

# **GEDRAGSCODE ETHIEK EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN**

---



# INHOUDSTAFEL

## Hoofdstuk 1

### Inleiding

- P. 04 — **Boodschap van de CEO**
- P. 05 — **Editorial van de Departementen Compliance en MVO**
- P. 06 — **Alles wat u wil weten over de Gedragscode**

## Hoofdstuk 2

### De spirit van *emeis*

- P. 09 — **Ethisch handelen, een voorwaarde voor duurzaam en gezamenlijk succes**
- P. 09 — **De mens: het middelpunt van ons handelen**
- P. 10 — **Onze waarden**
- P. 12 — **Ons referentiekader**

## Hoofdstuk 3

### De verbintenissen *emeis*

- P. 16 — **Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt**
- P. 24 — **Engagementen als werkgever**
- P. 27 — **Burgerschap: als een betrokken speler handelen op lokaal vlak en in de bredere samenleving**
- P. 31 — **Integriteit in de bedrijfsvoering**

# Inleiding

- P. 04 - **Boodschap van de CEO**
- P. 05 - **Editoriaal van de Departementen Compliance en MVO**
- P. 06 - **Alles wat u wil weten over de Gedragscode**

## INLEIDING

# Boodschap van de CEO

**O**nze missie, het helpen en ondersteunen van de meest kwetsbaren, vertegenwoordigt een immense verantwoordelijkheid. Elk jaar schenken ongeveer 270.000 patiënten en bewoners ons hun vertrouwen. Daarbij leggen ze hun gezondheid en welzijn in onze handen, en in die van onze 76.000 medewerkers, 76.000 «krachten» aan wie we de middelen geven om hun werk goed te doen met behoud van hun gezondheid. Om het vertrouwen van al deze mensen te verdienen, moet onze toewijding oprecht zijn. Dit kan alleen als alle voorwaarden aanwezig zijn om ons werk op een serene en transparante manier uit te voeren, met respect voor ieders waardigheid. Dit werk is fundamenteel menselijk. Alles wat we doen, elk van onze acties heeft een directe impact op de bewoners en patiënten die we verwelkomen of met wie we omgaan. Deze Gedragscode is het referentiekader dat onze waarden, onze ethische principes en onze inzet voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen herbevestigt. Ik wil het belang benadrukken dat ik hecht aan ethiek, in alle aspecten van onze activiteiten. De striktheid waarmee we overal ter wereld de strengste principes toepassen en de naleving van onze engagementen op het vlak van menselijke, sociale en

**„Ons werk is fundamenteel menselijk. Alles wat we doen, elk van onze acties heeft een directe impact op de bewoners en patiënten die we verwelkomen of met wie we omgaan.”**



ecologische verantwoordelijkheid, zijn essentieel om onze ambities te verwezenlijken en om van onze Groep een referentie te maken in de gezondheids- en ouderenzorg, in lijn met de steeds hogere verwachtingen van de samenleving. Ik nodig u uit om u deze Code eigen te maken. Ze is ontworpen als leidraad voor onze dagelijkse keuzes, onze besluitvormingsprocessen en onze interacties met alle belanghebbenden: bewoners, patiënten en andere begunstigen, hun naasten, overheden, professionals en leveranciers. Ik weet dat ik kan rekenen op jullie betrokkenheid bij deze ethische benadering. Het is ook een evolutionair proces, aangezien deze code gebaseerd moet zijn op onze praktijken, mee moet evolueren en ons in staat moet stellen om altijd streven naar het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau. Ik wil jullie bedanken voor de waarden en professionaliteit die jullie elke dag toepassen in jullie voorzieningen en op jullie afdelingen, ten behoeve van de meest kwetsbaren. Door samen verder te gaan in deze gemeenschappelijke richting, zullen we de missie die ons verbindt, vervullen.

**LAURENT GUILLOT**  
CEO

## INLEIDING

# Editoriaal van de Departementen Compliance en MVO

**Als speler in de gezondheidszorg, krijgen de woorden respect en integriteit binnen de Groep *emeis* een geheel nieuwe dimensie. We moeten altijd in gedachten houden dat ethiek en maatschappelijk verantwoord ondernemen ieder van ons aangaan, ongeacht onze positie in het bedrijf en de situaties waarmee we te maken kunnen krijgen.**

Daarom hebben we deze Gedragscode Ethiek en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen opgesteld, die ervoor moet zorgen dat elke werknemer van de Groep en al onze stakeholders (patiënten, gezinnen, medewerkers, leveranciers, partners, de omgeving, etc.) beter begrijpen wat er van hen wordt verwacht om zich in alle omstandigheden integer en verantwoordelijk te gedragen.

Deze Gedragscode is ontworpen als een praktische gids, met daarin de essentiële principes van goed gedrag die door iedereen moeten worden nageleefd, evenals concrete voorbeelden van alledaagse situaties. Zo begeleidt de Code u in uw overwegingen om de best mogelijke beslissing te nemen, op nauwkeurige en objectieve wijze.

Deze Gedragscode is essentieel, zowel op het gebied van MVO door de neerschrijven van onze verplichtingen, als op het gebied van ethiek en het voorkomen van corruptie. Daarom is het essentieel dat iedereen de principes volgt en het goede voorbeeld geeft in zijn dagelijks gedrag en handelen.

De onderwerpen die in deze Code aan bod komen, zijn complex en veranderlijk, wat tot onzekerheid kan leiden. Dergelijke onzekerheid is volkomen gezond en legitiem. Daarom geloven we in ons interne netwerk van vertegenwoordigers en raadgevers, in het bijzonder via onze respectieve teams. Zij staan, net als wij, tot uw dienst.

Daarom nodigen wij u uit om, indien nodig, contact op te nemen met de Compliance correspondenten. Ze kunnen u met raad en daad bijstaan.

## INLEIDING

# Alles wat u wil weten over de Gedragscode

## Voor wie is deze Gedragscode bedoeld?

Wij zijn een wereldleider in de zorg voor kwetsbare personen, en die positie houdt voor ons een grote verantwoordelijkheid in, die wij dagelijks op ons willen nemen.

Wij aanvaarden deze verantwoordelijkheid, wat betekent dat we uiterst waakzaam zijn, niet alleen bij het naleven van onze kwaliteitsnormen in de hele groep, maar ook als het gaat om het vrijwaren van onze waarden en ethische principes.

De Gedragscode Ethiek en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen geldt voor alle werknemers van de Groep, zowel vaste als tijdelijke medewerkers, werknemers in loondienst en kaderleden, in alle landen waar de Groep gevestigd is.

We verwachten ook van al onze partners, leveranciers en dienstverleners dat zij ethisch handelen in overeenstemming met deze Code, zodat onze waarden ook buiten de Groep op ondubbelzinnige wijze worden verspreid.

Het is aan ieder van ons, en in het bijzonder aan de managers, om de grootste aandacht te schenken aan deze Code en zich de principes ervan eigen te maken, zodat de waarden waarop onze groep is gegrondvest, blijven bijdragen tot haar duurzame ontwikkeling.

Het is onze plicht om het vertrouwen dat ons geschonken wordt, te eerbiedigen.

## Hoe wordt deze Gedragscode toegepast?

We beseffen dat we altijd geconfronteerd kunnen worden met situaties die niet voor de hand liggen en dat we onze acties en keuzes regelmatig in vraag moeten stellen.

Het doel van deze Code is de belangrijkste na te leven beginselen vast te leggen, een overzicht te geven van het gedrag dat wij voorstaan, dat ethisch en verantwoord moet zijn.

Ieder van ons moet het dus kunnen lezen en ernaar kunnen verwijzen wanneer hij of zij een vraag heeft.

Uiteraard kan deze Code niet alle situaties omvatten die zich kunnen voordoen. Als u dus geconfronteerd wordt met een situatie waarbij u in deze Code geen antwoord vindt op uw bezorgdheid, moedigen wij u aan om u systematisch de vijf onderstaande vragen te stellen, zodat u zich in alle omstandigheden ethisch en verantwoordelijk kunt gedragen. Als één van uw antwoorden op één van deze vragen „ja” is of als u twijfels hebt, wend u dan onmiddellijk tot de bevoegde personen (zie „Wie contacteren bij vragen of twijfels”), zodat u in uw keuzes kunt worden bijgestaan.

De beginselen van integriteit, respect en billijkheid moeten immers altijd als leidraad dienen voor het gedrag van ieder van ons.

Voor de meest strikte toepassing van deze principes geldt dat wanneer de lokale wetgeving strenger is dan de bepalingen van deze Gedragscode, de lokale wetgeving moet worden toegepast. Omgekeerd dient de Gedragscode te worden nageleefd wanneer de bepalingen van de Gedragscode strenger zijn dan de lokale wetgeving. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Gedragscode en de lokale wetgeving, heeft de lokale wetgeving voorrang.

### EEN GEDEELDE VERANTWOORDELIJKHEID

Deze Code wordt aan elke werknemer overhandigd wanneer hij of zij bij ons in dienst treedt en is beschikbaar op de officiële website van de Groep.

## INLEIDING

## Waar vind ik de documenten die in deze Gedragscode worden vermeld?

De documenten waarnaar wordt verwezen met als titel „voor meer informatie” zijn beschikbaar voor de werknemers van het hoofdkantoor van de Groep in de rubriek die gewijd is aan de Groepsnormen. Elke cluster moet deze documenten via zijn eigen interne communicatiekanalen ter beschikking stellen van alle werknemers

## Wie contacteren bij vragen of twijfels?

Bij vragen of twijfels kunnen werknemers contact opnemen met hun leidinggevenden of de diensten Human Resources, Legal Affairs, MVO of Compliance.

## Bij wie kan ik in alle vertrouwen terecht bij overtredingen van deze Gedragscode?

Elke werknemer kan in alle vertrouwelijkheid gebruikmaken van het klokkenluidersplatform van *emeis* ([www.emeis.signalement.net](http://www.emeis.signalement.net)) om een inbreuk op deze Code te melden. Het systeem is 24 uur per dag en 7 dagen per week toegankelijk. Werknemers die te goeder trouw een schending melden zullen niet worden onderworpen aan sancties. Voor meer informatie kunt u de procedure voor het verzamelen en verwerken van meldingen raadplegen die op het platform beschikbaar is.

## Wat zijn de sancties voor het niet naleven van deze Gedragscode?

Overtredingen van deze Code kunnen leiden tot sancties voor de Groep, haar managers en werknemers. De groep hanteert een nultolerantie ten aanzien van inbreuken op de ethische principes uit deze Code.

Niet-naleving door een werknemer vormt een inbreuk en kan worden onderworpen aan passende sancties en vervolging overeenkomstig de wet die van toepassing is op de betrokken werknemer en de toepasselijke regelgeving van de onderneming. Dergelijke sancties kunnen, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving en procedureregels, bestaan uit ontslag om disciplinaire redenen en vorderingen tot schadevergoeding op initiatief van *emeis*, zelfs indien de schending van de regels door de Groep zelf werd ontdekt.

Wat onze partners betreft, kan elke inbreuk op een principe van de Gedragscode leiden tot de beëindiging van alle zakenrelaties en tot schadeclaims op initiatief van *emeis*.

### VRAGEN DIE IK MEZELF DIEN TE STELLEN

- Is dit illegaal?
- Is dit in strijd met de beginselen van deze Gedragscode Ethiek en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen?
- Kan mijn actie een negatief effect hebben op bewoners/patiënten/begunstigden, werknemers en andere belanghebbenden (partner, leverancier, de gemeenschap...)?
- Wordt mijn gedrag aangestuurd door mijn persoonlijk belang?
- Zou ik me ongemakkelijk voelen als mijn gedrag zowel intern als extern openbaar werd gemaakt?

# De spirit van *emeis*

- P. 09 - **Ethisch handelen, een voorwaarde voor duurzaam en gezamenlijk succes**
- P. 09 - **De mens: het middelpunt van ons handelen**
- P. 10 - **Onze waarden**
- P. 12 - **Ons referentiekader**

# 02



## DE SPIRIT VAN EMEIS

# Ethisch handelen, een voorwaarde voor duurzaam en gezamenlijk succes

**V**an bij de start in 1989 heeft de *emeis*groep zich tijdens haar ontwikkeling gebaseerd op een sterke cultuur en gedeelde waarden. We zijn er stellig van overtuigd dat we die waarden moeten kennen en delen en dat ze onze teams verbinden.

Deze waarden zijn de fundamenten die ons definiëren, verbinden en versterken op de weg naar een verantwoorde en duurzame ontwikkeling. Die noodzaak is zeer duidelijk voor een groep als de onze die de mens centraal stelt in haar identiteit en missie.

## De mens: het middelpunt van ons handelen

**B**ij *emeis* zorgen we al sinds het begin dagelijks voor mensen door hen centraal te stellen in al onze handelingen, door hun persoonlijke ontwikkeling als uitgangspunt te nemen in al onze acties.

Dat streven zetten we elke dag om in concrete daden, om zo dicht mogelijk aan te sluiten bij de verwachtingen en behoeften van de mensen die ervoor gekozen hebben ons hun vertrouwen te schenken:

- Onze medewerkers, die we ondersteunen zodat ze zich zowel professioneel als persoonlijk kunnen ontplooiën.
- De bewoners, patiënten, families en dierbaren die wij met het grootste respect behandelen, door hen te helpen meer autonomie te verwerven,

door verder te kijken dan hun kwetsbaarheid, door hen de middelen te geven om hun verhalen, verlangens en projecten te delen.

- Het ecosysteem waarvan wij deel uitmaken en dat open, levendig en communicatief moet zijn, met name door de interactie te vergemakkelijken met de plaatselijke actoren en gezondheidswerkers, scholen, verenigingen, winkeliers, burens...

Bovendien hebben wij, als belangrijke speler in de gezondheidssector, een verantwoordelijkheid ten aanzien van het milieu waarin wij actief zijn. Om onze impact op het milieu te beperken ontwerpen en beheren wij onze sites op een verantwoorde manier. We moeten een gezondere voetafdruk op onze planeet achterlaten en een duurzamere leefomgeving garanderen voor iedereen.

**EMEIS, IS EEN GROEP  
DIE ZICH DAGELIJKS INZET  
VOOR MENSEN**

- We willen de manier helpen veranderen waarop wordt aangekeken tegen hulpbehoevende mensen, het werk van onze teams meer waarde geven, en zo bijdragen aan de totstandkoming van een inclusievere samenleving waarin iedereen zijn of haar plaats vindt.

# Onze waarden

## ONS TEAM IS 76.000 STERK!

### Toewijding aan menselijkheid Levenslust Leergierigheid Wederzijdse hulp

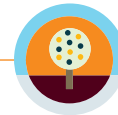
Deze vier waarden zijn de onze: ze vertegenwoordigen onze herkomst en leggen de fundamenten voor onze toekomst. Ik ben trots deze vandaag met jullie te delen. Deze waarden zijn het resultaat van een lange samenwerking en ze ondersteunen ons Heroprichtingsplan. Ze weerspiegelen de gemeenschap die we samen willen bouwen om onze missie te vervullen: de zorg voor onze patiënten, onze residenten, andere begunstigden en hun families.



#### TOEWIJDING AAN MENSELIJKHEID

**Omdat we onze menselijkheid tonen wanneer we zorg dragen voor de meest kwetsbaren.**

- ➔ **Ons vak is een individuele en collectieve toewijding**, ten dienste van kwetsbare personen. Zij hebben al onze hulp nodig om hun vitaliteit, waardigheid en individualiteit te behouden.
- ➔ **Elk van ons neemt persoonlijke verantwoordelijkheid** om onze ethische principes met empathie te handhaven. Elke zorghandeling, elk gebaar, elk woord is een uiting van onze toewijding aan onze anderen, een teken van het grootste respect voor wie ze zijn.



#### LEVENSLUST

**Omdat de zorg voor anderen is het cultiveren van de zin in het leven.**

- ➔ **Het verzorgen en begeleiden van verzwakte mensen, is hen helpen om hun leven weer op te pikken of zich vitaal te voelen.** Dit is een weg die we hand in hand afleggen met elke patiënt, elke bewoner en elke familie.
- ➔ **We dragen onze eigen vitaliteit** over aan hen voor wie we zorgen. We onderhouden hun levenslust door onze positieve houding en door activiteiten of projecten die passen bij elk individu.
- ➔ **We kunnen de impact van onze zorg meten via hun glimlach.**

## DE SPIRIT VAN EMEIS



### LEERGIERIGHEID

**Omdat hoe meer we leren, hoe beter we zorg dragen.**

- ➔ **Dit is onze gedeelde ingesteldheid bij de uitoefening van ons vak.** We zijn steeds op zoek naar manieren om onze werkwijzen te verbeteren. Daarbij luisteren we naar betekenisvolle bijdragen uit de meest nuttige hoeken: artsen, zorgverleners, elkeen die betrokken is bij de omkadering en het welzijn, alsook patiënten, bewoners en hun familie.
- ➔ **Het is onze collectieve verantwoordelijkheid als Groep.** Ons vakgebied brengt diverse disciplines samen, die voortdurend evolueren dankzij technologische, culturele, menselijke en sociale innovatie of via vernieuwende initiatieven op het terrein. In elke voorziening en overal waar we actief zijn, is de kwaliteit van onze zorg en begeleiding gesteund op de meest geavanceerde kennis.



### WEDERZIJDSE HULP

**Omdat het helpen van anderen begint met het helpen van elkaar.**

- ➔ **Het is onze manier van werken.** We delen al onze middelen tussen onze sites. We helpen elkaar binnen elk team. We kunnen rekenen op elkaar, in vol vertrouwen.
- ➔ **Solidariteit, een prioriteit in de samenleving.** Om de enorme uitdaging aan te gaan van het zorgen voor en begeleiden van kwetsbare mensen, is het essentieel dat overheden, vrijwilligers, lokale spelers en de private sector goed samenwerken. We dragen hiertoe bij, op elk niveau.

# Ons referentiekader

**D**e *emeis*groep verbindt zich ertoe de wetten en voorschriften na te leven die van kracht zijn in de landen waarin zij actief is en verwacht dezelfde verbintenis van haar werknemers. De groep engageert zich ook om erop toe te zien dat de deontologische regels worden nageleefd door de zorgverleners die werken met de bewoners en patiënten in haar instellingen en met alle mensen die thuis door onze teams worden verzorgd.

## DE PRINCIPES DIE IN DEZE GEDRAGSCODE AAN BOD KOMEN, STEUNEN ONDER MEER OP DE PRINCIPES UIT DE VOLGENDE INTERNATIONALE VERDRAGEN:

- De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (1948);
- De fundamentele Verdragen van de Internationale Arbeidsorganisatie;
- De OESO-richtlijnen voor multinationals;
- Het mondiaal pact van de Verenigde Naties;
- De VN-richtlijnen inzake bedrijfsleven en mensenrechten;
- Het Verdrag van de Verenigde Naties tegen Corruptie;
- De principes van de WHO;
- Wetgeving met betrekking tot de zorgplicht;
- Het OESO-verdrag inzake de bestrijding van corruptie van buitenlandse ambtenaren in internationale handelstransacties;
- De Franse wet-Sapin II van 9 december 2016 die de invoering van preventie- en detectiemaatregelen oplegt ter bestrijding van corruptie en machtsmisbruik in Frankrijk en in het buitenland.

# De verbintenissen *emeis*

- P. 16 - **VERBINTENIS 1:**  
Ethisch handelen als onderneming  
die de mens centraal stelt
- P. 24 - **VERBINTENIS 2:**  
Engagementen als werkgever
- P. 27 - **VERBINTENIS 3:**  
Burgerschap: als een betrokken  
speler handelen op lokaal vlak  
en in de bredere samenleving
- P. 31 - **VERBINTENIS 4:**  
Integriteit  
in de bedrijfsvoering

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

# VERBINTENIS 1

## Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt

Iedereen verdient met waardigheid en respect voor zijn of haar persoon behandeld te worden en dient met anderen om te gaan zoals hij of zij zelf behandeld wil worden. Wie zich gerespecteerd en geapprecieerd voelt als mens en in zijn of haar waardigheid, kan het beste van zichzelf geven en kwaliteitsvolle relaties onderhouden met anderen, ongeacht hun positie.

### PRINCIPE 01.

**De rechten en de waardigheid van mensen eerbiedigen**

### PRINCIPE 02.

**Ieders gezondheid, veiligheid en welzijn garanderen in onze sites**

### PRINCIPE 03.

**Eenieders privacy en persoonsgegevens respecteren en beschermen**

### PRINCIPE 04.

**Bouwen aan vertrouwensrelaties met families en hun dierbaren**

# VERBINTENIS 2

## Engagementen als werkgever

Onze medewerkers werken in beroepen die een opdracht van algemeen nut vervullen en tegemoetkomen aan een maatschappelijke uitdaging: zorg dragen voor lichamelijk en/of psychisch kwetsbaren.

Wij willen dat al onze medewerkers trots zijn op hun job die het leven van bewoners, patiënten en familieleden vergemakkelijkt. We willen hen helpen zich te ontwikkelen, en indien zij dat wensen, vooruitgang te boeken, hun vaardigheden te verbeteren, nieuwe kwalificaties te behalen, en we zetten ons in om stimulerende loopbaanmogelijkheden uit te stippelen die hen voldoening geven en zowel aan hun professionele ambities als aan hun persoonlijke verwachtingen voldoen.

Onze werknemers zijn de drijvende kracht achter ons maatschappelijk verantwoord engagement.

### PRINCIPE 05.

**De sociale dialoog bevorderen**

### PRINCIPE 06.

**Opleiding en ondersteuning bieden en loopbaanontwikkeling aanmoedigen**

### PRINCIPE 07.

**Gelijkheid, diversiteit en inclusie bevorderen en respecteren**

**DE VERBINTENISSEN EMEIS**

## VERBINTENIS 3

### Burgerschap: als een betrokken speler handelen op lokaal vlak en in de bredere samenleving

Wij streven ernaar een maatschappelijk verantwoorde onderneming te zijn die betrokken is bij de omgeving waarin wij actief zijn. Wij zijn een private Groep die handelt in het algemeen belang. We doen dat door in te spelen op de gezondheidsbehoeften van lokale gebieden en door (via verschillende activiteiten binnen onze dienstverlening) bij te dragen aan de economische en sociale ontwikkeling van deze lokale gebieden, waarbij wij ernaar streven onze impact op de planeet te verminderen.

**PRINCIPE 08.**

**Lokaal optreden en bijdragen tot de lokale ontwikkeling**

**PRINCIPE 09.**

**Onze ecologische voetafdruk beperken**

## VERBINTENIS 4

### Integriteit in de bedrijfsvoering

De integriteit van de *emeis*-groep is gebaseerd op die van iedere medewerker, maar ook op de acties en middelen die de Groep heeft opgezet om deze integriteit te bevorderen. Iedereen dient in zijn dagelijkse werk integer te zijn, zowel intern naar collega's toe als naar externe partijen.

**PRINCIPE 10.**

**Corruptie (omkoping en ongewenste beïnvloeding) verbieden, geschenken en uitnodigingen reguleren en belangenconflicten voorkomen**

**PRINCIPE 11.**

**Actief samenwerken met openbare autoriteiten**

**PRINCIPE 12.**

**Onze leveranciers, dienstverleners, partners en concurrenten respecteren**

**PRINCIPE 13.**

**Waarheidsgetrouwe, accurate en eerlijke informatie verstrekken aan aandeelhouders, investeerders, kredietverstrekkers en het publiek en misbruik voorkomen**

**PRINCIPE 14.**

**De middelen die de Groep ter beschikking stelt op een ethische en verantwoorde manier gebruiken**

**PRINCIPE 15.**

**Het imago en de reputatie van de Groep beschermen**

**PRINCIPE 16.**

**De vertrouwelijkheid van informatie waarborgen/garanderen**

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 1: Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt

#### PRINCIPE #01

## DE RECHTEN EN DE WAARDIGHEID VAN MENSEN EERBIEDIGEN

In *emeis*-instellingen is respect voor de rechten en waardigheid van individuen essentieel, zowel voor patiënten als voor werknemers. Dit betekent dat er gezorgd moet worden voor veilige, eerlijke en respectvolle werkomstandigheden voor medisch en administratief personeel, met behoud van hun autonomie, privacy en vrijheid van meningsuiting. Tegelijkertijd is het van cruciaal belang om de fundamentele rechten van patiënten te erkennen, zoals vertrouwelijkheid en beslissingsautonomie, door een meelevende benadering van zorg te bevorderen die hun culturele en sociale diversiteit respecteert.

#### Onze beloften:

- De aangelegenheden die vallen onder de fundamentele verdragen van de Internationale Arbeidsorganisatie (verbod op zwartwerk, kinderarbeid, dwangarbeid, discriminatie, respect voor de vrijheid van vereniging en collectieve onderhandeling);
- De strijd tegen alle vormen van discriminatie; Vrouwenrechten;
- Het recht van de plaatselijke bevolking op het gebruik van haar natuurlijke hulpbronnen;
- Het recht op gezondheid.

#### Do's:

- De grootst mogelijke belangstelling hebben voor en aandacht schenken aan iedereen, ongeacht zijn of haar fysieke of mentale toestand, cultuur, etnische of sociale afkomst, religie, politieke overtuiging, seksuele geaardheid of leeftijd;
- Ons op een respectvolle, hoffelijke en welwillende manier opstellen tegenover al onze gesprekspartners, intern of extern, wie zij ook mogen zijn;
- De bewoner/patiënt beschouwen als een actieve deelnemer aan zijn of haar leven en gezondheid, hem of haar daarover duidelijke en eerlijke informatie verstrekken en zijn of haar wensen respecteren;
- De principes, procedures en beschouwingen over goede zorg en ethiek toepassen en, indien nodig, bespreken met onze collega's en/of onze leidinggevenden en/of de verantwoordelijke voor goede zorg/ethiek van de voorziening en/of contact opnemen met de Ethische Commissie van de Groep\*;
- De handvesten die de Groep onderschrijft en die die de Groep zelf heeft opgesteld, **nauwgezet naleven**

#### Dont's:

- Gedrag tolereren dat als doel heeft iemands waardigheid te schaden of een intimiderende, vijandige of aanstootgevende dagelijkse omgeving te creëren, of dat dit tot gevolg heeft.
- Discriminerend optreden en/of weigeren een persoon te verzorgen en/of op te vangen wegens zijn of haar sociale afkomst, cultuur, handicap, godsdienst...
- Een medische handeling en/of behandeling uitvoeren zonder de vrije en geïnformeerde toestemming van de bewoner en/of patiënt te hebben verkregen (behalve in specifieke gevallen die onder de regelgeving vallen);
- Ruimte laten voor elke vorm van seksuele, fysieke of verbale intimidatie.



## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 1: Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt

#### → Praktijkvoorbeelden

#### Een hulpbehoevende bewoner weigert de hygiënische zorg te aanvaarden die nodig is om zijn of haar comfort en waardigheid te behouden. Wat doet u?

Elke zorgweigering moet worden geanalyseerd en besproken in een multidisciplinair team. Zelfs als dergelijke weigeringen moeilijk te aanvaarden zijn, moet het team proberen de dialoog te bevorderen en de confrontatie te vermijden om de meest waardige oplossing voor de bewoner te vinden. Op deze manier voelt de hulpbehoevende zich gehoord, waardoor hij of zij mogelijk zal instemmen met meer aanvaardbare voorstellen.

#### Een nieuwe zorgverlener wordt door zijn of haar collega's bespot vanwege zijn of haar accent. Wat doet u?

Dit soort gedrag mag niet worden getolereerd. Dit moet worden veroordeeld en de betrokkenen moeten worden aangespoord een einde te stellen aan hun kwaadwillige handelingen. Als de situatie aanhoudt, moeten de leidinggevendenden worden ingelicht. Ernstige overtredingen kunnen leiden tot ontslag.

#### Een jongezorgverlener krijgt te maken met ongepaste opmerkingen en gedragingen van zijn leidinggevende. Wat doet u?

Dit soort gedrag mag niet worden getolereerd. Dit moet worden veroordeeld en de betrokkenen moeten worden aangespoord een einde te stellen aan hun kwaadwillige handelingen. Als de situatie aanhoudt, moet de directie op de hoogte worden gebracht. Elke inbreuk kan leiden tot tuchtrechtelijke maatregelen, zoals bepaald in het huishoudelijk reglement.



## DE ETHISCHE BENADERING VAN EMEIS

- Onze benadering draagt, op de plaats die haar toekomst, bij aan de essentiële reflecties en debatten van het sociale leven: we moeten bijdragen aan de verdediging van de waarden van menselijkheid die ons verenigen, ons tot een gemeenschap maken; ons als geheel vormen, volgens de betekenis van onze naam: *emeis*.

Het belangrijkste orgaan van onze ethische organisatie? De Internationale Raad voor Ethische Coördinatie. Als ethische stuurgroep van de Groep bepaalt de IREC de richtlijnen voor ethische actie, ondersteunt de implementatie ervan en beoordeelt de relevantie, samenhang en effectiviteit ervan in het licht van de verplichtingen van de Groep.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 1: Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt

#### PRINCIPE #02

## IEDERS GEZONDHEID, VEILIGHEID EN WELZIJN GARANDEREN IN ONZE SITES

Gezondheid, veiligheid en welzijn zijn altijd een prioritair aandachtspunt geweest in onze sites, zowel voor bewoners/patiënten, werknemers, als families, geliefden en partners.

### Onze beloften:

- **Een alomvattende strategie voor kwaliteitsen risicobeheer toepassen** in onze sites, gebaseerd op de strengste gezondheidsen veiligheidsnormen en-voor-schriften.
- **Zorgen voor leef-, zorg-en werkomgevingen** die het welzijn van bewoners, patiënten en personeel bevorderen.

#### Do's:

- **De schriftelijke procedures naleven die in onze sites beschikbaar zijn en** die de basis vormen voor kwalitatief hoogstaande en veilige zorg en een gezonde en veilige werkomgeving voor ons personeel;
- **Erover waken dat onze beslissingen en handelingen** onszelf of anderen niet in gevaar brengen door de voordelen en risico's ervan af te wegen alvorens tot actie over te gaan;
- **Onze werkmethoden in vraag stellen**, ze regelmatig laten controleren en meewerken aan de voortdurende verbetering ervan via de door de Groep aangeboden opleidingen;
- **De risico's** die inherent zijn aan onze activiteiten of onze omgeving **kennen en beheersen**;
- Elk ongeval, ongewenst voorval of gedrag dat een aanzienlijk gezondheids- of veiligheidsrisico inhoudt (of kan inhouden) **melden aan de directie of de personeelsvertegenwoordigers**.

#### Dont's:

- **Een schriftelijke procedure toepassen die we niet begrijpen** (in dit geval moeten we ons tot onze leiding-gevenden wenden) en/of een instructie en/of een regel negeren;
- **Taken en/of handelingen verrichten die niet tot onze bevoegdheden behoren** en waarvoor we niet gekwalificeerd zijn;
- **Incidenten en/of ongewenste voorvallen niet melden**, zelfs wanneer we van mening zijn dat die geen onmiddellijk gevaar inhouden;
- **Denken dat als iets niet onze verantwoordelijkheid is, we niet verantwoordelijk zijn**: veiligheid en welzijn zijn ieders verantwoordelijkheid.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 1: Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt

#### → Praktijkvoorbeelden

**Ik werk's nachts met een collega en hij of zij vraagt mij een injectie toe te dienen aan een patiënt om zijn of haar doses in te halen. Normaal gesproken ben ik echter niet bevoegd om dit soort werk te doen. Wat moet ik doen?**

Het is absoluut noodzakelijk dat u uw collega vertelt dat u niet gekwalificeerd bent om deze taak uit te voeren, dat u niet het risico kunt lopen de veiligheid van mensen in gevaar te brengen, en dat het beter is als hij of zij wat later komt, wat aan de patiënten kan worden uitgelegd, in plaats van een risico te nemen.

**Een collega wil een werkruimte in ons gebouw betreden om een voorwerp op te halen. Dit gebied is verboden toegang, maar het lijkt niet gevaarlijk te zijn. Wat moet ik aanbevelen?**

Alle werknemers moeten zich strikt aan de veiligheidsinstructies houden. Door dit verbod te overtreden, zou uw collega roekeloos handelen en zichzelf in gevaar brengen. Daarom moet een alternatieve oplossing worden gezocht met de leidinggevende of de sitemanager.



Het is belangrijk dat iedereen die een probleem opmerkt, dit kan melden via het systeem van ongewenste incidenten in de site. Het gaat tenslotte om de veiligheid van de bewoners en meer in het algemeen van alle mensen die in de site worden verzorgd of werken.

Ongewenste incidenten – of ze nu bewezen of nipt vermeden zijn – melden en analyseren is een essentieel onderdeel van de veiligheidscultuur waaraan wij allen aandacht moeten besteden. Transparantie over fouten of problemen is fundamenteel voor een goed risicobeheer en voor elk proces van kwaliteitsverbetering. Het stelt ons in staat te leren uit onze eigen fouten en uit de fouten van anderen, door ervaringen met elkaar te delen. Binnen de Groep beschouwen we fouten als een goede zaak omdat ze ons in staat stellen onszelf te verbeteren en uit te dagen. U hoeft niet bang te zijn dat uw collega gestraft zal worden, tenzij hij of zij natuurlijk opzettelijk probeerde schade toe te brengen.

Door ongewenste incidenten te melden, kan aan de oorzaken ervan worden gewerkt en kunnen nieuwe incidenten met mogelijk ernstiger gevolgen worden voorkomen.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 1: Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt

#### PRINCIPE #03

## EENIEDERS PRIVACY EN PERSOONSgegevens RESPECTEREN EN BESCHERMEN

De aard van onze activiteiten dwingt ons ertoe persoonsgegevens en gevoelige gegevens (bv. gezondheidsgegevens) te verwerken. Dat neemt niet weg dat medewerkers, bewoners, patiënten, personen die thuis hulp krijgen, hun families alsook onze medewerkers recht hebben op respect voor hun privacy en hun persoonsgegevens.

#### Onze beloften:

- ➔ **De bestaande wetgeving inzake privacy** en gegevensbescherming strikt naleven, zodat iedereen controle heeft over zijn gegevens (toegang, rechtzetting, verwijdering, beperking, bezwaar, overdraagbaarheid...);
- ➔ **Bij elke nieuwe verwerking van persoonsgegevens nagaan** of deze rechtmatig is en aan de wettelijke voorschriften voldoet;
- ➔ **De vertrouwelijkheid van de gebruikte gegevens respecteren**, ze correct gebruiken voor een welomschreven en legitiem doel en ze niet langer bewaren dan voor dat doel noodzakelijk is.

#### Do's:

- ➔ **De personen wier persoonsgegevens wij verzamelen informeren** over het soort persoonsgegevens dat we verzamelen, hoe wij die gebruiken en hoe zij contact met ons kunnen opnemen indien zij vragen hebben;
- ➔ **De verspreiding van persoonsgegevens beperken tot gemachtigde personen**, voor zover strikt noodzakelijk en voor de vereiste periode;
- ➔ **De overdracht of verstrekking van persoonsgegevens aan een derde (verwerker, partner, enz.) beveiligen** door middel van een overeenkomst waarin bepalingen betreffende de bescherming van deze gegevens zijn opgenomen;
- ➔ **De vertrouwelijkheid van persoonsgegevens beschermen**, met name door ervoor te zorgen dat de opslag ervan naar behoren wordt beveiligd (goed beheer van paswoorden, bescherming van USB-sticks, encryptie van harde schijven...).

#### Dont's:

- ➔ **Zogenaamde „gevoelige gegevens” verzamelen** (gezondheidstoestand, etnische afkomst, seksuele voorkeur, politieke overtuiging, religie...) zonder de toestemming van de betrokkene (tenzij wettelijk verplicht);
- ➔ **Persoonsgegevens hergebruiken voor een ander doel dan het doel dat is meegedeeld** aan de persoon die zijn of haar gegevens heeft verstrekt;
- ➔ **Persoonsgegevens langer bewaren dan nodig** voor de juridische of professionele redenen waarvoor ze werden verzameld.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 1: Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt

#### → Praktijkvoorbeelden

**Een vriend vraagt me om de gsm-nummers van mijn collega's en bewoners/patiënten. Hij heeft een winkel dicht bij de instelling waar ik werk en wil hen een aanbod doen. Ik heb toegang tot die gegevens. Mag ik ze hem doorgeven?**

U hebt geen toegang gekregen tot die gegevens voor dat doel. U mag de gegevens alleen verwerken in het strikte kader van uw opdracht. U bent dus niet gemachtigd om die gsm-nummers door te geven aan uw vriend. Buiten de arbeidsuren mag u uw collega's aanspreken over het aanbod van uw vriend, maar in geen geval mag u gegevens over bewoners en patiënten doorgeven.

**Iemand heeft mijn USB-stick gestolen. Er stonden persoonsgegevens over patiënten op. De USB-stick is niet versleuteld, maar ik zie niet in wat de dader met die gegevens kan doen.**

Dergelijke gegevens hadden niet op die onversleutelde USB-stick mogen staan. *emeis* wordt hierdoor blootgesteld aan risico's (juridisch/reputatie) en de betrokkenen kunnen hier schade van ondervinden (bv. identiteitsdiefstal). De interne regels inzake versleuteling en, indien mogelijk, anonimisering van bestanden dienen strikt te worden nageleefd. Indien het niet mogelijk is om de USB-stick te versleutelen, plaats je er beter helemaal geen bedrijfsgegevens op. Breng uw leidinggevende op de hoogte van de feiten. Vertel zo gedetailleerd mogelijk welke gegevens op die USB-stick stonden.

**Ik wil een collega een verrassing opsturen. Ik heb de HR-dienst gevraagd om het persoonlijke adres van die collega, maar dat kunnen ze me onmogelijk geven. Het zou namelijk een „aanslag op de privacy” zijn! Is dat niet wat overdreven?**

De houding van de HR-dienst is absoluut gepast: persoonsgegevens zijn en blijven strikt vertrouwelijk. De HR-medewerkers kunnen geen uitzondering maken.



### MEER INFORMATIE

Voor het gebruik van de ICT-middelen van de Groep wordt verwezen naar het ICT-charter.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 1: Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt

#### PRINCIPE #04

## BOUWEN AAN VERTROUWENSRELATIES MET FAMILIES EN HUN DIERBAREN

Omdat wij het welzijn van onze bewoners en patiënten, alsook van zij die thuis worden verzorgd, tot onze absolute prioriteit maken, zijn wij ons ten volle bewust van de plaats en de rol die hun familie en naasten spelen in deze periode van hun leven waarin zij tijdelijk of meer permanent verzwakt zijn of hun zelfstandigheid verliezen. Wij respecteren de vrije keuze van de bewoner/patiënt en ieders positie.

#### Onze beloftes:

- **Familieleden en naasten betrekken door hun mening te vragen**, rekening te houden met hun wensen en bezorgdheden en hen als volwaardige partners te beschouwen om de meest geschikte zorg te bieden aan de bewoners/patiënten/begunstigden;
- **Met de naasten een op vertrouwen gebaseerde dialoog onderhouden** en relevante, duidelijke en toeganke-lijke informatie verstrekken.

#### Do's:

- **Een constructieve en proactieve dialoog onderhouden met de families en de naasten** van de zorgbehoevende personen, gebaseerd op een wederzijds luisterend oor, respect, welwillendheid en empathie;
- **Toegankelijk zijn**, openstaan voor en rekening houden met de rijkdom en de diversiteit van de standpunten van anderen;
- **Al het mogelijke doen om de kwaliteit van de communicatie te bevorderen** en de familieleden en naasten gerust te stellen, met respect voor de wensen van de bewoners of patiënten.

#### Dont's:

- **Een probleem, klacht of bewering** van een familielid, zorgverlener of vertrouwenspersoon **ontkennen**;
- **Weigeren te communiceren met naasten**;
- **Nalaten onze leidinggevendenden te informeren** als een relatieprobleem aanhoudt;
- **Eén van de leden van hetzelfde gezin bevoordelen** ten opzichte van de verpleegde patiënt of bewoner.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 1: Ethisch handelen als onderneming die de mens centraal stelt

#### → Praktijkvoorbeelden

**Er is een familie die haar beklag doet over iets dat me niet echt zint, want als de verandering die zij voorstelt erdoor komt, ben ik verplicht om dat ook echt te doen en daar heb ik geen zin in. Wat doe ik hiermee?**

U mag een familielid niet beletten zich uit te spreken, wat het onderwerp ook is. Aangezien we onszelf voortdurend willen verbeteren, moeten we een constructieve dialoog met de verzorgde en zijn of haar familie aanmoedigen. Zij worden trouwens uitgenodigd om zich uit te spreken en om deel te nemen aan het leven in de site, bijvoorbeeld via comités met de families of hun vertegenwoordigers. Deze open dialoog zal het mogelijk maken het verzoek te beoordelen en de mogelijkheid te analyseren om er al dan niet positief op in te gaan.



**Een gedesoriënteerde, rondwalende bewoner is gevallen. Tijdens de presentatie van zijn gepersonaliseerde project aan zijn familie vroeg deze ons hem in bedwang te houden, hetgeen wij weigerden na in teamverband de voordelen/risico's van het in bedwang houden van een rondwalende persoon en het mogelijke valrisico te hebben beoordeeld. In principe zouden we de familie op de hoogte moeten brengen van deze valpartij, maar we vrezen een sterke reactie van hen. Hoe pakken we dit aan?**

In alle omstandigheden zijn wij eerlijke en transparante informatie verschuldigd aan de families die ons hun familielid hebben toevertrouwd en hun vertrouwen in ons hebben gesteld. Wij moeten hen dus opbellen om hen op de hoogte te brengen van deze valpartij en tegelijkertijd moeten we als team de voordelen/risico's voor deze bewoner opnieuw onderzoeken en evalueren.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

## VERBINTENIS 2: Engagemeten als werkgever

## PRINCIPE #05

## DE SOCIALE DIALOOG BEVORDEREN

**Wij weten dat elke organisatorische verandering en/of elk nieuw project een impact kan hebben op de mensen die in onze sites werken. Hun welzijn is belangrijk voor ons.**

## Onze beloften:

- ➔ **Een open en constructieve sociale dialoog met alle werknemers en hun vertegenwoordigers tot stand brengen en onderhouden**, zodat iedereen de kans krijgt zijn stem te laten horen;
- ➔ **Systematisch streven naar een consensus** en elk potentieel risico op misverstanden of zelfs conflicten beperken.

## Do's:

- ➔ **Ervoor zorgen dat elke werknemer toegang heeft tot duidelijke informatie** over zijn of haar rechten, plichten en de voordelen waarop hij of zij aanspraak kan maken;
- ➔ **Jaarlijks met elke werknemer een gesprek voeren** om de balans op te maken van zijn of haar beroepssituatie, werkmogelijkheden, werklast en ambities;
- ➔ **Regelmatige overleggen informatiebijeenkomsten organiseren** om de medewerkers in staat te stellen hun standpunt kenbaar te maken en deel te nemen aan het reilen en zeilen van hun site, met name wanneer organisatorische veranderingen worden gepland.

## Dont's:

- ➔ **De sociale dialoog als nutteloos beschouwen** en niet de juiste voorwaarden scheppen voor uitwisselingen met werknemers.

➔ **Praktijkvoorbeelden**

**Om goed voor de bewoners en patiënten te zorgen, besluit ik de werkuren endagen van mijn teams aan te passen.**

Hoewel het mogelijk is de werkuren endagen onder bepaalde voorwaarden te wijzigen, met name volgens de regels van het arbeidsrecht dat in het land van toepassing is, moeten wij de teams vooraf uitleggen waarom wij deze wijzigingen willen doorvoeren, hun meningen en bezorgdheden beluisteren en de beste oplossing vinden voor de bewoners en de patiënten, alsook voor de teams.



## DE VERBINTENISSEN EMEIS

## VERBINTENIS 2: Engagemeten als werkgever

## PRINCIPE #06

OPLEIDING EN ONDERSTEUNING BIEDEN  
EN LOOPBAANONTWIKKELING AANMOEDIGEN

Wij willen dat iedere werknemer zich gewaardeerd voelt en de vrijheid heeft om te leren en te groeien binnen het bedrijf.

## Onze beloftes:

- Een werkomgeving handhaven die bevorderlijk is voor de motivatie en de ontplooiing van ieders bijzondere talenten zodat iedereen zich niet alleen gerespecteerd voelt met zijn of haar verschillen en eigenheden, maar hij of zij zich ook een actieve deelnemer voelt in zijn of haar eigen loopbaan en die de van collega's, door in te spelen op de overdracht van knowhow, de integratie van nieuwkomers, enz.
- De professionele ontwikkeling van alle werknemers van de Groep bevorderen via een HR-beleid dat gericht is op opleiding, stages en interne promotie.

## Do's:

- Iedereen in staat stellen zijn of haar vaardigheden te ontwikkelen door hem of haar toegang te geven tot alle opleidingsinstrumenten en deze aan te passen aan ieders behoeften, en door systematisch opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden aan te bieden tijdens het jaarlijkse functioneringsgesprek;
- Iedereen aanmoedigen door elke werknemer uit te nodigen hun ervaringen en knowhow te delen met collega's;
- Iedereen aanmoedigen om initiatief te nemen en creatief en vooruitstrevend te zijn binnen de Groep, ongeacht ieders achtergrond.

## Dont's:

- Discrimineren in het dagelijkse management van werknemers, in het bijzonder wat betreft de toegang tot opleiding, verloning of loopbaanontwikkeling;
- Sommige werknemers de kans op interne ontwikkeling binnen de Groep ontnemen.



## → Praktijkvoorbeelden

Een uitstekende zorgkundige wil graag vooruit geraken binnen de instellingen de Groep. Ik weet alleen niet of dat goed is voor de Groep, want de zorgkundige voert haar huidige functie heel goed uit. Wat moet ik doen?

Medewerkers die zich inzetten en vooruitgang boeken, moeten worden beloond met interne promotie, zonder dat er sprake mag zijn van een vooraf bepaald „glazen plafond”. We zijn trots op medewerkers die beginnen als verpleegkundige en in een latere fase van hun loopbaan een functie als residentiedirecteur bekleden.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

## VERBINTENIS 2: Engagemeten als werkgever

## PRINCIPE #07

## GELIJKHEID, DIVERSITEIT EN INCLUSIE BEVORDEREN EN RESPECTEREN

Wij zijn ervan overtuigd dat de diversiteit aan profielen de rijkdom is van de onderneming en dat het aan ons is om individuele verschillen te erkennen en te waarderen ten voordele van betere collectieve prestaties met respect voor ieder individu.

### Onze beloftes:

- ➔ **Diversiteit bevorderen** op vlak van geslacht, afkomst, leeftijd, enz;
- ➔ **Alle managers en werknemers aanmoedigen een open geest te hebben** om de professionele integratie van mensen, die moeilijk toegang hebben tot de arbeidsmarkt, te bevorderen, in het bijzonder mensen met een beperking;
- ➔ **Gelijke kansen** voor elke werknemer of sollicitant bevorderen en ervoor zorgen dat alleen persoonlijke vaardigheden, ervaring en attitudes in aanmerking worden genomen, in het bijzonder op vlak van verloning (gelijk loon voor gelijk werk).

### Do's:

- ➔ **De inzet van de Groep** op vlak van diversiteit en inclusie **ondersteunen en bevorderen**;
- ➔ **Anderen respecteren en geen vooroordelen hebben** op basis van mening, uiterlijk of attitude van de medewerker.

### ➔ Praktijkvoorbeelden

**Moet ik me tijdens een aanwervingsprocedure eerder concentreren op vrouwen en personen die deel uitmaken van een etnische minderheidsgroep omdat de Groep zoveel belang hecht aan diversiteit?**

Nee. We werven aan op basis van competenties, ervaring en sociale vaardigheden. De desbetreffende functie wordt ingevuld door de beste kandidaat. Diversiteit stopt trouwens niet bij die voorbeelden. Dit geldt ook voor andere categorieën die mogelijk benadeeld worden, zoals mensen met een beperking en/of oudere werknemers.

### Dont's:

- ➔ **Discrimineren bij aanwerving of promotie** op grond van leeftijd, geslacht, afkomst, handicap, enz.



**Ik voel me ongemakkelijk als ik opmerkingen hoor over een homoseksuele collega. Wat moet ik doen?**

Dit soort gedrag kan niet worden getolereerd: homofobie is volstrekt onaanvaardbaar. Ieder van ons heeft recht op respect van anderen, ongeacht hun seksuele geaardheid. U moet uw collega's zeggen dat hun houding onaanvaardbaar is en dat ze onmiddellijk moeten ophouden met dit soort gedrag. Bespreek dit anders met uw leidinggevende en/of HR-directeur.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 3: Burgerschap: als een betrokken speler handelen op lokaal vlak en in de bredere samenleving

#### PRINCIPE #08

## LOKAAL OPTREDEN EN BIJDRAGEN TOT DE LOKALE ONTWIKKELING

Wij willen dat al onze sites volledig geïntegreerd worden binnen de lokale structuren waarin zij zich bevinden.

### We zetten ons in voor:

- **Deel te nemen, rechtstreeks of onrechtstreeks,** aan het creëren van permanente en stabiele banen;
- **Deel te nemen aan de ontwikkeling van nieuwe wijken** en ruimtelijke ordening, waarbij de impact op het milieu wordt beperkt;
- **Een ondersteunende en inclusieve aanpak stimuleren** die het isolement van ouderen en/of kwetsbaren helpt te bestrijden;
- **Betrokken te zijn bij de lokale gemeenschap** door algemene integratieprojecten te steunen die de gezondheid en het onderwijs bevorderen.

### Do's:

- **Plaatselijke initiatieven ontwikkelen** die de sociale samenhang en de banden versterken, zoals uitwisselingen tussen kinderen en bewoners van de voorzieningen en/of met verenigingen of verzorgers, patiënten in onze klinieken, etc.;
- **Onze voorzieningen openstellen voor de buitenwereld** en uitwisselingen met de stad mogelijk maken. Onze Groep mag dan wel mondiaal zijn, onze dagelijkse acties zijn lokaal;
- **Het lokale ecosysteem integreren** en actief deelnemen aan de gezondheidsgerelateerde werking van de lokale omgeving waarin we gevestigd zijn door overeenkomsten te sluiten met zorgpartners;
- **De betrokkenheid van de voorzieningen bij solidariteitsinitiatieven aanmoedigen.**

### Dont's:

- **Op je eigen eiland blijven zitten** en onze instellingen gesloten houden voor de buitenwereld;
- **Namens de Groep een politiek standpunt innemen** of toestaan dat er verwarring ontstaat tussen onze persoonlijke politieke opvattingen en engagementen en de Groep;
- **De financiële en materiële middelen van de Groep gebruiken** voor de belangen van een politieke partij;
- **Werknemers of partners dwingen** deel te nemen aan sponsorprojecten die door de Groep of de site in kwestie worden gesteund;
- **Beïnvloeding of poging tot beïnvloeding** van onze bewoners, patiënten en cliënten met betrekking tot lokale, regionale of nationale verkiezingen.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 3: Burgerschap: als een betrokken speler handelen op lokaal vlak en in de bredere samenleving

#### → Praktijkvoorbeelden

**Een vriend die betrokken is bij een politieke campagne vraagt mij of de *emeis*-groep deze campagne kan steunen, en mijn site erbij kan betrekken door folders en affiches op te hangen in de inkomhal. Mag dit?**

De Groep *emeis* is politiek neutraal en dat is geenszins verenigbaar met steun aan een politieke campagne. Als Groep is het namelijk onze roeping om iedereen kwalitatieve zorg te verlenen, ongeacht iemands politieke overtuiging. Dat betekent dat we neutraal moeten blijven.

**Ik werd gecontacteerd door een vereniging die op gezondheidsvlak actief is en samenwerkt met kansarmen. Is het mogelijk om met deze vereniging te sponsoren?**

Ja, sponsoring is mogelijk, maar u moet hiervoor contact opnemen met de contactpersoon binnen *emeis* (Foundation, Regional Directorate, Communications, enz.) die u zal helpen bij het opzetten van deze actie.



**Een lokaal verkozenen wil campagne komen voeren op de site. Hij wil bewoners, patiënten en werknemers bezoeken in het bijzijn van de media.**

Dat initiatief is onverenigbaar met de politieke neutraliteit van de Groep *emeis*. Je kan deze vraag eenvoudig beantwoorden: we willen onze bewoners en patiënten in een intieme sfeer verzorgen en laten leven. We gaan vertrouwelijk om met hun opname en garanderen zo een serene sfeer voor het welzijn van de kwetsbare ouderen in onze residenties. Een dergelijk bezoek in het bijzijn van de media past niet bij de engagementen die we zijn aangegaan tegenover onze bewoners en patiënten. Voeg er zeker aan toe dat onze deuren buiten de verkiezingscontext altijd voor hem open staan en dat je hem van harte verwelkomt voor een maaltijd of activiteit. De bewoners vinden het altijd leuk wanneer ze met plaatselijk verkozenen kunnen praten.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 3: Burgerschap: als een betrokken speler handelen op lokaal vlak en in de bredere samenleving

#### PRINCIPE #09

## ONZE ECOLOGISCHE VOETAFDRIJK BEPERKEN

**Wij beseffen dat we een verantwoordelijkheid hebben naar de huidige en toekomstige generaties toe. We willen de impact van onze activiteiten op het milieu beperken. Onze economische prestaties houden altijd rekening met het milieu, zowel voor bestaande als toekomstige gebouwen.**

**Wij zetten ons in het bijzonder in op vlak van duurzame gezondheid: het garanderen van een gelijke kwaliteit van zorg door een gecontroleerd gebruik van hulpbronnen en het vermijden van afval.**

#### Onze beloftes:

- ➔ **Waar mogelijk alle middelen gebruiken en bevorderen** om het energieverbruik optimaal te beheren en de CO<sub>2</sub>-uitstoot te verminderen;
- ➔ **Watervoorraden sparen;**
- ➔ **Duurzame sites bouwen** en zorgen voor hun integratie in het ecosysteem, rekening houdend met het behoud van de biodiversiteit;
- ➔ **De hoeveelheid afval verminderen** en zorgen voor de juiste verwerking ervan.

#### Do's:

- ➔ **Ons wateren energieverbruik beperken** (zonder het comfort van onze bewoners /patiënten in gevaar te brengen) en een regelmatige follow-up organiseren;
- ➔ **Alle spelers bewust maken** van het respect voor het milieu en van verantwoorde praktijken door de opleidingen rond ecologisch gedrag te volgen die de Groep voorstelt;
- ➔ **Onnodige verplaatsingen beperken** en alternatieve communicatie gebruiken zoals videoconferentie;
- ➔ **Elk project of initiatief dat onze ecologische voetafdruk kan beperken voorstellen** en/of dat een negatieve milieubelasting kan hebben te melden aan zijn of haar leidinggevende of aan de bevoegde dienst;
- ➔ **Onze verantwoordelijkheden integreren** in onze relaties met derden, in het bijzonder in het kader van onze bouw-en/of renovatieprojecten.

#### Dont's:

- ➔ **De aanbevelingen negeren** die naar ons toe worden geformuleerd met betrekking tot milieubescherming;
- ➔ **Opzettelijk informatie achterhouden of verzwijgen** over een actie die een negatief effect op het milieu heeft gehad of kan hebben;
- ➔ **Denken dat wat wij op kleine schaal doen nutteloos is.** Het is immers de inzet van elk individu die de drijvende kracht is achter collectief succes.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 3: Burgerschap: als een betrokken speler handelen op lokaal vlak en in de bredere samenleving

#### → Praktijkvoorbeelden

**Tijdens de bouw of renovatie van een emeis-gebouw heb ik gemerkt dat het afval van deze werkzaamheden op een ongeoorloofde stortplaats werd gedeponeerd. Wat moet ik doen?**

Deze praktijken zijn onaanvaardbaar. Het imago en de reputatie van de Groep staan op het spel. U moet nagaan of contractuele clausules over dit onderwerp in het contract zijn opgenomen en de leverancier schriftelijk op zijn verplichtingen wijzen of een wijziging aanbrengen als dat niet het geval is. Als de leverancier dit niet oplost en zich niet verantwoordelijk gedraagt, zult u alle zakelijke relaties met die leverancier moeten beëindigen.

**Ik zie vaak dat collega's de ramen openen, terwijl de airconditioning in het gebouw aan staat. Hoe reageer ik hierop?**

Je bent je er terecht van bewust dat dergelijke situaties energieverspilling zijn. Als dit zich voordoet, kan je je collega's hierop aanspreken. Je kan ook je leidinggevende hiervan op de hoogte brengen, zodat hij of zij hierover richtlijnen kan opstellen.



## DE VERBINTENISSEN EMEIS

## VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

## PRINCIPE #10

## CORRUPTIE (OMKOPING EN ONGEWENSTE BEÏNVLOEDING) VERBIEDEN, GESCHENKEN EN UITNODIGINGEN REGULEREN EN BELANGENCONFLICTEN VOORKOMENE

Corruptiebestrijding zorgt voor vertrouwen bij belanghebbenden, stimuleert eerlijke concurrentie en vermindert juridische en financiële risico's. Ethisch handelen is onze verantwoordelijkheid ten opzichte van de maatschappij en bevordert een transparant bedrijfsklimaat. Door vertrouwen op te bouwen en integriteit te bevorderen, dragen we bij aan een welvarende toekomst voor iedereen.

### Onze beloftes:

- Een „nultolerantie” toepassen ten aanzien van corruptie (omkoperij en machtsmisbruik), hetgeen onwettig en schadelijk is voor onze gemeenschappen;
- Het implementeren van een robuust nalevingsprogramma gericht op het voorkomen en/of opsporen van corruptie of schendingen van de integriteit.
- Alle maatregelen nemen om corruptie in al haar vormen te voorkomen bij al onze activiteiten;

### Do's:

- De anti-corruptieprincipes van de Groep strikt toepassen;
- Het krachtig afwijzen van iedere vorm van corruptie;
- Onmiddellijk uw verantwoordelijke, de afdeling Compliance of het Legal Department op de hoogte stellen als er enige vorm van corruptie te melden valt;
- Beslissingen nemen in het belang van de Groep;
- Belangenconflicten melden aan onze afdeling Compliance door het formulier in te vullen dat bij hen beschikbaar is.

### Dont's:

- Iets van waarde beloven of geven (geld, geschenken, uitnodigingen, enz.) om een beslissing te beïnvloeden;
- Ruimte laten voor twijfel als het over corruptie gaat;
- Een persoonlijk belang laten primeren boven het belang van de Groep.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering



#### → Praktijkvoorbeelden

**Ik moet snel een bouwvergunning krijgen om de bouw van een site niet te vertragen. De ambtenaar die met de zaak belast is, heeft mij gezegd dat als ik hem of haar een klein bedrag uitbetaal, hij of zij de administratieve procedure kan versnellen en mij de bouwvergunning sneller kan afleveren. Mag ik hem of haar dit bedrag betalen?**

Nee, het betalen van een klein bedrag om administratieve formaliteiten te laten afhandelen is een faciliterende betaling. Dit is een praktijk die door de Groep verboden is en als corruptie kan worden beschouwd.

**Ik ben erop geweest dat één van mijn medewerkers tijdens een interne voorbereidende vergadering overwoog een voordeel aan te bieden aan een openbaar ambtenaar om bevoorreed te worden bij de aankoop van een goed gelegen stuk grond voor de bouw van een site.**

Deze feiten vormen een daad van actieve omkoping van overheidsambtenaren. U dient onmiddellijk in te grijpen en de werknemer uit te leggen dat deze praktijken binnen de Groep niet worden getolereerd. U moet de zaak ook voorleggen aan de dienst Compliance en Legal. Op de omkoping van overheidsambtenaren staan zeer zware strafrechtelijke sancties.

**Ik heb net een aanbesteding uitgeschreven voor de aankoop van meubilair. Tijdens de commerciële onderhandelingen met een van de concurrerende leveranciers biedt hij mij een fles wijn aan. Mag ik die aannemen?**

Nee, tijdens commerciële onderhandelingen is het verboden om geschenken of uitnodigingen aan te nemen, ongeacht de waarde ervan.

## VERDERE INFORMATIE

Aanvullende informatie is beschikbaar in de „Code ter bestrijding van corruptie en machtsmisbruik”, de „Gids voor het voorkomen van belangenconflicten” en het „Beleid inzake geschenken en uitnodigingen”.



## DE VERBINTENISSEN EMEIS

## VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

## PRINCIPE #11

## ACTIEF SAMENWERKEN MET OPENBARE AUTORITEITEN

We werken in een gereguleerde omgeving waarin de overheid een essentiële rol speelt en een belangrijke gesprekspartner is.

### Onze beloftes:

- ➔ **Voldoen aan de voorschriften en besluiten van deze overheidsinstanties** en de opmerkingen, aanbevelingen en verzoeken van onze toezichthoudende autoriteiten als kansen zien om onze eigen controles te versterken en te optimaliseren en onze prestaties voortdurend te verbeteren;
- ➔ **Ervoor zorgen dat al onze medewerkers bijdragen** aan de instandhouding van positieve en op vertrouwen gebaseerde relaties met de overheidsinstanties, door een transparante, opbouwende, coöperatieve en proactieve dialoog met hun vertegenwoordigers te creëren.

### Do's:

- ➔ **De grootst mogelijke waakzaamheid** aan de dag leggen met betrekking tot de naleving van alle wettelijke en reglementaire bepalingen uitgevaardigd door de overheden in alle landen waar de Groep aanwezig is;
- ➔ **Ervoor zorgen dat de beslissingen van de openbare autoriteiten** correct worden uitgevoerd.

### Dont's:

- ➔ **Onderzoeken of audits** door overheidsinstanties belemmeren;
- ➔ **Onze leidinggevenden niet op de hoogte houden** van lopende verzoeken van overheidsinstanties.

### ➔ Praktijkvoorbeelden

In het kader van een onaangekondigde inspectie van mijn site door een toezichthoudende autoriteit, is mij gevraagd een aantal documenten te verstrekken, zoals de diploma's van werknemers.

**Moet ik documenten achterhouden waarvan ik denk dat ze het resultaat van deze audit voor de site zouden schaden?**

U bent verplicht om met de autoriteiten samen te werken in overleg met uw leidinggevenden. Zelfs als sommige documenten

nadelig lijken, is het dus formeel verboden een door de autoriteiten gevraagd document achter te houden of vrijwillig te vernietigen. Weet dat een open en constructieve dialoog de beste manier is om te werken.



## DE VERBINTENISSEN EMEIS

## VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

## PRINCIPE #12

## ONZE LEVERANCIERS, DIENSTVERLENERS, PARTNERS EN CONCURRENTEN RESPECTEREN

Leveranciers, dienstverleners, partners en concurrenten moeten eerlijk en billijk worden behandeld om de kwaliteit van de relaties in stand te houden als ze essentieel zijn voor een duurzaam partnerschap. Deze relaties moeten plaatsvinden binnen een kader dat de concurrentiewetgeving respecteert.

### Onze beloften:

- ➔ **Leveranciers, dienstverleners en partners selecteren op basis van objectieve criteria** (kwaliteit, kosten, afstemming op de ethische principes en MVO-verbintenissen van de Groep) en op basis van voorafgaande open en eerlijke concurrerende aanbestedingen;
- ➔ **Ervoor zorgen dat alle inkoopactiviteiten** voldoen aan de inkoopprocedures die binnen de Groep zijn afgesproken;
- ➔ **Onze leveranciers en partners verplichten** om op regionaal, nationaal of groepsniveau het *emeis*-handvest voor verantwoord inkopen te ondertekenen.

### Do's:

- ➔ **De principes van de Groep respecteren** als het gaat over concurrerende aanbestedingen, in het bijzonder door transparante, eerlijke en onpartijdige aanbestedingen op te stellen;
- ➔ **Nauwgezet toezien op de integriteit van onze leveranciers, partners en dienstverleners** en erop toezien dat zij begrip tonen voor onze verwachtingen inzake ethische (de strijd tegen corruptie, het witwassen van geld en de financiering van terrorisme) en sociale verantwoordelijkheden (met inbegrip van de ecologische en sociale impact van de aangeboden producten en diensten);
- ➔ **Onze verbintenissen respecteren naar leveranciers, partners en dienstverleners** toe door de vertrouwelijkheid van de meegedeelde technische, commerciële en financiële informatie te respecteren, alsook de betalingstermijnen.

### Dont's:

- ➔ **Onrechtvaardige voorwaarden opleggen** aan onze leveranciers (leveringstermijn, betaling, enz.);
- ➔ **Blijven werken met een leverancier die niet aan onze verwachtingen voldoet** of die onze ethische en MVO-beginselen niet respecteert, in het bijzonder op het vlak van mensenrechten, gezondheid en veiligheid, het milieu en/of de strijd tegen corruptie;
- ➔ **Met onze concurrenten besprekingen voeren** over vertrouwelijke of nietopenbare zaken;
- ➔ **De regels van gezonde en eerlijke concurrentie verstoren** (misbruik van machtspositie, prijsafspraken, enz.).

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

#### → Praktijkvoorbeelden

**Ik ben op zoek naar een nieuwe leverancier van kantoorapparatuur en heb 2 bedrijven geïdentificeerd. De eerste biedt goede maar dure producten aan, terwijl de producten van de tweede minder goed maar goedkoper zijn. Kan ik de eerste de prijzen van de tweede mededelen om extra korting te krijgen?**

In het belang van de eerlijkheid en de loyaliteit tegenover de leveranciers mag u het eerste bedrijf vertellen dat een andere leverancier aantrekkelijkere tarieven aanbiedt, maar u mag nooit de prijzen en de identiteit van die dienstverlener bekendmaken. Anders zou u deze Code en de regels van het mededingingsrecht schenden.

**Een leverancier is naar mij gekomen om te praten over de lancering van zijn bedrijf. Ik ben geïnteresseerd in hun dienst en zij zijn bereid om ons een goede prijs te geven. Kan ik hen selecteren?**

Afhankelijk van het bedrag dat ermee gemoeid is, moet u een aanbesteding of een concurrerende inschrijving houden en de integriteit van de leverancier garanderen. U moet ook streven naar een evenwichtige machtsverhouding met deze kleine leverancier, zodat hij niet in een situatie van economische afhankelijkheid van *emeis* terecht komt.



#### VERDERE INFORMATIE

Meer informatie is beschikbaar in het *emeis*-charter over maatschappelijk ondernemen.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

#### PRINCIPE #13

## WAARHEIDSGETROUWE, ACCURATE EN EERLIJKE INFORMATIE VERSTREKKEN AAN ONZE AANDEELHOUDERS, INVESTEERDERS, KREDIETVERSTREKKERS, ALSOOK AAN HET PUBLIEK, EN MACHTSMISBRUIK VOORKOMEN

### We zetten ons in voor:

- ➔ **Waarheidsgetrouwe, accurate en eerlijke financiële informatie** te presenteren om de financiële gemeenschap en investeerders een waarheidsgetrouw en eerlijk beeld van onze activiteiten te geven. Daarom moet iedere werknemer betrouwbare feedback verlenen;
- ➔ **Er voor zorgen dat de te respecteren marktregels worden nageleefd door werknemers die over voorkennis over de onderneming kunnen beschikken.** Toegang tot interne informatie kan leiden tot strafbaar marktmisbruik, en in het bijzonder

tot handel met voorkennis door deze informatie te gebruiken voor eigen voordeel of door ze te delen met partners of derde partijen. Handel met voorkennis is de aanof verkoop van aandelen van een onderneming of gelijkaardige transacties (uitoefening van optierechten enz.), door een persoon die kennis heeft van gevoelige informatie die de waarde van deze effecten kan beïnvloeden en die nog niet openbaar isgemaakt.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

#### Do's:

- ➔ **Accurate en nauwkeurige informatie verstrekken**, in het bijzonder over de boekhouding en het beheer, de financiële en de niet-financiële indicatoren;
- ➔ **De mededeling van gevoelige informatie beperken** tot die personen die deze informatie strikt nodig hebben voor de uitoefening van hun functie;
- ➔ **Samenwerken met interne en externe revisoren**;
- ➔ **Onze leidinggevenden en/of de financiële afdeling waarschuwen** bij de ontdekking van een onnauwkeurigheid in de boekhoudkundige of financiële informatie;
- ➔ **Waakzaam zijn en zich - voor iedere transactie binnen de Groep emeis-vergewissen** van de naleving van de marktregels.

#### Dont's:

- ➔ **Informatie met externen delen** tenzij dit binnen de bevoegdheden van de functie en binnen het kader van het doel van de functie valt;
- ➔ **Gevoelige en/of vertrouwelijke informatie bekendmaken**, ook aan de omgeving, of intern aan medewerkers indien dit strikt noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie;
- ➔ **Handelen in aandelen van emeis** rechtstreeks of onrechtstreeks wanneer we over voorkennis beschikken;
- ➔ **Een familielid of kennis voorstellen om aandelen van emeis te kopen** op basis van voorkennis, zelfs zonder financieel gewin voor zichzelf.



#### ➔ Praktijkvoorbeelden

**Bij de voorbereiding van een presentatie over omzetindicatoren voor de externe bedrijfsrevisoren, ontdekte ik een onnauwkeurigheid in een bestand. Hoe reageer ik hierop?**

Het is van groot belang dat u een dergelijke onnauwkeurigheid zo snel mogelijk meldt aan uw chef, die deze, indien het om bevestigde informatie gaat, zal doorgeven aan de financiële dienst, zodat de fout zo snel mogelijk kan worden gecorrigeerd en de correctheid en de getrouwheid van de acties van de Groep kunnen worden hersteld in overleg met de externe bedrijfsrevisoren.

**Ik nodig een plaatselijke journalist uit voor een bezoek aan de site die net naar een nieuw gebouw is verhuisd. Bij die gelegenheid vraagt de journalist mij naar de huidige bezettingsgraad en de gemiddelde prijs van de accommodatie. Wat moet ik zeggen?**

Deze informatie mag niet openbaar gemaakt worden. U kunt gewoon antwoorden dat dit vertrouwelijke informatie is en kunt de openbare informatie herhalen:

- De toegestane capaciteit van de site is x aantal bedden;
- De accommodatieprijs is € x/dag.

**Ik hoor dat er sprake is van handel met voorkennis en het doorgeven van vertrouwelijke informatie, maar hoe weet ik of informatie „vertrouwelijk” is?**

Volgende informatie wordt beschouwd als vertrouwelijke informatie (niet-gelimiteerde lijst):

- De financiële situatie van de Groep, een dochteronderneming of een site (omzet, resultaten, bezettingsgraad, gemiddelde accommodatieprijs, enz.);
  - Acquisitie of desinvesteringprojecten;
  - De afgifte van een exploitatievergunning;
  - Het verlies of het binnenhalen van een belangrijk contract;
  - De ontwikkeling in een nieuw land;
  - De lijst van de privé en publieke partners van de Groep.
- Als u twijfels heeft, raden wij u aan geen enkele transactie te doen of contact op te nemen met de dienst Investor Relations van de Groep.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

#### PRINCIPE #14

## DE MIDDELEN DIE DE GROEP TER BESCHIKKING STELT OP EEN ETHISCHE EN VERANTWOORDELIJKE MANIER GEBRUIKEN

In de uitoefening van hun functie hebben de werknemers toegang tot een geheel van voorzieningen, instrumenten en hulpbronnen die de materiële (alle gebouwen, meubilair, voorwerpen voor dagelijks gebruik, werktuigen en uitrusting) en immateriële (alle informatie, licenties en kennis) bedrijfsmiddelen van de Groep vormen.

#### Onze beloftes:

- **Ervoor zorgen dat iedereen bijdraagt tot het respecteren en beschermen van** de bedrijfsmiddelen om een kwaliteitsvolle werkomgeving in stand te houden;
- **Bestrijden van alle vormen van sociaal misbruik** door alle preventie en opsporingsmaatregelen toe te passen.

Bijzondere aandacht moet worden besteed aan het gebruik van IT-middelen, aangezien elke schakel in de beveiligingsketen een kritieke rol te spelen heeft. Zo moet het gebruik van e-mails, USB-sleutels en externe harde schijven, het internet, wachtwoorden, enz. strikt in overeenstemming zijn met de IT-regels die door de Groep zijn vastgesteld.

#### Do's:

- **De apparatuur** die ons ter beschikking gesteld wordt, gebruiken voor strikt professionele doeleinden;
- **Zorg dragen voor het materiaal en de uitrusting** die ons ter beschikking worden gesteld alsof het onze eigen uitrusting is;
- **Iedere beschadiging, verlies of diefstal van materiaal melden** aan de verantwoordelijke;
- **Er rekening mee houden dat alle middelen en documenten** die eigendom zijn van de Groep niet zonder toestemming uitgeleend, doorgegeven of weggegeven worden.

#### Dont's:

- **Bedrijfsuitrusting voor eigen doeleinden gebruiken;**
- **Ongepast gebruik maken van informatiesystemen**, e-mail en internet (overmatig privégebruik, bekijken van riskante sites, enz.);
- **Terreinen en gebouwen beschadigen** (opzettelijk of door nalatigheid);
- **Interne documenten aan derden bekendmaken** (memo's, interne post, beleidslijnen en procedures, enz.).

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

#### → Praktijkvoorbeelden

**Mijn echtgenote moet dringend haar cv verzenden voor een sollicitatie, maar onze printer doet het niet. Mag ik haar cv uittypen en printen op kantoor?**

Persoonlijk gebruik van het werk materiaal is mogelijk, zolang u dit uitzonderlijk en in redelijke mate doet en zolang uw professionele activiteiten niet in het gedrang komen. (Doe dit buiten de werkuren). In elk geval dient u uw leidinggevende hiervan op de hoogte te stellen.



**Ik organiseer een verjaardagsfeestje voor een vriend en heb een groot aantal glazen, bestek en borden nodig. Op de site hebben we er veel te veel en ik kan er gemakkelijk aan. Ik ben bang om het te vragen, mijn vraag wordt sowieso geweigerd. Wat moet ik doen? Mag ik deze lenen en terugbrengen na het feestje?**

Nee, dit materiaal wordt ter beschikking gesteld voor professioneel gebruik en dient enkel voor de werking van de site en niet voor persoonlijk gebruik. Zelfs als u er toegang toe heeft, betekent dit niet dat u dit zomaar kunt meenemen.

#### VERDERE INFORMATIE

Voor het gebruik van de IT-middelen van de Groep, verwijzen wij u naar het IT-charter van de Groep.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

## VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

## PRINCIPE #15

## HET IMAGO EN DE REPUTATIE VAN DE GROEP, ONZE PATIËNTEN EN BEWONERS BESCHERMEN

Het imago en de reputatie van de Groep en diens partners zijn een waardevolle troef bij de uitoefening en ontwikkeling van onze activiteiten, vooral gezien de gevoeligheid van onze sector. Om het vertrouwen van de bewoners, patiënten en gezinnen die voor onze diensten kiezen, maar ook van de overheid en alle belanghebbenden waarmee de Groep in contact staat, te blijven genieten, moeten wij deze reputatie collectief hooghouden.

### Onze beloftes:

- **Ervoor zorgen dat medewerkers die zich op sociale media uiten** over een onderwerp dat rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met de Groep dit doen in overeenstemming met onze waarden en geen vertrouwelijke informatie verstrekken die de reputatie van de Groep zou kunnen schaden.
- **Voorafgaande toestemming vragen** aan personen voor elk gebruik van een medium dat beelden bevat, of het nu gaat om een burger, patiënt, bewoner, begunstigde, werknemer of externe persoon (foto, video, enz.).

### Do's:

- **Altijd handelen met het oog op de mogelijke gevolgen** mochten onze acties bekend geraken;
- **Altijd vragen stellen over de relevantie en de impact van onze publicaties** (hetzij persoonlijk, hetzij professioneel) op het imago en de reputatie van de Groep (internet en sociale netwerken);
- **Zich ervan bewust zijn dat niets op het internet „geheim”, „tijdelijk” of „privé” is;**
- **Informeert de dienst Communicatie over een vraag** betreffende een onderwerp dat rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met de Groep.

### Dont's:

- **Zich uitdrukken namens de Groep** of één van haar sites zonder voorafgaande toestemming;
- **Het zakelijke e-mailadres van de Groep** of een document van de Groep gebruiken voor persoonlijke zaken of meningen;
- **Vertrouwelijke informatie bekendmaken** (financiële resultaten, lopende projecten, enz.) of voorlopige of onjuiste informatie over het bedrijf publiceren.



## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

#### → Praktijkvoorbeelden

**Op het eindejaarsfeest heb ik gênante foto's genomen van collega's. Mag ik die op mijn persoonlijke sociale media delen met mijn vrienden?**

Eerst en vooral mogen dergelijke foto's niet worden gedeeld zonder de voorafgaande toestemming van uw collega's. Nu, zelfs als u die toestemming hebt gekregen, dwingt het openbare karakter van sociale media er ons toe een verbod op te leggen op enige publicatie die het imago van de medewerkers van de Groep, en zodoende ook dat van de Groep zelf, kan schaden.

**Ik heb opmerkingen gekregen van mijn leidinggevende over mijn werk. Ik heb op mijn Facebookpagina een bericht gepost en gedeeld met vrienden waarin ik hem citeer. Er zitten ook enkele (ex)-collega's**

**tussen die vrienden. Nu ik erbij stilsta, ben ik bang dat mijn woorden niet goed overkomen. Heb ik er slecht aan gedaan om die info te delen?**

Vooraleer u informatie schriftelijk op sociale media (of zelfs intern) deelt, vraagt u zich best af of u de verantwoordelijkheid wil dragen voor die woorden als ze eenmaal openbaar gemaakt zouden worden. Wat u daar post (tekst, foto's) behoort immers niet langer u toe en kan worden gedeeld, opnieuw gepost en zelfs worden overgenomen op andere media. U bent dus verantwoordelijk voor die info, die openbaar bezit is geworden.



## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

#### PRINCIPE #16

## DE VERTROUWELIJKHEID VAN INFORMATIE WAARBORGEN/GARANDEREN

De informatie over de Groep is een economische en strategische waarde die deel uitmaakt van het immateriële kapitaal van de onderneming, hetgeen haar duurzaamheid verzekert en haar onderscheidt van de concurrentie.

#### Onze beloftes:

- **De werknemers van de Groep bewust maken** van de noodzaak om voorzichtig te zijn en gezond verstand te gebruiken bij de behandeling en uitwisseling van informatie waarmee zij in contact komen, of het nu gaat om collega's, dienstverleners die in de teams zijn geïntegreerd, of externen;
- **Ervoor zorgen dat interne informatie en documenten** alleen bekend worden gemaakt aan degenen die gemachtigd zijn om ze te kennen, vooral als het gaat om gevoelige en/of vertrouwelijke informatie van bijvoorbeeld strategische, commerciële, financiële of organisatorische aard.

#### Do's:

- **Communiceer interne informatie** slechts met personen die gemachtigd zijn deze informatie te kennen;
- **Markeer documenten als „vertrouwelijk”** of „alleen voor intern gebruik” waar nodig;
- **Informeer onze gesprekspartners mondeling** over het vertrouwelijke karakter van de informatie tijdens meetings en geef mee aan dat deze niet mag worden verspreid;
- **Bewaar vertrouwelijke informatie en gegevens veilig**, zowel op papier als op digitaal formaat;
- **Geef aan om welk vertrouwelijkheidsniveau het gaat** voor iedere externe verspreiding (neem contact op met de informatieverstrekker in geval van twijfel) en sluit indien nodig een vertrouwelijkheidsovereenkomst.

#### Dont's:

- **Vertrouwelijke informatie bekendmaken** aan een externe derde partij die geen dwingende noodzaak heeft om van die informatie op de hoogte te zijn in het kader van de uitvoering van zijn of haar taken;
- **Vertrouwelijke informatie bespreken op openbare plaatsen** waar gesprekken kunnen worden afgeluisterd en de veiligheid van gegevens in gevaar kan komen;
- **Interne informatie bewaren en gebruiken** mocht u *emeis* verlaten.

## DE VERBINTENISSEN EMEIS

### VERBINTENIS 4: Integriteit in de bedrijfsvoering

#### → Praktijkvoorbeelden

**Ik heb deelgenomen aan een vergadering waar de interne spreker in de inleiding duidelijk maakte dat de inhoud van het project en de besprekingen ervan vertrouwelijk moesten blijven? Velen waren aanwezig op die vergadering en ik wil deze graag delen met mijn team; mag ik dit doen?**

Nee, u moet dit eerst bespreken met de persoon die heeft aangegeven dat de verstrekte informatie vertrouwelijk is, om na te gaan of u de informatie met uw team kunt delen, zelfs als zij er later bij betrokken zullen worden.



**In het kader van een nieuw strategisch project binnen de Groep, moet ik contact opnemen met verschillende interne en externe belanghebbenden. Welke informatie kan ik communiceren aan de verschillende belanghebbenden?**

Het is niet nodig om alle informatie over het project aan belanghebbenden mee te delen. U moet de interne of externe personen – aan wie alle informatie moet worden toevertrouwd omdat zij een legitieme behoefte hebben deze te kennen – identificeren, alsook weten aan wie alleen een deel van de informatie moet worden meegedeeld indien dit nodig is voor de uitoefening van hun taken. In ieder geval moet u gebruik maken van de vertrouwelijkheidsovereenkomsten indien de gegevens extern worden gedeeld.

#### **Gevolgen niet-naleving onderhavige policy**

Elke inbreuk op dit reglement, ongeacht het belang van de inbreuk of de veroorzaakte schade, kan aanleiding geven tot de toepassing van het sanctiebeleid opgenomen in het arbeidsreglement, gelet op het centrale belang van de naleving van deze gedragscode. Inbreuken door derden en/of zelfstandigen zijn onderworpen aan de sancties die zijn opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst die hen met *emeis* Belgium nv of het respectievelijke woonzorgcentrum verbindt.

---

# Updates en herzieningen

**D**eze ethische code is een hoeksteen van de identiteit van de *emeis* Groep. *emeis* verbindt zich ertoe deze regelmatig te herzien om in lijn te blijven met de hoogste ethische normen.

**INGANGSDATUM VAN DEZE CODE :**

Juni 2022.

**DATUM VAN BIJWERKING VAN DEZE CODE :**

Maart 2025.





Private hospitals - Nursing homes -  
Assisted-living facilities - Home care services  
12 rue Jean Jaurès, CS 10032,  
92813 Puteaux Cedex, France  
+33 1 47 75 78 07

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