



## Missie en Gedragscode Lumens

Vastgesteld	1 december 2016 versie 2.0
Uiterlijk te herzien	1 december 2017
Procesverantwoordelijke	Bestuurder
Documentverantwoordelijke	Manager unit mensen en middelen

## Inhoud

---

1. Onze missie, visie en kernwaarden .....	3
Bescheiden, open en daadkrachtig .....	3
Klantgedreven .....	3
De basis op orde .....	3
De term “medewerker” .....	3
2. Doelstellingen van onze gedragscode .....	4
Doelstellingen .....	4
Eigen verantwoordelijkheid .....	4
3. De Gedragscode - Kernpunten .....	4
Uitgangspunten .....	4
Gedragscode vs. beroepscode .....	5
Vertrouwenspersoon .....	5
Klachtenprocedure .....	6
Periodieke evaluatie .....	6
4. De Gedragscode - Richtlijnen .....	6
1. Integriteit en samenwerking .....	6
2. Klant centraal .....	7
3. Samenwerking met collega’s .....	8
4. Nevenactiviteiten en conflicterende belangen .....	8
5. Relatiegeschenken .....	8
6. Ethische dilemma’s .....	9
7. Belangen van de klant en belangen van de medewerker .....	9
8. Klokkenluiden: melden van vermoedens van misstand of onregelmatigheid .....	10

# 1. Onze missie, visie en kernwaarden

---

Lumens is een dienstverlenende organisatie voor Eindhoven en de regio daaromheen.

Onze missie - datgene waarvoor we ons met hart en ziel willen inzetten - is:

*de economische en maatschappelijke zelfstandigheid van onze klanten te bevorderen.*

Het is onze visie dat deze twee vormen van zelfstandigheid - economisch en maatschappelijk - bijdragen aan het levensgeluk van mensen en hun gevoel van eigenwaarde, en bovendien de veerkracht en vitaliteit van de samenleving als geheel versterken. Wij geloven dat mensen het meest gelukkig zijn als ze grip hebben op hun eigen leven. Daarom ondersteunen wij mensen in hun kwetsbare perioden en bieden zo snel mogelijk perspectief op optimale eigen zelfstandigheid. Onze klanten beslissen zelf over de stappen die zij samen met onze mensen, hun omgeving en partners richting zelfstandigheid zetten.

De klant staat bij ons dus centraal. Uit deze visie komen de volgende kernwaarden naar voren.

## Bescheiden, open en daadkrachtig

Wij beseffen dat het echt centraal stellen van de klant van ons een houding vraagt waarin *bescheidenheid* en *openheid* in combinatie met *daadkracht* belangrijke elementen zijn. We nemen elke vraag en situatie serieus en zetten de klant en zijn resultaat voorop. Niet onszelf of de organisatie. We stappen op klanten en partners af en blijven betrokken tot het gewenste resultaat bereikt is. We treden daadkrachtig op, laten zien wat onze aanpak oplevert en vragen hierover de mening aan onze klanten, partners en opdrachtgevers.

## Klantgedreven

Onze klanten beslissen zelf over de stappen die zij samen met onze mensen, hun omgeving en partners richting zelfstandigheid zetten. Wij geven klanten, partners en opdrachtgevers zeggenschap over onze inzet. Onze medewerkers en klanten bedenken de beste aanpak voor de situatie samen. Hiervoor zijn we continue op zoek naar nieuwe en efficiënte oplossingen en creëren we kansen met vrijwilligers, partners en opdrachtgevers. We boeken concrete resultaten bij en met onze klanten. Wij gaan uit van de talenten en mogelijkheden van mensen om kansen op te pakken en problemen zelf op te lossen, in en met hun omgeving. Daarom bouwen we mee aan sociale netwerken. Wij gaan er op af, staan dichtbij, zijn handelingsgericht en creëren mogelijkheden, samen met partners en opdrachtgevers.

## De basis op orde

Lumens opereert midden in een samenleving die altijd in ontwikkeling is. Daarom willen we een organisatie zijn met gekwalificeerde medewerkers die oog hebben voor nieuwe ontwikkelingen, hun brede, generalistische vakkennis op peil houden en experts willen zijn en blijven. Onze mensen zijn altijd bereikbaar en zichtbaar in de wijk. We leggen verantwoording af over ons werk aan alle belanghebbenden en zijn transparant over onze resultaten en kosten. We zijn een organisatie waarin kennis wordt gedeeld en uitgewisseld, zodat we samen nog sterker worden. We hebben een gezonde financiële situatie waardoor onze continuïteit voor klanten geborgd is en er ruimte is voor onze mensen om zich te ontwikkelen.

## De term “medewerker”

Een organisatie is een samenwerkingsverband. Daarbinnen is iedereen met iedereen verbonden en heeft ook iedereen in zekere mate verantwoordelijkheid voor het goed kunnen functioneren van ieder ander. Met de term medewerker in dit document wordt dus iedereen bedoeld die binnen de Lumens werkzaam is, in welke functie en in welk dienstverband dan ook, inclusief de medewerkers die als vrijwilligers in onze organisatie werken. Wij zijn gezamenlijk verantwoordelijk

voor het gezicht en de resultaten van Lumens en voelen ons allemaal gehouden aan de missie, visie en regels beschreven in dit document.

## 2. Doelstellingen van onze gedragscode

---

### Doelstellingen

Een gedragscode is een verzameling afspraken die wij met elkaar gemaakt hebben. Die afspraken zijn onmisbaar omdat ze bijdragen aan het realiseren van één of meer van de volgende zeven doelstellingen:

1. Ze geven houvast bij het handelen, communiceren, beslissen en samenwerken. Op die manier dragen ze bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening en de kwaliteit van onze samenwerking intern en extern en daarmee ook aan de tevredenheid die we uit ons werk halen.
2. Ze maken duidelijk welke grenzen we afgesproken hebben.
3. Ze vormen een basisgarantie voor het naleven van wettelijke bepalingen en voorschriften.
4. Ze versterken het professionele profiel van Lumens en het vertrouwen van samenleving, overheid, klanten en andere stakeholders in Lumens.
5. Ze dragen bij aan de klanttevredenheid.
6. Ze verkleinen risico's op allerlei gebieden (veiligheid, gezondheid, financieel, juridisch, enzovoort) en verkleinen daarmee het risico dat Lumens of onze medewerkers, onze klanten of andere betrokkenen schade oplopen.
7. Ze versterken ieders individuele vermogen om zijn of haar eigen verantwoordelijkheid succesvol inhoud te geven.

### Eigen verantwoordelijkheid

Dat iedereen verantwoordelijkheid neemt - voor het eigen handelen, voor collega's, voor klanten - is onmisbaar voor het succes van Lumens. Dat betekent echter ook dat onze gedragscode nooit een verzameling van opgelegde regels mag zijn, of regels die alleen maar op papier bestaan, maar in de praktijk van ons dagelijks werk niet of nauwelijks een rol spelen. De gedragscode is een instrument om op allerlei manieren de kwaliteit van ons werken en samenwerken te garanderen. Om ons werk met beter resultaat en meer vertrouwen te kunnen doen. En de code is vooral ook bedoeld als stimulans voor ieder van ons om onze eigen verantwoordelijkheid serieus te nemen en veilige en integere keuzes te maken.

## 3. De Gedragscode - Kernpunten

---

### Uitgangspunten

Een gedragscode bevat een verzameling richtlijnen voor goed en integer gedrag. Deze zijn in het volgende hoofdstuk beschreven. Ze helpen ons bij het realiseren van de kwaliteit die onze klanten en de samenleving van ons mogen verwachten en die past bij de professionele normen die we voor onszelf stellen.

De richtlijnen stellen ook grenzen. Die grenzen zijn nodig voor de veiligheid van onszelf en onze klanten, om te voldoen aan wettelijke regelgeving en om de samenwerking intern en extern te ondersteunen.

Bovendien is het naleven van de gedragscode van essentieel belang voor het bewaken van de identiteit en het imago van Lumens.

Om deze redenen mag van ieder van ons worden verwacht dat we de gedragscode kennen en er in de dagelijkse praktijk naar beste vermogen vorm en inhoud aan geven.

Eerder in dit document is de missie van Lumens beschreven: de economische en maatschappelijke zelfstandigheid van onze klanten te bevorderen. De basis voor onderstaande verzameling gedragsregels is gelegen in deze missie en de daaruit voortkomende kernwaarden:

- Bescheiden, open, daadkrachtig
- Klantgedreven
- Basis op orde

In de richtlijnen in het volgende hoofdstuk zijn deze missie en kernwaarden in- en expliciet uitgewerkt. Elke medewerker van Lumens beschouwt het naleven van deze richtlijnen als een vitaal onderdeel van zijn of haar verantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid nemen betekent ook dat we een collega erop zullen aanspreken als hij of zij deze niet goed naleeft en dat we het waarderen als we zelf in voorkomende gevallen hierop worden aangesproken, door collega's intern of door klanten of andere externe relaties. Het niet naleven van de code kan leiden tot formele corrigerende aanwijzingen van de kant van de animo-coach en, in het uiterste geval, tot sancties, vanzelfsprekend met inachtneming van de arbeidsrechtelijke regels en met waarborging van alle rechten van de betrokken medewerker.

## Gedragscode vs. beroepscode

De richtlijnen gegeven in deze code zijn algemeen van aard. Daar is bewust voor gekozen. Ze moeten duidelijk en herkenbaar zijn, maar zijn nadrukkelijk niet bedoeld om alles in detail voor te schrijven. Wij hechten er sterk aan dat iedere medewerker vanuit onze missie en kernwaarden altijd zijn eigen verantwoordelijkheid serieus neemt.

Medewerkers worden geacht de regels en richtlijnen in deze gedragscode na te leven. In een eventueel voor de medewerker van toepassing zijnde beroepscode kunnen de richtlijnen van onze gedragscode nader uitgewerkt zijn. In het geval dat een medewerker van mening is dat in een concrete praktijksituatie een regel uit de beroepscode conflicteert met een of meer van regels uit onze gedragscode, dient hij of zij hierover te overleggen met de animo-coach en diens advies te volgen. Indien dit advies tot onvoldoende resultaat leidt of mogelijk kan leiden voor de medewerker, dient de medewerker hierin zijn verantwoordelijkheid te nemen en te beslissen om óf vertrouwenspersoon óf bestuurder te informeren.

## Vertrouwenspersoon

Geen enkele regel dekt alle denkbare situaties. Er kunnen altijd situaties vóórkomen waarin de regels en richtlijnen in deze code niet of niet heel duidelijk aangeven hoe te handelen. In andere situaties kan het ook gebeuren dat het volgen van een regel ons voor een ethisch dilemma stelt. In dit soort situaties is de algemene regel dat de medewerker met de animo-coach in contact dient te treden en de situatie voorlegt. Samen met de animo-coach zal dan worden bepaald wat te doen.

Er kunnen zich echter ethische dilemma's voordoen waarin overleg met de animo-coach niet wenselijk is, bijvoorbeeld omdat deze zelf partij is of vanwege privacy-overwegingen van de medewerker. Als de betrokken medewerker het ethisch dilemma liever niet voorlegt aan de animo-coach dient hij of zij contact op te nemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon geeft advies over hoe om te gaan met het dilemma en werkt op basis van anonimiteit en vertrouwelijkheid.

De vertrouwenspersoon heeft echter ook binnen Lumens een signaleringsfunctie. Daarom zal de vertrouwenspersoon een ethisch problematische situatie die hem of haar ter ore is gekomen en die naar zijn of haar oordeel op een of andere wijze verwerkt moet worden in organisatiebeleid of moet leiden tot aanpassing van gedragscode of andere procedures, te allen tijde melden aan de bestuurder, maar nadrukkelijk op basis van de eerder genoemde anonimiteit van degene die het dilemma gemeld heeft, tenzij anders met de melder afgesproken.

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit aan de bestuurder over de kwesties die

behandeld zijn en hoe ze behandeld zijn.

Duidelijkheid omtrent rol en positie is van groot belang voor het goed functioneren van de vertrouwenspersoon. Daarom is daarover een apart document beschikbaar.

## Klachtenprocedure

Als een medewerker meent dat er, gelet op de regels en richtlijnen in deze gedragscode, gegronde reden is om een klacht in te dienen met betrekking tot gedrag, handelingen of uitingen van een Lumensmedewerker, dan dient hij daartoe de aanwijzingen in de Klachtenprocedure te volgen die in een apart document is beschreven en beschikbaar gesteld.

## Periodieke evaluatie

Regels liggen nooit voor eeuwig vast. Dat geldt ook voor onze gedragscode. We opereren immers binnen een zeer dynamisch werkveld met inzichten die van tijd tot tijd kunnen veranderen en ook vaak met complexe relaties met klanten en andere externe betrokkenen. Het is echter voor de noodzakelijke stabiliteit in de organisatie niet wenselijk dat de gedragscode op elk willekeurig moment herzien kan worden. Daarom is hierbij vastgelegd dat de bestuurder in overleg met OR en vertrouwenspersoon eens per drie jaar de gedragscode kritisch beoordeelt en waar nodig wijzigt. Wijzigingen worden ter instemming voorgelegd aan de ondernemingsraad (OR). Een belangrijk uitgangspunt bij deze periodieke evaluatie is dat alle partijen ernaar streven om aantal en aard van de wijzigingen in principe zo klein mogelijk te laten zijn. Dat betekent enkel regels te wijzigen of toe te voegen wanneer anders een risico zou ontstaan voor het goed en in overeenstemming met onze eerder beschreven missie en kernwaarden functioneren van de organisatie. Tussentijdse wijzigingen kunnen alleen in uitzonderlijke gevallen worden doorgevoerd door de bestuurder en met instemmingsrecht van de OR, als onvoorziene risico's voor de organisatie het ad hoc wijzigen van de code onvermijdelijk maken.

# 4. De Gedragscode - Richtlijnen

---

## 1. Integriteit en samenwerking

We willen betrouwbaar en transparant zijn voor onze klanten, partners en opdrachtgevers. We willen open zijn en verantwoordelijkheid nemen en afleggen. Dan is integriteit van het grootste belang. Een integere organisatie bestaat dankzij integere medewerkers.

Het begrip integriteit kan goed omschreven worden met een ABC'tje: een integere medewerker is **A**uthentiek, **B**etrouwbaar en **C**onstructief.

**A**uthentiek wil zeggen dat je:

- Jezelf kunt en durft te zijn
- Staat voor wat je doet
- Open en toegankelijk bent
- Vasthoudt aan de normen en waarden die algemeen gelden in onze samenleving
- Vasthoudt aan de normen die we binnen de organisatie hebben afgesproken.

**B**etrouwbaar staat voor:

- respect tonen
- afspraken nakomen
- loyaal zijn
- inzet tonen
- geen misbruik maken van anderen of andermans eigendom.

Constructief wil zeggen dat je:

- opbouwend bezig bent in woord en daad
- positief kritisch denkt en meedenkt
- oprecht iets wilt betekenen voor klant, collega, organisatie en omgeving.

Integriteit vormt een onmisbare basis voor het succes van Lumens als geheel, voor de kwaliteit van onze individuele prestaties en voor de kwaliteit van onze samenwerking intern en met externe klanten, partners en opdrachtgevers.

## 2. Klant centraal

In onze missie en visie staat de klant centraal. We gaan uit van zijn wensen en behoeften. Hieronder beschrijven we zes gebieden die samen de kwaliteit bepalen van onze dienstverlening aan de klant.

### 1. Betrouwbaarheid

We komen afspraken na. Eventuele afwijkingen van afspraken en planningen kunnen we verantwoorden. We reageren tijdig op vragen, mails, telefoontjes. We proberen problemen altijd zo snel mogelijk te verhelpen. We tonen daadkracht in het nakomen van onze beloftes en ondersteunen de reputatie van de organisatie.

### 2. Deskundigheid

We kunnen goede antwoorden geven op vragen van klanten. We weten precies wat er van ons gevraagd wordt door de klant en kunnen daaraan zelfstandig invulling geven. We leveren maatwerk. We kunnen verantwoord en veilig eigen keuzes maken en handelingen verrichten, maar tegelijkertijd zijn we ons bewust van afgesproken regels, standaarden en procedures en houden we ons daaraan.

### 3. Toegankelijkheid

We zijn bereikbaar en benaderbaar. We staan dichtbij en zijn aanwezig voor onze klanten. We geven informatie over het beleid van Lumens en de betreffende welzijnsorganisatie en over hoe de klant wensen, twijfels en bezwaren kenbaar kan maken en wijzen de klant op het bestaan van een klachtenreglement.

### 4. Communicatie

We zijn beleefd en bescheiden, behandelen de klant met respect en zijn servicegericht. We geven oprechte aandacht, luisteren, staan open en voelen mee. We geven duidelijk, volledig en tijdig alle voor de klant relevante informatie. We luisteren goed en geven ruimte aan de klant voor zijn/haar verhaal en emoties. Voor nadere afspraken over omgangsvormen die klanten van ons en wij van klanten mogen verwachten verwijzen we naar het *Protocol Gedragscode*. Zie ook punt 5 hieronder.

### 5. Veiligheid en Privacy

We discrimineren niet en zijn niet agressief of intimiderend. Discriminatie, agressie of intimidatie van de klant zullen we zelf evenmin accepteren. We hebben aandacht voor veilig werken en veilige dienstverlening. Voor afspraken met betrekking tot veiligheid, zie ook het document *Veiligheid* en het document *Veiligheids- en agressierichtlijnen*. We bewaken de privacy van de klant en gaan vertrouwelijk met gegevens van de klant om. Dit is een algemeen geldende regel. Regels met betrekking tot privacy zijn meer specifiek uitgewerkt in paragraaf 7 en in een apart *Privacyreglement*.

Medewerkers dienen zich te houden aan de daar beschreven regels.

### 6. Tastbare kwaliteit

In de mate waarin het passend en functioneel is en bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening besteden we zorg aan de werkomgeving, de inrichting en de kwaliteit van hulpmiddelen, apparatuur en de eigen uiterlijke verzorging.

### 3. Samenwerking met collega's

Binnen Lumens werken we samen aan het realiseren van onze doelen. Omdat we dat in samenwerking doen hebben we ieder ook invloed op de manier waarop collega's hun werk kunnen doen. We zijn ons daarom sterk bewust van onze verantwoordelijkheid voor het functioneren van onze collega's en proberen ieder bewust bij te dragen aan de kwaliteit van dienstverlening die onze collega's net als wijzelf graag willen leveren.

Dat betekent dat voor ieder van ons de verantwoordelijkheid niet ophoudt bij het adequaat uitvoeren van eigen taken, maar dat tegelijkertijd wordt nagedacht hoe we daarmee het functioneren van onze collega's - directe collega's en elders in de organisatie - efficiënter, effectiever en plezieriger kunnen maken. Dat besef komt altijd nadrukkelijk tot uiting in ons handelen en gedrag en de keuzes die we daarin maken.

Het besef dat we goede resultaten alleen als team kunnen bereiken, mag niet gezien worden als vrijbrief om de verantwoordelijkheid voor eigen falen af te schuiven naar een ander. Iedere medewerker is te allen tijde verantwoordelijk voor het eigen handelen en de consequenties daarvan. Vanuit het besef dat we mede verantwoordelijk zijn voor elkaars functioneren, dat we een team zijn en 'het samen moeten doen', behandelen we elkaar met respect. We beseffen dat de kracht van een organisatie ook gelegen is in de diversiteit - in leeftijd, geslacht, fysieke eigenschappen, etniciteit en geaardheid - van de medewerkers. Om die reden discrimineren we niemand, maken we geen misbruik van anderen en zijn ook seksuele intimidatie en uitingen van agressie voor ons uit den boze. Collega's zien we bovendien als 'interne klant'. Dat betekent dat de richtlijnen onder punt 2 gegeven bij omgang met (externe) klanten ook van toepassing zijn op onze omgang met collega's.

### 4. Nevenactiviteiten en conflicterende belangen

Als welzijnsorganisatie staan wij midden in de maatschappij. Dat betekent ook dat wij zeer transparant moeten zijn over onze werkzaamheden en belangen. Om daar op een juiste wijze invulling aan te geven is een belangrijke randvoorwaarde het voorkomen van zakelijke belangenverstremming tussen Lumens en de individuele medewerker. Het belang dat ook de branche hieraan hecht is ondermeer verwoord in de CAO (nevenfuncties, art. 1.7 lid 3). Citaat: "De werknemer verplicht zich geen nevenfuncties te aanvaarden die als strijdig met of schadelijk voor het werk van de werknemer kunnen worden beschouwd".

Relatief veel medewerkers zijn, buiten het dienstverband met Lumens werkzaam in een andere (deeltijd-) functie of als zelfstandig ondernemer. Met name indien deze activiteiten voortkomen uit, of een relatie hebben met, je hoofdactiviteiten bij ons kan het voorkomen dat deze op gespannen voet staan of zelfs strijdig zijn met de positie van Lumens. Vooral in situaties waarbij de activiteiten een relatie hebben met (potentiële) klanten, leveranciers, collega's en/of gebruik gemaakt wordt van bedrijfsgegevens, moet je je afvragen of je werkzaamheden niet strijdig of schadelijk zijn met de belangen van Lumens.

Als je, nu of in de toekomst, twijfelt of je activiteiten buiten het dienstverband met Lumens in strijd zijn met het CAO artikel over nevenfuncties is het noodzakelijk om dit met je animo-coach te bespreken.

In dit verband is ook het omgaan met bedrijfseigendom relevant. Uitgangspunt is dat bedrijfseigendom niet gebruikt, meegenomen of uitgeleend wordt voor eigen (particulier of zakelijk) gebruik. Bestaande wetgeving, bijvoorbeeld wat betreft het wel of niet gebruiken van digitale middelen voor eigen gebruik, zal worden nageleefd. Daarnaast zijn uitzonderingen mogelijk, maar alleen indien daarover met de animo-coach individueel of in teamverband aparte afspraken zijn gemaakt of na uitdrukkelijke toestemming van de animo-coach.

### 5. Relatiegeschenken

Bij relatiegeschenken, bijvoorbeeld cadeaus van klanten, dient elke schijn van beïnvloeding van handelen en keuzes van de medewerker als gevolg van een geschenk te worden vermeden. Strakke grenzen zijn hier echter niet goed aan te geven. Wat daarom van elke medewerker verwacht mag



worden, is dat hij of zij zelf de proportionaliteit van het geschenk juist inschat en op basis daarvan kan bepalen of het geschenk geaccepteerd kan worden. Met andere woorden: is het geschenk zodanig dat je er door in verlegenheid wordt gebracht of je verplicht voelt iets ervoor terug te doen wat je zonder dat geschenk niet zou doen? Of is het geschenk van die aard of van zulke waarde dat je het liever niet bij collega's of leiding bekend maakt? Accepteer het dan zeker niet. Je eigen verantwoordelijkheid en gevoel voor verhoudingen speelt hier een belangrijke rol. Overleg bij twijfel altijd met je animo-coach.

## 6. Ethische dilemma's

Van een ethisch dilemma is sprake als er een keuze gemaakt moet worden tussen verschillende gerechtvaardigde belangen van verschillende betrokkenen. Bij ethische dilemma's is het niet altijd makkelijk te bepalen welke handeling ethisch 'goed' of 'fout' is.

Bij onduidelijkheid of ethische dilemma's dient de medewerker altijd te overleggen met de animo-coach en vervolgens gezamenlijk tot afspraken te komen hoe te handelen. Medewerker en animo-coach kunnen ook besluiten om het dilemma eerst nog met andere collega's te bespreken om met bredere consensus een beslissing te nemen. Indien overleg met animo-coach niet wenselijk is, dient de medewerker in overleg te treden met de vertrouwenspersoon (zie hoofdstuk 3). Bij het komen tot afspraken in het geval van ethische dilemma's hanteren we als basisvoorwaarde dat de volgende drie vragen positief moeten kunnen worden beantwoord:

- 1 Vinden we de gevolgen voor anderen acceptabel?
- 2 Zouden we deze beslissing ook nemen als die beslissing onszelf zou treffen?
- 3 Durven we onze keuze zonder meer aan iedereen te vertellen?

Door in overleg tot beslissingen te komen, voorkomen we dat ieder op eigen houtje maar wat doet, verkleinen we het risico op schade voor onszelf of voor betrokkenen of voor Lumens als organisatie, versterken we de openheid en transparantie in de organisatie en naar buiten toe en versterken we onze morele competenties.

## 7. Belangen van de klant en belangen van de medewerker

In ons klantencontact spelen vertrouwen en de afhankelijkheidsrelatie een belangrijke rol. De klant is in een bepaalde mate afhankelijk van de (hulp van de) medewerker. Er is sprake van een afhankelijkheidsrelatie en vooral omdat we met kwetsbare burgers werken is het belangrijk om je hiervan bewust te zijn en alle zorgvuldigheid hierin te betrachten. Dat betekent dat we ons bescheiden, dienstbaar en open opstellen en dat we toegankelijk zijn voor de klant, bijvoorbeeld wat betreft de mogelijkheid om afspraken te maken. Maar het betekent ook dat er geen zaken of diensten van elkaar worden gekocht/afgenomen en dat er geen persoonlijke verhoudingen ontstaan tussen medewerker en klant.

In onze dienstverlening kan er sprake kan zijn van tegengestelde belangen. We zijn afhankelijk van het vertrouwen van onze klanten. Soms wegen andere belangen zwaarder dan het vertrouwen van de klant en zullen we de in vertrouwen verkregen informatie met derden moeten delen. We brengen de klant hiervan vooraf op de hoogte. We delen informatie als er sprake is van kennis van een ernstig strafbaar feit (zoals het (voorbereiden van) zedendelicten, moord, vuurwapengebruik, overvallen en dergelijke), of als de veiligheid van de klant zelf, of van zijn of haar gezinsleden en hun omgeving in het geding is. We werken niet actief mee aan valsheid in geschrifte (bv het aanvragen van een uitkering terwijl je weet dat iemand bv samenwoont).

Bij onduidelijkheid of ethische dilemma's in verband met de vraag of het delen van informatie over de klant wenselijk is, dient de medewerker altijd te overleggen met de animo-coach en vervolgens gezamenlijk tot afspraken te komen hoe te handelen. Medewerker en animo-coach kunnen ook besluiten om het dilemma eerst nog met andere collega's en beroepsgenoten te bespreken om met bredere consensus een beslissing te nemen. Daarnaast dienen de afspraken gevolgd te worden die in de unit en in het samenwerkingsverband met collega instellingen zijn gemaakt.

Indien overleg met animo-coach niet wenselijk is dient de medewerker in overleg te treden met

de vertrouwenspersoon (zie hoofdstuk 3).

Indien van toepassing kunnen bij de afweging in dit verband de volgende vijf criteria als leidraad worden genomen voor een zorgvuldige besluitvorming:

- Kan ik door te spreken zwaarwegende belangen van mijn cliënt of van zijn kinderen behartigen?
- Zijn de belangen van de cliënt die ik wil dienen met mijn spreken zo zwaar dat deze naar mijn oordeel opwegen tegen de belangen die de cliënt of andere direct betrokkenen hebben bij mijn zwijgen?
- Is er een andere mogelijkheid om hetzelfde doel te bereiken zonder mijn beroepsgeheim te doorbreken?
- Is het echt niet mogelijk om toestemming van de cliënt te vragen of te krijgen voor het bespreken van zijn situatie met iemand die hem kan helpen?
- Als ik besluit om te spreken, aan wie moet ik welke informatie verstrekken zodat het geweld, de mishandeling of de anderszins onveilige situatie effectief kan worden aangepakt?

## 8. Klokkenluiden: melden van vermoedens van misstand of onregelmatigheid

Klokkenluiden is: "het binnen en/of buiten de organisatie melden van een misstand of onregelmatigheid binnen de organisatie."

Bij een misstand is het maatschappelijk belang in het geding door een (dreigende) schending van een wettelijk voorschrift of andere regels of een (dreigend) gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid van personen, de aantasting van het milieu, het goed functioneren van de organisatie, een (dreigende) verspilling van overheidsgeld, (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over de hierboven genoemde feiten;

Bij een onregelmatigheid is er sprake van een onvolkomenheid of ongerechtigheid van algemene, operationele of financiële aard die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de organisatie en zodanig ernstig is dat deze buiten de reguliere werkprocessen valt en de verantwoordelijkheid van de direct leidinggevende overstijgt. Een onregelmatigheid is minder ernstig dan een misstand, bij een onregelmatigheid is het maatschappelijk belang niet in het geding.

Klokkenluiden zou overbodig moeten zijn, omdat het haaks staat op de openheid en het onderling vertrouwen die we binnen Lumens als belangrijke waarden beschouwen. Vandaar dat we ons tot het uiterste zullen inspannen om, indien een misstand of onregelmatigheid wordt geconstateerd, deze intern op een bevredigende manier op te lossen.

De afspraken over het melden van een misstand of onregelmatigheid staan beschreven in de regeling Omgaan met het melden van vermoedens van misstand of onregelmatigheid.