

# Integriteitsgedragscode met meldregeling voor ongewenst gedrag en (vermoedens van) misstanden

## Inleiding

KNGF Geleidehonden is een toonaangevende non-profit organisatie en geeft zoveel mogelijk mensen met een beperking een beter leven met een professioneel opgeleide hond. Wij willen ons werk op een professionele, duurzame en integere wijze uitvoeren.

Daarom hanteert KNGF Geleidehonden een integriteitsgedragscode. Deze code is openbaar en biedt inzicht in hoe KNGF Geleidehonden wil werken; welk gedrag van medewerkers, vrijwilligers en iedereen die uit naam van KNGF Geleidehonden werkzaamheden verricht of diensten verleent verwacht kan worden en hoe een ieder kan handelen als niet-integer gedrag door KNGF is waargenomen.

Dit document bevat:

1. Onze gedragscode
2. Onze meldregeling

## 1. Onze gedragscode

Uitgangspunten

- In deze code wordt onder 'medewerkers' verstaan: medewerkers, vrijwilligers en iedereen die uit naam van KNGF Geleidehonden werkzaamheden verricht of diensten verleent
- Medewerkers van KNGF Geleidehonden werken vanuit een respectvolle houding jegens hun omgeving;
- Medewerkers van KNGF onthouden zich van ongewenst gedrag;
- Medewerkers van KNGF onthouden zich van gedrag dat kan resulteren in een misstand.

Van **ongewenst gedrag** is sprake bij:

- Seksuele intimidatie, ongewenste toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten, toespelingen daartoe of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten);
- Intimidatie, gedrag beïnvloeden door angst aan te jagen, door te dreigen met lichamelijk geweld, chantage of andere negatieve gevolgen;
- Agressie en geweld, het pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen;
- Discriminatie, het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen ten opzichte van of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging, leeftijd, handicap, chronische ziekte, burgerlijke staat en/of seksuele geaardheid, dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren.

Van een **misstand** is sprake als het maatschappelijk belang in het geding is bij:

- De (dreigende) schending van een wettelijk voorschrift, waaronder een (dreigend) strafbaar feit;
- Een (dreigend) gevaar voor de volksgezondheid;
- Een (dreigend) gevaar voor de veiligheid van personen;
- Een (dreigend) gevaar voor de aantasting van het milieu;
- Een (dreigend) gevaar voor het goed functioneren van de organisatie (KNGF Geleidehonden) als gevolg van een onbehoorlijke handelswijze of nalatigheid;
- Een (dreigende) schending van andere regels dan een wettelijk voorschrift;

- Een (dreigende) verspilling van (overheids)geld;
- (Een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over de hierboven genoemde feiten.

**(Geld)gevers** van KNGF Geleidehonden kunnen erop vertrouwen dat:

- Volledige, juiste en toegankelijke informatie over het doel van de werving wordt verstrekt;
- Bij werving respect voor gever en begunstigde wordt betoond;
- Gestreefd wordt naar maximale kwaliteit bij alle werkzaamheden;
- Zo veel mogelijk van de ontvangen gelden aan het goede doel worden besteed;
- Volledig, eerlijk en op begrijpelijke wijze verantwoording wordt afgelegd over besteding van de middelen en de activiteiten om de doelstelling te realiseren.

**De begunstigde partners, organisaties en doelgroepen en de samenleving in het algemeen** kunnen erop vertrouwen dat door KNGF Geleidehonden:

- met respect voor individuen en de lokale cultuur en samenleving wordt gehandeld;
- gestreefd wordt naar maximale kwaliteit bij de activiteiten om de doelstelling te realiseren;
- geen onderscheid wordt gemaakt naar ras, religie, nationaliteit, sekse of seksuele voorkeur bij de selectie van begunstigten;
- geen partijpolitieke of religieuze doelen met de hulp worden nagestreefd, maar slechts de doelstelling van KNGF Geleidehonden;

**Werknemers dienen:**

- wettelijke en bedrijfsvoorschriften in acht te nemen en zich eerlijk en integer te gedragen ten opzichte van KNGF Geleidehonden, andere werknemers, (geld)gevers, cliënten en andere begunstigde partners, organisaties en doelgroepen;
- vermenging van zakelijke en privébelangen te allen tijde te voorkomen;
- indien zij als zodanig worden gezien, zich op een zodanige manier te gedragen dat zij de goede naam van KNGF Geleidehonden niet schaden;
- vertrouwelijke informatie niet te gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor deze verstrekt wordt en niet te verspreiden buiten de kring van werknemers die deze informatie werkelijk nodig hebben voor de uitoefening van hun functie.

**Werknemers kunnen erop vertrouwen dat:**

- algemeen aanvaarde regels en normen van goed opdrachtgeverschap worden nageleefd, voor zover deze van toepassing zijn op hun werkzaamheden;
- goede voorwaarden worden geschapen voor hun inzet;
- zij op passende wijze worden gewaardeerd voor hun inzet.

**Collega-instellingen kunnen erop vertrouwen dat:**

- onderling respect wordt betoond;
- bereidheid tot overleg over gemeenschappelijke belangen bestaat;
- gestreefd wordt naar afstemming en samenwerking bij werving, beheer en besteding;
- publiekelijk geen negatieve uitspraken over elkaar worden gedaan.

**De samenleving kan erop vertrouwen dat:**

- KNGF Geleidehonden zich houdt aan algemeen aanvaarde waarden en normen, zowel ten aanzien van maatschappelijk gedrag als van principes van de democratische rechtsstaat.
- Dat bovendien te allen tijde bereidheid bestaat en wordt getoond tot overleg en dialoog met relevante maatschappelijke en politieke groeperingen over het eigen functioneren.

## 2. Onze meldregeling

KNGF Geleidehonden hanteert een protocol ongewenst gedrag, om bescherming en veiligheid aan haar werknemers te bieden. Daarnaast geldt het protocol ongewenst gedrag in bredere zin: ook in de maatschappelijke omgang geldt het protocol ongewenst gedrag. De meldregeling van KNGF geldt dan ook niet alleen voor medewerkers of andere directe stakeholders, maar voor iedereen die ongewenst gedrag van (een) KNGF-medewerker(s) of een misstand bij KNGF opmerkt en dat wil melden.

Binnen KNGF Geleidehonden wordt actief beleid gevoerd op het gebied van preventie en bestrijding van elke vorm van ongewenst gedrag op het werk. Ongewenst gedrag wordt, op welk niveau dan ook, niet geaccepteerd.

Deze regeling biedt werknemers, stakeholders en daarnaast een ieder die onverhoopt toch te maken krijgen met ongewenst gedrag door (een) KNGF-medewerker(s) de gelegenheid gegeven om daarvan melding te doen.

De onderstaande meldregeling kunt u ook gebruiken als u melding wilt maken van een misstand bij KNGF Geleidehonden.

### Hoe doet u een melding

U heeft keuze uit verschillende opties.

#### - Via KNGF Geleidehonden

In principe wordt een ervaring van ongewenst gedrag gemeld bij de direct leidinggevende of het management van KNGF Geleidehonden. Samen wordt de mogelijkheid beoordeeld om tot een oplossing te komen en worden te ondernemen stappen vastgesteld;

#### - Via de vertrouwenspersoon van KNGF Geleidehonden

Als het niet wenselijk is om naar KNGF Geleidehonden te stappen of als dit geen oplossing biedt, kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon Michelle Hoppenreijts. Zij is bereikbaar via [m.hoppenreijts@centrumbb.nl](mailto:m.hoppenreijts@centrumbb.nl) of mobiel op 06-18816306 of via het kantoor van de arbodienst Dignus 030-2072525. Samen met de vertrouwenspersoon worden de te ondernemen stappen vastgesteld, de vertrouwenspersoon adviseert de melder en bespreekt wat mogelijke consequenties zijn.

Melder en leidinggevende of vertrouwenspersoon bekijken of bemiddeling passend is. In dat geval wordt (eventueel met hulp van de vertrouwenspersoon) samen vastgesteld wie als bemiddelaar zou kunnen optreden. Als bemiddeling niet passend is, wordt gekeken of er een klacht wordt opgesteld die ingediend wordt (eventueel met hulp van de vertrouwenspersoon) bij de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt de klacht vervolgens in behandeling.

De melder heeft ook de mogelijkheid rechtstreeks een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Het kan zijn dat er geadviseerd wordt (eventueel met hulp van de vertrouwenspersoon) aangifte te doen bij de politie.

## **Verdere toelichting op onderdelen van de meldregeling**

### Uitgangspunten vervulling rol vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon is er primair voor degene die ongewenst gedrag ervaart;
- De vertrouwenspersoon onderneemt niets zonder toestemming van de melder;
- De vertrouwenspersoon respecteert de anonimiteit van de melder en de klacht wordt vertrouwelijk behandeld;
- Geheimhouding hoort bij vertrouwenspersonenwerk en een vertrouwenspersoon mag zich beroepen op zwijgrecht;
- De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de directeur, waarbij vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt;
- De werkgever dient ervoor te zorgen dat de vertrouwenspersoon in de gelegenheid is om op vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling en telefonisch te worden geraadpleegd.

### Taken vertrouwenspersoon

- Verzorgen van de eerste opvang, begeleiding en advisering van degene die ongewenst gedrag ervaart. Zo nodig verwijst de vertrouwenspersoon naar een instantie voor verdere hulp;
- In overleg met degene die ongewenst gedrag ervaart, wordt onderzoek gedaan en tracht in overleg met betrokkenen te komen tot een oplossing van het gesignaleerde probleem, zowel formeel als informeel;
- Als degene die ongewenst gedrag ervaart dit wenst, kan een klacht bij de klachtencommissie worden ingediend. De vertrouwenspersoon kan de melder helpen bij het opstellen van een klacht bij de klachtencommissie en/of het indien het een strafbaar feit betreft, bij het doen van aangifte bij de politie. De vertrouwenspersoon kan, indien gewenst, begeleiden bij de behandeling van de klacht;
- De vertrouwenspersoon heeft een taak in de nazorg na afhandeling van de klacht en ziet toe dat na afhandeling van de klacht de melder geen nadelige gevolgen ondervindt van het indienen van de klacht;
- De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van het aantal consulten en rapporteert hierover jaarlijks aan de directeur en de OR. De privacy van personen dient daarbij gewaarborgd te zijn;
- De vertrouwenspersoon zal de directeur gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag;
- De vertrouwenspersoon houdt, bij de uitoefening van zijn/haar taak rekening met de rechten van de beklagde.

### Bemiddeling

Als de melder (eventueel met hulp van de vertrouwenspersoon) verwacht dat het probleem opgelost kan worden via bemiddeling, kunnen zij zoeken naar een persoon die de rol van bemiddelaar kan vervullen. Het is van belang dat de bemiddelaar acceptabel is voor zowel de melder als de beklagde en een neutrale rol kan vervullen. Het doel van het bemiddelingsgesprek is dat het de beklagde op deze wijze duidelijk wordt dat het probleem gesignaleerd is en dat van hem of haar gedragsverandering wordt verwacht in de toekomst. P&O kan, mits bij beide partijen vertrouwen bestaat, deze rol op verzoek invullen.

De vertrouwenspersoon en leden van de klachtencommissie treden niet als bemiddelaar op. De vertrouwenspersoon is immers partijdig en behartigt de belangen van de melder. Leden van de klachtencommissie zouden de klacht niet meer objectief kunnen behandelen op het moment dat de klacht daar alsnog binnen komt.

## **Klachtenprocedure ongewenst gedrag**

Indien u een klacht formeel in behandeling genomen wil zien, dient deze klacht schriftelijk ingediend te worden bij de klachtencommissie, uiterlijk 3 maanden na het als ongewenst ervaren gedrag. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Een klacht kan te allen tijde door de melder worden ingetrokken. De klachtencommissie laat dit dan direct aan alle betrokkenen weten. De vertrouwenspersoon kan zo nodig behulpzaam zijn bij het opstellen van de klacht. Indien de klachtencommissie de klacht ontvangt zonder tussenkomst van een vertrouwenspersoon, kan zij de melder wijzen op de mogelijkheid zich bij te laten staan door de vertrouwenspersoon.

### **Klachtencommissie ongewenst gedrag**

De klachtencommissie bestaat uit Irma Metzger (namens werkgever door de directeur voorgedragen, voorzitter van de commissie), Wendy Brinkman (namens werknemers door de OR voorgedragen) en Edwin van Gerwen (externe door de directeur voorgedragen). Klachten kunnen naar het navolgende mailadres worden gestuurd: [klachtencommissie@geleidehond.nl](mailto:klachtencommissie@geleidehond.nl)

### **Geheimhouding**

Alle bij de behandeling van een klacht betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding ter zake van alle feiten en gegevens die bij behandeling van een klacht ter kennis kunnen komen. Tijdens de gehele procedure zijn alle zittingen besloten.

### **De werkwijze en de te ondernemen stappen van de klachtencommissie:**

- De melder dient schriftelijk de klacht in bij (de voorzitter) van de klachtencommissie. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- De voorzitter activeert binnen één week de klachtencommissie.
- De klachtencommissie nodigt binnen twee weken afzonderlijk de melder en de beklagde (en eventueel andere betrokkenen) uit voor hoor/wederhoor. De klachtencommissie is verplicht degene over wie wordt geklaagd, te horen.
- De melder en de beklagde hebben het recht zich door een raadsman of – vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken.
- De melder en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkaars standpunten en om daarop te reageren.
- Van iedere zitting wordt een schriftelijk verslag opgesteld dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het verslag vermeld.
- De commissie vormt zich een oordeel over de gerechtvaardigheid van de klacht en de verwijtbaarheid van het ongewenste gedrag. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.
- Binnen twee weken na hoor/wederhoor volgt het schriftelijk rapport van de klachtencommissie aan de directeur over de klacht, eventueel met een voorstel voor te nemen acties. Een kopie van het rapport gaat naar de melder en de beklagde en eventueel, indien betrokken, naar de vertrouwenspersoon. In het advies kan een juridische opinie aanbevolen worden.
- Het rapport bevat in ieder geval:
  - o De naam van de melder
  - o De naam van beklagde
  - o Wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen
  - o Een beschrijving van de klacht
  - o De beoordeling van de commissie over de aannemelijkheid van de klacht
  - o Een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval
  - o Een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen in het algemeen
- Indien de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangen de melder en de beklagde daarvan bericht met opgave van de afhandelingsduur.

- De directeur geeft binnen twee weken na ontvangst van het rapport een reactie aan de melder en beklagde, eventueel met vermelding van de te nemen stappen (sancties en/of maatregelen) tegen degene over wie geklaagd wordt. De directeur zal daarbij het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt nemen. Als de directeur afwijkt van het advies, dan zal zij dit in overleg met de klachtencommissie doen en zal zij dat met reden motiveren in de schriftelijke reactie. Kopieën van dit bericht gaan naar de klachtencommissie.

### **Bevoegdheden klachtencommissie**

De klachtencommissie:

- Heeft de bevoegdheid, in het kader van het onderzoek, iedereen te horen die men nodig acht
- Heeft recht op die informatie van de zijde van de werkgever die zij bij het vervullen van haar taak nodig heeft
- Kan, na overleg met het management, gebruik maken van externe deskundigheid
- Kan, afhankelijk van de situatie, tijdens de looptijd van het onderzoek, de werkgever verzoeken om tijdelijke beschermende maatregelen te treffen. De werkgever zal daaraan gevolg geven indien dit voor het welzijn van de melder en/of beklagde en/of andere betrokkenen noodzakelijk is.
- Kan besluiten om, met opgaaf van redenen, klachten niet in behandeling te nemen.

### **Bescherming van de melder en leden van de klachtencommissie (in geval van melding door een werknemer)**

- Het management draagt er zorg voor dat de melder, vanwege het feit dat hij/zij een klacht heeft ingediend, niet wordt benadeeld in zijn/haar positie als werknemer
- Het management draagt er zorg voor dat de leden van de klachtencommissie niet uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie als werknemer wordt benadeeld.
- Gegevens die betrekking hebben op het indienen van een klacht bij de commissie worden niet opgeslagen in het personeelsdossier maar in een afzonderlijk archief. Dit archief wordt beheerd door de preventiemedewerker. De gegevens worden na 2 jaar vernietigd.
- De beslissing van de commissie met de daarbij behorende motivering wordt in het personeelsdossier opgeslagen, tenzij de melder daar bezwaren tegen heeft. Ook deze gegevens worden na 2 jaar vernietigd.

### **Rapportage**

De klachtencommissie brengt jaarlijks in januari een samenvattend verslag uit aan het management over het voorafgaande kalenderjaar. Dit verslag is geanonimiseerd. Het verslag kan aanbevelingen bevatten. Het management agendeert dit verslag voor de OR-vergadering en draagt zorg dat de werkgroep Gezond en Veilig werken een afschrift krijgt van het verslag.

### **Sancties en maatregelen**

De werkgever is gerechtigd de beklagde sancties op te leggen; afhankelijk van de zwaarte van de voorgevallen situatie kunnen deze zijn:

- officiële schriftelijke waarschuwing;
- overplaatsing;
- op non-actiefstelling;
- beëindiging van de arbeidsovereenkomst;
- in uitzonderlijke situaties ontslag op staande voet (in dat geval is dit regelement alleen achteraf aan de orde).

Indien de klacht ongegrond is, dan zal de directeur de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtencommissie wordt daarover om advies gevraagd.

Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan zal de directeur gepaste maatregelen nemen

om de beklagde te rehabiliteren. Ook worden maatregelen genomen tegen de melder die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachtencommissie wordt daarover om advies gevraagd.

### **Beroep**

Indien de melder of beklagde (of andere betrokkenen) het niet eens is met de beslissing van de directeur, dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directeur met een schriftelijk bezwaar en opgave van redenen. De directeur zal binnen 2 weken schriftelijk reageren op het bezwaar. Indien de reactie van de directeur niet bevredigend is voor betrokkenen dan kan hij/zij in beroep gaan bij de arbeidsinspectie/bevoegde rechter. Adresgegevens zijn opvraagbaar bij P&O.