

# Bedrijfsethiek Handvest

Domus  
Group 



Domus 

Domus 

advita  
PFLEGE



MARTHA FLORA  
De meest persoonlijke demerhacing

# Inhoud

## 03 Inleiding

Voorwoord van Sylvain Rabuel, voorzitter.

Inleiding van Matthieu Hauw, Hoofd Ethiek & Nalevingsfunctionaris - Organisatie van het Nalevingsprogramma van de Groep.

Bedrijfsethiek Handvest: gebruiksaanwijzing.  
Onze waarden.

## 10 Een verantwoordelijk bedrijf zijn.

Onze verantwoordelijkheid: handelen als een multilokaal en gedecentraliseerd bedrijf dat geïntegreerd is in de vestigingsgebieden.

Handelen als een verantwoordelijke werkgever betekent het garanderen van een werkomgeving van kwaliteit.

Respect voor mensen begint met respect voor mensenrechten.

## 20 Promoten van onberispelijke bedrijfsethiek.

Mededingingsrecht: koste wat het kost naleven!

Zorgen voor eerlijke handelsrelaties: een garantie voor vertrouwen.

Omkoping en belangenverstremming:  
zerotolerancebeleid!

Preventie van belangenverstremming.

## 33 Op een voorbeeldige manier handelen.

Laten we samen het imago en de middelen van DomusVi beschermen.

Het waarborgen van de integriteit van onze informatie is het beschermen van ons immaterieel kapitaal!

Respect voor de vertrouwelijkheid van informatie.

Bescherming van persoonsgegevens.



*Ons beroep is ongetwijfeld een van de meest veeleisende en nobele beroepen. Het gaat om het behouden van het welzijn en de levenskwaliteit van door ouderdom en ziekte verzwakte mensen, door een actief sociaal leven in stand te houden en de samenleving te helpen zich aan te passen aan de demografische uitdaging van de vergrijzing.*

*Ons werk vereist daarom een verantwoorde ontwikkeling op lange termijn. Het is sinds onze oprichting, nu bijna veertig jaar geleden, gebaseerd op de geleidelijke opbouw van een reputatie van kwaliteit en betrouwbaarheid. Het wordt gevoed door waarden die het dagelijks handelen van elk van de professionals in onze teams sturen: de knowhow in de zorg, de pioniersgeest, de mensgerichtheid, emotionele waarheid, het gedeelde vertrouwen.*

*DomusVi heeft altijd gekozen voor een multilokale en gedecentraliseerde organisatie. Op die manier hebben alle werknemers, op hun eigen niveau, de grootst mogelijke autonomie om te handelen en de mogelijkheid om zelf beslissingen te nemen. Op die manier kunnen we de behoeften en verwachtingen van de ouderen die wij bedienen zo dicht mogelijk benaderen. De toewijding en het verantwoordelijkheidsgevoel van iedereen is daarom een essentieel element van onze bedrijfsactiviteiten.*

*In deze context krijgt het bedrijfsethiek handvest van de DomusVi Groep dan ook zijn volle betekenis.*

*Het handvest is bedoeld om alle werknemers te helpen bij het uitvoeren van hun verantwoordelijkheden.*

*Het geeft zo duidelijk mogelijk aan wat er verwacht wordt door onze fundamentele principes uit te leggen en deze te illustreren met praktische voorbeelden. Het is een leidraad voor de omgang met anderen en het dagelijkse gedrag.*

*Mensen staan centraal in onze missie en dit vereist voorbeeldig gedrag. Onze eis van professionele ethiek moet weerspiegeld worden in onze bedrijfsethiek.*

*Daarom zijn professionele ethische commissies opgericht. Zij zijn bedoeld om de ethische vragen van onze medewerkers in hun dagelijkse beroepsuitoefening te beantwoorden en maken deel uit van onze aanpak voor voortdurende verbetering van de zorg- en dienstverlening.*

*Dit bedrijfsethiek handvest herinnert ons eraan dat onderdeel zijn van de DomusVi Groep betekent dat de geldende wet- en regelgeving wordt nageleefd en dat het Handvest de ethische principes uiteenzet die onder alle omstandigheden ons gedrag en onze relaties met belanghebbenden moeten bepalen.*

*Ik wil daarom alle werknemers aanmoedigen om dit Bedrijfsethiek Handvest regelmatig te lezen en te raadplegen en het in alle opzichten na te leven.*



**Sylvain Rabuel**, Voorzitter van de DomusVi Groep





*Het is onze missie om te zorgen voor kwetsbare mensen, met name mensen die vanwege ouderdom kwetsbaar zijn geworden. Deze mensgerichte missie vereist voorbeeldig gedrag en dat is de basis voor de kwaliteit van onze ondersteuning en diensten. Onze klanten en onze absolute toewijding om voor hen te zorgen, inspireren de waarden en ethische principes die wij kiezen te volgen.*

*Ons Bedrijfsethiek Handvest zet onze gemeenschappelijke fundamentele ethische principes en de daaruit voortvloeiende regels en gedrag uiteen.*

*Het Handvest omvat onze beste werkwijzen, de dagelijkse lessen die wij bij de uitvoering van ons werk leren en de wet- en regelgevende nalevingsvereisten die van toepassing zijn in de gebieden waar we actief zijn.*

*Het primaire doel van ons Handvest is de werknemers van de DomusVi Groep duidelijke richtlijnen en antwoorden te geven met betrekking tot bedrijfsethiek, maatschappelijk verantwoord ondernemen en hun dagelijkse activiteiten.*

*Dit Handvest is onderdeel van het Nalevingsprogramma dat is ingevoerd binnen de DomusVi Groep. Het is een uniek document dat fundamentele en essentiële onderwerpen van de DomusVi Groep behandelt.*

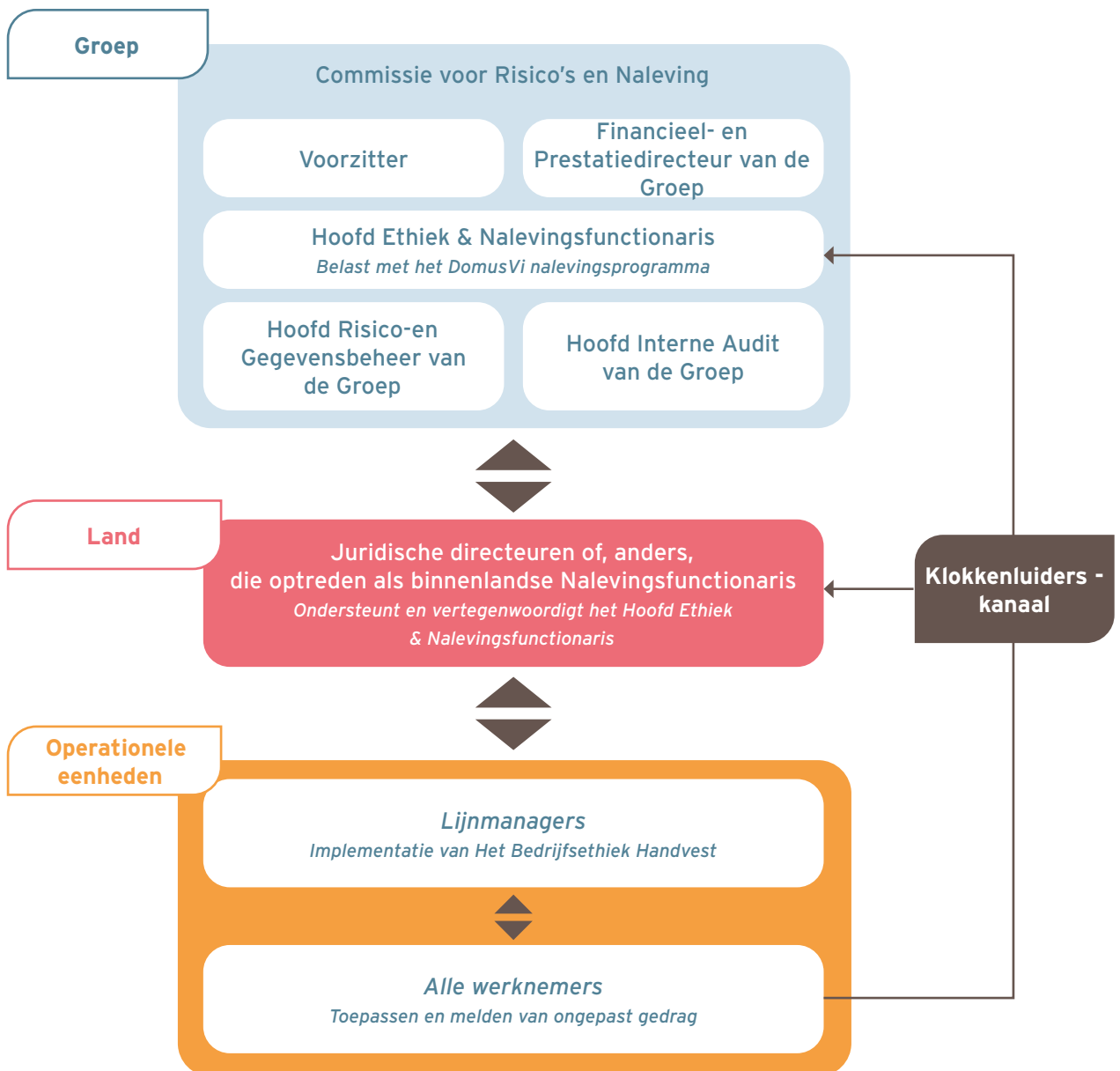
*Dit Handvest, deze principes en deze ethische regels zijn van ons. Ze zijn net als wij, omdat ze geïnspireerd zijn door onze waarden, onze klanten en de kwaliteit van onze diensten. Daarom moet iedereen ze toepassen, naleven en beschermen als een fundamenteel doel. Schending van deze principes of regels is ernstig en kan schadelijke gevolgen hebben voor personen of de DomusVi Groep als geheel en de reputatie van de DomusVi Groep.*



**Matthieu Hauw**  
Hoofd ethiek & nalevingsfunctionaris



## Organisatie van het Nalevingsprogramma van de DomusVi Groep.







## Bedrijfsethiek Handvest: gebruiksaanwijzing.

### Waarom een Bedrijfsethiek Handvest invoeren?

Zakelijk gedrag verwijst naar de manier waarop een bedrijf zaken doet en omgaat met haar belanghebbenden. Het leek belangrijk om alle medewerkers van de DomusVi Groep een Bedrijfsethiek Handvest te geven om hen te begeleiden bij het eerlijk en rechtvaardig uitvoeren van onze activiteiten en het uitoefenen van hun dagelijkse verantwoordelijkheden.

### Wat staat er in het Handvest?

Ons Bedrijfsethiek Handvest beschrijft onze waarden en de ethische principes die de werknemers van de DomusVi Groep moeten leiden bij hun besluitvorming en hun oordeel om in alle omstandigheden een passend professioneel gedrag aan te nemen.

Deze ethische principes zijn niet bedoeld als vervanging van wet- en regelgeving of beleid, de procedures en de regels waarnaar ieder van ons zich in zijn activiteiten moet blijven richten. Zij vormen een aanvulling op de regels die op het niveau van de vestigingen van de Groep zijn vastgesteld en kunnen deze niet ondermijnen.

De volgende bepalingen zijn niet bedoeld om in detail alle wettelijke verplichtingen weer te geven die van toepassing kunnen zijn, maar om de aandacht te vestigen op bepaalde risico's die bijzondere waakzaamheid van ons allen vereisen.

### Hoe gebruikt u dit Handvest?

Dit Bedrijfsethiek Handvest bestaat uit praktische thematische bladen. Voor elk onderwerp is het de bedoeling inzicht te krijgen in de betreffende ethische kwesties en richtlijnen te geven voor een passende reactie.

Gebruik dit Handvest als leidraad: ons Bedrijfsethiek Handvest is voor ons allemaal ook een hulpmiddel om vragen op te lossen of antwoorden te vinden op dilemma's.

Wanneer u denkt dat u te maken hebt met een ethische kwestie, moet u zich de volgende vragen stellen:

- 1. Is dit in overeenstemming met wat er van mij wordt verwacht in termen van waarden en bedrijfsethiek van DomusVi?**
- 2. Voldoet dit aan wet- en regelgeving?**
- 3. Wat zijn de gevolgen voor onze belanghebbenden (alle betrokkenen)?  
Hoe zouden zij in dezelfde situatie reageren?  
Bestaat er meer in het bijzonder een risico op lichamelijke en/of psychologisch letsel van werknemers of bewoners?**
- 4. Twijfel ik nog steeds?**

Zo ja, vraag dan hulp van uw lijnmanager, uw binnenlandse Nalevingsfunctionaris of het Hoofd Ethiek en Nalevingsfunctionaris. Ieder van ons kan te maken krijgen met een lastige situatie en hulp of advies nodig hebben om een oplossing te vinden. Het is goed om op tijd om hulp te vragen.



## Hoe meldt u een probleem: het Klokkenuiderskanaal.

- Op de website van de DomusVi Groep, kiest u THE GROUP / WHISTLEBLOWING ALERT.
- Kies uw land van herkomst en volg de instructies of [klik op de link](#).
- Op de website van uw land, [klik op de link](#) en volg de instructies.
- Op een secundaire website, klikt u op de link om te worden doorverwezen naar de website van uw land.



Op elke website vindt u instructies in de klokkenluidergebruikersgids op de speciale pagina's Klokkenuiderskanaal. Toegang tot de gids is ook mogelijk via de [link](#), vervolgens kiest u het document in uw taal.

DomusVi moedigt de dialoog aan en alle werknemers moeten hun gerechtvaardigde zorgen en standpunten kunnen uiten, hun mening kunnen verdedigen en onacceptabel gedrag kunnen rapporteren of verzoeken in te dienen in volledige vertrouwelijkheid.

Alle te goeder trouw geuite zorgen over ongepast gedrag moeten worden aangepakt. "Te goeder trouw" betekent dat de melder op het moment van uiting oprecht geloofde dat de verstrekte informatie juist was, zelfs als later zou blijken dat dit niet langer het geval was. Alles zal in het werk worden gesteld om een passend antwoord te geven dat onze waarden, de wet en onze toezeggingen respecteert.

U kunt uw identiteit opgeven of ervoor kiezen anoniem te blijven. DomusVi garandeert de strikte vertrouwelijkheid van uw identiteit.

Het hoofd Ethiek en Nalevingsfunctionaris is onafhankelijk. Alle communicatie met de Hoofd Ethiek en Nalevingsfunctionaris of uw binnenlandse Nalevingsfunctionaris namens hem wordt vertrouwelijk behandeld. Zij zijn niet verplicht de identiteit bekend te maken van degenen die zorgen hebben geuit. Informatie die via waarschuwingen wordt doorgegeven, wordt naar de betrokken personen gestuurd om de waarschuwing correct te behandelen.

Misbruik van het klokkenluiderskanaal kan de misbruikende gebruiker blootstellen aan disciplinaire sancties; omgekeerd kan gebruik van het systeem te goeder trouw de gebruiker in geen geval blootstellen aan sancties. DomusVi verbindt zich ertoe te verzekeren dat geen enkele werknemer een verandering in status, intimidatie of enige andere vorm van discriminatie ondergaat als gevolg van het melden aan de Hoofd Ethiek en Nalevingsfunctionaris of het te goeder trouw verstrekken van informatie.

## Wij zijn gebonden aan Het Bedrijfsethiek Handvest!

De principes die neergelegd zijn in dit Handvest werden gevalideerd door de directieraad van de DomusVi Groep en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen van de moedermaatschappij van de DomusVi groep. De principes zijn bindend. Niemand binnen de DomusVi groep, ongeacht zijn of haar hiërarchische status, mag in strijd ermee handelen.

Niet-naleving van deze regels door een werknemer houdt wangedrag in en kan leiden tot disciplinaire maatregelen en passende vervolging door hun werkgever binnen de Groep, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

Dergelijke sancties kunnen in het bijzonder in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, ontslag wegens wangedrag omvatten.





## Onze waarden.

DomusVi is gebouwd op diepgewortelde humanistische waarden: het economische succes is onlosmakelijk verbonden met van het ambitieuze menselijke project. Onze waarden sturen onze acties en ons gedrag en inspireren ons management en onze organisatie.



### DESKUNDIGHEID IN DE ZORG

Naast competentie krijgt het beroep een andere dimensie wanneer onze teams knowhow, expertise en humaniteit combineren met één enkel doel: het welzijn van onze bewoners en hun familie.



### PIONIERSGEEST

Bewoners en hun familie veranderen en verwachten meer dan minimale service. We moeten in staat zijn te innoveren, verrassen, iets extra's aan te bieden naast het standaardaanbod.



### MENSGERICHTHEID

De ander boven zichzelf stellen, altijd beschikbaar zijn, luisteren, met volledige empathie, op een natuurlijke manier, als een 6<sup>e</sup> zintuig: kortom een totale en authentieke humaniteit.



### EMOTIONELE WAARHEID

Omdat het leven anders georganiseerd wordt, is het essentieel elke emotie te verwelkomen in eenvoud, met een positieve instelling. Want niets is belangrijker dan echt zijn.



### GEDEELD VERTROUWEN

In de omgang met mensen is niets mogelijk zonder wederzijds vertrouwen. Het moet volledig, onvoorwaardelijk, permanent en wederkerig zijn; het resultaat van een onwrikbare verbintenis.



## DEEL 1

---

# *Een verantwoordelijk bedrijf zijn.*

Onze verantwoordelijkheid: handelen als een multilokaal en gedecentraliseerd bedrijf dat geïntegreerd is in haar vestigingsgebieden.

Handelen als een verantwoordelijke werkgever betekent het garanderen van een werkomgeving van kwaliteit.

Respect voor mensen begint met respect voor mensenrechten.



## Onze verantwoordelijkheid: handelen als een bedrijf dat geïntegreerd is in haar vestigingsgebieden.

De missie van de DomusVi Groep bestaat erin de levenskwaliteit van kwetsbare personen te beschermen door een actief sociaal leven in stand te houden en de samenleving te helpen zich aan te passen aan de demografische uitdaging van de vergrijzing. Wij willen een multilokale en gedecentraliseerde onderneming zijn, geïntegreerd in haar vestigingsgebieden en begaan met haar sociale en ecologische verantwoordelijkheid.



### Wat is Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)?

MVO is een aanpak die rekening houdt met de sociale, milieu- en bestuurskwesties die verband houden met de activiteiten van het bedrijf. Het doel van elke MVO-aanpak is de negatieve gevolgen voor het ecosysteem te beperken en de positieve gevolgen te maximaliseren, met behoud van de economische levensvatbaarheid.

### DomusVi zet zich in voor de drie verantwoordelijkheidspijlers: milieu, sociaal en beheer.

De MVO-aanpak van DomusVi neemt de vorm aan van doelstellingen die zijn vastgelegd in stappenplannen die elke medewerker wordt verzocht uit te voeren en waaraan iedereen kan bijdragen.

Om zorg te dragen voor het milieu maakt de Groep elk van zijn werknemers bewust: het is de dagelijkse actie van elk individu die het collectief sterk maakt.

Ter ondersteuning van haar MVO-aanpak bevordert de DomusVi Groep een open, constructieve en transparante dialoog met al haar belanghebbenden.





## Do's

- Beperken van de negatieve sociale en milieueffecten van onze projecten, processen en activiteiten tot een minimum.
- Implementeren van acties die bijdragen aan milieubehoud: beschermen van natuurlijke hulpbronnen, energie-efficiëntie, afvalbeheer en bescherming van de biodiversiteit.
- Onder onze werknemers en belanghebbenden alle gedragingen bevorderen die het milieu en anderen respecteren. Elke actie telt!
- Respecteren van de beloftes van onze werknemers die deelnemen aan het maatschappelijke leven.
- Ontwikkelen, ondersteunen of deelnemen aan initiatieven die worden georganiseerd ten behoeve van onze gemeenschappen: solidariteitsprojecten, uitwisselingen tussen generaties, deelname aan het maatschappelijk leven, enz.



## Don'ts

- Negeren van de sociale en milieueffecten van onze projecten, processen en activiteiten.
- Deelnemen aan projecten die bewust de mensenrechten, de menselijke gezondheid en veiligheid of het milieu ondermijnen.





## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik ben kok. Elke dag merk ik dat de ramen openstaan terwijl de airconditioning aanstaat. Ik weet dat het niet goed is voor de planeet, maar het is niet mijn taak om de temperatuur en de ramen in de woning te beheren. Wat moet ik doen?*

U hebt gelijk, dit is energieverstopping en het heeft negatieve gevolgen voor het milieu. De redelijkheid van het gebruik van airconditioning moet worden gecontroleerd. Zelfs als het niet direct met uw werk te maken heeft, nodigen wij u uit om met uw collega's te praten: we zijn allemaal verantwoordelijk en elke actie telt! U kunt de zaak ook aan uw leidinggevenden melden, zodat iedereen aan de instructies wordt herinnerd.

### SITUATIE 2

*Ik werk bij personeelszaken in de ondersteunende diensten. Ik zag dat de lichten in de kantoren 's nachts blijven branden, wat veel elektriciteit verbruikt. Met wie moet ik contact opnemen?*

Meld dit bij faciliteitenbeheer, zij zijn verantwoordelijk voor het beheer van de gebouwen. Als u merkt dat er niets verandert, kunt u het met uw manager of een MVO-ambassadeur bespreken. U hebt gelijk dat u zich hier zorgen over maakt: onnodig energieverbruik verspilt hulpbronnen. Elke actie telt.

### SITUATIE 3

*Ik ben getuige van een situatie die volgens mij de veiligheid of gezondheid van het personeel in gevaar kan brengen. Met wie moet ik contact opnemen?*

Meld deze situatie bij personeelszaken. Zij zijn hiervoor verantwoordelijk. Als u ziet dat er niets verandert, kunt u dit ook het met uw manager of binnenlandse Nalevingsfunctionaris bespreken. U hebt gelijk dat u zich hier zorgen over maakt: de veiligheid en gezondheid van mensen zijn voor de DomusVi Groep van essentieel belang.



## Handelen als een verantwoordelijke werkgever betekent het garanderen van een werkomgeving van kwaliteit.

De DomusVi Groep respecteert de conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie en garandeert elke werknemer de naleving van zijn rechten.



### Wat betekent het om een verantwoordelijke werkgever te zijn?

Dat betekent rekening houden met de verwachtingen van onze werknemers om een passende organisatie en werkomgeving te kunnen bieden, dat betekent iedereen de kans bieden zich professioneel te ontplooiën, en het betekent ook zin geven aan de activiteiten van werknemers.

### DomusVi hanteert een eerlijk personeelsbeleid, conform de wet.

Elke werknemer moet kunnen werken in een passende, veilige respectvolle en zorgzame omgeving.

Ons bedrijfsproject omvat de ambitie om de professionele ontwikkeling van onze werknemers te bevorderen met respect voor de fundamentele mensenrechten (zie ook pagina 17).

Wij verbinden ons ertoe te anticiperen op de evolutie van de beroepen, de vereiste vaardigheden te identificeren en knowhow te ontwikkelen op korte en middellange termijn. Daarom gaan wij partnerschappen aan met scholen en belanghebbenden bij de werkgelegenheid om vaardigheden te ontwikkelen.

Wij willen werkgelegenheid voor iedereen, gelijke kansen en gendergelijkheid bevorderen. Daarom zetten wij ons in voor professionele integratie in een gastvrije omgeving voor iedereen. Wij creëren ook veel banen in elk gebied waar wij actief zijn.

Onze wervings- en promotiebenadering is gebaseerd op de beginselen van wederzijds vertrouwen, wederzijds respect en individuele inzet voor collectief succes.



## Do's

- Zorgen voor een aangename en stimulerende werkomgeving voor iedereen.
- Werknemers met beperkingen ondersteunen zodat ze kunnen genieten van een aangepaste werkomgeving.
- Alle werknemers ontwikkelingsperspectieven bieden die hun vaardigheden en hun wil tot actie waarderen.
- Bevorderen van een open en actieve sociale dialoog met alle organen voor personeelsvertegenwoordiging.
- Respecteren van een goede balans tussen werk en privéleven van alle werknemers.
- Melden van alle situaties van intimidatie bij onze hiërarchie, personeelszaken, contactpersonen intimidatie, personeelsvertegenwoordigers of de binnenlandse Nalevingsfunctionaris.



## Don'ts

- Discrimineren - zelfs zogenaamd «positieve»\* discriminatie - in ongeacht welke situatie, dat wil zeggen tijdens werving, training, beloning en loopbaanontwikkeling.
- Situaties creëren waarin werknemers blootstaan aan morele en seksuele intimidatie.

\* positieve discriminatie is het tijdelijk bevoordelen van bepaalde groepen mensen die het slachtoffer zijn van systematische discriminatie om weer gelijke kansen te creëren (bijv. koste wat het kost iemand aan willen nemen om het team in evenwicht te brengen ook al zijn andere cv's veelbelovender).





## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik ben IT-manager bij de ondersteunende diensten. Ik moet voor mijn IT-team dat nu voornamelijk uit mannen bestaat, iemand werven. Net zoals de Groep, besef ik dat diversiteit belangrijk is. Moet ik in principe nu eerst een vrouw werven?*

Nee, u mag niet discrimineren, zelfs niet "positief" tijdens een wervingsproces. U moet iemand aannemen op grond van de expertise en het professionele profiel dat u zoekt voor de taken die in de functieomschrijving zijn omschreven. Bovendien mag u in de vacature geen geslachtsindicatie vermelden. Houd er ten slotte rekening mee dat diversiteit niet alleen te maken heeft met geslacht, maar ook met cultuur, maatschappij, handicap, enz.

### SITUATIE 2

*Ik ben een coördinerend verpleegster. Een verpleegster in mijn verpleeghuis vertelde me dat ze een interne mobiliteitsaanbieding wilde aanvragen om zorgbegeleider te worden. Zij vraagt mij om een opleiding hiervoor. Ik weet niet of ik positief moet reageren op het verzoek, want ze is heel competent en gedreven: haar vertrek naar een ander tehuis zou mijn team kunnen destabiliseren. Wat doe ik?*

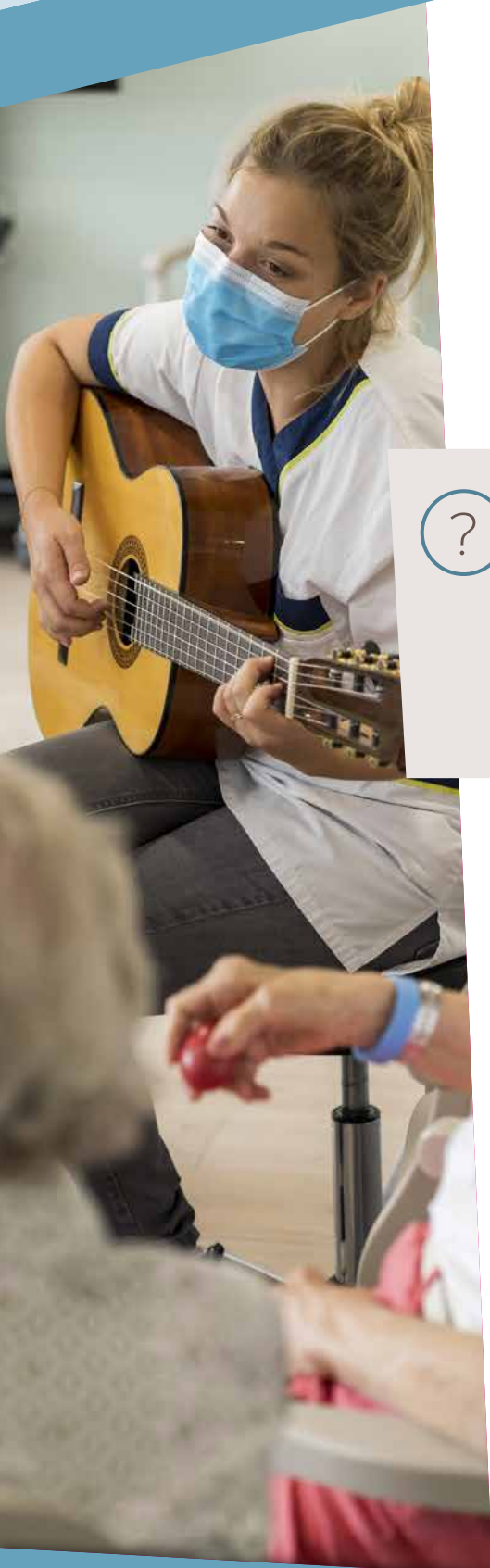
U kunt haar verzoek om dergelijke redenen niet weigeren. Ons personeelsbeleid is erop gericht onze werknemers passende ontwikkelingsmogelijkheden binnen de Groep te bieden. We willen mensen opleiden en ondersteunen bij hun professionele ontwikkeling. Maak gebruik van de ondersteunende functies om haar vertrek en vervanging te organiseren en de juiste mensen te vinden voor uw team. Mobiliteit vereist anticipatie.

.....

### SITUATIE 3

*Ik ben directeur van een verpleeghuis. Ik heb een curriculum vitae ontvangen van een jonge vrouw voor de functie van onderhoudsmedewerker. De functie is echter fysiek erg zwaar. Moet ik haar ondanks mijn twijfels toch uitnodigen voor een gesprek?*

Als uit haar CV de vaardigheden en ervaring blijken die voor de functie vereist zijn, dan moet u haar uitnodigen voor een gesprek en nagaan of ze in staat zal zijn de gevraagde taken uit te voeren. U kunt haar niet uitsluiten van het wervingsproces vanwege de gendervooroordelen: wij rekruteren zonder te discrimineren.



## Respect voor de waardigheid van mensen begint met respect voor mensenrechten.

Iedereen heeft recht op respect voor zijn persoon. Geen enkele situatie of status kan het gebrek aan respect voor iemand rechtvaardigen. Psychisch of fysiek geweld van welke aard dan ook hoort niet thuis binnen de DomusVi Groep.



### Wat zijn mensenrechten?

Mensenrechten zijn de universele en fundamentele rechten waarmee ieder mens wordt geboren, ongeacht etnische afkomst, nationaliteit, leeftijd, geslacht of godsdienst.

Respect voor mensenrechten omvat vrijheid van vereniging, onderwerpen als dwangarbeid en de afschaffing van kinderarbeid.

### Voor de DomusVi Groep is het essentieel dat mensenrechten door iedereen worden gerespecteerd.

Het volgende is daarom streng verboden:

- Elke vorm van morele of seksuele intimidatie van een persoon;
- Elke vorm van dwang die wordt uitgeoefend op een persoon;
- Elke vorm van vervolging of discriminatie, met name op grond van geslacht, leeftijd, beperking, afkomst, seksuele oriëntatie, godsdienst, vakbondsactiviteiten of politieke overtuiging.

Menselijkheid is essentieel voor de verwezenlijking van onze missie.

Dagelijks zorgen voor kwetsbare mensen vereist een nog zorgvuldiger toepassing van deze principes. Het respecteren van de waardigheid en het vragen om instemming van mensen die wij verzorgen is een absolute prioriteit.

We moeten garanderen dat mensenrechten wordt nageleefd door onze belanghebbenden in onze waardeketen.





### Do's

- Op een beleefde en respectvolle manier omgaan met iedereen waarmee wij te maken krijgen.
- Wees tolerant tegenover de bijzonderheden, persoonlijke keuzes en voorkeuren van anderen.
- Luister naar en respecteer de wensen van mensen in verzorging.
- Meld elke situatie van misbruik aan onze hiërarchie, de afdeling personeelszaken, de contactpersonen intimidatie, de personeelsvertegenwoordigers of de binnenlandse Nalevingsfunctionaris.



### Don'ts

- Tolereren van ongepast gedrag dat inbreuk maakt op de waardigheid van een persoon of een stressvolle of vijandige situatie voor hen creëert.
- Misbruik in ongeacht welke vorm.
- Alle vormen van discriminatie of intimidatie.
- Onredelijke druk uitoefenen op werknemers.







## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik ben medewerker van een ziekenhuis. Ik ben getuige geweest van discriminerende opmerkingen van een manager tegen een van mijn collega's. Zij wil er niet over praten, maar ik vind het volkomen abnormaal en ik zie dat het haar raakt. Wat kan ik doen?*

Deze situatie mag en kan niet voortduren. U moet het gedrag van de manager melden bij uw lijnmanager, die dit met de betrokkenen zal bespreken. Geen enkele hiërarchische positie rechtvaardigt respectloosheid en elke discriminerende opmerking moet worden bestraft. Het is aan uw hiërarchie om de feiten vast te stellen en passende maatregelen te treffen. Anders moet u het gedrag melden via het Klokkenuiderskanaal (zie pagina 7).

### SITUATIE 2

*Ik werk bij de receptie van een residentie. Mijn lijnmanager maakt ongepaste gebaren en opmerkingen. Ik ben bang om erover te praten omdat ik een contract voor bepaalde tijd heb en ik mijn baan niet wil verliezen. Met wie kan ik dit bespreken?*

Een dergelijke melding zal nooit leiden tot ontslag of niet-verlenging van een contract. Als het kan moet u dit bespreken met de leidinggevende en uw lijnmanager. U kunt ook contact opnemen met

personeelszaken, personeelsvertegenwoordigers of de situatie melden via het Klokkenuiderskanaal. We veroordelen dergelijk gedrag en zullen er alles aan doen om een veilige en respectvolle werkomgeving voor u te garanderen.

### SITUATIE 3

*Een hulpbehoevende bewoner weigert begeleid te worden naar het toilet, maar kan het niet zelfstandig. Moet ik hem forceren?*

Voordat u de confrontatie aangaat, is het belangrijk in werk te stellen om de toestemming van de verzorgde persoon te verkrijgen. U moet de situatie als team analyseren, luisteren naar en communiceren met de bewoner en zijn familie. Suggesties kunnen acceptabel worden als de persoon het gevoel krijgt dat er naar hem wordt geluisterd.

Als de situatie blijft voortbestaan, kunt u contact opnemen met de Commissie Beroepsethiek.

### SITUATIE 4

*Ik ben een zorgverlener. Ik ben getuige van een situatie die mij een daad van mishandeling lijkt en ik zie dat het niet vrijwillig is. Wat moet ik doen?*

Het juiste om te doen is om tussen beiden te komen door met de persoon (collega en familie) te praten en hulp of advies aan te bieden. De nadruk moet liggen op luisteren, dialoog en het beschermen van de bewoner. Als het gedrag blijft voortduren, moet u zo snel mogelijk uw lijnmanager informeren. Houd in uw achterhoofd dat het niet noodzakelijkerwijs opzettelijk gebeurt.



## DEEL 2

---

# *Promoten van onberispelijke Bedrijfsethiek.*

Mededingingsrecht: koste wat het kost naleven!

Zorgen voor eerlijke handelsrelaties: een garantie voor vertrouwen.

Omkoping en belangenverstrengeling:  
zerotolerancebeleid!

Preventie van belangenverstrengeling.

## Mededingingsrecht: koste wat het kost naleven!

Wanneer wij een goed of een dienst willen kopen, stellen wij het zeer op prijs dat wij over verschillende aanbiedingen kunnen beschikken om deze te vergelijken. Deze verscheidenheid aan aanbiedingen is mogelijk wanneer elk bedrijf zich ertoe verbindt het mededingingsrecht te eerbiedigen.



### Wat is mededingingsrecht?

Het mededingingsrecht verbiedt verstoring van de vrije concurrentie tussen spelers op dezelfde markt. Dit betekent dat elke speler op deze markt de mogelijkheid moet hebben om zijn aanbod vrij te promoten. In de praktijk betekent dit dat de volgende concurrentiebeperkende gedragingen verboden zijn:

- **Misbruik van een machtspositie.** Het is niet toegestaan de initiatieven van andere concurrenten te belemmeren om de markt te beheersen in je eigen voordeel.
- **Prijsafspraken.** Tussen concurrenten of via een netwerk, direct of indirect, is het niet toegestaan om op enigerlei wijze prijsafspraken op te leggen.
- **Illegaal kartel.** Het is ook niet toegestaan een organisatie te vormen tussen concurrenten, via formele of informele overeenkomsten, om de prijsontwikkeling, aandelenmarkten, enz. te beïnvloeden.

### De DomusVi Groep streeft naar strikte naleving van het mededingingsrecht.

Het is in het belang van DomusVi, de ouderen die zij bijstaat en haar werknemers om te opereren op markten waar het mededingingsrecht wordt nageleefd.

Daarom vraagt de DomusVi Groep aan haar medewerkers om in alle situaties de regels met betrekking tot concurrentie te respecteren, vooral wanneer zij in staat zijn om aanbiedingen op de markt te doen.



### Do's

- De integriteit van de markt respecteren bij zowel verkopen als inkopen.
- In geval van twijfel bij besprekingen met een concurrent vraagt u advies aan de juridische afdeling in uw land.



### Don'ts

- Een kartel organiseren met onze concurrenten en aanbestedingsfraude.
- Onwettig handelen om een concurrent uit te schakelen.
- Zakelijke partners dwingen om oneerlijke zakelijke voorwaarden te aanvaarden.
- Prijsafspraken opleggen aan onze partners.
- Niet-openbare bedrijfsgegevens uitwisselen met concurrenten.







## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik ben directeur van een verpleeghuis in een grote stad. De directeur van het naburige concurrerende verpleeghuis belt mij op om een gezamenlijke prijsverhoging voor te stellen. Mag ik dat accepteren?*

Nee. Het is strikt verboden om afspraken te maken met concurrenten over gevoelige kwesties zoals prijzen. Een dergelijke daad zou in strijd zijn met het mededingingsrecht en zou laakbaar zijn voor de toezichthoudende autoriteiten. In een dergelijke situatie moet u het gesprek beëindigen, uw weigering duidelijk en expliciet uitleggen en het incident onmiddellijk melden aan de juridische afdeling van uw land.

### SITUATIE 2

*Ik ben chef-kok. Ik heb een vriend die heerlijke appels teelt. Kan ik deze appels suggereren bij mijn regionale catering manager en zeggen dat ik alleen deze appels in de keuken wil gebruiken?*

U kunt suggereren dat de regionale catering manager de appels opneemt op zijn lijst, maar u kunt dit niet afdwingen. De koper zal het product en het aanbod beoordelen op basis van kwaliteit- en prijscriteria die van toepassing zijn op alle aankopen van de Groep.

### SITUATIE 3

*Ik ben regionaal directeur en ik ken mijn collega in een concurrerende groep heel goed. Om onze respectievelijke vestigingen te vullen, hebben wij de steden en wijken verdeeld die moeten worden benaderd en zijn wij overeengekomen de slechte reputatie van de derde concurrent in de sector te handhaven. Ik denk dat ik in het belang van de Groep handel, klopt dat?*

Helemaal niet. Een dergelijke houding zou ertoe kunnen leiden dat de Groep wordt beschuldigd van het vormen van een illegaal kartel en van het zwartmaken van een concurrent en dat haar zware sancties worden opgelegd. In geen geval mag u acties ondernemen die een concurrent schaden, noch mag u een kartel organiseren om de markt te controleren. Beëindig de overeenkomst en leg de redenen uit aan uw tegenpartij: zij zijn zeker gebonden aan soortgelijke regels en ethische principes. Bovendien moet u onmiddellijk de juridische afdeling van uw land informeren.





## Zorgen voor eerlijke handelsrelaties: een garantie voor vertrouwen.

**Alle zakelijke relaties die wij met onze partners, leveranciers en dienstverleners hebben moeten gebaseerd zijn op objectieve en eerlijke criteria.**



### Wat is een eerlijke handelsrelatie?

Het opbouwen van een eerlijk en duurzame zakelijke relatie is een garantie voor elke partner voor onpartijdige behandeling op basis van concrete criteria zoals kwaliteit, kosten, transparantie of termijnen.

Deze eerlijke behandeling is van toepassing vanaf het begin van de zakelijke relatie, ongeacht het aantal concurrerende partners, leveranciers of zakelijke dienstverleners.

Zakelijke relaties worden beheerst door handels- en mededingingswetten. Ongepast zakelijk gedrag kan gevolgen hebben voor het hele bedrijf in termen van imago, ethiek, reputatie en zelfs aansprakelijkheid.

### Betreffende zakelijke relaties stimuleert de DomusVi Groep eerlijkheid en billijkheid en stelt het het welzijn van de consument voorop.

Onze leveranciers en dienstverleners moeten gekozen worden op basis van objectieve en transparante criteria en in het kader van voorafgaande concurrentiële aanbesteding. Deze objectieve criteria moeten uitgelegd en gerechtvaardigd kunnen worden, en het welzijn van de ouderen en de werkomstandigheden van de werknemers moeten altijd een prioriteit zijn.

De DomusVi Groep werkt alleen met tussenpersonen (commerciële agenten, consultants, zakelijke introducés, enz.) wanneer zij een nuttige dienst kunnen aanbieden op basis van een specifieke professionele expertise.

De samenwerking met deze tussenpersonen moet voldoen aan de interne procedures van de DomusVi Groep.



### Do's

- Kiezen van onze leveranciers en dienstverleners na beoordeling op basis van objectieve criteria (kwaliteit, kosten, respect voor mensenrechten in de waardeketen, enz.), rekening houdend met hun competenties en reputatie, met name op het gebied van bedrijfsethiek.
- Nauwkeurig definiëren van de diensten die we verwachten van onze leverancier en dienstverleners en duidelijk de vergoeding voor deze diensten vaststellen.
- De realiteit en het belang van de verstrekte diensten aan beide zijden waarborgen. Ook zorgen dat aan beide zijden de vergoeding overeenkomt met het resultaat van de verstrekte diensten.
- Controleren van de activiteiten van derden - met name wanneer zij namens ons optreden - en ervoor zorgen dat onze partners de DomusVi Groep niet in gevaar brengen door onwettige handelingen.
- Voldoen aan verplichtingen jegens leveranciers en dienstverleners. In het bijzonder, zorgen voor betaling binnen de contractuele termijn.



### Don'ts

- Een tussenpersoon gebruiken om transacties uit te voeren die in strijd zijn met de wet.
- Misbruik maken van een onevenwichtige machtsituatie om onrechtmatige zakelijke voorwaarden te eisen (prijzen, termijnen, betaling, enz.).
- Een economisch afhankelijke relatie onderhouden met een van onze zakelijke partners.
- Een zakelijke relatie voortzetten met een partner die niet naar onze tevredenheid presteert of die onze ethische verplichtingen schendt, inclusief een partner die weigert duidelijke verbintenissen tot bestrijding van corruptie.
- Zakendoen met een partner met een reputatie of een handelsverleden die redelijkerwijs doen vermoeden dat er sprake is of was van omkoping, laakbare of onethische zakelijke praktijken.



## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik werk bij de afdeling inkoop in de ondersteunende diensten. Een leverancier met wie ik nog nooit heb gewerkt, heeft mij benaderd. Ik ben geïnteresseerd in zijn producten en de prijzen lijken redelijk. Kan ik een contract met hem afsluiten?*

Als het aankoopvolume en de daarmee betrokken bedragen aanzienlijk zijn, moet u meerdere offertes opvragen bij bedrijven die soortgelijke oplossingen aanbieden, zodat u de offertes kunt vergelijken. Door de toepasselijke interne beoordelingsprocedures toe te passen, moet u ervoor zorgen dat de leverancier in overstemming is met onze ethische principes; basale mensenrechten respecteert, en arbeidsrechten in zijn productieketen (textiel, voeding, etc.) respecteert.

### SITUATIE 2

*Ik ben manager van het vastgoedprogramma. Voor de bouw van een nieuw gebouw huur ik een elektricien in met wie wij gewend zijn samen te werken. In feite maken wij het grootste deel van zijn jaarlijkse omzet uit. Hierdoor kan ik de prijzen drastisch omlaag onderhandelen. Mag dat?*

Nee. We moeten ervoor zorgen dat we geen relaties van economische afhankelijkheid met onze zakelijke partners creëren. Bovendien is het verlagen van de prijzen zonder rekening te houden met de economische realiteit, omdat wij een belangrijke klant zijn, een vorm van machtsmisbruik in de relatie en kan uw dienstverlener failliet gaan en kan DomusVi Groep aansprakelijk worden gesteld.

### SITUATIE 3

*Ik werk in een verpleeghuis. Ik vermoed fraude inzake een betaling aan een zakelijke partner waarbij mogelijk een werknemer betrokken is. Wat moet ik doen?*

U moet de situatie zo snel mogelijk melden bij uw lijnmanager, of als dat ingewikkeld lijkt, bij uw binnenlandse Financieel Directeur of via het Klokkeluiderskanaal. Zelf als u twijfelt. U kunt zich beter vergissen dan fraude plaats te laten vinden.



## Omkoping en beïnvloeding: zerotolerancebeleid!

**Het uitoefenen van onze activiteiten mag in geen geval aanleiding geven tot onwettige praktijken of betalingen. Dit geldt ongeacht uw functie of positie.**



### Wat is omkoping?

Omkoping begint als iemand instemt om iets te doen - of na te laten - met als enig doel het verkrijgen van een geschenk of voordeel dat geen onderdeel is van zijn functie.

Als iemand een geschenk of voordeel vraagt of accepteert voor het uitvoeren of niet uitvoeren van een handeling binnen zijn of haar functie, is er sprake van omkoping.

- **Actieve omkoping door de omkoper bestaat uit het geven, suggereren of aanbieden van een voordeel van welke aard dan ook aan een derde om hem of haar aan te moedigen een onder zijn of haar bevoegdheid vallende handeling te verrichten of niet te verrichten;**
- **Passieve omkoping door de omgekochte partij, bestaat uit het vragen om of accepteren van een voordeel, van welke aard dan ook, om een onder zijn of haar bevoegdheid vallende handeling te verrichten of na te laten.**

Het doet er niet toe of het geld feitelijk wordt betaald of de belofte werkelijk wordt vervuld. De overtreding ontstaat zodra de omkoper iets aanbiedt en de omgekochte partij het accepteert: dit is het pact van corruptie.

### Wat is beïnvloeding?

Beïnvloeding is het, te allen tijde, onrechtmatig direct of indirect, vragen of accepteren van een voordeel van welke aard dan ook voor zichzelf of een ander, om misbruik te maken of een ander misbruik te laten maken van de werkelijke of vermeende invloed die iemand heeft om voorrechten, banen, contracten of gunstige beslissingen te verkrijgen van een overheidsautoriteit of -administratie.

De overtreding ontstaat vanaf het afsluiten van de overeenkomst, ongeacht of deze wordt uitgevoerd, ongeacht of de tussenpersoon invloed heeft en ongeacht of de beoogde gunstige beslissing wordt genomen.



## De DomusVi Groep hanteert een zerotolerance-beleid inzake omkoping en beïnvloeding.<sup>1</sup>

Sponsor- en patronage-activiteiten moeten voldoen aan de toepasselijke regelgeving inzake de bestrijding en preventie van omkoping en beïnvloeding.



### Do's

- Raadpleeg het Handvest tegen omkoping die van toepassing is in de landen waarin wij actief zijn als u twijfelt over een situatie waarmee u wordt geconfronteerd.
- Informeer onmiddellijk uw lijnmanager of binnenlandse Nalevingsfunctionaris via het Klokkenuiderkanaal als u geconfronteerd wordt met een verdachte situatie.
- Evalueer onze dienstverleners, onderaannemers en partners. Als iemand ons in een positie brengt waarin verplichtingen ontstaan of twijfels oproept over onze integriteit, moeten we geen zaken met hen doen.



### Don'ts

- Aanbieden of ontvangen van een voordeel van elke aard dan ook (geschenk, omkoping, uitnodiging) om een handeling te verrichten of na te laten binnen uw bevoegdheid: een zakelijke transactie, een besluit, een voorziening of een voordeel. De belofte om iets aan te bieden houdt al omkoping in.
- Accepteren van een geschenk namens de DomusVi Groep, tenzij het een geschenk van geringe of symbolische waarde is.
- Een sponsor- of mecenaatsactie ondernemen die neerkomt op een voordeel of gunst.

<sup>1</sup>- Zowel omkoping als beïnvloeding zijn onderhevig aan strafrechtelijke vervolging. Werknemers dienen het Handvest tegen omkoping te raadplegen van het land waar zij werken.



## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik ben een verzorger. Familieleden vragen mij om hun naaste elke morgen als eerste te wassen, vóór de andere bewoners en bieden mij daarvoor een som geld aan. Mag ik dat accepteren?*

Nee. Het is niet toegestaan geld of andere voordelen te ontvangen voor diensten die aan de bewoners worden verstrekt. Elke DomusVi werknemer moet alle DomusVi klanten zonder onderscheid behandelen.

### SITUATIE 2

*Ik ben directeur van een verpleeghuis. Ik wil een maatschappelijk werker bedanken omdat zij ons tehuis heeft aanbevolen bij mensen die zij ontmoet. Mag ik haar een geschenk geven?*

In principe niet. Een eenmalig gebaar van symbolische waarde is toegestaan. Er moet zorgvuldig worden bekeken of het geschenk niet buitensporig is ten opzichte van het doel. Eenmalig een doos chocoladebonbons of een maaltijd in een restaurant? Ja. Elke week een 5-sterren maaltijd? Nee.



### Meer informatie:

- > Het Handvest tegen omkoping dat van toepassing is in het land waarin u werkt.
- > Het beleid inzake geschenken dat van toepassing is in het land waar u werkt.



## Preventie van belangenverstremgeling.

**Belangenverstremgeling, zowel potentieel als feitelijk, brengen de ethiek, de reputatie en het correct functioneren van het bedrijf in gevaar. Het is de verantwoordelijkheid van alle werknemers om elke mogelijke strijdigheid tussen hun persoonlijke belangen en de belangen van de Groep te voorkomen.**



### Wat is belangenverstremgeling?

Er is sprake van belangenverstremgeling bij elke situatie van strijdigheid tussen de belangen van het bedrijf en de persoonlijke belangen van een werknemer die de onafhankelijke, onpartijdige en objectieve uitoefening van zijn/haar functie kan beïnvloeden.

Deze strijdigheid kan materiaal zijn (een andere beroepsactiviteit of een huidige of een actuele of voormalige band met een ander bedrijf). Persoonlijke belangen zijn zowel belangen van de werknemer als die van zijn of haar familie.

Zelfs een vermoedelijke of schijnbare situatie van belangenverstremgeling moet gemeld worden.

### Voor de DomusVi Groep is loyaliteit van essentieel belang.

Elke DomusVi werknemer heeft een loyaliteitsverplichting tegenover de Groep.

Met respect voor de privacy van elk individu, verwacht de Groep dat haar medewerkers zich ertoe verbinden alle situaties te voorkomen die tot een belangenverstremgeling zouden kunnen leiden. In geval van twijfel is het beter de situatie te melden.



### Do's

- Alle situaties van potentiële belangenverstremming waarbij wij betrokken zijn, melden bij onze hiërarchie, zelfs in geval van twijfel.
- Direct de hiërarchie informeren als wij geconfronteerd worden met een risico op belangenverstremming. En zo lang er geen oplossing is gevonden, afzien van elke inmenging in de relatie tussen de DomusVi Groep en de betrokken derde partij.
- Goedkeuring verkrijgen van de binnenlandse Nalevingsfunctionaris alvorens een transactie aan te gaan namens een bedrijf van de DomusVi Groep met een bedrijf waarin wij of een lid van onze familie een grote investeerder is of een functionarisfunctie bekleedt.



### Don'ts

- Belangen hebben in een bedrijf - een klant, leverancier of concurrent van de Groep - als deze investering ons gedrag bij de uitvoering van onze taken binnen de Groep kan beïnvloeden.
- Op persoonlijke titel een opdracht of werk aannemen dat wordt aangeboden door een leverancier, dienstverlener of concurrent waardoor waarschijnlijk onze prestaties of oordeel bij de uitvoering van onze taken voor de Groep worden beïnvloed
- Zich direct of indirect betrekken in enige activiteit of een verklaring uiten die ons in een situatie van belangenverstremming met de Groep plaatst.
- Deelnemen aan een besluit die de Groep of een van haar entiteiten raken, als wij - als onderdeel van onze persoonlijke activiteiten - bijdragen aan de beslissingen van een lokale autoriteit.





## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik werk bij de ondersteunende diensten. Mijn broer werkt voor een bedrijf dat in medische apparatuur handelt. Mag ik voorstellen om met zijn bedrijf samen te werken?*

U kunt de Groep voorstellen om dit bedrijf op de lijst te plaatsen. U moet echter melden dat uw broer daar werkt en u mag niet deelnemen aan de besluiten over deze dienstverlener. Bovendien moet u er rekening mee houden dat u alleen gebruik mag maken van leveranciers die op de lijst van de inkoopafdeling staan en dat deze leveranciers een precontractuele evaluatie moeten ondergaan.

### SITUATIE 2

*Ik ben verpleegster en mijn moeder werkt voor een Regionaal Gezondheidsagentschap dat toezicht houdt op het verpleeghuis waar ik werk. Moet ik dit melden bij mijn hiërarchie?*

In principe heeft de functie van uw moeder geen invloed op de uitvoering van uw taken. Het is echter uit voorzorg toch verstandig om het te melden.

### SITUATIE 3

*Ik ben zorgassistente. Ik sta ingeschreven als kandidaat op een kieslijst voor de gemeenteverkiezingen in mijn gemeente. Ik werk ook in deze gemeente. Mag ik flyers en posters op hangen in mijn verpleegtehuis?*

Nee, politieke onpartijdigheid is belangrijk bij DomusVi. Wij respecteren uw politieke betrokkenheid, maar u mag niet uw verpleeghuis en/of een andere instelling van de Groep, op welke manier dan ook daarmee associëren.





### DEEL 3

---

## ***Op een voorbeeldige manier handelen.***

Laten we samen het imago en de middelen van DomusVi beschermen.

Het waarborgen van de integriteit van onze informatie is het beschermen van ons immaterieel kapitaal!

Respect voor de vertrouwelijkheid van informatie.

Bescherming van persoonsgegevens.



## Laten we samen het imago en de middelen van DomusVi beschermen.

De middelen die ons ter beschikking staan bij DomusVi - gebouwen, meubilair en uitrustingen - maken het ons mogelijk ons werk onder goede omstandigheden uit te voeren. Deze middelen moeten bewaard en onderhouden worden. De deskundigheid, het imago en de reputatie van het bedrijf zijn ontastbare middelen die ook beschermd moeten worden.



### Middelen: wat zijn goederen en ontastbaar kapitaal?

De middelen bestaan uit alles wat DomusVi Groep ter beschikking stelt aan zijn werknemers zodat zij hun taken kunnen uitvoeren.

Fysiek omvat dit meubilair (bureaus, apparatuur, benodigdheden, enz.), gebouwen en uitrustingen die het werkkader en de werkomgeving vormen.

Concreet betekent dit:

- De werkomgeving en de uitrusting;
- Communicatiesystemen en het intranet;
- Procedures, technische of zakelijke praktijken, offertes, leverancierslijsten;
- Bedrijfsgeheim, handelsmerken, domeinnamen, knowhow, copyright en gegevens.

### De DomusVi Groep streeft naar integriteit en behoud van haar middelen.

Van de werknemers wordt gevraagd zorgvuldig om te gaan met de middelen van de DomusVi Groep. Het is hun taak deze te beschermen en op een strikt professionele manier te gebruiken.

De gegevens en informatie waartoe ieder van ons uit hoofde van zijn functie toegang heeft, maken deel uit van de ontastbare middelen van de Groep, en het is aan ieder van ons om er zorg voor te dragen.

Werknemers zorgen er ook voor de reputatie van het bedrijf te beschermen. Als rechtspersoon - en vergelijkbaar met een natuurlijk persoon - heeft de DomusVi Groep recht op respect voor haar reputatie en kan zij, als een situatie dit vereist, nodig vervolging instellen op grond van laster of belediging.

.....



### Do's

- Zorgvuldig omgaan met de ruimtes en het materiaal die ter beschikking worden gesteld.
- Schade, verlies en diefstal melden bij onze hiërarchie.
- Zorgvuldig het toepasselijke IT-charter van het werkland lezen en naleven.
- Ervoor zorgen dat ons gebruik van het internet voor persoonlijke doeleinden binnen redelijke grenzen blijft, gerechtvaardigd door de noodzaak van een eerlijk evenwicht tussen privé- en beroepsleven.
- Controleren en verkrijgen van de nodige autorisaties voor het gebruik van middelen die aan derden toebehoren (foto's, films, artikelen, logo's, merken, enz.).
- Handelen met de belangen, het imago en de reputatie van DomusVi in gedachten en ervoor zorgen dat onze standpunten niet verward kunnen worden met die van de Groep.



### Don'ts

- Geen eigendom van DomusVi toe-eigenen voor eigen gebruik, noch beschikbaar stellen aan derden voor gebruik ten behoeve van andere partijen dan de Groep.
- Illegale kopieën maken van software die gebruikt wordt door de Groep of onbevoegd gebruik maken van dergelijke software.
- Communicatiesystemen en intranetnetwerken gebruiken voor illegale doeleinden, met name om boodschappen van racistische, seksuele of beledigende aard door te geven.
- Mening en beloften doen namens DomusVi zonder specifieke toestemming.
- Vertrouwelijke informatie of informatie die schade toe kan brengen aan het imago van de Groep openbaar maken op sociale netwerken.
- Inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van onze werknemers, partners of derden.





## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik werk als animator in een verpleeghuis. Voor een evenement in mijn tehuis waarvoor ik de familieleden van de bewoners en buurtbewoners wil uitnodigen, wil ik een uitnodiging maken op basis van een mooie foto die ik op internet heb gevonden en waaraan ik het DomusVi logo heb toegevoegd. Mag dat?*

Hoewel de foto beschikbaar is op internet, betekent dit niet dat deze vrij is van copyright. Daarom is het waarschijnlijk dat zowel de Groep als geheel als u persoonlijk zal worden berispt voor het gebruik ervan op een DomusVi-document. Voor elk gebruik moet u zich er van vergewissen dat de foto legaal kan worden gereproduceerd of toestemming vragen aan de auteur. Vraag advies bij de juridische afdeling als u twijfelt.

### SITUATIE 2

*Ik ben gastvrijheidsmanager in een verpleeghuis. Ik heb een persoonlijk geschil met de burgemeester van mijn gemeente, waar mijn DomusVi-vestiging, die veel werkgelegenheid biedt, zich ook bevindt. Ik schrijf de burgemeester via mijn professionele e-mailadres, zodat mijn klacht meer gewicht in de schaal legt.*

Dit is verboden. U mag de e-mailadressen en briefhoofden van de Groep niet gebruiken voor persoonlijke zaken.

### SITUATIE 3

*Ik ben chef-kok in de keuken van een residentie. Ik wil reageren op een rancuneuze recensie over de vestiging waar ik werk dat ik op internet heb gevonden. Mag dat?*

Nee, u mag niet reageren op kritiek door direct of indirect te verwijzen naar het feit dat u voor deze instelling werkt. Meld de kritiek bij uw lijnmanager, die actie zal ondernemen. U mag niet namens DomusVi spreken zonder uitdrukkelijke toestemming.

### SITUATIE 4

*Ik werk op het hoofdkantoor. Mijn zoon heeft een CV nodig voor een sollicitatiegesprek en de printer thuis is kapot. Mag ik de printer op het werk gebruiken?*

Ja, maar niet systematisch. Beperkt gebruik van de apparatuur voor persoonlijke doeleinden is toegestaan. Dit moet redelijk en noodzakelijk zijn.

## Het waarborgen van de integriteit van onze informatie is het beschermen van ons immaterieel kapitaal!

**Onze informatie is ons ontastbare kapitaal. De integriteit ervan waarborgen betekent de duurzaamheid en de betekenis ervan behouden en de middelen verstrekken voor betrouwbare communicatie, een garantie voor vertrouwen en efficiëntie.**



### Wat is informatie-integriteit?

De kwaliteit en betrouwbaarheid van de documenten en informatie die door werknemers van de DomusVi Groep worden geproduceerd en die aan onze belanghebbenden kunnen worden verstrekt (openbare toezichhoudende autoriteiten enz.) maken deel uit van ons ontastbare kapitaal. De integriteit ervan, d.w.z. de betrouwbaarheid en de onaantastbaarheid, is fundamenteel. Het is eveneens noodzakelijk deze middelen niet te vervormen of zinloos te maken.

### De DomusVi Groep streeft naar integriteit en behoud van deze informatie.

Operaties en transacties die uitgevoerd worden door de Groep worden waarheidsgetrouw en nauwkeurig bewaard in de boekhouding van elke vennootschap, overeenkomstig de geldende regelgeving en interne procedures.

Alle gegevens moeten te goeder trouw worden ondersteund met passende bewijzen. Rekeningen mogen nooit worden gebruikt om omkoping, beïnvloeding of ander ongepast handelen te verbergen.

Alle documenten moeten bewaard worden in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en het beleid van de DomusVi Groep.

Er zijn interne controles ingesteld om de kwaliteit en betrouwbaarheid van financiële en boekhoudkundige informatie te waarborgen en om ervoor te zorgen dat de boeken en bestanden van het bedrijf niet worden gebruikt om onwettige transacties te verbergen.

Werknemers zijn verantwoordelijk voor de informatie en documenten die zij produceren. Lijnmanagers zijn verantwoordelijk voor interne controles volgens de procedures van de DomusVi Groep.



### Do's

- Nauwkeurig en eerlijk zijn bij het opstellen van boekhoudkundige bestanden. Zorgen voor het bestaan van de bij elke boeking behorende documentatie (contract, begroting, factuur, enz.).
- Wees bijzonder zorgvuldig bij het overdragen van fondsen met betrekking tot de identiteit van de ontvanger en de reden voor de overmaking.
- Nauwkeurig en zorgvuldig bijdragen aan interne onderzoeken, controles en audits, of externe audits door onze toezichhoudende autoriteiten.
- Zorgen voor de toepassing van alle regelgeving en besluiten van overheidsinstanties die van toepassing zijn op de verzamelen en verwerken van onze informatie



### Don'ts

- De correcte uitvoering van controles en audits van interne afdelingen, auditoren of toezichhoudende autoriteiten belemmeren.
- Informatie achterhouden in een context van controles en audits. Dit zijn ernstige schendingen van deze regels.
- Onze informatie of gegevensdragers beschadigen of vernietigen.





## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik werk als secretaresse in een verpleeghuis. Op een ochtend zijn de bevoegde autoriteiten van mijn instelling aanwezig om de interne documenten en processen door te nemen. Sommige documenten in verband met de diploma's van werknemers leken mij niet helemaal in orde. Mag ik die verstoppen?*

Nee. Zelf als u denkt dat documenten negatieve gevolgen kunnen hebben voor de instelling, is het u volledig verboden om documenten die u wordt verzocht te geven te verbergen of te vernietigen. We vragen u volledig mee te werken aan deze audit en een constructieve dialoog aan te gaan. We moeten er zeker van zijn dat deze documenten in orde zijn.



### SITUATIE 2

*Ik ben regionaal directeur. Ik word door een van de autoriteiten die verantwoordelijk is voor de tehuizen in mijn sector geïnformeerd over een protocol dat moet worden ingevoerd. Ik ben het niet eens met deze richtlijnen en geef ze dus niet door aan mijn personeel. Heb ik het recht om dat te doen?*

Nee. We moeten besluiten van overheidsinstanties doorgeven en toezien op de toepassing ervan. U kunt - in overleg met de bedrijfsleiding - in discussie gaan met deze toezichthoudende autoriteiten, maar u moet de verplichte regelgeving invoeren.

### SITUATIE 3

*Ik ben accountant. Een factuur die ik opneem, lijkt niet in verhouding te staan tot de geleverde dienst. Wat moet ik doen?*

Neem contact op met de betreffende instelling waarop de factuur betrekking heeft om na te gaan of het te betalen bedrag overeenkomt met de desbetreffende raming en de verleende dienst. U moet altijd nagaan of de valideringsprocedure voor de specifieke bedragen is gevolgd. U mag niet tot betaling overgaan voordat deze controles volledig zijn afgerond. Als er inconsistenties zijn, stelt u uw lijnmanager hiervan op de hoogte en neemt u contact op met de leverancier voor uitleg.





## Respect voor de vertrouwelijkheid van informatie.

Tijdens ons werk hebben wij dagelijks toegang tot veel informatie. Het is essentieel om de vertrouwelijkheid van deze informatie te respecteren, ongeacht de herkomst ervan.



### Wat is vertrouwelijke informatie?

Vertrouwelijke informatie is alle technische, medische, financiële, zakelijke en andere informatie of informatie die als vertrouwelijk wordt aangeduid, geleverd op enig medium, ongeacht welke vorm, zowel mondeling als schriftelijk, elektronisch, telefonisch of via telecommunicatie.

Vertrouwelijke informatie mag niet openbaar gemaakt worden.

### De DomusVi Groep hecht veel belang aan de vertrouwelijkheid van informatie.

Het vertrouwelijkheidsprincipe moet worden toegepast op alle informatie. Alle werknemers zijn verantwoordelijk door deze vertrouwelijkheid.

Voor de Groep moet met name de volgende informatie als strikt vertrouwelijk worden beschouwd:

- Ouderen die begeleid worden door DomusVi en hun familie ;
- Werknemers- en personeelszaken van DomusVi ;
- De commerciële (bezettingsgraad, prijzen, promoties, communicatie, enz.), digitale en technologische activiteiten van de Groep ;
- Resultaten, voorspellingen en financiële en boekhoudkundige gegevens ;
- Acquisities, afstotingen, vastgoedactiva en relaties met eigenaren en huurders ;
- Informatie over de kwaliteit, zorg, nieuwe producten en diensten van de groep of zijn knowhow ;
- Relaties met prijs- en regelgevende instanties en overheidsinstanties.



### Do's

- Zorgvuldig de kwaliteit en nauwkeurigheid waarborgen van de informatie die we binnen de Groep overdragen.
- Abnormale situaties melden die de vertrouwelijkheid van gevoelige informatie in gevaar brengt (diefstal van IT-tools, verdwijning van documenten, hacking, enz.).
- Naleven van procedures om de veiligheid van informatie en informatiesystemen te waarborgen, met name door naleving van het interne IT-Handvest.
- Handelen met het oog op de belangen, het imago en de reputatie van DomusVi.



### Don'ts

- Vertrouwelijke informatie waarover wij uit hoofde van onze functie of incidenteel uit hoofde van ons lidmaatschap van de Groep beschikken, aan iemand buiten de Groep bekendmaken.
- Vertrouwelijke informatie communiceren aan werknemers van de Groep die niet bevoegd zijn om deze te ontvangen.





## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik werk bij de receptie van een residentie. De IT-afdeling vraagt ons om complexe wachtwoorden te creëren en ze regelmatig te veranderen. Om ze gemakkelijker te kunnen onthouden, schrijf ik ze in mijn notitieboekje. In mijn bestanden staat geen informatie die ik als echt vertrouwelijk beschouw. Is dat een probleem?*

Ja. Het opschrijven van wachtwoorden op een vrij toegankelijke plaats (een notitieboekje is niet erg goed beveiligd) is een zwakke schakel in ons beveiligingssysteem. Het is niet toegestaan. Ook als u denkt dat uw informatie niet vertrouwelijk is, kan een derde daar misbruik van maken. En toegang krijgen tot andere dingen behalve uw bestanden via uw login of door zich als u voor te doen.

### SITUATIE 2

*Ik werk bij een supportafdeling. Ik werd gevraagd voor een interview over de kortetermijnmissies van de DomusVi Groep voor het interne magazine van de Groep. Mag ik hierover communiceren? En hoe verzeker ik dat mijn antwoorden waarheidsgetrouw worden weergegeven?*

Als uw manager ermee instemt, kunt u communiceren over uw activiteiten in het kader van een intern magazine. Ga bij hem na welke informatie u mag delen en geef geen vertrouwelijke informatie vrij. Vraag of u het artikel mag nalezen voordat het gepubliceerd wordt.





## Bescherming van persoonsgegevens

**Vanwege onze activiteit moeten we gegevens van gevoelige, medische en persoonlijke aard verwerken. De verwerking moet strikt volgens de geldende regelgeving plaatsvinden om te garanderen dat alle belanghebbenden, zowel klanten, familieleden, werknemers als partners, er zeker van zijn dat hun persoonsgegevens beschermd worden.**



### Wat zijn gevoelige en persoonsgegevens?

Gegevens worden aangemerkt als “persoonlijk” als ze betrekking hebben op een natuurlijke persoon die direct (e-mailadres, voornaam) of indirect (telefoonnummer, identificatiecode, burgerservicenummer, etc.) geïdentificeerd kan worden.

Persoonsgegevens worden als gevoelig beschouwd als ze betrekking hebben op de “raciale” of etnische afkomst, politieke, godsdienstige of filosofische overtuigingen, lidmaatschap van een vakbond, seksuele geaardheid, genetische of biometrische informatie of gegevens over de gezondheid van de betrokkene.

### De DomusVi Groep garandeert de bescherming van de privacy en persoonsgegevens van al haar belanghebbenden.

Daarom passen we de geldende wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens strikt toe, zodat iedereen recht heeft op toegang, correctie, verwijdering, beperking of bezwaar tegen gebruik van zijn gegevens.

Wij verbinden ons er ook toe de doeleinden waarvoor de gegevens worden gebruikt duidelijk te definiëren en na te leven. Neem contact op met de Functionaris voor Gegevensbescherming voor meer informatie over het beleid van de DomusVi Groep inzake de bescherming van persoonsgegevens.



### Do's

- Voldoen aan de interne procedures voor de bescherming van persoonsgegevens.
- Personen van wie wij gegevens verzamelen informeren over het soort informatie dat wordt verzameld, het doel van de verzameling en hoe zij contact kunnen opnemen als zij vragen hebben.
- Toegang tot de gegevens beperken tot personen die deze moeten gebruiken, de gebruikskaders en termijnen duidelijk definiëren.
- Passende maatregelen invoeren om de veiligheid en vertrouwelijkheid van gevoelige en persoonsgegevens te waarborgen.
- Contact opnemen met de Functionaris voor Gegevensbescherming voor elke nieuwe verwerkingsoperatie.



### Don'ts

- Gevoelige gegevens verzamelen zonder duidelijk gedefinieerd doel of toestemming van de betrokkenen.
- Vertrouwelijke informatie waarover wij uit hoofde van onze functie of incidenteel uit hoofde van ons lidmaatschap van de Groep beschikken, aan iemand buiten de Groep bekendmaken.
- Communiceren van persoonsgegevens buiten de entiteiten van de Groep.
- Communiceren van persoonsgegevens buiten de entiteiten van de Groep (tenzij wettelijk verplicht of in geval van geformaliseerde uitbesteding) zonder de betrokkenen hierover te informeren.
- Communiceren van vertrouwelijke informatie aan werknemers van de Groep die niet bevoegd zijn deze te ontvangen
- Persoonsgegevens langer bewaren dan de wettelijke termijnen.





## En in de praktijk, is het ethisch?

### SITUATIE 1

*Ik ben directieassistente. Een personeelslid vraagt mij om de contactgegevens van gezinnen die een familielid in onze vestiging hebben om hen een kortingsaanbieding te geven voor de garage die haar man runt. Mag ik de gegevens verstrekken?*

Nee. U hebt toegang tot deze gegevens met een specifiek doel waarvoor de families hun toestemming hebben gegeven: het monitoren van het verblijf van hun naaste in de instelling. U mag deze gegevens alleen gebruiken in het kader van uw functie en ze in geen geval doorgeven aan een werknemer die deze gegevens niet nodig heeft voor de uitvoering van zijn of haar taken.



### SITUATIE 2

*Ik werk bij personeelszaken. De leden van de Ondernemingsraad van een verpleeghuis hebben per brief gevraagd om het adres van een van hun collega's. Ze willen een surpriseparty organiseren voor zijn pensioen. Ik heb geweigerd omdat het een inbreuk op zijn privacy zou zijn. Heb ik gelijk?*

Zeker. Zelfs als de intentie welwillend is, is uw reactie gepast: persoonsgegevens zijn vertrouwelijk en u hebt er toegang toe voor zeer specifieke doeleinden. U kunt ze voor geen enkel ander doel gebruiken. Aangezien dit een goed idee is, kunt u suggereren dat de werknemers de surpriseparty in een restaurant of in het verpleeghuis organiseren als het management dat goed vindt.

### SITUATIE 3

*Ik run een serviceresidentie. Ik kan mijn USB-stick met persoonsgegevens van de bewoners en prospecten van de woning niet meer vinden. Ik vind het vervelend, maar denk niet dat iemand anders veel aan deze informatie heeft. Wat moet ik doen?*

Ongeacht of de stick nu verloren of gestolen is, het is een inbreuk op het beveiligingssysteem van persoonsgegevens dat door het bedrijf wordt gebruikt. U moet het incident melden bij de Functionaris voor Gegevensbescherming en aangeven welk type informatie verloren is gegaan. Hij of zij zal beslissen welke maatregelen nodig zijn (aangifte, enz.). Bovendien had deze informatie nooit op een USB-stick mogen staan: het is belangrijk dat u zich houdt aan de computerbeveiligingsprocedures en geen bedrijfsgegevens kopieert op een onbeveiligde USB-stick of externe schijf.



Domus   
Group

[www.domusvigroup.com](http://www.domusvigroup.com)



Domus 

Domus 

advita  
PFLEGE



MARTHA FLORA  
De meest persoonlijke demerthoeding