



Integriteitsbeleid

## **Missie, doelstelling en Visie van Make-A-Wish**

1. Definitie en doelstelling
  - 1.1 Wat is integriteit/integer handelen
  - 1.2 Doelstelling integriteitsbeleid
2. Waarden en normen
  - 2.1 Kernwaarden van Make-A-Wish Nederland t.a.v. integriteit
  - 2.2 Integriteitsinstrumenten
    - 2.2.1 Integriteitsbeleid
    - 2.2.2 Gedragscode
    - 2.2.3 Gedragscode seksueel grensoverschrijdend gedrag
    - 2.2.4 Integriteit bij Werving&Selectie
    - 2.2.5 Kwetsbare functies, handelingen en processen
    - 2.2.6 Nevenwerkzaamheden
    - 2.2.7 Financiële belangen
    - 2.2.8 Maatregelen gericht op informatiebescherming
    - 2.2.9 Geschenken, giften en diensten
    - 2.2.10 Alcohol en drugs
    - 2.2.11 Vertrouwenspersoon (VPI/VPO)
    - 2.2.12 Meldingsprocedure

3. Rollen verantwoordelijkheid
4. Invoering, borging en handhaving
  - 4.1 Invoering, borging en handhaving
  - 4.2 Handhaving
5. Monitoren, evaluatie en rapportage
  - 5.1 Monitoren
  - 5.2 Evalueren
  - 5.3 Rapportage

## **Bijlagen**

1. Gedragscode
2. Gedragscode seksueel grensoverschrijdend gedrag
3. Gedragscode *maatregelen gericht op informatiebescherming (AVG)* incl. (niet bijgevoegd)
  - Datalek protocol
  - Privacy handleiding
  - Social Media Guidelines
  - Protocol Emailgebruik
4. Meldingsprocedure van een (vermoeden) misstand/schendingintegriteit en ongewenst gedrag.

## **Missie, Doelstelling en Visie van Make-A-Wish**

### **Missie Make-A-Wish**

Samen geven wij ernstig zieke kinderen hoop en kracht voor de toekomst door hun liefste wens te vervullen.

### **Doelstelling Make-A-Wish**

Elke dag horen gemiddeld drie families in Nederland dat hun kind een ernstige, soms zelfs levensbedreigende ziekte heeft. Make-A-Wish wil álle kinderen tussen 3 en 18 jaar kracht geven voor de toekomst. Dat doen we door hun allerliefste wens te vervullen.

### **Visie Make-A-Wish**

De impact van een Wish Journey

Onderzoek toont aan dat het realiseren van een allerliefste wens ernstig zieke kinderen en hun omgeving weer kracht en vertrouwen geeft, en blijvend impact heeft. Een wensvervulling ontstaat niet vanzelf. Het is een zorgvuldig geplande Wish Journey.

Een bijzonder traject waar een grote groep mensen maanden mee bezig is en dat van A tot Z maatwerk is. En dat impact heeft vanaf het moment van kennismaken tot lang na de wensvervulling. Zo maken wij met elkaar herinneringen die een leven lang meegaan.

Wij zetten alles op alles om zoveel mogelijk wensen te vervullen. Dat doen wij niet alleen. Dat kunnen wij niet alleen. Ons verhaal is niet zomaar een verhaal. Het is het verhaal van alle verhalen van kinderen met een ernstige, soms zelfs levensbedreigende ziekte. Van zorgzame vrijwilligers, ouders, ziekenhuizen en business partners die samen alles uit de kast halen om het onmogelijke onvergetelijk te maken. Van maanden van voorbereiden, het verheugen op, zorgeloze momenten met familie en herinneringen. Door onderdeel te zijn van een onvergetelijke Wish Journey krijgt het kind positieve energie.

Zo vinden kinderen én de mensen eromheen weer nieuwe kracht om sterker de toekomst in te gaan. En dat al 30 jaar.

## **1. Definitie en doelstelling integriteitsbeleid**

### **1.1 Wat is integriteit/integer handelen**

Van Dale definieert integriteit als de 'onkreukbaarheid en onschendbaarheid van een staat of een persoon'. Integer zijn is ook zoiets als 'doen wat van je verwacht wordt' en wordt ook wel omschreven als eerlijk en betrouwbaar zijn.

Met integer handelen wordt, in relatie tot werk, bedoeld dat je je functie adequaat en zorgvuldig uitoefent, met inachtneming van je verantwoordelijkheden en de geldende regels. Als regels ontbreken of onhelder zijn, dan oordeel je en handel je op moreel verantwoorde wijze, op basis van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen. Je neemt verantwoordelijkheid voor je eigen handelen, je bent aanspreekbaar op je gedrag, en je spreekt anderen hierop aan.

Hoe dan ook zal het integriteitsbeleid veel meer moeten zijn dan het vastleggen van een aantal gedragsregels in een gedragscode. Integriteit heeft te maken met cultuur, mentaliteit en bewustwording.

### **1.2 Doelstelling integriteitsbeleid**

Doel van het integriteitsbeleid is het vastleggen van de kaders met betrekking tot integriteit binnen Make-A-Wish Nederland. Concreet betekent dit:

- a) het bevorderen van het integriteitbewustzijn en het (moreel) verantwoord handelen van medewerkers\* evenals medewerkers beschermen tegen misstappen;
- b) het versterken van het vertrouwen van medewerkers in elkaar;
- c) het versterken van het vertrouwen van de wenskinderen, de gezinnen, het warme netwerk en andere partners van Make-A-Wish Nederland;
- d) het borgen van integriteit binnen Make-A-Wish Nederland;
- e) zorgen voor een balans tussen het zelfstandig oordelen en handelen van medewerkers, en het voorkomen en zorgvuldig aanpakken van integriteitschendingen.

Integriteitsbeleid is vooral gericht op het richting geven aan het gedrag van de medewerkers van Make-A-Wish. In het beleid wordt aandacht besteed aan het morele leerproces, het repressieve apparaat en de preventieve cyclus. Een mix van instrumenten met als doel: het geven van duidelijkheid ten aanzien van regels voor toelaatbaar en ontoelaatbaar gedrag en het bevorderen van het integriteitbesef van medewerkers.

## **2. Waarden en normen**

Integriteit is een belangrijk onderdeel van het professioneel functioneren van medewerkers. Dat houdt onder meer in dat handelingen en gedrag in lijn moeten zijn met belangrijke normen en waarden van onze organisatie.

### **2.1 Kernwaarden van de organisatie ten aanzien van integriteit**

Make-A-Wish Nederland kiest voor de volgende kernwaarden als het gaat om integriteit:

- **Betrouwbaar**
- **Betrokken**
- **Bezieling**

### **2.2 Integriteitsinstrumenten**

Het integriteitsbeleid omvat meerdere elementen. Naast gedragsregels zijn dit het genoemde morele leerproces, het repressieve apparaat en de preventieve cyclus. Activiteiten en maatregelen die zullen leiden tot het bevorderen van bewustwording van integriteit, integer gedrag, het herkennen van risicovolle situaties, het signaleren, melden en handhaven van norm overschrijdend gedrag. De elementen van een volwaardig integriteitsbeleid zijn:

1. Integriteitsbeleid (aandacht voor integriteit)
2. Gedragscode
3. Integriteit bij werving en selectie
4. Kwetsbare functies, handelingen en processen
5. Nevenwerkzaamheden
6. Melding financiële belangen
7. Maatregelen gericht op informatiebescherming
8. Geschenken, giften en diensten
9. Vertrouwenspersoon
10. Meldingsprocedures ongewenst gedrag en bij het (vermoeden van) een integriteitschending

### **2.2.1. *Integriteitsbeleid (aandacht voor integriteit)***

Make-A-Wish Nederland heeft het integriteitsbeleid en andere aan integriteit gerelateerde relevante documenten vastgesteld. Deze zijn op één centraal punt beschikbaar voor alle medewerkers. Met het integriteitsbeleid wordt samenhang gebracht in bestaande documenten en instrumenten. Het doel is om aandacht voor integriteit in de organisatie in te bedden en te borgen. Dit kan op verschillende manieren. Het beleid benoemt diverse instrumenten en activiteiten die hieraan bijdragen.

### **2.2.2. *Gedragscode***

Make-A-Wish Nederland heeft een gedragscode integriteit voor medewerkers en haar vrijwilligers. De gedragscode is de basis en onderdeel van dit integriteitsbeleid. Het doel van deze gedragscode is om medewerkers houvast te bieden bij het hanteren van de normen en waarden van Make-A-Wish Nederland. Dit doen wij onder andere door vast te stellen wat wordt verstaan onder integer gedrag. De gedragscode maakt duidelijk wat de waarden en normen zijn die Make-A-Wish Nederland van belang acht en wat wel en niet toelaatbaar is voor medewerkers/stagiaires/vrijwilligers. De gedragscode is daarmee ook een instrument om medewerkers aan te spreken op hun handelen en gedrag.

De gedragscode geldt voor alle medewerkers in dienst van Make-A-Wish Nederland maar ook voor vrijwilligers, tijdelijke krachten en stagiaires. Zie bijlage 1 voor deze gedragscode

### **2.2.3 *Gedragscode seksueel grensoverschrijdend gedrag***

Separaat van de genoemde gedragscode heeft Make-A-Wish Nederland tevens een gedragscode seksueel grensoverschrijdend gedrag. Zie bijlage 2.

### **2.2.4 *Integriteit bij werving en selectie***

In de werving en selectie besteedt Make-A-Wish Nederland aandacht aan integriteit. Dit gebeurt bijvoorbeeld via het nagaan van referenties of tijdens een selectiegesprek. Een kandidaat die gaat starten bij Make-A-Wish Nederland moet in het bezit zijn van een verklaring omtrent het gedrag (VOG). Het beleid wordt, als onderdeel van de arbeids-, samenwerking en stageovereenkomst, toegelicht aan nieuwe medewerkers/vrijwilligers/stagiaires.

Nieuwe medewerkers ontvangen een personeelshandsboek met daarin informatie over de gedragscode en de meldingsprocedures bij klachten ongewenst gedrag en de rol van de vertrouwenspersoon.

Tijdens de introductiebijeenkomst voor nieuwe medewerkers/vrijwilligers en stagiaires is er aandacht voor integriteit.

### **2.2.5 Kwetsbare functies, handelingen en processen**

Elke organisatie kent werkprocessen, handelingen en functies die kwetsbaar zijn voor verleidingen en risico's. Die kenmerken zich vaak door het werken met gevoelige informatie, het kunnen beschikken over geld en frequente omgang met zakelijke relaties. Deze 'kwetsbare onderdelen' in de organisatie brengen risico's op integriteitschendingen met zich mee. Binnen Make-A-Wish Nederland wordt hier bewust mee omgegaan.

### **2.2.6 Nevenwerkzaamheden**

Medewerkers in dienst van Make-A-Wish Nederland zijn verplicht om nevenwerkzaamheden die raakvlakken hebben met de functie vervulling te melden. De CEO/COO verleent al dan geen toestemming voor de vervulling daarvan.

### **2.2.7 Financiële belangen**

Financiële belangenverstremgeling binnen Make-A-Wish Nederland kan zich voordoen bij medewerkers die inkopen of betrokken zijn bij het verstrekken van opdrachten. Hoe medewerkers van Make-A-Wish Nederland moeten omgaan met financiële belangen is vastgelegd in de gedragscode.

### **2.2.8 Maatregelen gericht op informatiebescherming (AVG)**

Er zijn voorschriften vastgesteld over het kennisnemen van of omgaan met vertrouwelijke informatie. Make-A-Wish heeft maatregelen die ervoor moeten zorgen dat wordt voorkomen dat onbevoegden vertrouwelijke informatie kunnen bezitten, raadplegen of beschadigen. Iedere medewerker moet bijvoorbeeld inloggen via een authenticator. In de gedragscode zijn voorschriften opgenomen die gaan over de informatiebescherming en het omgaan met vertrouwelijke informatie. Zie bijlage 3.

### **2.2.9 Geschenken, giften en diensten**

In de gedragscode van Make-A-Wish Nederland zijn voorschriften opgenomen over hoe medewerkers omgaan met het aannemen van geschenken en diensten. Meldingen worden op een centraal punt geregistreerd.

### **2.2.10 Alcohol en drugs**

In de gedragscode van Make-A-Wish Nederland zijn voorschriften opgenomen ten aanzien van het gebruik van alcohol en drugs gedurende de tijd iemand actief is voor Make-A-Wish.

### **2.2.11 Vertrouwenspersonen ongewenst gedrag en integriteit (VPO/VPI)**

Make-A-Wish Nederland heeft een vertrouwenspersoon ongewenst gedrag en integriteit. Beide extern en via Goede Doelen Nederland.

### **2.2.12 Meldingsprocedure ongewenst gedrag/(vermoeden van) een misstand**

De meldingsprocedure van Make-A-Wish regelt de te volgen procedure bij het vermoeden van een misstand/schending. De meldingsprocedure draagt bij aan het scheppen van condities om het melden van mogelijke misstanden soepel, langs heldere lijnen te laten verlopen. Het is belangrijk voor een interne open bedrijfscultuur dat vermoedens van een misstand/schending laagdrempelig kunnen worden gemeld zonder (zorgen over) nadelige gevolgen voor de melder.



Door helderheid te geven over de wijze van melding zal via deze procedure is de mogelijkheid gecreëerd om eenvoudig vermoedens van misstanden/schendingen te melden.

Medewerkers/vrijwilligers/stagiaires die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag kunnen dit melden bij de vertrouwenspersoon of een van de andere meldpunten. Deze meldingsprocedure zal bij iedere collega onder de aandacht worden gebracht.

### **3. Rollen en verantwoordelijkheden**

Dit hoofdstuk beschrijft de verschillende rollen en de daarbij horende verantwoordelijkheden binnen Make-A-Wish Nederland met betrekking tot integriteit.

#### De Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RVT) ziet toe op het handelen van de directie ten aanzien van dit onderwerp en vervult zijn adviestaak.

#### Bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor:

- het uitdragen van het integriteitsbeleid, onder andere door het eigen voorbeeldgedrag;
- het regelmatig (periodiek) aandacht vragen voor integriteit in bijvoorbeeld tuning tuesday zodat medewerkers vragen en dilemma's kunnen bespreken;
- het aanspreken van medewerkers/vrijwilligers/stagiair(e)s op hun gedrag en het maken van afspraken hierover voor de toekomst);
- Het benoemen van de integriteitsfunctionaris en intern vertrouwenspersoon VPI/VPO.

#### Medewerker

De medewerker is verantwoordelijk voor:

- het kennen en naleven van de regels en voorschriften van Make-A-Wish Nederland rond integriteit en de gedragscode;
- het signaleren van integriteitskwesties en het ondernemen van actie zoals het aanspreken van een collega op zijn/haar gedrag of het aan de orde stellen van dilemma's in tuning tuesday;
- het melden van (een vermoeden van) schending van het integriteitsbeleid bij de (interne) vertrouwenspersoon.

## Vertrouwenspersoon VPI/VPO

Medewerkers/vrijwilligers/stagiair(e)s die te maken krijgen met ongewenst gedrag, advies willen vragen of een melding willen doen van een vermoeden inzake integriteit kunnen terecht bij een vertrouwenspersoon. Make-A-Wish heeft ervoor gekozen om de taken van de vertrouwenspersoon (VPI/VPO) onder te brengen bij een externe partij.

## Human resource (HR)/Integriteitsfunctionaris

HR is verantwoordelijk voor:

- het opstellen, actualiseren, periodiek evalueren en indien nodig aanpassen van integriteitsbeleid, -instrumenten en regelingen voor medewerkers en bekendmaking en advies hierover;
- het ondersteunen/adviseren van het bestuur bij het toepassen en borgen van het integriteitsbeleid;
- het organiseren van activiteiten/trainingen op het gebied van integriteit;
- het werven, selecteren en opleiden van interne vertrouwenspersonen (benoeming wordt gedaan door bestuurder);
- het verzorgen van registraties en periodieke rapportages over integriteit;
- het verzorgen van de communicatie over integriteit.

## **4 . Invoering, borging en handhaving**

Na vaststelling en implementatie van dit integriteitsbeleid komt de invoering, borging en handhaving.

### **4.1 Invoering en borging**

Een vastgesteld integriteitsbeleid speelt een belangrijke rol bij het bevorderen en borgen van integriteit. Het geeft duidelijkheid over de kaders en de regels. Een beleidsplan alleen is niet voldoende.

Het bevorderen van integriteit binnen de organisatie stopt dan ook niet na er eenmalig aandacht voor te vragen of het verspreiden ervan. Het onderwerp integriteit gaat alleen leven als het een regelmatig terugkerend onderwerp is. Het gaat erom dat iedereen zich bewust blijft van integriteit. Hierin heeft iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid.

Voor bewustwording is het in ieder geval belangrijk om het onderwerp regelmatig actief voor iedereen onder de aandacht te brengen. Het zal regelmatig geagendeerd worden voor kantoorbreed overleg (tuning tuesday), teamoverleg/kantoor collega's, een regio overleg, een teamoverleg en het onderwerp laten zijn in een 360° feedback of aan de orde stellen in een ontwikkelgesprek met een stagiair.

De intentie is om als hulpmiddel een toolkit te ontwikkelen waarin vooral casuïstiek zal worden opgenomen welke besproken kan worden.

Om ook op lange termijn aandacht te houden voor integriteit en om de bewustwording en het bewustzijn rond dit onderwerp in te bedden in de organisatie is de goed doorlopend aandacht te besteden aan het onderwerp. Dit zal Make-A-Wish Nederland organiseren via activiteiten die georganiseerd en geïnitieerd zullen worden door de interne voorloper Integriteit en worden opgenomen worden in het jaarplan.

#### **4.2 Handhaving**

Gemaakte afspraken en regelingen over integriteit moeten worden nageleefd door alle medewerkers van Make-A-Wish Nederland. Als een medewerker/vrijwilliger/stagiair de afspraken, regelingen overtreedt of anderszins niet integer werkt, wordt dit beschouwd als zeer ongewenst gedrag en gezien als verwijtbaar. Ook gedragingen in privé-tijd kunnen aandacht vragen. Het moet dan gaan om gedrag waardoor het aanzien van Make-A-Wish Nederland wordt geschaad. Beide kan leiden tot een maatregel welke natuurlijk afhankelijk is van de ernst en omvang van de schending. Wanneer het gaat om overtreding van de wet, doet Make-A-Wish Nederland aangifte bij de politie. Het gaat dan om een strafbaar feit.

### **5 . Monitoren, evalueren en rapporteren**

#### **5.1 Monitoren**

Binnen Make-A-Wish wordt -als onderdeel van de bedrijfsvoeringcyclus- verantwoording over integriteit afgelegd en vastgelegd in (WAM) rapportages. Hiermee ziet Make-A-Wish Nederland toe op integriteit en het beleid. Op individueel niveau vindt monitoring plaats als onderdeel van de 360° feedback cyclus waaruit mogelijk inhoudelijke afspraken volgen. Als onderdeel van de periodiek uit te voeren medewerkers tevredenheidsonderzoeken meet Make-A-Wish Nederland hoe medewerkers aspecten van integriteit beleven en ervaren. Op de resultaten hiervan kan gericht worden gestuurd.

#### **5.2 Evalueren**

Make-A-Wish Nederland evalueert en actualiseert zo nodig het integriteitsbeleid en de onderliggende gedragscode minimaal elke twee jaar. De evaluatie wordt gedaan door HR met input van directie, vrijwilligersmanagers, directe collega's en teamleiders van vrijwilligers. Het verslag van de evaluatie en de eventuele verbeterpunten worden behandeld in de organisatie, vastgesteld door de directie en ter informatie voorgelegd aan de Raad van toezicht.

#### **5.3 Rapportage**

Tweejaarlijks rapporteert Make-A-Wish Nederland in haar jaarverslag ten aanzien het integriteitsbeleid. Hierin worden de zaken vermeld in relatie tot integriteit:

- Aantal meldingen/schendingen
- Aard van meldingen/schendingen
- Over de afhandeling van meldingen/schendingen
- Reflectie op eigen integriteitsbeleid

De integriteitsfunctionaris is verantwoordelijk voor het inventariseren/vaststellen van de informatie.

## 6. Bijlagen

### Bijlage 1



## Gedragcode

Make-A-Wish Nederland geeft samen ernstig zieke kinderen hoop en kracht voor de toekomst door hun liefste wens te vervullen.

Om dit doel te bereiken werken we vanuit onze eigen kernwaarden. Deze zijn:

### **Betrouwbaar, Betrokken en Bezieling.**

Onze waarden zijn niet vrijblijvend: ze liggen vast en gelden voor alle collega's. Voor onze collega's op kantoor maar ook de ruim 400 vrijwilligers in het land. Iedere Make-A-Wish medewerker is verantwoordelijk voor de naleving van deze waarden. Onze waarden dwingen ons om ons voortdurend af te vragen of datgene wat wij doen juridisch en ethisch verantwoord is en respectvol is naar onze wenskinderen, hun gezin, de medisch specialisten en andere betrokkenen.

Binnen Make-A-Wish Nederland is er een gedragscode. Deze code legt ons standpunt ten aanzien van een aantal belangrijke onderwerpen vast en stelt een aantal duidelijke gedragsregels. Deze gedragsregels gelden als minimumeis waaraan we ons te allen tijde moeten/zullen houden.

In deze gedragscode staat dat de medewerkers zich moeten houden aan de geldende wet- en regelgeving en aan de interne regelingen en richtlijnen. De gedragscode vormen een belangrijk onderdeel van deze regels. Ze gelden daarom voor iedere Make-A-Wish Nederland medewerker en iedereen die Make-A-Wish Nederland vertegenwoordigt en we verwachten van alle medewerkers dat zij bekend zijn met deze regels en zich daaraan houden.

In de gedragscode zijn onze uitgangspunten en verwachtingen vastgelegd met betrekking tot:

- Omgang met elkaar en anderen (gewenste omgangsvormen);
- Omgang met informatie en data;
- Omgang met fraude en diefstal
- Omgang alcohol en drugs
- Omgang met apparatuur en het internet;
- Omgang met meldingen van overtredingen en hoe we omgaan met overtredingen.

Onze gedragscodes worden ieder jaar beoordeeld en daar waar nodig bijgewerkt. We verwachten dat medewerkers bekend zijn met de verklaring, de meest recente versie kennen en handelen naar deze regels. **Separat en ter aanvulling op deze algemene gedragscode kent Make-A-Wish Nederland een gedragscode seksueel grensoverschrijdend gedrag. Hiermee benadrukken wij onze waarden en normen ten aanzien van dit onderwerp.**

- **Omgaan met elkaar en anderen**

Bij Make-A-Wish Nederland hechten we veel waarde aan diversiteit en integratie. We streven ernaar een werkomgeving te bieden waar geen sprake is van bedreigingen en fysieke of verbale intimidatie. Discriminatie op grond van leeftijd, ras, geloof, geslacht, seksuele geaardheid of arbeidsongeschiktheid is niet toegestaan. Iedere medewerker dient aan deze doelstelling te voldoen. We verwachten van medewerkers dat zij het goede voorbeeld geven en collega's die dit niet doen hierop aanspreken. We creëren de mogelijkheid voor medewerkers dat ze overtreding van deze gedragsregels kunnen melden aan een vertrouwenspersoon. Uiteraard is het ook de directie beschikbaar om overtreding van de regels te melden.

Zoals wij omgaan met collega's, gaan we ook om met anderen; dezelfde gedragsregels zijn hierbij van toepassing. We verwachten van medewerkers dat zij zich altijd gedragen als ambassadeurs van ons bedrijf. Goede manieren zijn van groot belang. Vertrouwelijke informatie delen we niet met anderen. Bedreigend, intimiderend of discriminerend gedrag wordt niet getolereerd. Ook accepteren we geen beledigend of ongepast taalgebruik. Deze gedragsregels gelden voor iedere vorm van contact of communicatie, dus ook voor contact via e-mail of uitingen via social media. We verwachten van medewerkers dat zij overtredingen van deze gedragsregels melden aan de vertrouwenspersoon of de directie. Bij Make-A-Wish Nederland begrijpt iedere medewerker dat aandacht vanuit de media een sterke invloed heeft op onze reputatie, zowel extern als intern. De media kunnen een belangrijke rol spelen bij het promoten, steunen of ondermijnen van de reputatie. Zij kunnen invloed hebben op de meningen die donateurs en anderen over ons hebben. Wij vinden het van groot belang dat het beeld dat de media van ons schetst feitelijk juist is. Dit geldt voor zowel professionele media als social media. Onze gedragsregels bieden een leidraad voor het omgaan met de (professionele) media en voor het geven van de correcte uitingen en reacties op social media.

- **Omgaan met informatie en data**

Onder vertrouwelijke informatie verstaan we alle informatie waar medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden mee in aanraking komen. Voor de behandeling van vertrouwelijke informatie hebben we gedragsregels opgesteld die als leidraad dienen. Uiteraard hanteren wij voor de uitwisseling van persoonsgegevens de regels zoals deze gesteld zijn door de AVG. Voor het melden en hanteren van overtredingen is er binnen Make-A-Wish een medewerker aangewezen als functionaris voor de gegevensbescherming. Deze is binnen de organisatie aangewezen om toezicht te houden op de toepassing en naleving van de AVG.

Informatie wordt alleen uitgewisseld voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden. Van medewerkers wordt ook verwacht dat zij passende maatregelen treffen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie uitlekt door onachtzaamheid, slordigheid of indiscreet gedrag. Laat mobiele apparaten of documenten nooit onbeheerd achter. Bij het verlaten van de eigen werkplek, niet alleen op kantoor, maar ook als je thuis werkt – zelfs voor korte tijd (vergaderingen, lunch) – moet alle informatie overeenkomstig de richtlijnen zijn opgeslagen en het bureau zijn opgeruimd.

Naast de gedragsregels voor het omgaan met vertrouwelijke informatie, hebben we ook gedragsregels opgesteld voor de bescherming van onze informatie en data. Passwoorden, toegangspassen en dergelijke zijn persoonlijk en daar moet vertrouwelijk mee worden omgegaan.

Organisatiegegevens, waaronder de hierboven genoemde vertrouwelijke informatie, mogen niet naar jouw eigen privé e-mailadressen of je persoonlijke gegevensdragers, zoals hard-drives of USB-drives, worden verstuurd of gekopieerd. Software mag alleen door het daartoe bevoegde personeel op onze computers en servers worden geïnstalleerd. Inloggen in de computerbestanden van Make-A-Wish Nederland mag alleen wanneer er gebruik gemaakt wordt van een authenticator. Naast deze gedragscodes ten aanzien van informatie en data kennen wij een Datalek protocol, een privacy handleiding, social media guidelines en een protocole E-mailgebruik. Deze maken allen onderdeel uit van deze gedragscode en zijn opgenomen in het integriteitsbeleid.

- **Omgang met fraude en diefstal**

Onder fraude verstaan we het opzettelijk misbruik maken van procedures, systemen, bezittingen, producten of diensten door iemand die hiermee beoogt zichzelf of anderen onrechtmatig te verrijken. Als fraude wordt ontdekt hanteren we een 'zero tolerance'- beleid. Ten aanzien van diefstal geldt tevens een 'zero tolerance'-beleid.

- **Omgang alcohol en drugs**

Het gebruik van alcohol en andere verdovende middelen voor – en onder werktijd of gedurende een activiteit uit naam van Make-A-Wish wordt niet getolereerd.

- **Omgang met apparatuur en het internet**

We verwachten van onze medewerkers dat zij onze computers, laptops, telefoons en andere apparatuur op professionele en discrete wijze gebruiken. Het gebruik van eigen mobiele apparaten is toegestaan, mits de medewerker ervoor zorgt dat alle gebruikelijke processen en procedures over het beheer van data en informatie ook op hun mobiele apparaten worden toegepast.

Make-A-Wish Nederland heeft zichzelf ten doel gesteld het meest digitale goede doel van Nederland te worden. Dit betekent dat Make-A-Wish Nederland bijvoorbeeld van haar collega's verwacht zo min mogelijk te printen.

Binnen Make-A-wish Nederland staan we toe dat internet wordt gebruikt voor zakelijke doeleinden. We ontmoedigen het gebruik van internet voor eigen doeleinden, zoals winkelen, browsen en communiceren. We staan niet toe dat medewerkers onzedelijke, obscene of pornografische sites bezoeken. Het illegaal downloaden van materiaal is evenmin toegestaan.

- **Omgang met meldingen van overtredingen en hoe we omgaan met overtredingen**

Het is belangrijk om te weten dat schending van onze gedragsregels niet licht wordt opgevat. Op basis van geldende wetgeving kunnen verschillende maatregelen worden genomen waarbij beëindiging van het dienstverband of ontslag op staande voet als meest extreem gezien kan worden.

## Bijlage 2



### **Gedragcode seksueel grensoverschrijdend gedrag (vrijwilligers) medewerkers**

Veel grenzen in het contact tussen (vrijwillige) medewerkers en deelnemers aan de activiteiten van de vereniging /stichting zijn niet eenduidig. De ene deelnemer vindt een aai over de bol prettig, een ander kind vindt het niet prettig om te worden aangeraakt. Hierover kunnen nooit exacte grenzen worden afgesproken die voor alle deelnemers en in alle situaties gelden. Maar er is wel één heel duidelijke grens en dat is de grens dat seksuele handelingen en contacten tussen (jong)volwassen medewerkers en minderjarigen, die bij ons komen, absoluut ontoelaatbaar zijn! Daarom hebben wij als stichting voor al onze (vrijwillige) medewerkers een gedragscode opgesteld. De gedragscode bestaat uit twee delen: regels die bijdragen aan een open, transparante en veilige omgeving voor kinderen én (vrijwillige) medewerkers en de omschrijving van seksueel grensoverschrijdend gedrag die het uitgangspunt is van het tucht- en sanctiebeleid dat door de organisatie wordt gevoerd. Wanneer je bij ons komt werken, als (vrijwillige) medewerker, stagiair(e) of als betaalde kracht, vragen wij je deze gedragscode te ondertekenen. Hiermee verklaar je dat je de gedragscode kent en volgens de gedragscode zult handelen.

#### *De gedragsregels voor(vrijwillige) medewerkers:*

- De (vrijwillige) medewerker moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de minderjarige zich veilig en gerespecteerd voelt.
- De (vrijwillige) medewerker onthoudt zich ervan het kind te bejegenen op een wijze die de minderjarige in zijn waardigheid aantast.
- De (vrijwillige) medewerker dringt niet verder door in het privéleven van de minderjarige dan functioneel noodzakelijk is.
- De (vrijwillige) medewerker onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de minderjarige. Alle seksuele handelingen, handelingen, contacten en –relaties tussen (vrijwillige) medewerker en minderjarige tot 18 jaar zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- De (vrijwillige) medewerker mag de minderjarige niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden.



- De (vrijwillige) medewerker zal tijdens persoonlijk contact zeer terughoudend en met respect omgaan met minderjarigen en de ruimtes waarin zij zich bevinden, zoals de wenskamer in het Make-A-Wish en zal nooit alleen met het kind in een ruimte zijn.
- De (vrijwillige) medewerker heeft de plicht de minderjarige naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de minderjarige is betrokken, wordt nageleefd.
- Indien de (vrijwillige) medewerker gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de daarvoor door het bestuur aangewezen personen.
- De (vrijwillige) medewerker krijgt of geeft geen (im)materiële vergoedingen die niet in de rede zijn.
- In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de (vrijwillige) medewerker in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met een door het bestuur aangewezen persoon.

### ***Omschrijving seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen en sanctiebeleid***

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag verstaan wij: Enige vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie (duiding) dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd en/of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.

Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder seksueel grensoverschrijdend gedrag, kunnen worden gesanctioneerd door een tuchtrechtprocedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden.

De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van (vrijwillige) medewerkerswerk met minderjarigen door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen.

Seksueel grensoverschrijdende gedragingen met minderjarigen waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Deze gedragscode is vastgesteld en onderdeel van het Integriteitsbeleid van Make-A-Wish Nederland

### **Bijlage 3**

Apart beschikbaar.



## MELDINGSPROCEDURE (VERMOEDEN) VAN EEN MISSTAND/SCHENDING INTEGRITEIT en ONGEWENST GEDRAG

### Inleiding

Deze meldingsprocedure vermoeden van een misstand regelt de procedure voor het omgaan met een vermoeden van een misstand/schending. De meldingsprocedure draagt bij aan het scheppen van condities om het melden van mogelijke misstanden soepel, langs heldere lijnen te laten verlopen. Het is belangrijk voor een interne open bedrijfscultuur dat vermoedens van een misstand/schending laagdrempelig kunnen worden gemeld zonder (zorgen over) nadelige gevolgen voor de melder. Door helderheid te geven over de wijze van melding zal via deze procedure is de mogelijkheid gecreëerd om eenvoudig vermoedens van misstanden/schendingen te melden.

Deze meldingsprocedure is onderdeel van het integriteitsbeleid van Make-A-Wish Nederland.

Voorbeelden van ongewenst gedrag en integriteitsschendingen die u gemeld kunnen worden zijn:

- strafbare feiten zoals diefstal, verduistering, fraude en corruptie;
- misbruik van bevoegdheden;
- belangenverstremgeling;
- misbruik of lekken van informatie;
- pesten (bijvoorbeeld structureel buitensluiten en negeren, beledigende opmerkingen, bijnamen geven, vloeken, schelden);
- seksuele- en niet-seksuele intimidatie (zoals lichamelijke aanraking, verbale- en non-verbale bedreiging, seksistische opmerkingen);
- discriminatie (op basis van huidskleur, sociaal-culturele achtergrond, man-vrouw, geaardheid, leeftijd).

## MELDINGSPROCEDURE VERMOEDEN VAN EEN MISSTAND

### 1 Begripsbepalingen

**Medewerker:** onder een medewerker wordt in het kader van de meldingsprocedure verstaan diegene die krachtens arbeidsovereenkomst werkzaam is bij Make-A-Wish Nederland.

**Stagiair(e):** onder een stagiair(e) wordt in het kader van deze procedure verstaan diegene die krachtens een stageovereenkomst verbonden is bij Make-A-Wish Nederland.

**Vrijwilliger:** Onder een vrijwilliger wordt in het kader van de meldingsprocedure verstaan diegene die krachtens een samenwerkingsovereenkomst actief is bij Make-A-Wish Nederland

**Melder:** de medewerker die een vermoeden van een misstand heeft gemeld.

**Meldpunt:** De persoon waar schendingen veilig en vertrouwelijk, op laagdrempelige wijze, door iedereen kunnen worden gemeld.

**Vertrouwenspersoon:** Deze persoon is degene die door Make-A-Wish is aangewezen om als klankbord, vraagbaak en meldpunt te fungeren voor medewerkers die een vermoeden van een misstand of integriteitschending hebben en dit vertrouwelijk willen bespreken en/of melden. Deze persoon is tevens degene die een collega van Make-A-Wish, die te maken heeft met ongewenste omgangsvormen, een luisterend oor kan bieden. De medewerker kan in vertrouwen en in een veilige omgeving zijn of haar verhaal doen.

**Vermoeden van een misstand:** een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een schending van de integriteit of een misstand.

## **2. De integriteitsfunctionaris**

De integriteitsfunctionaris vervult een taak bij het initiëren en agenderen van het integriteitsbeleid, het opstellen van een beleidsplan en het implementeren en handhaven van dat beleid.

De integriteitsfunctionaris is een schakel in het integriteitssysteem. Vanwege de grote van de organisatie van Make-A-Wish is dit een deeltaak van HR.

De integriteitsfunctionaris zal tevens fungeren als procedure/proces bewaker.

## **3. Vertrouwenspersoon Integriteit (VPI)/Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen (VPO)**

De vertrouwenspersoon is eenvoudig bereikbaar en is laagdrempelig. Gesprekken met een vertrouwenspersoon zijn volledig vertrouwelijk. Make-A-Wish heeft een samenwerking met een extern vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is gecertificeerd op zowel het gebied van integriteit als ook die van ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon neemt het probleem niet over, maar ondersteunt en denkt mee met de melder. De meerwaarde van de inzet van een vertrouwenspersoon is dat het merendeel van de klachten op een informele manier wordt opgelost. De vertrouwenspersoon is zowel telefonisch al via mail te bereiken.

## **4. Meldpunt voor een (vermoedelijk) misstand /schending**

Een meldpunt voor een (vermoedelijk) misstand/schending moet vertrouwelijk en laagdrempelig zijn. Een melding van een (vermoedelijk) misstand/schending kan bij Make-A-Wish via de vertrouwenspersoon maar ook altijd via de directie de integriteitsfunctionaris. Belangrijk uitgangspunt is dat de melder te allen tijde wordt betrokken bij het vervolproces na eerste contact met één van de meldpunten. De melder kan verzoeken zijn identiteit niet bekend te maken. Hij kan dit verzoek uiteraard herroepen. De anonimiteit van de melder is gewaarborgd, tot dat op enig moment het meldpunt op grond van de wet verplicht wordt de naam te openbaren. Uiteraard wordt de melder hiervan en voordat openbaring van de naam van de melder plaats vindt, op de hoogte gesteld. Een melding van ongewenst gedrag kan nooit anoniem.

## **Meldingsmogelijkheden (meldpunt)**

1. Bij CEO/COO: Het betreft een anonieme melding (over wie het gaat), de melder is niet anoniem (de persoon die de melding doet). De CEO/COO moet de melding ook altijd doorgeven aan de integriteitsfunctionaris. Een melding ongewenste omgangsvormen kan nooit anoniem. Indien de melding de bestuurder betreft zal deze gedaan moeten worden bij de voorzitter van de Raad van Toezicht.
2. Bij de Integriteitsfunctionaris
3. Vertrouwenspersoon.

Een melding kan ook, nadat eerst intern een melding is gedaan, worden gedaan bij een extern klokkenluiderspunt: huis voor klokkenluiders.

## **5. Meldingsprocedure**

Ongeacht het gekozen meldpunt zullen de volgende stappen worden doorlopen.

1. Melding bij één van de vier meldpunten.
2. Het meldpunt gaat in overleg met de medewerker of er daadwerkelijk een melding gedaan moet worden, adviseert de medewerker hierover en bespreekt wat mogelijke consequenties zijn.
3. Het indienen van een melding of het melden van een (vermeende) schending kan, naast een schriftelijke indiening, in ook altijd mondeling plaatsvinden. Het indienen van een officiële melding gebeurt echter uiteindelijk altijd schriftelijk aan de bestuurder (CEO) en integriteitsfunctionaris. Eventueel via de vertrouwenspersoon.
4. Een schriftelijke melding wordt door de melder ondertekend en bevat ten minste:
  - a. De naam en de functie van de melder;
  - b. De datum van de melding;
  - c. een omschrijving van de (vermeende) misstand, onder vermelding van waar en wanneer het incident zich heeft afgespeeld dan wel een omschrijving van de (vermeende) misstand en de mogelijke daders.
5. Het meldpunt legt de melding, waar gewenst met hulp van de integriteitsfunctionaris, met de datum waarop deze ontvangen is, schriftelijk vast en laat die vastlegging voor akkoord tekenen door de melder, die daarvan een afschrift ontvangt. Ook zorgt het meldpunt dat de bestuurder (CEO) direct op de hoogte wordt gesteld van een gemeld vermoeden van een schending en van de datum waarop de melding ontvangen is, en dat de bestuurder een afschrift van de vastlegging ontvangt.
6. Indien de directeur/bestuurder zelf onderwerp is van een vermoeden van een misstand, kan de melding direct worden gericht aan de voorzitter van de RvT van Make-A-Wish Nederland. De bestuurder wordt vervolgens door de voorzitter van de RvT op de hoogte gebracht van de melding.

7. In het geval van een officiële schriftelijke melding stelt de bestuurder (of voorzitter van de RvT) een onderzoek in. De integriteitsfunctionaris, bestuurder of de voorzitter van de RvT kan besluiten tot inschakeling van een externe onderzoeker, indien zij:
  - a. van mening is dat binnen Make-A-Wish de kennis en ervaring met betrekking tot het uitvoeren van een dergelijk onderzoek onvoldoende aanwezig is of
  - b. de objectiviteit van het uitvoeren van het onderzoek hierbij is gebaat.
8. De melder ontvangt, gedurende het onderzoek, algemene informatie over de voortgang van het onderzoek (en de uitkomst) tenzij de melder daar geen prijs op stelt of dit nadelig is voor de melder of voor het onderzoek, of tenzij er andere gegronde redenen zijn om de melder niet te informeren. Als er andere gronden zijn om de melder niet te informeren, wordt de melder schriftelijk geïnformeerd.
9. De bestuurder en integriteitsfunctionaris bespreken de uitkomsten van het onderzoek en informeert indien nodig de voorzitter van de RvT over de vervolgstappen. Indien de melding is gedaan aan de voorzitter van de RvT, worden de uitkomsten van het onderzoek besproken binnen de RvT. De voorzitter van de RvT informeert de bestuurder over de uitkomsten en de vervolgstappen.
10. Degene die het vermoeden van een schending meldt en degene(n) aan wie het vermoeden van een schending is gemeld, behandelen de melding altijd vertrouwelijk. Indien er een klacht bestaat bij een medewerker, vrijwilliger of andere betrokken partij over de wijze waarop wordt omgegaan met de melding van een (vermoedelijke) schending, dan neemt hij/zij contact op met één van de andere meldpunten.