



## Gedragscode

Vastgesteld	8 september 2020 v. 2.0
Uiterlijk te herzien	Nb datum 3 jaar na vaststelling
Procesverantwoordelijke	Bestuurder
Documentverantwoordelijke	Bestuurder

# Inhoud

---

Implementatie van de vernieuwde gedragscode.....	2
1. Onze missie, visie en kernwaarden .....	3
Missie .....	3
Visie .....	3
De inwoner centraal.....	3
Kernwaarden .....	4
Veerkrachtig .....	4
Verbonden.....	5
Vindingrijk .....	5
Vertrouwen .....	5
2. Het doel van onze gedragscode .....	6
3. De Gedragscode - Kernpunten .....	6
Uitgangspunten .....	6
Vrijwilligers .....	6
Gedragscode vs. beroepscode .....	7
Vertrouwenspersoon .....	7
Klachtenprocedure .....	7
Periodieke evaluatie .....	7
4. De Gedragscode - Richtlijnen .....	8
1. Inwoner centraal .....	8
2. Samenwerking met collega's.....	9
3. Nevenactiviteiten, conflicterende belangen en intellectueel eigendom .....	9
4. Relatiegeschenken .....	10
5. Ethische dilemma's.....	10
6. Belangen van de inwoner en belangen van de medewerker .....	11
7. Klokkenluiden: melden van vermoedens van misstand of onregelmatigheid .....	12

## Implementatie van de vernieuwde gedragscode

---

De gedragscode zoals omschreven in deze versie is een vernieuwde versie van de bestaande gedragscode. Deze nieuwe versie is afgestemd op de nieuwe Strategie 2020-2022. De gedragscode geeft richting aan het gedrag dat we verwachten van een Lumens medewerker. De invoering van de gedragscode wordt uitgewerkt in het implementatieplan strategie en krijgt vorm in processen zoals de gesprekscyclus en specifieke documenten zoals vermeld in de gedragscode.

# 1. Onze missie, visie en kernwaarden

---

## Missie

Met elkaar bouwen aan een sociaal veerkrachtige samenleving.

## Visie

Lumens wil én kan een positieve bijdrage leveren aan datgene wat door de overheid is geschetst als de wenselijke ontwikkeling rond de decentralisaties en de sociale basis: een inclusieve samenleving met aandacht voor preventie en sociale veerkracht opdat de gang naar zwaardere zorg kan worden afgeschaald.

De professionals van Lumens bouwen samen met jongeren, ouders, ouderen, social professionals, stedenbouwkundigen, onderwijs, zorg, ondernemers en vele anderen aan communities in de sociale basis waarin iedereen mee kan doen en waarin men elkaar inspireert om te groeien en zich te ontwikkelen.

Lumens wil deze bijdrage leveren door:

- In verbinding te gaan en blijven met bewoners, en specifiek daarbinnen met hen die tijdelijk extra support nodig hebben.
- Te bevorderen dat mensen elkaar -vanuit preventie en talentontwikkeling- versterken, waardoor ze hun rol kunnen pakken in de samenleving.
- Allianties aan te gaan die dit mogelijk maken en/of bevorderen.
- Een bijdrage te leveren aan het voortdurend agenderen en doorontwikkelen van het sociale domein en wat daarin nodig is.
- Als betrouwbare partner ondersteuning te bieden aan gemeenten om hun rol in het sociale domein tot een succes te kunnen maken.

Lumens wil een netwerkorganisatie zijn en neemt van daaruit soms een leidende rol en soms een volgende complementaire rol. Deze visie zal leidraad zijn voor de strategie.

## De inwoner centraal

Voor Lumens is het vanzelfsprekend dat ieder mens het liefst zelfstandig en vanuit eigen regie functioneert, en daarmee 'eigenaar' van het eigen leven is. Dit is hoe wij allemaal graag ons leven leiden. Dat is dan ook de basishouding waarmee we 24/7 voor inwoners klaar staan. Er is aandacht voor de behoefte die een inwoner heeft en voor de dingen die wél goed gaan.

De onderscheidende rol die Lumens heeft is dat professionals en vrijwilligers van Lumens altijd oog en oor hebben voor de vraag achter de vraag en daarmee voor de context van de inwoner. Vanuit een signaleringsfunctie halen ze de (maatschappelijke) vragen op en leveren ze daarmee waardevolle input om het sociale beleid in gemeentes vanuit de behoefte van de inwoner vorm te geven. Ze handelen vanuit onze kernwaarden en met een proactieve houding. Zij ontmoeten inwoners overal, on- en offline, en zijn dan gericht op mogelijkheden om daar waar nodig sociale samenhang te versterken. Ook concrete maatschappelijke vraagstukken rondom opvoeding, geld, relaties, en inkomen worden vanuit talentontwikkeling en de kracht van sociale cohesie aangepakt, zodat er een duurzame zelfredzame samenleving ontstaat waarin iedereen mee kan doen.

De aanpak van de professionals van Lumens is dat mensen, al dan niet in een klantrelatie, eigenaar zijn en blijven van hun leven: zij nemen het niet over. Professionals stimuleren dat inwoners hun talenten kunnen inzetten om vaardigheden te vergroten en vragen durven te stellen als dat nodig is. Ze zetten zich in als versterker van het sociale netwerk. Zij weten als geen ander wat er zoal leeft, hebben kennis van hun professie en bieden vanuit die achtergrond hulp of support. Wanneer nodig vragen ze door. De aandacht voor het groter

geheel en de missie om iedereen op basis van zijn of haar talent deel te laten zijn van de samenleving opdat iedereen veerkrachtig kan zijn, maakt dat professionals ambassadeurs voor de organisatie zijn. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan de betekenis en het profiel van Lumens.

Voor Lumens is het vanzelfsprekend dat ieder mens het liefst zelfstandig en in eigen regie functioneert en daarmee "eigenaar" van het eigen leven is. Onze medewerkers en vrijwilligers hebben aandacht voor de behoefte van een inwoner, voor de vraag achter de vraag én voor de dingen die wél goed gaan. Vanuit een signaleringsfunctie halen we (maatschappelijke) vragen op en dragen we bij aan het vormgeven van sociaal beleid van gemeentes vanuit behoeftes van inwoners. We pakken maatschappelijke vragen aan vanuit talentontwikkeling en de kracht van sociale cohesie. We dragen bij aan een duurzame, veerkrachtige, zelfredzame samenleving waarin iedereen kan meedoen.

Lumens ziet erop toe dat de professionals creatief, vindingrijk en in samenwerking met partners en inwoners de (maatschappelijke) vraag kunnen beantwoorden. Daarin is de organisatie verantwoordelijk voor het faciliteren van haar professionals. De strategische koers van Lumens geeft op hoofdlijnen aan wat we wel én niet doen. We verwachten dat medewerkers werken volgens de profielschets van de Lumens-medewerker. Intern wordt gestimuleerd dat ze kwaliteit bieden, van elkaar leren en hun kennis met elkaar delen. Waar nodig biedt Lumens training en scholing aan geboden Vanuit Lumens zodat medewerkers de benodigde competenties verwerven.

Tegelijkertijd is Lumens er alert op dat opdrachtgevers de diensten en service richting inwoners krijgen die zijn afgesproken.

Kortom, de focus van onze professionals is gericht op de inwoners en het is de rol van Lumens om dat op heldere en inspirerende wijze, in samenwerking met opdrachtgevers en partners, mogelijk te maken.

## Kernwaarden

Medewerkers en vrijwilligers handelen vanuit de kernwaarden: veerkrachtig, verbonden, vindingrijk en vertrouwen.

### Veerkrachtig

De medewerkers tonen veerkracht door onbevooroordeeld nieuwsgierig te bouwen aan de sociale veerkracht. Het is onze missie om mensen in onze samenleving veerkrachtig(er) te maken. Daarmee bedoelen we dat we iemands vermogen om zichzelf te redden willen vergroten. Iedereen maakt in het leven situaties mee waarbij een beroep wordt gedaan op veerkracht. En voor veel mensen is die veerkracht aanwezig. We richten ons daarom specifiek op mensen die over onvoldoende sociale veerkracht beschikken, waardoor bij hen de kans bestaat dat zij in moeilijke situaties zichzelf niet staande kunnen houden in onze samenleving. We doen dit met een open blik en onbevooroordeeld en lerend van onze fouten en successen.

Onder sociale veerkracht vallen zelfredzaamheid, samenredzaamheid en community redzaamheid. Met zelfredzaamheid bedoelen we iemands vermogen om zich te kunnen redden in het leven. Met samenredzaamheid bedoelen we het vermogen om met hulp uit het eigen netwerk je problemen de baas te worden. En community redzaamheid is de mate waarin individuen verwachten dat de groep mensen in hun directe leefomgeving (denk aan een wijk/buurt) gezamenlijk een maatschappelijke opgave aanpakken. In welke mate kan men op elkaar rekenen om de wijk leefbaar te houden.

Bij Lumens weten we uit ervaring dat die veerkracht komt uit het eigen netwerk van mensen. Simpel gezegd: iemand die 5 mensen om zich heen heeft waarop hij kan terugvallen bij tegenslag, is sociaal veerkrachtiger.

## Verbonden

We zijn naar buiten gericht, naar inwoners en partners. Wij inspireren en leren, nemen verantwoordelijkheid en werken samen met inwoners, opdrachtgevers en partners. We zijn een netwerkorganisatie.

Lumens wil voor ieder individu investeren in een positief sociaal netwerk. We bedoelen hiermee het netwerk waar de inwoner op kan terugvallen. Dit kan bestaan uit inwoners en professionals. We zijn in staat om met de inwoner te werken aan zijn/haar zelfredzaamheid. We vergroten daarbij ook de samenredzaamheid en communityredzaamheid. Dat doen we vanuit de brede expertise van Lumens. We zijn door ons werk verbonden met inwoners en zien de maatschappelijke vraagstukken. We passen onze dienstverlening aan op wat er speelt en zoeken daarin de samenwerking op met andere deskundige partijen. Daardoor voelen inwoners zich gehoord. Deze verbinding met inwoners brengt het verantwoordelijkheidsgevoel met zich mee om als welzijnsorganisatie de vertaalslag te maken naar politiek bestuurlijke platforms en zo het sociaal domein samen met partners te transformeren naar een vraaggericht beleid.

## Vindingrijk

Het vergroten van de veerkracht van onze samenleving vraagt om een bredere en meer integrale aanpak van maatschappelijke vraagstukken door alle betrokken partijen, zoals gemeente, welzijnsorganisaties, scholen, politie etc. Samenwerking, gedeelde verantwoordelijkheid en vooral deskundigheid op de plek waar die nodig is, zijn van essentieel belang. Dat vraagt om ontkokering van het huidige aanbod, zodat de inwoner in zijn brede context kan worden gezien. Zowel intern als extern wil Lumens met aandacht voor de maatschappelijke vraag van de inwoner deskundigheid kunnen inzetten. Daarvoor is nodig dat we binnen onze organisatie (intern) ontschotten: alle beschikbare expertises inzichtelijk hebben en naar behoefte kunnen inzetten. Van onze opdrachtgevers en partners (extern) verlangen we ruimte om op basis van onze professionele analyse ondersteuning te kunnen bieden waar inwoners die nodig blijken te hebben. Onze medewerkers werken aan innovatie: zien mogelijkheden in plaats van belemmeringen en tonen lef. Wij zien kansen en maken optimaal gebruik van de vrije ruimte met onze niet-geïndiceerde dienstverlening, om te komen tot creatieve slimme oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken.

Deze vindingrijkheid is dus op strategisch, tactisch en operationeel niveau nodig. Niet het systeem maar de maatschappelijke vraag van inwoners staat centraal.

## Vertrouwen

Gezamenlijke verantwoordelijkheid is gebaseerd op vertrouwen. Weten van elkaar dat je je rol pakt waar dat nodig en mogelijk is. Zo moeten inwoners kunnen vertrouwen op zichzelf, hun netwerk en de community. Opdat hun bijdrage aan de community gehoord en gewaardeerd wordt. En ze mogen erop vertrouwen dat maatschappelijke vraagstukken in gezamenlijkheid beantwoord worden. Professionals moeten in het sociaal domein erop kunnen vertrouwen dat er in gezamenlijkheid gewerkt wordt aan duurzame oplossingen voor maatschappelijke vragen. En opdrachtgevers moeten erop kunnen vertrouwen dat zij met die professionals een goede sociale basis bieden in de vorm van een samenleving waarin iedereen mee kan doen.

Wij bouwen duurzame netwerken met de inwoner. We zetten talentontwikkeling in zodat de (versterkte) kracht van de inwoner bijdraagt aan zijn eigen netwerk en de sociale veerkracht van de community.

Transparante kwaliteitskaders, samenwerken en wederkerigheid zijn belangrijke ingrediënten voor een integrale aanpak waarin optimaal vertrouwen is. Lumens wil daarin haar verantwoordelijkheid pakken door de samenwerking aan te gaan, een scherpe focus te hebben op de maatschappelijke vraag van inwoners en inspirator te zijn voor inwoners en partners om naar elkaar om te kijken en iets te doen voor een ander, zodat iedereen veerkrachtig kan zijn.

## 2. Het doel van onze gedragscode

---

Het is onmisbaar voor het succes van Lumens dat iedereen verantwoordelijkheid neemt voor het eigen handelen, voor collega's en inwoners. In de gedragscode spreken we af hoe ons gedrag is in de praktijk van het dagelijks werk, met als doel:

1. houvast geven bij het handelen, communiceren, beslissen en samenwerken. Op die manier draagt de gedragscode bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening en samenwerking en daarmee ook aan de tevredenheid die we uit ons werk halen.
1. duidelijkheid bieden over afgesproken grenzen.
2. een basisgarantie bieden voor het naleven van wettelijke bepalingen en voorschriften.
3. het vertrouwen vergroten van de samenleving, overheid, inwoners en andere stakeholders in Lumens.
4. bijdragen aan onze resultaten en de tevredenheid van inwoners.
5. het verkleinen van risico's (veiligheid, gezondheid, financieel, juridisch, enzovoort) en daarmee de kans op schade voor Lumens, medewerkers, inwoners of andere betrokkenen.
6. ieders vermogen versterken om zijn of haar eigen verantwoordelijkheid succesvol inhoud te geven en veilige, integere keuzes te maken.

## 3. De Gedragscode - Kernpunten

---

### Uitgangspunten

Een gedragscode bevat richtlijnen voor goed en integer gedrag. Deze zijn in het volgende hoofdstuk beschreven. Ze helpen ons bij het realiseren van de kwaliteit die inwoners 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 inwoners, 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 informeren wij iedere medewerker bij indiensttreding over onze gedragscode en maken deze gemakkelijk vindbaar. Elke medewerker van Lumens beschouwt het naleven van deze gedragscode als een vitaal onderdeel van zijn of haar verantwoordelijkheid. Met elkaar creëren we een open aanspreekcultuur waarin het veilig is om elkaar aan te spreken en we waarderen het om elkaar feedback te geven. 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 inwoners of andere externe relaties. Het niet naleven van de code kan leiden tot formele corrigerende aanwijzingen van de direct leidinggevende en, in het uiterste geval, tot sancties, vanzelfsprekend met inachtneming van de arbeidsrechtelijke regels en met waarborging van alle rechten van de betrokken medewerker.

### Vrijwilligers

Deze gedragscode geldt ook voor vrijwilligers werkzaam bij Lumens. Vrijwilligers vallen onder de verantwoordelijkheid van de teams. Vrijwilligers worden meegenomen door de medewerkers van de teams waarin ze werken. Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het communiceren en voorleven van de kernwaarden van Lumens. Zij zorgen ervoor dat vrijwilligers dit ook gaan uitdragen en de kernwaarden voor beiden gaan leven.

## Gedragscode vs. beroepscode

De richtlijnen 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.

Medewerkers worden geacht de regels en richtlijnen in deze gedragscode na te leven.

Het is mogelijk dat een richtlijn uit deze gedragscode verder is uitgewerkt in een beroepscode die van toepassing is voor een medewerker. Lumens voert ook opdrachten uit waarbij SKJ-registratie van de medewerker een voorwaarde van de opdrachtgever is. Daarnaast kunnen medewerkers zelf kiezen voor aansluiting bij een beroepsorganisatie.

De gedragscode staat naast de beroepscodes. Het uitgangspunt is dat naleving van de beroepscodes mogelijk is binnen de richtlijnen van deze gedragscode. Als een medewerker in een concrete praktijksituatie ervaart dat de beroepscode conflicteert met onze gedragscode, dient hij of zij hierover te overleggen met de direct leidinggevende en diens advies te volgen. Als dit advies niet leidt tot het juiste resultaat voor de medewerker, dient de medewerker zijn verantwoordelijkheid te nemen en de vertrouwenspersoon óf bestuurder te informeren.

## Vertrouwenspersoon

Geen enkele regel dekt alle denkbare situaties. Er kunnen altijd situaties vóórkomen waarin deze gedragscode niet (heel duidelijk) aangeeft hoe te handelen. Het kan ook gebeuren dat het volgen van de gedragscode een medewerker voor een ethisch dilemma stelt. In dat geval dient de medewerker de situatie te bespreken met de direct leidinggevende en samen te bepalen wat te doen.

Er kunnen zich echter ethische dilemma's voordoen waarin overleg met de direct leidinggevende 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 direct leidinggevende 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 binnen Lumens ook een signaleringsfunctie. Als de vertrouwenspersoon vindt dat het ethische dilemma moet leiden tot aanpassing van de gedragscode of ander organisatiebeleid meldt hij of zij dit aan de bestuurder. Dit gebeurt met behoud van de anonimiteit van de medewerker die het gemeld heeft, tenzij anders met de melder is afgesproken.

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit aan de bestuurder over de kwesties die behandeld zijn en hoe ze behandeld zijn. De rol, werkwijze en contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan apart toegelicht in de regeling vertrouwenspersoon.

## Klachtenprocedure

Als een medewerker meent dat er, gelet op deze gedragscode, reden is om een klacht in te dienen met betrekking tot het gedrag of handelen van een andere medewerker van Lumens, dan volgt hij de afspraken in het klachtenreglement. Het klachtenreglement beschrijft de procedure voor klachten van medewerkers en klanten en is als apart document beschikbaar.

## Periodieke evaluatie

Regels liggen nooit voor eeuwig vast. Dat geldt ook voor onze gedragscode. We werken binnen een zeer dynamisch werkveld met inzichten die kunnen veranderen en ook vaak met complexe relaties met inwoners 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 een risico ontstaat dat de organisatie niet kan functioneren volgens de missie en kernwaarden. 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

---

Wij hechten er sterk aan dat onze missie en kernwaarden bij ieder medewerker aanwezig en zichtbaar zijn.

### 1. Inwoner centraal

In onze missie en visie staat de inwoner centraal. We gaan uit van de maatschappelijke vraag en context. Hieronder beschrijven we zes gebieden die samen de kwaliteit bepalen van onze dienstverlening aan de inwoner.

#### 1. Betrouwbaar en integer

We zijn open en transparant. Iedere medewerker is te allen tijde verantwoordelijk voor het eigen handelen en de consequenties daarvan. We komen afspraken na en kunnen eventuele afwijkingen verantwoorden. Zodra we een vraag of reactie van een inwoner ontvangen, maken we een inschatting en communiceren we helder over onze antwoordtermijn. We proberen vragen altijd zo snel mogelijk te beantwoorden. Inwoners, partners en opdrachtgevers moeten op ons kunnen vertrouwen en collega's moeten kunnen vertrouwen op elkaar.

#### 2. Deskundigheid

Onze antwoorden op vragen van inwoners dragen bij aan een duurzame, zelfredzame samenleving. We weten wat inwoners van ons vragen en zien de brede context van de vraag. We zijn vindingrijk in het vinden van antwoorden en leveren maatwerk. Daartoe zetten we de eigen deskundigheid in én die van collega's, partners en het netwerk van de inwoner. We gaan uit van ieders mogelijkheden en talenten. We zijn ons bewust van afgesproken regels, standaarden en procedures. We houden ons daaraan en maken het bespreekbaar als we bewust willen afwijken om maatwerk te kunnen leveren. We kunnen onze keuzes verantwoorden. En we leren van onze successen en fouten.

#### 3. Toegankelijkheid

We zijn laagdrempelig bereikbaar en benaderbaar. We staan dichtbij en zijn aanwezig voor onze inwoners. We informeren inwoners over het beleid en de organisatie van Lumens en hoe zij wensen, twijfels en bezwaren kenbaar kunnen maken en wijzen hen op het bestaan van een klachtenreglement.

#### 4. Communicatie

We luisteren naar de inwoner vanuit verbinding en met oprechte aandacht. We geven ruimte aan zijn/haar verhaal en emoties. We zijn beleefd en respectvol. We zien en horen de vraag achter de vraag. We benaderen de inwoner vanuit zijn veerkracht, bieden ondersteuning bij vragen en gaan samen op zoek naar oplossingen. We laten mogelijkheden en kansen zien. We geven duidelijk, volledig en tijdig alle voor de inwoner relevante informatie.

#### 5. Veiligheid en privacy

We discrimineren niet en zijn niet agressief of intimiderend. Discriminatie, agressie of intimidatie van de inwoner zullen we zelf evenmin accepteren. We hebben aandacht voor veilig werken en veilige



dienstverlening. Daarin zorgen we ook voor elkaars veiligheid. Voor afspraken met betrekking tot veiligheid, zie ook het document *Richtlijn veiligheid en agressie*. We bewaken de privacy van de inwoner en gaan vertrouwelijk met gegevens van de inwoner om. Dit is een algemeen geldende regel. Regels met betrekking tot privacy zijn meer specifiek uitgewerkt in paragraaf 7 en in een apart *Privacy handboek*. 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.

## 2. Samenwerking met collega's

Binnen Lumens werken we samen aan het realiseren van onze doelen. Elke medewerker heeft 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. We helpen elkaar om beter te worden in ons werk en de gedragscode na te leven. We creëren een veilige omgeving waarin we elkaar feedback kunnen geven. We zien elkaars talenten en uiten onze waardering als collega's hun werk goed doen. En we spreken elkaar aan op grensoverschrijdend gedrag of fouten. En er is ruimte om te leren van fouten.

Daarnaast staat samenwerking met collega's in het teken van ontschotting. Dit betekent dat je verantwoordelijk bent voor je eigen opdracht én voor die van je collega's in die zin dat je jouw expertise aanbiedt aan collega's en op jouw beurt collega's inschakelt voor "jouw" opdracht.

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 inwoner'. Dat betekent dat de richtlijnen onder punt 2 gegeven bij omgang met (externe) inwoners ook van toepassing zijn op onze omgang met collega's.

## 3. Nevenactiviteiten, conflicterende belangen en intellectueel eigendom

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 belangenverstrengeling tussen Lumens en de individuele medewerker. Het belang dat ook de branche hieraan hecht, is onder meer 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 onze hoofdactiviteiten 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) inwoners, leveranciers, collega's en/of

gebruik gemaakt wordt van bedrijfsgegevens, moet de medewerker zich afvragen of de werkzaamheden niet strijdig of schadelijk zijn met de belangen van Lumens.

Als een medewerker twijfelt of diens activiteiten buiten het dienstverband met Lumens in strijd zijn met het CAO artikel over nevenfuncties, meldt de medewerker dit bij de direct leidinggevende en vraagt toestemming (als dat relevant is). De besluiten hierover registreert de leidinggevende in het personeelsdossier.

In dit verband zijn ook de afspraken over intellectueel eigendom relevant. Lumens is en blijft intellectueel eigenaar van resultaten, gemaakt door medewerkers in dienst van Lumens of als zzp-er voor Lumens<sup>1</sup>. Het gaat bij deze resultaten in ieder geval om gegevensbestanden (zoals beleidsdocumenten, rapportages), adviezen, door Lumens ontwikkelde methodieken, modellen en software. Uitgangspunt is dat bedrijfseigendom van Lumens niet gebruikt, meegenomen of uitgeleend wordt voor eigen (particulier of zakelijk) gebruik.

Openbaarmaking is enkel mogelijk na toestemming van Lumens – behoudens wettelijke uitzonderingen – en met volledige bronvermelding. 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 direct leidinggevende individueel of in teamverband aparte afspraken zijn gemaakt of na uitdrukkelijke toestemming van de direct leidinggevende.

#### 4. Relatiegeschenken

Bij relatiegeschenken, bijvoorbeeld cadeaus van inwoners, 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 je direct leidinggevende 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 direct leidinggevende.

#### 5. 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 direct leidinggevende en vervolgens gezamenlijk tot afspraken te komen hoe te handelen. Medewerker en direct leidinggevende 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 de direct leidinggevende 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 handelt, 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

---

<sup>1</sup> Artikel 7 auteurswet

versterken we onze morele competenties.

## 6. Belangen van de inwoner en belangen van de medewerker

In het contact met inwoners spelen vertrouwen en de afhankelijkheidsrelatie een belangrijke rol. De inwoner 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 dienstbaar en open opstellen en dat we toegankelijk zijn voor de inwoner, 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 inwoner.

In onze dienstverlening kan er sprake zijn van tegengestelde belangen. We zijn afhankelijk van het vertrouwen van onze inwoners. Soms wegen andere belangen zwaarder dan het vertrouwen van de inwoner en zullen we de in vertrouwen verkregen informatie met derden moeten delen. We brengen de inwoner 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 inwoner 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). Dit betekent concreet dat we dit niet ondersteunen maar we zullen dit ook niet aangeven.

Bij onduidelijkheid of ethische dilemma's over de vraag of het delen van informatie over de inwoner wenselijk is, dient de medewerker altijd te overleggen met de direct leidinggevende en vervolgens gezamenlijk tot afspraken te komen hoe te handelen. Medewerker en direct leidinggevende kunnen ook besluiten om het dilemma eerst nog met andere collega's en beroepsgenoten te bespreken om met bredere consensus een beslissing te nemen. In geval van (vermoedelijke) onveiligheid van de inwoner moet de medewerker de gedragswetenschapper raadplegen. In andere gevallen kan de medewerker de gedragswetenschapper raadplegen. Deze adviseert over de inhoud van de casus, hoe de medewerker zich daartoe verhoudt en (indien relevant) over de samenwerking met ketenpartners/betrokkenen. De gedragswetenschapper is meerzijdig partijdig in het advies, kijkt naar de belangen van de inwoner, medewerker en organisatie. Daarnaast dient de medewerker de afspraken te volgen die binnen Lumens en in (voor zover relevant voor de casus) samenwerkingsverbanden met collega instellingen zijn gemaakt.

Bij (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling handelen medewerkers volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en volgen ze het afwegingskader om tot de juiste besluiten te komen. Bij (een vermoeden van) onveiligheid moet de medewerker altijd de gedragswetenschapper raadplegen over de inhoud (wat te doen). Daarnaast kan de medewerker advies vragen bij de aandachtfunctionaris kindermishandeling en huiselijk geweld. De aandachtfunctionaris adviseert over het proces van toepassen van de meldcode (hoe te melden).

Indien van toepassing kan de medewerker bij de afweging in dit verband de volgende vijf criteria gebruiken als leidraad voor een zorgvuldige besluitvorming:

- Kan ik door te spreken zwaarwegende belangen van de inwoner of diens kinderen behartigen?
- Zijn de belangen van de inwoner die ik wil dienen met mijn spreken zo zwaar dat deze naar mijn oordeel opwegen tegen de belangen die de inwoner 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 inwoner 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?

Indien overleg met de direct leidinggevende over dilemma's niet wenselijk is, kan de medewerker de vertrouwenspersoon raadplegen. De vertrouwenspersoon is partijdig voor de medewerker, ondersteunt de medewerker en heeft geheimhoudingsplicht (zie hoofdstuk 3).

## 7. 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 een misstand of onregelmatigheid 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.