



Wat verwachten we van elkaar?

Wat mag je verwachten van deze gedragscode?

Inhoudstafel

- 3** Voorwoord
- 4** Wat en waarom een gedragscode?
- 5** Hoe leef je de gedragscode na?
- 6-8** Omgaan met informatie
- 9** Omgaan met onze klanten
- 10-11** Omgaan met leveranciers
- 12-15** Omgaan met collega's en werk
- 16** Omgaan met sociale media en pers
- 17-18** Meldingen en overtredingen
- 19** Contactpersonen



Voorwoord

Beste medewerker,

Enkel met **integriteit** en een **goede reputatie** kunnen we een vlotte werking van onze organisatie garanderen. Daarom stellen we vier belangrijke **kernwaarden** voorop binnen Helan: we luisteren écht, we durven anders zijn, we zorgen voor eenvoud en we komen samen in beweging. Deze waarden vormen de kern van ons **DNA**. We willen dat elke medewerker deze waarden samen met de missie van ons bedrijf onderschrijft én toepast in relatie met onze klanten, collega's en leveranciers.

Deze **gedragscode** maakt onze missie, visie en waarden* nog concreter en bouwt ze om tot duidelijke spelregels en afspraken om integer te handelen. Veel van deze zaken lijken evident, maar in een discussie zorgt dit document ervoor dat je weet waar de grenzen juist liggen.

Laat onze basiswaarden leven en gebruik ze in je dagdagelijkse werk. Heb je twijfels hoe je best reageert in een bepaalde situatie? Neem er dan deze gedragscode bij, spreek erover met collega's en vraag advies. Zo lossen we de verwachtingen in van onze klanten én collega's.

Tom Coolen
Algemeen Directeur



Wat is een gedragscode?

In de gedragscode ligt vast welke onze **gedragsnormen** zijn, zowel onderling als naar derden. Het is een **leidraad** met de normen die je minimaal moet volgen. Het is niet de bedoeling om alle regels op te sommen waaraan de activiteiten van de medewerkers moeten beantwoorden.

Waarom een gedragscode?

Om onze activiteiten als ziekenfonds, verzekeringsagent, kinderopvang en dienstencheque- en gezinszorgorganisatie efficiënt uit te voeren, is een **duidelijke gedragscode** vereist.

Onze activiteiten werden daarnaast ook vastgelegd in verschillende **wet- en regelgeving***.

Wie moet zich houden aan de gedragscode?

De gedragscode geldt voor **alle medewerkers**, werkzaam binnen één van de entiteiten van Helan. Iedere nieuwe collega krijgt deze gedragscode samen met de **onthaalbrochure** wanneer hij of zij start.





Hoe leef je de gedragscode na?

We verwachten dat je je persoonlijk verbindt met de gedragscode. Dit betekent dat je op de hoogte bent van de gedragsregels en interne reglementen, deze naleeft én erop toeziet dat anderen dit ook naleven.

Wat verwachten we nog?

- Je bent integer, dus eerlijk, betrouwbaar en geloofwaardig.
- Je zorgt ervoor dat je geen laakbaar gedrag of belangenvermenging vertoont en ook die indruk niet wekt.
- Je gedraagt je ethisch tegenover alle personen met wie je contact hebt.
 - Je vermijdt elke vorm van discriminatie.
 - Je behandelt klanten, verzekerden, collega's en partners steeds billijk en professioneel.

Van de leidinggevenden verwachten we dat ...

- ... ze zorgen dat de medewerkers de code goed begrijpen.
- ... ze instaan voor de toepassing, het toezicht en de evaluatie ervan.
- ... ze een werkingskader voorzien dat overeenstemt met de vereisten in de gedragscode.



Omgaan met informatie

Waarom is dit belangrijk?

We werken elke dag bij klanten thuis. Daarom is het belangrijk dat we veilig omgaan met informatie, zowel privé als over het werk, en dat we de privacyregels respecteren. Zo beschermen we onszelf, onze klanten en Helan.

Veilig omgaan met informatie

Alle gegevens van de klanten die jij kan raadplegen via de Helan Heroes app zijn onderhevig aan de wet op de privacy (GDPR), deze gegevens vallen dus onder je beroepsgeheim.

Schakel daarom je werk-gsm uit na je werkdag, laat geen documenten rondslingeren. Zorg bovendien voor een uniek en sterk wachtwoord, deel dit met niemand. Verander je wachtwoord regelmatig.

Privacyregels (GDPR)

- Maak geen foto's of video's van de klant of de woning van de klant.
 - Uitzondering: het is noodzakelijk voor je werk
 - Uitzondering: je krijgt toestemming van de klant
- Kijk geen documenten in zonder expliciete toestemming.
- Vertel geen informatie door:
 - Je vertelt niet wat je bij de klant ziet of hoort.
 - Uitzondering: enkel als het nodig is voor je werk (veiligheid...)



Vertrouwelijkheid van gegevens

Het is verboden om het beroepsgeheim te overtreden of vertrouwelijke gegevens te misbruiken zoals bepaald in het arbeidsreglement.

Omgaan met informatie

Fraude

Fraude is een risico waaraan ook Helan wordt blootgesteld. Daarnaast schaadt fraude de doelstellingen, de werking, de geloofwaardigheid en de reputatie van onze organisatie. Tegenover fraude geldt dan ook een **nultolerantie**.

Fraude is een **ongeoorloofde en bedrieglijke handeling**, of het **nalaten** te handelen, met de bedoeling rechtstreeks of onrechtstreeks een oneerlijk voordeel te behalen of om aan een verplichting van welke aard dan ook te ontsnappen.

Fraude kan verschillende vormen aannemen en voorkomen in verschillende situaties. Ook **online fraude** komt vaak voor. Wees extra waakzaam voor **phishing**: verdachte e-mails, sms-berichten of telefoons waarin gevraagd wordt om persoonlijke gegevens of om op een link te klikken. Het is heel belangrijk om je **wachtwoord** van **Helan Heroes regelmatig te veranderen** en je **inloggegevens nooit te delen**, zodat de gegevens van onze klanten niet gebruikt kunnen worden voor online fraude.

Vertrouwelijkheid van de gegevens

Je behandelt de gegevens met betrekking tot onze klanten met de grootste vertrouwelijkheid en discretie. Dat betekent dat je:

- geen persoonlijke informatie van klanten deelt met anderen,
- deze gegevens enkel gebruikt om je werk goed te doen,
- en altijd respect toont voor de privacy van de klant.

Dit is een onderdeel van jullie **beroepsgeheim** en staat ook zo beschreven in het arbeidsreglement.



Je bent verplicht om bij de uitoefening van je functie je integer en eerlijk te gedragen en toe te zien op het correcte gebruik van de financiële middelen van Helan Thuiszorg.

Je handelt naar de afspraken rond preventie, opsporing en beheer van fraude. Het is dan ook verboden goederen en financiële middelen van de onderneming, personeelsleden en klanten te verduisteren of deel te nemen aan frauduleuze of corrupte zakelijke praktijken.

Sinds 25 mei 2018 is de Europese wetgeving over de privacy, General Data Protection Regulation (**GDPR**) van kracht. In dit kader is het belangrijk dat je weet hoe je met persoonsgegevens van klanten, collega's, ... omgaat.

Vragen? Contacteer je sectorverantwoordelijke.

Omgaan met informatie

Artificiële intelligentie

Het gebruik van AI-toepassingen biedt heel wat mogelijkheden, ook op de werkvloer. Je mag er gebruik van maken, maar wees je goed bewust van de **risico's**! We geven hieronder enkele do's en don'ts weer.



Doen

- **Anonieme en/of publieke informatie:** Gebruik enkel data die niet kan worden teruggebracht naar een individu of de eigen organisatie in de AI-toepassingen.
- **Check altijd het resultaat:** Je bent nog altijd zelf verantwoordelijk voor het eindresultaat en dient dus steeds na te gaan of het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen, afspraken en regelgeving die van toepassing is.
- **Wees creatief en deel je ervaringen:** Wie AI gebruikt op een verantwoorde manier zal efficiënter zijn dan wie het niet gebruikt. Door ervaringen te delen met elkaar worden we allemaal sterker, individueel en als groep.

Bij onduidelijkheid of vragen rond het gebruik van AI binnen Helan, gelieve contact op te nemen via AI@helan.be.

Weet dat er ook een uitgebreide AI-policy werd opgesteld.



Niet doen

- **Vertrouwelijke of gevoelige informatie:** Wachtwoorden, gegevens van klanten (naam, bankrekeningnummer, medische gegevens, ...), interne bedrijfsinformatie... Dit kan leiden tot potentiële beveiligingsrisico's en inbreuken op de privacy.
- **Discriminerende of illegale inhoud:** Het is ontoelaatbaar om generatieve AI te gebruiken om inhoud te genereren die discriminerend, haatdragend, illegaal of in strijd is met de ethische normen van onze organisatie.
- **Manipulatie van informatie:** Het is niet acceptabel om generatieve AI te gebruiken om misleidende of valse informatie te genereren, zoals nepnieuws, vervalste documenten of frauduleuze claims.
- **Persoonlijke of emotionele onderwerpen zonder passende ondersteuning:** AI is niet in staat om empathie te tonen of gevoelige situaties adequaat te behandelen. Wees dus voorzichtig met persoonlijke of emotionele onderwerpen, vooral zonder de juiste ondersteuning of begeleiding.
- **Volledig automatiseren:** Automatiseer geen taken en/of opdrachten zonder tussenkomst of controle van een medewerker.

Omgaan met onze klanten

Doelgerichte zorg

Bij Helan Thuiszorg kiezen we bewust voor zorg die vertrekt vanuit wat écht belangrijk is voor de klant. We kijken niet alleen naar de zorgvraag, maar vooral naar de persoon achter die vraag. We stemmen onze ondersteuning af op wat de klant zelf nog kan, en waaraan hij of zij behoefte heeft. Zo willen we elke klant zo lang mogelijk in zijn vertrouwde omgeving laten wonen, op een manier die past bij zijn persoonlijke doelen.

Professionele omgang

We benaderen klanten en hun omgeving altijd vriendelijk, respectvol en professioneel. We communiceren duidelijk en constructief, en vermijden negatieve uitspraken over Helan of over collega's. Zo zorgen we voor een veilige en aangename sfeer voor iedereen.

Luisterbereidheid

Helan luistert actief naar zijn klanten. Wanneer we een opmerking of klacht ontvangen, nemen we die ernstig. We laten de klant uitspreken, proberen te begrijpen wat er aan de hand is en doen wat mogelijk is om ontevredenheid te voorkomen of op te lossen.

Wederzijds respect en vertrouwen

We respecteren ieders achtergrond en sluiten niemand uit. We maken geen onderscheid op basis van afkomst, geslacht, cultuur of geloof. We gaan zorgzaam om met de grenzen van de klant en houden rekening met gevoeligheden.



Omgaan met leveranciers

Commerciële praktijken

Helan houdt zich aan de code van beroepsethiek die de Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen heeft ontwikkeld en waarop alle ziekenfondsen zich hebben ingeschreven.

Deze ethiek respecteren we tevens buiten de ziekenfondswereld, binnen de andere entiteiten van Helan.

Concurrenten

Tijdens én na de beëindiging van je arbeidsovereenkomst of stage mag je **geen enkele medewerking verlenen aan daden van oneerlijke concurrentie**, meer bepaald:

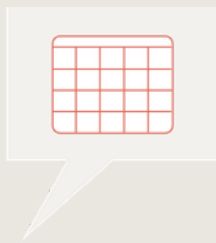
- *De verspreiding van informatie of interne documenten die binnen Helan Thuiszorg wordt gebruikt.*
- *Het kwaadwillig belasten en in diskrediet brengen van producten en diensten aangeboden door Helan.*
- *Het systematisch overnemen van de klanten.*

Door adequate diensten aan te bieden en overeenkomstig onze waarden te handelen vestigt Helan zijn positie op de markt. We onthouden ons van alle oneerlijke praktijken ten opzichte van onze concurrenten.

Leveranciers

Helan stimuleert de concurrentie tussen leveranciers.

We kiezen leveranciers op basis van objectieve criteria in overeenstemming met onze belangen. Indien de entiteit valt onder de wetgeving op overheidsopdrachten, passen we die ook toe.



Omgaan met leveranciers

Overheidsaanbestedingen

Helan Ziekenfonds, Helan Kinderopvang en Helan Thuiszorg zijn onderworpen aan de Wet Overheidsopdrachten*.

Het is **strikt verboden** rechtstreeks of onrechtstreeks tussen te komen tijdens de plaatsing of uitvoering van een overheidsopdracht* wanneer je daarvoor, persoonlijk of via een tussenpersoon, zou kunnen terechtkomen in een toestand van belangenconflict. We vrijwaren dus onze integriteit en onafhankelijke beoordeling door elke situatie te weigeren die een belangenconflict zou kunnen uitlokken.

De **communicatie** met betrekking tot het lopende dossier, mag enkel via de **geijkte procedure** verlopen.

Wanneer is er sprake van een belangenconflict?

Er is een **vermoeden van belangenconflict** indien er een **verwantschap** is tot de derde graad in rechte lijn, of vierde graad in zijlijn of in geval van samenwoning. Indien een medewerker zich in een dergelijke situatie bevindt, moet de aangifteprocedure worden gevolgd. Er zijn uitzonderlijke omstandigheden afhankelijk van de gevolgde procedure. Bij onduidelijkheid of vragen, gelieve contact op te nemen met je sectorverantwoordelijke.

Geschenken en giften

We nemen geen geschenken of voordelen aan van klanten en van derden waar een professionele relatie mee bestaat. **Enkel bederfbare zaken** mogen worden aangenomen, zoals zelfgebakken taart, pralines of groenten uit de moestuin. Alle andere vormen van geschenken weigeren we altijd vriendelijk en beleefd, zodat we misverstanden vermijden en professioneel blijven.

Twijfel je? Contacteer je sectorverantwoordelijke.



Omgaan met collega's en werk

Gedrag en relaties op de werkvloer

1. Relatie op het werk

Een **persoonlijke relatie** op het werk kan ontstaan en hoeft geen probleem te zijn.

Toch kan een dergelijke relatie, en in het bijzonder een relatie tussen een leidinggevende en een medewerker, problemen opleveren zoals belangenvermenging, bevoordeling...

Ontstaat er een **persoonlijke relatie** met een collega? Bespreek dit altijd met je sectorverantwoordelijke.

Openheid en een goede communicatie zijn in een dergelijke situatie erg belangrijk. Het directieteam van Helan kan indien nodig, maatregelen treffen zodat moeilijkheden veroorzaakt door een persoonlijke relatie op het werk, vermeden worden.

Helan wil **werkrelaties bevorderen die gebaseerd zijn op loyaliteit en wederzijds vertrouwen**. Collegialiteit, respect voor elkaar en beleefdheid kenmerken de relaties tussen collega's, ongeacht je functie. Bovendien respecteer je de culturele diversiteit.

Het is verboden om uiting te geven aan elke vorm van racisme en discriminatie op grond van geslacht, afkomst, nationaliteit of etnische origine, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, leeftijd, godsdienstige of filosofische overtuiging, gezondheidstoestand, handicap of lichamelijk kenmerk, zowel ten aanzien van collega's, leidinggevende en klanten.



Omgaan met collega's en werk

Gedrag ten opzichte van leidinggevenden

Je respecteert de leidinggevenden en directie. Je voert je toevertrouwde taken trouw uit, in lijn met de doelstellingen en verwachtingen van je rol. Je suggesties en constructieve kritiek zijn welkom.

Als je bij de uitoefening van je toegewezen taken ernstige moeilijkheden ondervindt met je sectorverantwoordelijke, heb je het recht de HR-afdeling hiervan op de hoogte te brengen, zonder dat dit tegen je gebruikt kan worden.

Gedrag ten opzichte van medewerkers

De leidinggevenden zien erop toe dat de taken van hun dienst goed uitgevoerd worden. Ze stimuleren een collegiale sfeer en ze vermijden het ontstaan van persoonlijke conflicten. De behandeling van en de omgang met de medewerkers is respectvol en vrij van vriendjespolitiek.

Kritische opmerkingen uiten ze open en eerlijk, zonder allusies of bedekte bedreigingen. Ze brengen HR onmiddellijk op de hoogte wanneer er ernstige problemen rijzen met een medewerker en de uitvoering van diens taken.

Gedrag ten opzichte van collega's

Je respecteert je collega's.

Onze organisatie moedigt ook de teamspirit en goede trouw van de medewerkers aan.

Verkeerde informatie geven of informatie achterhouden, weigering om samen te werken met collega's zonder gegronde reden, pesterijen of onrespectvol gedrag wordt niet getolereerd, op geen enkel niveau.

2. Waardigheid op het werk

We **tolereren geen enkele vorm van pesterijen of intimidatie**. Word je toch het slachtoffer van pesterijen? Dan kan je in alle openheid bij HR of bij de aangeduide **vertrouwenspersonen** terecht, conform het beleid van Helan inzake waardigheid op het werk. Dit kan niet tegen je gebruikt worden. Helan is verplicht om je met **zorg** te omringen en ondersteuning aan te bieden.

3. Alcohol en stimulerende of verdovende middelen

Stimulerende of verdovende middelen en alcohol zijn uiteraard **verboden tijdens de werkuren**, net als dronken of **onder invloed** van drugs aan het werk gaan.

We verwachten daarnaast dat je op een verantwoorde manier omgaat met het gebruik van alcohol zodat dit niet zou leiden tot problematische situaties voor jezelf en voor de collega's. We verwachten van de directie, het management en de leidinggevenden dat ze een **voorbeeldrol** vervullen en passend optreden ten aanzien van medewerkers die zich in een problematische situatie bevinden.

>> Meer informatie over ons preventief beleid rond stimulerende en verdovende middelen vind je als bijlage van het arbeidsreglement.

Omgaan met collega's en werk

Externe mandaten

Bij Helan Thuiszorg voer je specifieke taken uit en beschik je over de gegevens van heel wat klanten. Zo lang je in dienst bent bij Helan is het niet toegestaan om zelf of via een tussenpersoon te werken voor een bedrijf dat gelijkaardige diensten aanbiedt.

Als je ...

- Een nevenactiviteit uitvoert, als zelfstandige of loontrekkende.
- Een bestuursmandaat of een ander mandaat aanvaardt.

Die kan zorgen voor...

- Een belangenconflict.
- En/of afbreuk kan doen aan de activiteit, het imago of de waarden van Helan.

... dan deel je deze situatie schriftelijk mee aan HR.

Neem zelf het initiatief, ook als je twijfelt, om problemen te voorkomen. **Stuur een mail naar hrthuiszorg@helan.be met de vermelding van je externe mandaten.**

Je krijgt antwoord binnen de 5 werkdagen met een akkoord of niet akkoord. Voor vrijwilligerswerk op het terrein van vrijetijdsbesteding of hobby-beoefening geldt dit natuurlijk niet.

Belangenconflicten

Helan streeft ernaar belangenvermenging en potentiële belangenconflicten te vermijden. Algemeen geldt dat een persoon niet tegelijk als partij en tegenpartij kan optreden en dat je elk belangenconflict van welke aard ook probeert te vermijden. Je hebt in een dergelijke situatie zowel een meldings- als een onthoudingsplicht.

>> Helan volgt strikt de mogelijke belangenconflicten op, zoals aanbevolen in de gedragsregels voor consumentenbescherming.

- Je mag geen eigendommen of informatie van Helan, de klanten, de zorgverleners of -instellingen, de leveranciers of elke andere derde gebruiken buiten het kader van je arbeidsovereenkomst of overeenkomst in het kader van een stage en zeker niet voor eigen winstoogmerk of uit eigen belang, noch voor dat van derden.
- Breng je leidinggevende op de hoogte en denk altijd na wat het beste is voor Helan of elke andere persoon met wie je een nauwe band hebt.

>> Wanneer is er sprake van belangenvermenging?

Er is sprake van belangenvermenging wanneer je handelt in naam van Helan en je handelingen beïnvloed worden of lijken te worden door persoonlijk belang, het belang van een familielid of andere persoon met wie je een nauwe band hebt.

Omgaan met collega's en werk

Preventie van psychosociale risico's op het werk

... waaronder geweld en morele of seksuele pesterijen op het werk

Helan voerde een **beleid** in voor de preventie van psychosociale risico's op het werk, waaronder geweld en morele of seksuele pesterijen op het werk. Dit beleid staat beschreven in het arbeidsreglement (incl. bijlagen) van Helan Thuiszorg. Het is **verboden** je schuldig te maken aan geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag onder welke vorm dan ook of misbruik te maken van de klachtenprocedure voor dit ongewenst grensoverschrijdend gedrag.

Veiligheid en gezondheid

Helan voerde regels in voor de veiligheid, hygiëne en gezondheid van medewerkers. Dit kan je lezen in het arbeidsreglement. Je houdt je aan deze voorschriften.

Gebruik bedrijfsmiddelen

Je draagt bijzonder goed zorg voor de **installaties**, de **goederen** en het **materiaal** van de organisatie dat je mag gebruiken. Je verplichtingen:

- Voor het uitvoeren van je opdrachten en taken die met de functie verband houden, krijg je een smartphone van het werk. Je levert deze in goede staat terug in bij uitdiensttreding of aan het einde van de gebruiksperiode. Je bent ook verantwoordelijk voor het goede gebruik van het kantoomateriaal en toestellen die je bedient of gebruikt.



Omgaan met sociale media en pers



Sociale media

Helan vindt het belangrijk dat hun medewerkers sociale media gebruiken, zowel externe als interne. Hieronder lees je een aantal tips voor het gebruik van sociale media.

- *Gebruik nooit het Helan logo in privécontext, dus bijvoorbeeld niet in je profielfoto.*
- *Post nooit vertrouwelijke info die enkel intern gebruikt mag worden zoals financiële info, cijfers, rapporten,...*
- *Ga niet openlijk in dialoog met andere medewerkers over interne zaken. Als je vragen hebt, bespreek het dan altijd intern met de juiste collega.*
- *Post niets dat discriminerend, beledigend of obscene is. Ook niet bij de concurrentie.*
- *Ga niet in dialoog/discussie met bedrijven of mensen die voor ons te veel voorkeurbepalend zijn. Bijvoorbeeld, wees voorzichtig met het 'liken' van politici, bepaalde bedrijven/zelfstandigen. Ook al zijn ze op het eerste gezicht niet schadelijk.*
- *Indien crisis management, spreken we altijd vanuit officiële stem. Medewerkers kunnen een boodschap in dergelijke situatie ook altijd uitdragen, maar niet met de bedoeling om verder in discussie te gaan. Er is een workflow voorzien om mensen een correct en passend antwoord te geven.*
- *Ontdek je een opmerking (positief of negatief) op social media? Reageer niet zelf, maar geef het even door aan de marketing afdeling. Zij zullen dan vanuit de officiële pagina op een gepaste manier reageren.*
- *Laat je niet negatief uit over Helan.*
- *Post je vaak rond Helan gerelateerde topics op je persoonlijke kanalen? Maak dan duidelijk dat je volledig uit eigen naam communiceert. Voorbeeld: Deze tweets zijn de mijne, niet die van Helan (mijn werkgever).*

Pers

In bepaalde gevallen kan het zijn dat een journalist je belt. **Beantwoord zelf geen vragen.**

Noteer de gegevens van de journalist en geef dit zo snel mogelijk door aan je sectorverantwoordelijke. Onze **persverantwoordelijke Sarah Masschelein** neemt dit dan verder op.

Meldingen en overtredingen

Verantwoordelijkheden

Je begrijpt de **gedragscode**, stelt **vragen** en bespreekt eventuele zorgen. Het is belangrijk om **tijdig je zorgen** te bespreken.

De managers en directie promoten de gedragscode actief, geven het voorbeeld en brengen een cultuur tot stand waarin medewerkers hun verantwoordelijkheden begrijpen en zich vrij voelen om hun zorgen te uiten met betrekking tot ethiek en naleving van de regelgeving.

Met betrekking tot de naleving proberen ze problemen te voorkomen en als die er toch zijn, stellen ze deze vast en reageren er gepast op.

Meldingen

Wat als het toch fout gaat?

Deze gedragscode geeft aan dat **integriteit** meer is dan een mooi woord. Integriteit is iets van elke dag en van alle medewerkers. Ieder van ons heeft op dit gebied zijn of haar verantwoordelijkheid. Volgende vragen kunnen als leidraad dienen:

Stel jezelf 3 ethische vragen:

1. *Is het wettelijk toegestaan? Schend ik hiermee de wetgeving, het bedrijfsbeleid of de procedures?*
2. *Is het weloverwogen? Is het eerlijk tegenover alle huidige en toekomstige betrokkenen? Bevordert het een solide relatie voor de toekomst?*
3. *Hoe zou ik mezelf voelen? Zou ik me trots voelen? Zou ik willen dat vrienden, familie en collega's hierover lezen in de krant?*

>> **Twijfel je of iets al dan niet integer is? Bespreek het dan met je sectorverantwoordelijke.**

Sancties

Helan erkent dat de meerderheid van haar medewerkers geen beleid nodig heeft om te beseffen wat goed en gepast zakelijk gedrag is.

Toch is er voor de duidelijkheid een beleid nodig zodat de medewerker die de regels overtreedt, weet dat onze organisatie dit serieus neemt. Er kunnen sancties volgen bij een eventuele overtreding.



Meldingen en overtredingen

Tot wie richt je je?

- Neem direct contact op met je **manager of sectorverantwoordelijke**. Dit is de **snelste en meestal efficiëntste** optie die de voorkeur geniet, maar het is niet je enige optie.
- Neem contact op met de **regioverantwoordelijke**. Dit is een **alternatief** voor het direct benaderen van je sectorverantwoordelijke. Maak gebruik van dit kanaal wanneer je het gevoel hebt dat je niet direct naar je sectorverantwoordelijke kunt stappen, of wanneer je sectorverantwoordelijke niet juist reageert op je zorgen.
- Neem contact op met **HR**. Vooral van belang als je geen respons krijgt via de normale kanalen.
- Neem contact op met één van de **vertrouwenspersonen** binnen Helan voor psychosociale aangelegenheden. De namen van de vertrouwenspersonen vind je achteraan deze brochure terug, alsook in de Helan Heroes app.
- Neem contact op met de **compliance relais** voor VMOB materies en de **Data Protection Officer (DPO)** voor privacy aangelegenheden, bekijk dit samen met je sectorverantwoordelijke.
- Neem contact op met **Risk en Quality** voor het melden van fraude, bekijk dit samen met je sectorverantwoordelijke.
- Merk je onregelmatigheden of overtredingen van wet- en regelgeving op binnen het bedrijf? Meld dit dan aan je sectorverantwoordelijke. Heb je het gevoel dat dit niet ernstig wordt opgevolgd? Dan kan je **anoniem melding** doen via <https://helan.whistlelink.com/> Op deze manier worden **klokkenluiders** beschermd tegen vergeldingsacties in welke vorm dan ook (straf, discriminatie, ...).

Helan verwacht dat je je onberispelijk gedraagt in je werk en je collega's erop aanspreekt wanneer het toch fout gaat. Een probleem wordt op die manier meestal opgelost. Is dat niet het geval, dan verwachten we dat je expliciet aan de bel trekt als je vermoedt dat de regels van deze gedragscode worden overtreden.

Contactpersonen

Pers

Woordvoerder Sarah Masschelein: 0474 87 43 86

Data Protection Officer

Voor meldingen over privacy: privacy@helan.be

Human Resources

HRthuiszorg@helan.be

Risk & Quality

Voor meldingen van fraude: risk&quality@helan.be

Vertrouwenspersonen voor psychosociale aangelegenheden

Intern

- Anne Deschuyteneer: 0497 54 42 73 - anne.deschuyteneer@helan.be
- Ann De Keyser: 0486 46 72 41 - ann.dekeyser@helan.be
- Preventieadviseur Helan: preventieadviseur@helan.be

Extern

- Preventieadviseur psychosociale aspecten: 09 264 12 30
- Externe vertrouwenspersoon: psychosociale.gent@idewe.be



**Voor alle andere policies
verwijzen we je graag naar
je sectorverantwoordelijke
om dit samen te bekijken**



**Bedankt om deze
gedragscode na te leven!**