

## Gedragscode incl. klokkenluidersregeling

### Algemeen

Deze gedragscode is niet vrijblijvend.

Bij indiensttreding wordt deze Gedragscode uitgereikt; dit geldt ook voor vrijwilligers, mantelzorgers en andere betrokkenen bij Thoes in't Groen.

De Gedragscode is en blijft onderwerp van gesprek bij functionerings- en evaluatiegesprekken.

Medewerkers onderling, maar ook bewoners en bezoekers spreken elkaar aan op de naleving van de Gedragscode.

Op deze manier is de Gedragscode een instrument om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening naar bewoners en bezoekers te verbeteren.

### Omgang met bewoners

Wanneer het gaat om onze bewoners, gelden de volgende afspraken:

In onze zorgvisie staat de bewoner centraal. Dit komt tot uiting in:

- Kennis van de levensloop.
- Werken vanuit achtergrond en leefgewoonten van de bewoner.
- Onbevooroordeeld staan tegenover afkomst, achtergrond en leefwijze van bewoner.
- Betrekken van de bewoner en/of wettelijk vertegenwoordiger bij het zorgleefplan.

Er is respect voor leeftijd, overtuiging en achtergrond. Dit komt tot uiting in:

- Bewoners worden aangesproken met u en met meneer/mevrouw, andere aanspreekvormen gelden alleen op verzoek van de bewoner.
- De geloofs- en levensovertuiging van de bewoner wordt gerespecteerd. Bijvoorbeeld er wordt niet gevloekt en/of kwetsende uitingen gedaan. Daarnaast moet de bewoner de gelegenheid krijgen om te kunnen bidden.

Onze bewoners zijn autonoom. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met individuele wensen zoals:

- Tijd van opstaan en naar bed gaan – 's avonds na 23:00 uur dient de rust in het huis te worden gerespecteerd.
- ADL-verrichtingen; tijdstip en hoe (bijvoorbeeld niet willen douchen, voorkeuren, wensen over het zelf uitvoeren van ADL-onderdelen).
- Wat voor kleding zij willen dragen.
- Behoeften, voorkeuren en leefgewoonten (bijvoorbeeld vegetarisch eten, eten in eigen appartement of in de gemeenschappelijke huiskamer, middagrust) worden gerespecteerd.

Bewoners worden serieus genomen in wat zij willen. Als aan een verzoek niet kan worden voldaan, wordt hiervan de reden uitgelegd en, indien mogelijk, een alternatief geboden.

De privacy van bewoners wordt gerespecteerd:

- Gesprekken vinden plaats mét bewoners en niet óver.
- Aan derden (uitgezonderd de wettelijke vertegenwoordiger) wordt geen persoonlijke informatie verstrekt.
- Vertrouwelijke gesprekken (o.a. (zorg)-problemen, privacygevoelige informatie) vinden achter gesloten deuren plaats.
- Persoonlijke correspondentie op het beeldscherm/papieren waar je mee bezig bent altijd afsluiten voor bezoek of bewoners die mee kunnen lezen.
- Vóór je bij een bewoner binnengaat, klop of bel je aan. Wacht op antwoord, voordat je binnenstapt en vraag altijd of je gelegen komt. Geef ook aan waarvoor je komt.
- Wees bewust van je functie; als zorgmedewerker kom je bij de bewoners als gast en alleen om zorg te verlenen zoals vermeld in het zorgleefplan.
- Bewoners worden in principe niet gestoord wanneer zij eten, rusten of bezoek op hun kamer hebben.

|                                                   |                             |                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurder | Versie 2        |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                    | Pagina 1 van 12 |



- Bij de verzorging van de bewoner gaan gordijn en/of deur dicht. Dit geldt ook voor hulp bij toiletbezoek. In voorkomende gevallen (bijvoorbeeld wanneer je even weggeroepen wordt) dek je de bewoner toe.
- Belast nooit een bewoner of diens familie met je persoonlijke problemen.
- Er is respect voor de woonomgeving en leefwijze van de bewoner.

### **Omgang met familie en bezoekers**

Wanneer het gaat om familie en bezoekers, gelden de volgende afspraken:

Gastvrijheid staat voorop; dat komt tot uiting in:

- Een vriendelijke en klantgerichte benadering, bijvoorbeeld groet familie/bezoek die je in het voorbijgaan tegenkomt.
- Duidelijkheid naar familie en bezoek over de mogelijkheden (activiteiten, mogelijkheden tot privacy met de bewoner) in het appartement maar ook binnen de gemeenschappelijke ruimtes.
- Wees duidelijk. Stel jezelf voor, met naam en functie. Geef een hand en maak daarbij oogcontact.

Bij gesprekken:

- Geef bij het maken van de afspraak altijd doel en duur van het gesprek aan en wie erbij aanwezig zijn.
- Wees voorbereid en hou het doel van het gesprek voor ogen.
- Vraag na afloop of het gesprek aan de verwachtingen voldaan heeft en maak indien nodig een vervolgspraak.
- Bij doorverwijzen naar collega's van dezelfde of een andere discipline verwijs je naar de voor- en/of achternaam met toevoeging van de functie.

Wees behulpzaam en klantgericht:

- Stel je voor aan nieuwe gasten/bezoekers en stel hen, indien nodig, op hun gemak. Gedraag je als ambassadeur van het huis.
- Wees belangstellend, vraag af en toe hoe het er mee gaat en maak een kort praatje.
- Er is oog voor lichaamstaal; benader mensen actief wanneer ze iets zoeken, of zich ongemakkelijk lijken te voelen.
- Let in contacten met familie op toonzetting en formulering; het is de toon die de muziek maakt.
- Bezoek kan altijd met vragen bij de medewerkers terecht. We verkopen geen 'nee'. Bij vragen waar we geen antwoord op weten verwijzen we naar de juiste persoon of vragen we zelf aan een ander persoon.
- Toon belangstelling voor bijzondere gebeurtenissen bij familie. Informeer naar behoeften van familie en biedt in voorkomende gevallen iets te drinken en eventueel een maaltijd aan.
- Informatie wordt gegeven in een passende omgeving (niet in de huiskamers of op de gangen), in begrijpelijke taal en zoveel mogelijk in aanwezigheid van of met toestemming van de bewoner.

### **Omgang met collega's**

Wanneer het gaat om collega's, gelden de volgende afspraken:

- Maak gebruik van elkaars deskundigheid.
- Bij onduidelijkheden overleg je met de juiste collega/discipline.
- Bij vragen van anderen waarop je het antwoord niet weet verwijs je door naar de juiste persoon. Eventueel zoek je zaken uit en kom je hier later op terug. Maak hierover duidelijke afspraken met betrokkenen.

Wees duidelijk, open en respectvol naar elkaar:

- Samenwerken staat voorop. Bij onduidelijkheid over hoe te handelen spreken we elkaar direct aan.
- Ga niet mee in roddels die een ander kunnen schaden maar spreek elkaar daarop aan. Praat mét elkaar en niet óver elkaar.

|                                                   |                            |                 |
|---------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurer | Versie 2        |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                   | Pagina 2 van 12 |



- Privacygevoelige informatie over collega's hoort thuis achter gesloten deuren.
- Toon respect voor (de mening van) anderen en laat hen in hun waarde.
- Toon interesse in de ander en geef ook eens een complimentje.

Medewerkers worden geacht een gedrag te tonen waarbij:

- Elke medewerker respect toont voor zijn collega's.
- Ongewenst gedrag met betrekking tot sekse, ras (geloofs)overtuiging, seksuele geaardheid, uiterlijkheden, karaktereigenschappen, cultuur of achtergrond niet voorkomt.
- Ongewenste, seksueel getinte aandacht door woord of gebaar, waardoor een vervelende of bedreigende werkomgeving wordt gecreëerd, niet voorkomt.

Onder ongewenste omgangsvormen wordt verstaan:

- Seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, fysiek geweld en andere vormen van verbale en non-verbale agressie.

Feedback wordt concreet, specifiek, opbouwend en op het juiste moment gegeven:

- Spreek niet in algemene termen maar geef specifiek gedrag aan.
- Spreek anderen op een positieve manier aan; vertel wat er goed gaat, wat er beter kan en hoe dat zou kunnen.
- Feedback is het meest effectief wanneer dit onmiddellijk wordt gegeven.

Geef zelf het goede voorbeeld:

- Hou je zelf ook aan regels en gemaakte afspraken.
- Neem klachten serieus en probeer tot een goede oplossing/afspraken te komen.

Blijf elkaar aanspreken; alleen dan ontstaat een open cultuur waarin elkaar aanspreken een vanzelfsprekendheid wordt.

Voor nieuwe medewerkers is duidelijk wat Thoes in't Groen van hen verwacht:

- Nieuwe medewerkers worden op de hoogte gebracht van onze zorgvisie en de normen en waarden van de woonvoorziening. Zij ontvangen daarvoor bij indiensttreding deze Gedragscode.
- Zij worden geïntroduceerd bij alle relevante disciplines en functionarissen met behulp van een inwerkprogramma.

### **Eigen uitstraling en houding**

De uitstraling en de houding van alle medewerkers bepalen het beeld dat anderen zich vormen over onze organisatie. Wees je dus bewust van je rol als vertegenwoordiger van onze organisatie.

Je krijgt geen 2<sup>e</sup> kans om een eerste indruk te maken, wees daarom altijd representatief:

- Draag schone, nette en gepaste kleding. Bij de kledingvoorschriften binnen onze organisatie wordt rekening gehouden met geloofsovertuiging en achtergrond van onze medewerkers. Communicatie en herkenning moet mogelijk blijven en daarom wordt het dragen van een burka of nikab niet toegestaan.
- Lang haar moet bijeengebonden worden.

Het dragen van sieraden, zoals armbanden, ringen of polshorloges en gelnagels, nagellak en lange nagels zijn niet toegestaan voor het verzorgend, huishoudelijk, was-/linnen en keukenpersoneel, dit is conform de richtlijnen persoonlijke hygiëne. Een piercing dient verwijderd te worden in de volgende gevallen:

- Wanneer dit een besmettingsbron kan zijn voor bewoners.
- Als door het dragen ervan de algemene hygiëne onvoldoende in acht kan worden genomen.
- Wanneer dit hinderlijk is bij de verzorging van de bewoner.
- Wanneer de piercing ontstoken is.

Wees je ervan bewust hoe en waar je praat over mensen en de organisatie, bespreek zaken op de juiste plek en in de juiste ruimte. Besluiten genomen in de organisatie evenals veranderingen die nog niet vastliggen, worden niet in de gemeenschappelijke ruimten besproken.

|                                                   |                             |                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurder | Versie 2        |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                    | Pagina 3 van 12 |

Bespreken van bewoners en bewoner gebonden informatie vindt evenals de overdracht plaats in kantoren. Bespreek onvrede over je werk, collega's, de organisatie of over het (ziekteverzuim) beleid in het werkoverleg de kwaliteitsverpleegkundige of met de bestuurder. Verwijs instanties van buiten (pers, politie etc.) door naar de bestuurder of diens vervanger. Geef zelf geen inhoudelijke reacties op vragen.

Dankbaarheid als blijk van waardering voor de goede zorg motiveert en stimuleert. Ga hier wel professioneel mee om:

- Neem als individuele medewerker geen giften aan van bewoners en hun familie/naasten.
- Erken de ander wel in zijn goede bedoelingen, laat bijvoorbeeld weten dat je het graag doet voor de bewoner.
- Giften voor de personeelsvereniging worden wel geaccepteerd. Verwijs in voorkomende gevallen naar de bestuurder of diens vervanger.

Er is respect voor elkaars bezit.

- Ga zorgvuldig om met eigendommen van bewoners, collega's en de organisatie.
- Nooit spullen weggooien of meenemen zonder toestemming.
- Nooit lenen zonder toestemming. Geleende spullen worden teruggebracht in de oorspronkelijke staat en weer op hun eigen plek teruggelegd.
- Beschadiging of zoekraken altijd melden bij de leidinggevende.
- Ga zuinig en netjes om met spullen van een ander.
- Bij bewezen diefstal volgt ontslag op staande voet.

Breng scheiding aan tussen werk en privé:

- Mobieltjes mogen aan staan onder werktijd maar alleen voor werk gerelateerde zaken.
- Wees voor anderen buiten het werk alleen bereikbaar als er iets bijzonders is.

Hou je aan het rookbeleid:

- Medewerkers, bewoners/bewoners en familie/andere bezoekers roken niet in het gebouw.

Alcohol en drugs:

- Het is medewerkers niet toegestaan om tijdens werktijd alcohol of drugs te gebruiken of om onder invloed op het werk te verschijnen.

## **Toezicht en Klokkenluiden**

Thoes in't Groen is een transparante organisatie en voldoet aan de Governance Code. Voor meer informatie hoe met misstanden om te kunnen gaan verwijzen we graag naar bijlage 1, hierin staat de klokkenluidersregeling opgesteld door de brancheorganisaties in de zorg.

## **Internet en e-mailgebruik**

### *E-mailgebruik*

Het e-mailsysteem wordt indien nodig in de functie aan de werknemer voor zakelijk gebruik beschikbaar gesteld. Gebruik is verbonden aan taken die voortvloeien uit de functie.

Beperkt persoonlijk gebruik van het e-mailsysteem is toegestaan, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en dit geen verboden gebruik oplevert.

Gebruik voor e-mails waarin AVG gevoelige gegevens staan (persoonlijke gegevens bewoners) de beveiligde mail Zivver.

### *Verboden e-mailgebruik*

Het is de werknemer niet toegestaan om het e-mailsysteem te gebruiken voor het verzenden van:

- Berichten met een pornografische, racistische, discriminerende, beledigende of aanstootgevende inhoud.
- Berichten met een (seksueel) intimiderende inhoud.

|                                                   |                             |                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurder | Versie 2        |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                    | Pagina 4 van 12 |

- Berichten die (kunnen) aanzetten tot haat en/of geweld.

### *Internetgebruik*

Het internetsysteem wordt aan de werknemer voor zakelijk gebruik beschikbaar gesteld. Gebruik is verbonden met taken die voortvloeien uit de functie.

Beperkt persoonlijk gebruik van het internet is toegestaan, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en dit geen verboden verbruik oplevert.

### *Verboden internetgebruik*

Het is de werknemer niet toegestaan om internetsites te bezoeken die racistisch, discriminerend of beledigend materiaal bevatten. Noch is het toegestaan dergelijk materiaal te downloaden

Het is de werknemer niet toegestaan om zich ongeoorloofd toegang tot niet openbare bronnen op internet te verschaffen.

### *Sociale media*

Sociale media is de verzamelnaam voor alle toepassingen op internet waarmee het mogelijk is met elkaar te communiceren en informatie te delen, zoals Twitter, Facebook en LinkedIn. Een belangrijk kenmerk van sociale media is dat informatie razendsnel verspreid kan worden.

## **Richtlijnen gebruik sociale media**

### *1. Je bent zelf verantwoordelijk*

Alles wat je schrijft of plaatst is jouw verantwoordelijkheid. Plaats nooit berichten die het imago van de organisatie en/of mensen kunnen schaden. Bij twijfel geldt altijd: niet plaatsen. Berichten en reacties op berichten uit naam van Thoes in't Groen worden alleen gedaan door de bestuurder en/of diens vervanger.

### *2. Houd privé en werk gescheiden*

Uiteraard respecteren we de vrijheid van meningsuiting van onze medewerkers, maar als je over je werkzaamheden twittert, bedenk je dan altijd dat je een vertegenwoordiger van Thoes in't Groen bent en dat jouw persoonlijke mening over bepaalde zaken in tegenstelling kan zijn met de belangen van de organisatie. Realiseer je dat je berichten niet alleen gelezen worden door vrienden en familie en dat wat je schrijft, blijvend is. Zorg er daarnaast voor dat de privacy van bewoners niet geschonden wordt en dat er niet kwaadgesproken wordt over bewoners of collega's.

### *3. Sociale media onthoudt alles*

Bijdragen op sociale media blijven altijd vindbaar, en Google is de grootste online roddeltante. Onthoud dat te allen tijde!

### *4. Geef nooit vertrouwelijke informatie van Thoes in't Groen*

Dit kan de organisatie schaden.

## Bijlage 1: Klokkenluidersregeling (Brancheorganisaties Zorg, april 2023)

### Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *adviseur*: de adviseur is ieder natuurlijk persoon die het vertrouwen van de melder geniet en op wie uit hoofde van diens beroep of ambt een geheimhoudingsplicht rust omtrent het gemelde;
2. *afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders*: de afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders, bedoeld in artikel 3a tweede lid van de Wet bescherming klokkenluiders;
3. *afdeling onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders*: de afdeling onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders, bedoeld in artikel 3a, derde lid van de Wet bescherming klokkenluiders;
4. *bedrijfsgeheim*: bedrijfsgeheim als bedoeld in artikel 1 van de Wet bescherming bedrijfsgeheimen;
5. *betrokken derde*:
  - a. een derde die verbonden is met een melder en die kan worden benadeeld door de werkgever van de melder of een persoon of organisatie waarmee de melder anderszins in een werkgerelateerde context verbonden is, of
  - b. een rechtspersoon die eigendom is van de melder, waarvoor de melder werkt of waarmee de melder anderszins werkgerelateerd verbonden is;
6. *bevoegde autoriteit*:
  - de Autoriteit Consument en Markt (ACM);
  - de Autoriteit Financiële Markten (AFM);
  - de Autoriteit Persoonsgegevens (AP);
  - De Nederlandsche Bank N.V. (DNB);
  - het Huis voor Klokkenluiders;
  - de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA);-
  - de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS),
  - bij algemene maatregel van bestuur of ministeriële regeling aangewezen organisaties en bestuursorganen.
7. *Huis*: Huis voor Klokkenluiders als bedoeld in artikel 3 van de Wet bescherming klokkenluiders;
8. *melder*: een natuurlijk persoon die in de context van diens werkgerelateerde activiteiten een (vermoeden van) een misstand meldt of openbaar maakt;
9. *melding*: melding van een vermoeden van een misstand;
10. *meldkanaal*: de weg waarlangs en bij welke functionaris of instantie de melder een melding van een vermoeden van een misstand kan doen;
11. *misstand*:
  - een schending of een gevaar voor schending van het Unierecht, of
  - een handeling of nalatigheid waarbij het maatschappelijk belang in het geding is bij:
    - i. een schending of een gevaar voor schending van een wettelijk voorschrift of van interne regels die een concrete verplichting inhouden en die op grond van een wettelijk voorschrift door een werkgever zijn vastgesteld, dan wel

|                                                   |                             |                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurder | Versie 2        |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                    | Pagina 6 van 12 |

ii. een gevaar voor:

- de volksgezondheid;
- de veiligheid van personen;
- voor de aantasting van het milieu of;
- voor het goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.

Het maatschappelijk belang is in ieder geval in het geding indien de handeling of nalatigheid niet enkel persoonlijke belangen raakt en er sprake is van oftewel een patroon of structureel karakter dan wel de handeling of nalatigheid ernstig of omvangrijk is;

12. *opvolging*: optreden van een werkgever of van een bevoegde autoriteit om de juistheid van de gedane beweringen van de melder na te gaan en zo nodig en voor zover bevoegd nader onderzoek te doen of maatregelen te treffen;
13. *Raad van Bestuur*: degene(n) die is (zijn) benoemd als (lid van) het bestuur van de zorgorganisatie;
14. *Raad van Toezicht*: degenen die zijn benoemd als lid van de Raad van Toezicht van de zorgorganisatie; een Raad van Toezicht kan ook Raad van Commissarissen worden genoemd;
15. *richtlijn*: Richtlijn (EU) 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 (PbEU 2019, L 305);
16. *schending van het Unierecht (het recht van de Europese Unie)*: handeling of nalatigheid die
  - onrechtmatig is en betrekking heeft op Uniehandelingen en beleidsterreinen die binnen het in artikel 2 van de Richtlijn bedoelde materiële toepassingsgebied vallen, of;
  - het doel of de toepassing ondermijnt van de regels in de Uniehandelingen en beleidsterreinen die binnen artikel 2 van de richtlijn bedoelde materiële toepassingsgebied vallen; voorbeelden van schendingen van het Europese Unierecht kunnen zijn het zich niet houden aan bepaalde Europese richtlijnen of verordeningen op het gebied van:
    - de vrijheid van personenverkeer en dienstverlening, waaronder discriminatie op grond van nationaliteit;
    - de vrijheid van goederenverkeer en regels ter bescherming van consumenten productveiligheid, productconformiteit en milieu;
    - de interne marktrechts, waaronder regels over mededinging en staatssteun;
    - de mensenrechten en de rechtsstaat, waaronder bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens en beveiliging van netwerk- en informatiesystemen;
    - naleving van het Europese Unierecht door nationale overheden, waaronder ontbrekende implementatie van Europese richtlijnen en verordeningen.
17. *vermoeden van een misstand*: het vermoeden van een melder dat binnen de organisatie waarin de melder werkt of heeft gewerkt of bij een andere organisatie indien hij door zijn werkzaamheden met die organisatie in aanraking is gekomen, sprake is van een misstand voor zover het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die de melder bij zijn werkgever heeft

|                                                   |                             |                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurder | Versie 2        |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                    | Pagina 7 van 12 |

opgedaan of voortvloeien uit de kennis die de melder heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij een ander bedrijf of een andere organisatie;

18. *vertrouwenspersoon*: diegene die door de Raad van Bestuur is aangewezen om als zodanig voor de zorgorganisatie te fungeren en van wie intern bekend is gemaakt dat hij of zij als zodanig fungeert; dit kan een interne en/of externe vertrouwenspersoon zijn;
19. *werknemer*: degene die krachtens arbeidsovereenkomst of publiekrechtelijke aanstelling arbeid verricht of dan wel degene die anderszins in een ondergeschiktheidsrelatie tegen vergoeding arbeid verricht ten behoeve van een zorgorganisatie
20. *werkgever*: degene die krachtens arbeidsovereenkomst of publiekrechtelijke aanstelling arbeid laat verrichten of heeft laten verrichten dan wel degene die anders dan uit dienstbetrekking arbeid laat verrichten of heeft laten verrichten;
21. *werkgerelateerde context*: toekomstige, huidige of vroegere werkgerelateerde activiteiten in de publieke of private sector waardoor, ongeacht de aard van die werkzaamheden, personen informatie kunnen verkrijgen over misstanden en waarbij die personen te maken kunnen krijgen met benadeling als genoemd in artikel 8 lid 2 indien zij dergelijke informatie zouden melden.

## **Artikel 2: Informatie, advies en ondersteuning voor de melder**

1. De melder kan de vertrouwenspersoon raadplegen over een vermoeden van een misstand en zich desgewenst door deze persoon laten vertegenwoordigen.
2. Ter zake het vermoeden van een misstand kan de melder de vertrouwenspersoon verzoeken om informatie, advies en ondersteuning inzake het vermoeden van een misstand. De vertrouwenspersoon functioneert met gezag, geloofwaardigheid en is in die hoedanigheid onafhankelijk van (de leiding van) de zorgorganisatie.
3. Ter zake het vermoeden van een misstand kan de melder de afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders verzoeken om informatie, advies en ondersteuning inzake het vermoeden van een misstand.
4. De vertrouwenspersoon kan alleen als zodanig opereren als de vertrouwenspersoon niet betrokken is bij de feiten of omstandigheden die in de melding worden beschreven.
5. De melder kan zich in afwijking van lid 1 t/m 4 door een natuurlijke persoon of rechtspersoon vertrouwelijk laten adviseren in het meldingsproces in een werkgerelateerde context, waarvan diens advisering vertrouwelijk is.  
*Optie:* De melder kan zich (*optie:* voor eigen rekening en risico) in afwijking van lid 1 t/m 4 laten bijstaan door een adviseur die de geheimhouding kan waarborgen (zoals een advocaat).

## **Artikel 3: Melding**

1. Een melder kan een melding van een vermoeden van een misstand doen binnen de zorgorganisatie waarin hij werkt of heeft gewerkt door
  - a) intern te melden bij de voorzitter van de Raad van Bestuur volgens de in deze regeling beschreven interne procedure of b) extern te melden bij de daartoe bevoegde autoriteit.

|                                                   |                             |                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurder | Versie 2        |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                    | Pagina 8 van 12 |

2. Indien de melding van een vermoeden van een misstand het functioneren en/of het handelen van de Raad van Bestuur betreft, vindt deze plaats aan de voorzitter van de Raad van Toezicht van de (zorg)organisatie.
3. De melder kan het vermoeden van een misstand ook intern melden via de vertrouwenspersoon van de (zorg)organisatie. Indien de melder de melding van een vermoeden van een misstand doet via de vertrouwenspersoon, stuurt de vertrouwenspersoon de melding, in overleg met de melder en op de wijze zoals met de melder is overeengekomen, door naar de Raad van Bestuur of in het geval dat artikel 3 lid 2 van toepassing is de voorzitter van de Raad van Toezicht, met vermelding van de ontvangstdatum.
4. De melder kan ervoor kiezen deze melding anoniem te doen of niet.
5. Een melder kan op de volgende wijzen een melding doen: a) schriftelijk, b) mondeling via de telefoon of andere spraakberichtsysteem, of c) op diens verzoek binnen een redelijke termijn door middel van een gesprek op een locatie. Een anonieme melding kan schriftelijk, mondeling via de telefoon of andere spraakberichtsysteem of via de vertrouwenspersoon gedaan worden.

#### **Artikel 4: Vastlegging van een interne melding**

1. De melder doet de melding op een van de manieren als genoemd in artikel 3 lid 5 bij de voorzitter van de Raad van Bestuur<sup>1</sup> of de vertrouwenspersoon, en in geval van artikel 3 lid 2 van toepassing is, de voorzitter van de Raad van Toezicht.
2. Indien de melder de melding van een vermoeden (deels) mondeling doet bij de voorzitter van de Raad van Bestuur, en in het geval dat artikel 3 lid 2 van toepassing is, de voorzitter van de Raad van Toezicht, draagt deze, in overleg met de melder, zorg voor of a) een schriftelijke vaststelling hiervan en legt deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de melder of b) het maken van een opname van het gesprek in een duurzame en opvraagbare vorm, waarbij voorafgaande instemming van de melder is gevraagd.
3. De melder ontvangt van de schriftelijke vastlegging een afschrift.
4. De voorzitter van de Raad van Bestuur respectievelijk van de Raad van Toezicht stuurt binnen zeven dagen na ontvangst van de melding een ontvangstbevestiging aan de melder. In de ontvangstbevestiging wordt gerefereerd aan de oorspronkelijke melding.
5. Indien de melder de melding van een misstand (deels) mondeling doet, draagt de Raad van Bestuur of de vertrouwenspersoon, en in geval van artikel 3 lid 2 van toepassing is, de voorzitter van de Raad van Toezicht, in overleg met de melder, zorg voor een schriftelijke vastlegging hiervan en legt deze vastlegging ter controle, correctie en ondertekening voor akkoord voor aan de melder.
6. De melding zal worden geregistreerd in een daarvoor ingericht register.

#### **Artikel 5: Vertrouwelijkheid melding en identiteit van de melder (en van degene aan wie de misstand wordt toegeschreven)**

<sup>1</sup> De zorgorganisatie kan overwegen om iedere leidinggevende die binnen de organisatie hiërarchisch een hogere positie bekleedt dan de melder ook als functionaris aan te wijzen waar het vermoeden van een misstand kan worden gemeld. Zie toelichting.

|                                                   |                             |                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurder | Versie 2        |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                    | Pagina 9 van 12 |

1. De Raad van Bestuur respectievelijk de Raad van Toezicht en/of de vertrouwenspersoon draagt/dragen er zorg voor dat de informatie over de melding zodanig wordt bewaard dat deze fysiek en digitaal alleen toegankelijk is voor degenen die bij de behandeling van de melding betrokken zijn.
2. Eenieder die betrokken is bij een melding of het onderzoek naar een vermoeden van een misstand, maakt de identiteit van de melder en de informatie aan de hand waarvan direct of indirect de identiteit van de melder kan worden achterhaald niet bekend zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de melder. Daarnaast is iedereen die daarbij beschikking krijgt over gegevens waarvan die persoon het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, verplicht tot geheimhouding van de gegevens behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit diens taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot mededeling voortvloeit. In dat geval zal de melder in beginsel hiervan vooraf in kennis worden gesteld met een schriftelijke toelichting van de redenen voor de bekendmaking, tenzij die informatie het gerelateerde onderzoek of de gerechtelijke procedure in gevaar zou kunnen brengen.
3. Onder gegevens met een vertrouwelijk karakter worden in ieder geval begrepen: a) gegevens over de identiteit van een melder en van degene aan wie de misstand wordt toegeschreven of met wie die persoon in verband wordt gebracht en informatie die daartoe herleidbaar is, en b) informatie over bedrijfsgeheim.
4. Indien het vermoeden van een misstand is gemeld via de vertrouwenspersoon en de melder geen toestemming heeft gegeven diens identiteit bekend te maken, wordt alle correspondentie over de melding verstuurd aan de vertrouwenspersoon en stuurt de vertrouwenspersoon dit onverwijld door aan de melder.
5. Voor degene die onderwerp is van de melding geldt het volgende:
  - a. er wordt vertrouwelijk met diens gegevens en identiteit omgegaan;
  - b. de persoon wordt van het onderzoek op de hoogte gesteld en gehoord tijdens het onderzoek;
  - c. de persoon krijgt inzage in het gespreksverslag en heeft de mogelijkheid om hierop commentaar te geven;
  - d. de persoon wordt geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek en krijgt de mogelijkheid hierop eventueel te reageren.

## Artikel 6: Standpunt

1. Nadat de melding intern is gedaan, verricht de Raad van Bestuur respectievelijk de Raad van Toezicht een zorgvuldig onderzoek naar het gemelde vermoeden van een misstand. Tijdens het onderzoek zal de Raad van Bestuur respectievelijk de Raad van Toezicht de melder en degene aan wie de misstand wordt toegeschreven, horen.
2. Indien de melder de melding bij de vertrouwenspersoon heeft gedaan en de melder diens identiteit niet bekend wil maken, dan kan de Raad van Bestuur respectievelijk de Raad van Toezicht zijn vragen schriftelijk aan de melder stellen via de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon zal de vragen doorgeleiden aan de melder die de vragen schriftelijk en anoniem kan beantwoorden. Vervolgens zal de vertrouwenspersoon de antwoorden op de vragen anoniem doorgeleiden aan de Raad van Bestuur respectievelijk de Raad van Toezicht.

|                                                   |                             |                  |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurder | Versie 2         |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                    | Pagina 10 van 12 |

3. Binnen een redelijke termijn van ten hoogste drie maanden na de ontvangstbevestiging krijgt de melder van de Raad van Bestuur respectievelijk de Raad van Toezicht of de vertrouwenspersoon schriftelijk nadere informatie over de beoordeling en voor zover van toepassing, de opvolging van de melding. Het standpunt wordt geformuleerd met inachtneming van het eventueel vertrouwelijke karakter van de te verstrekken (bedrijfs-)informatie en de ter zake geldende wettelijke bepalingen zoals privacyregelgeving.
4. De Raad van Bestuur respectievelijk de Raad van Toezicht zal in een gesprek met de melder dan wel de vertrouwenspersoon het inhoudelijke standpunt omtrent het gemelde vermoeden van een misstand toelichten en de melder in staat stellen hierop te reageren.

### **Artikel 7: Externe melding**

1. Naast intern melden kan de melder een redelijk vermoeden van een misstand ook extern melden bij een daartoe bevoegde *autoriteit*.
2. Ondanks de mogelijkheid tot het rechtstreeks doen van een externe melding, verdient het eerst doen van een interne melding verreweg de voorkeur. Niettemin is het aan de melder om te kiezen of hij eerst intern of rechtstreeks extern meldt.
3. Bij het genoemde onder lid 1 geldt dat de melding van het vermoeden van een misstand plaats dient te vinden aan die autoriteit die daarvoor naar redelijk oordeel het meest in aanmerking komt.

### **Artikel 8: Rechtsbescherming melder (benadelingsverbod)**

1. De melder van een vermoeden van een misstand wordt tijdens en na de melding van een vermoeden van een misstand voor elke vorm van benadeling beschermd, onder de voorwaarde dat de melder redelijke gronden heeft om aan te nemen dat de gemelde informatie op het moment van de melding juist is.
2. Vormen van benadeling, indien en voor zover deze verband houden met de melding van een redelijk vermoeden van een misstand die in ieder geval onder de in lid 1 bedoelde rechtsbescherming vallen, zijn onder andere besluiten gericht op het:
  - a. ontslag of schorsing, anders dan op eigen verzoek;
  - b. een boete als bedoeld in artikel 650 van Boek 7 BW;
  - c. demotie;
  - d. het onthouden van bevordering;
  - e. een negatieve beoordeling;
  - f. een schriftelijke berisping;
  - g. overplaatsing naar een andere vestiging;
  - h. discriminatie;
  - i. intimidatie, pesterijen of uitsluiting;
  - j. smaad of laster;
  - k. voortijdige beëindiging van een overeenkomst voor het leveren van goederen of diensten en;
  - l. intrekking van een vergunning;
3. Onder benadeling wordt tevens verstaan een dreiging met en een poging tot benadeling.

|                                                   |                             |                  |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|
| 2. Uitvoering van de zorg                         | Documenteigenaar bestuurder | Versie 2         |
| 2.2.b.2. Gedragscode incl. klokkenluidersregeling | 1-5-2024                    | Pagina 11 van 12 |

Het benadelingsverbod als genoemd in lid 1 geldt tijdens en na de behandeling van een melding van een vermoeden van een misstand, onder de voorwaarde dat de melder redelijke gronden heeft om aan te nemen dat de gemelde informatie over het vermoeden van een misstand op het moment van van de melding juist is.

4. Het benadelingsverbod als genoemd in lid 1 is van overeenkomstige toepassing op degene die een melder bijstaat, een betrokken derde en een onafhankelijke functionaris waar het vermoeden van een misstand wordt gemeld.

## **Artikel 9 Openbaarmaking**

1. Om in aanmerking te komen voor rechtsbescherming bij openbaarmaking dient de melder voorafgaand aan de openbaarmaking eerst een melding bij de werkgever en/of een bevoegde autoriteit te hebben gedaan. Daarnaast dient de melder redelijke gronden te hebben om aan te nemen dat het onderzoek onvoldoende voortgang heeft. De melder kan zich hierbij baseren op de informatie die hij binnen een redelijke termijn heeft gekregen over de beoordeling of opvolging van de melding door de werkgever, dan wel een bevoegde autoriteit.
2. Indien de melder redelijke gronden heeft om aan te nemen dat de misstand of inbreuk een dreigend reëel gevaar kan zijn voor het algemeen belang, er een risico bestaat op benadeling of dat het, als hij de misstand of inbreuk zou melden, niet waarschijnlijk is dat de misstand of inbreuk doeltreffend zal worden verholpen, komt hij in aanmerking voor rechtsbescherming. Daarnaast geldt, evenals bij een melding, altijd de voorwaarde dat de melder redelijke gronden moet hebben om aan te nemen dat de gemelde informatie juist is.

## **Artikel 10: Slotbepalingen**

1. Deze regeling treedt in werking op 1-5-2024.
2. Deze regeling wordt algemeen bekend gemaakt en is te vinden op <https://thoesintgroen.nl>.
3. Vanaf het moment van inwerkingtreding is L. Seubers, 0614214620, [lisanne@thoesintgroen.nl](mailto:lisanne@thoesintgroen.nl) als vertrouwenspersoon ten behoeve van deze regeling benoemd.