



Gedragcode

(Code of Conduct)

December 2025

Documenteigenschappen

Documentnaam:	ZOA Gedragscode
Bestandsnaam digitaal:	Pijler 1 – ZOA Gedragscode – September 2025
Versie:	5.0
Versiedatum:	12 mei 2025
Eigenaar:	Advisor Integrity & CHS
Status:	Finaal
Goedgekeurd door directie:	15 mei 2025
Instemming IMT	4 juni 2025
Implementatie NL versie	15 december 2025

Overzicht van wijzigingen in dit document

11-03-2020	Vorige versie Gedragscode goedgekeurd door de raad van bestuur
12-05-2025	Grote update Gedragscode
15-12-2025	Nederlandse vertaling

GEDRAGSCODE IN HET KORT	2
1 INLEIDING	3
1.1 Op waarden gebaseerd integriteitsraamwerk	3
1.2 Doel	3
1.3 Plaats van de Gedragscode binnen het integriteitsraamwerk van ZOA	3
1.4 Leeswijzer	4
2 REIKWIJDTE EN MELDINGSPLICHT	5
2.1 Reikwijdte	5
2.2 Meldingsplicht	5
2.3 Opvolging van meldingen	6
3 ALGEMENE GEDRAGSNORMEN	7
4 PREVENTIE VAN SEKSUELE UITBUITING, MISBRUIK EN INTIMIDATIE	8
5 BESCHERMING VAN KINDEREN	9
6 BELANGENVERSTRENGELING	10
7 PREVENTIE VAN FRAUDE EN CORRUPTIE	12
8 OVEREENKOMST	13
BIJLAGE 1 - DEFINITIES	14
BIJLAGE 2 - TERMEN EN AFKORTINGEN	19
BIJLAGE 3 - BETROKKEN ROLLEN	20

GEDRAGSCODE IN HET KORT

Roeping

Geïnspireerd door ons christelijk geloof...

Doel

...bieden we hulp, hoop en herstel aan mensen die geraakt zijn door conflicten en rampen...

Visie

... met als doel een wereld waarin mensen hoop hebben en een waardig leven leiden in vredige gemeenschappen.

Waarden

We stellen **mensen** centraal
We zijn **trouw**
We zijn goede **rentmeesters**
We handelen **integer**

1. We behandelen iedereen gelijkwaardig

We gaan respectvol om met iedereen, ongeacht achtergrond. We tonen respect in ons gedrag, onze beslissingen en onze (online) communicatie.

2. We beschermen kwetsbare groepen

We brengen geen schade toe aan mensen - in het bijzonder kinderen - en andere kwetsbare groepen. We houden ons verre van elke vorm van (seksueel)misbruik, uitbuiting of intimidatie.

3. We houden ons aan de humanitaire principes

In alles wat we doen houden we ons aan de humanitaire principes van menselijkheid, neutraliteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

4. We dienen de belangen van ZOA

We gebruiken onze positie niet voor persoonlijk gewin en zijn transparant over eventuele belangenverstremming. We hanteren de hoogste ethische normen en verwerpen elke vorm van fraude, corruptie of misbruik.

5. We houden ons aan onze meldingsplicht

We melden elke vorm van wangedrag vertrouwelijk en te goeder trouw. We maken nooit misbruik van het meldsysteem.

1 INLEIDING

1.1 OP WAARDEN GEBASEERD INTEGRITEITSRAAMWERK

ZOA is een internationale organisatie die support biedt aan mensen die getroffen zijn door conflicten en rampen. Geïnspireerd door ons christelijk geloof, reiken wij uit naar mensen in nood, terwijl wij bouwen aan een wereld waarin mensen hoop hebben en een waardig leven kunnen leiden in vreedzame gemeenschappen.

We willen dat onze kernwaarden de leidraad zijn voor onze bedrijfscultuur en bijdragen aan consistentie in de manier waarop programma's en activiteiten worden uitgevoerd. Onze kernwaarden¹ zijn:

- we stellen mensen centraal;
- we zijn trouw;
- we zijn goede rentmeesters;
- we handelen integer.

We streven ernaar om deze waarden terug te laten komen in de interactie met de belangrijkste betrokkenen, waaronder projectdeelnemers, partners, overheidsfunctionarissen, donors en collega's. Hoewel wij als internationale organisatie erkennen dat cultuur en waarden nogal verschillen tussen landen, verwachten wij dat onze kernwaarden worden nageleefd in alle landen waarin ZOA actief is.

In lijn met onze waarden is ZOA gecertificeerd volgens de Core Humanitarian Standard en ondertekenaar van de Gedragscode van het Internationale Rode Kruis, de Rode Halve Maan en niet-gouvernementele organisaties (NGO's) voor hulpverlening bij rampen². ZOA houdt zich aan de vier humanitaire principes: menselijkheid, neutraliteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

ZOA realiseert zich dat het toepassen van deze waarden en principes in de dagelijkse praktijk uitdagend en complex is wat de toepassing ervan bemoeilijkt. Daarom zijn er aanvullende maatregelen nodig om goed gedrag te bevorderen en om op passende wijze te reageren als sprake is van (vermoedelijk) ongewenst gedrag. Het Integriteitskader van ZOA is hiervoor ontwikkeld. Het geldt voor alle medewerkers met een arbeidsovereenkomst, vrijwilligers, consultants en anderen die ZOA vertegenwoordigen (hierna samen aangeduid als medewerkers en vertegenwoordigers).

1.2 DOEL

Het ZOA Integriteitsraamwerk behandelt integriteit en de bevordering van gewenst gedrag in overeenstemming met onze waarden. Daarnaast bevat het procedures voor het omgaan met (vermoedelijke) schendingen van de Gedragscode.

1.3 PLAATS VAN DE GEDRAGSCODE BINNEN HET INTEGRITEITSRAAMWERK VAN ZOA

Het Integriteitsraamwerk van ZOA bestaat uit vier hoofdpijlers die in aparte documenten worden beschreven:

1. De ZOA Gedragscode (dit document) beschrijft de gedragsnormen die ZOA binnen de organisatie en in de omgang met onze stakeholders nastreeft – *Gedrag*
2. ZOA's standaarden voor safeguarding en preventie van wangedrag – *Naleven* – **wordt verwacht in Q4 2025**
3. Procedures voor medewerkers, projectdeelnemers³ en andere belanghebbenden over hoe een (vermoedelijke) schendingen van de Gedragscode te melden – *Melden*

¹ [OG_ZOA Identity document 2024 - online.pdf](#)

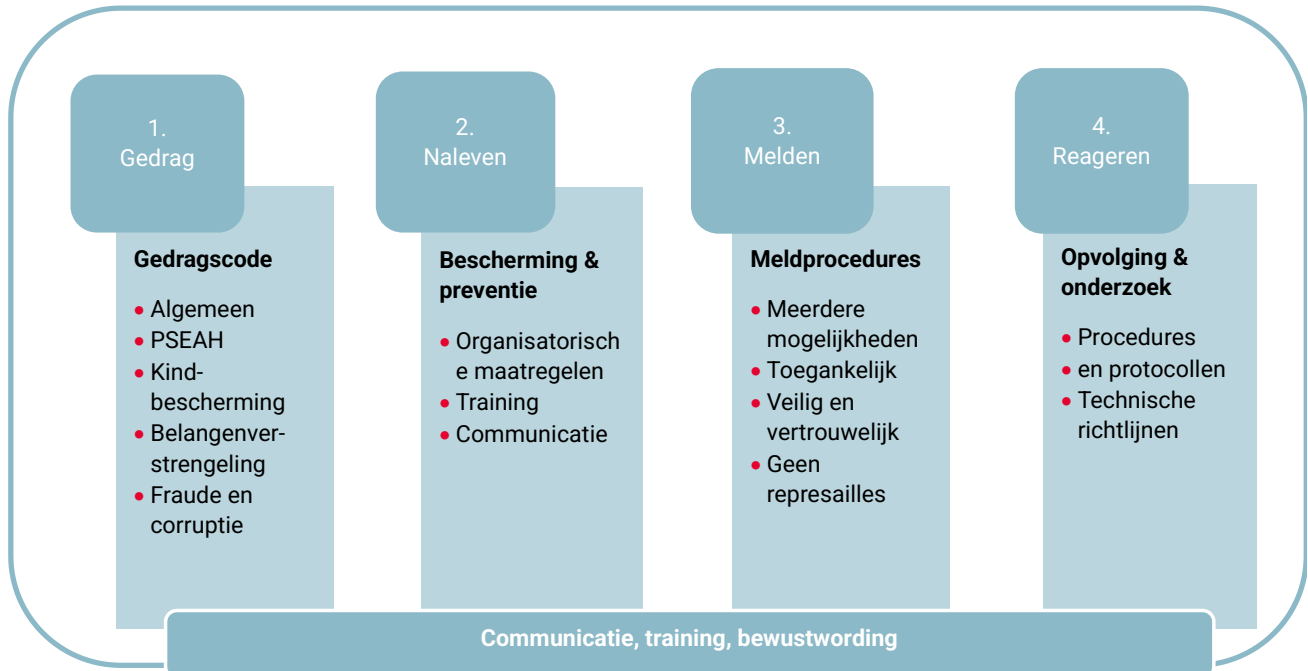
² [Code of Conduct for the Movement and NGOs in Disaster Relief | IFRC](#) en [Code of Conduct English | IFRC.doc](#)

³ De mensen die ZOA door middel van zijn projecten en programma's dient, worden in dit document 'projectdeelnemers' genoemd (voorheen 'begunstigden').

4. Procedures voor het opvolgen van meldingen van (vermoedelijke) schendingen van de Gedragscode – *Reageren*

De structuur van het Integriteitsraamwerk wordt hieronder weergegeven.

ZOA Integriteitsraamwerk



Alle medewerkers en vertegenwoordigers van ZOA ontvangen verplichte training in de inhoud en toepassing van het Integriteitsraamwerk.

1.4 LEESWIJZER

Na een toelichting op de reikwijdte en meldplicht (hoofdstuk 2), volgt de kern van dit document (hoofdstukken 3 t/m 7). Hierin worden de gedragsnormen beschreven voor verschillende gebieden binnen het 'integriteitsspectrum':

- Algemene gedragsnormen;
- Preventie van seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie (PSEAH);
- Bescherming van kinderen;
- Belangenverstremgeling;
- Preventie van fraude en corruptie.

Het document eindigt met de akkoordverklaring waarmee medewerkers zich persoonlijk verbinden aan naleving van de Gedragscode.

Indien er verschil van interpretatie is over de gedragscode, is het Engelse brondocument 'ZOA Code of Conduct' leidend.

2 REIKWIJDTE EN MELDINGSPLICHT

2.1 REIKWIJDTE

De Gedragscode is van toepassing op alle medewerkers met een contract, vrijwilligers, consultants en anderen die ZOA vertegenwoordigen (hierna gezamenlijk aangeduid als “medewerkers en vertegenwoordigers”). We zijn zowel individueel als gezamenlijk verantwoordelijk voor het naleven en uitdragen van de hoogste normen van ethisch en professioneel gedrag. Als medewerker of vertegenwoordiger van ZOA zijn we ambassadeur van de organisatie en de waarden waar zij voor staat. Het is daarom onze verantwoordelijkheid om ons altijd aan deze Gedragscode te houden.

Managers hebben een bijzondere verantwoordelijkheid om systemen te bevorderen en te onderhouden die een veilige en integere werkomgeving ondersteunen. Zij worden geacht niet alleen de gedragsnormen uit deze Code te handhaven, maar ook zelf het goede voorbeeld te geven.

Voor specifieke groepen die niet onder het ZOA-personeel vallen – zoals bezoekers, leveranciers en partnerorganisaties – geldt dat delen van deze Gedragscode mogelijk niet van toepassing zijn⁴. Dit wordt per situatie afgesproken en schriftelijk vastgelegd.

Persoonlijke werk gerelateerde klachten⁵ vallen buiten de reikwijdte van ZOA’s Integriteitskader, omdat ze niet worden beschouwd als een schending van de Code of Conduct. ZOA streeft naar een eerlijke, veilige en ethisch verantwoorde werkomgeving voor al haar medewerkers. Daarom bestaan er aparte procedures voor het melden van deze klachten.

2.2 MELDINGSPLICHT

Alle ZOA-medewerkers en -vertegenwoordigers zijn verplicht om elke schending – of oprechte verdenking daarvan – van deze Gedragscode onmiddellijk te melden. Dit moet gebeuren volgens de procedure voor het melden van wangedrag, waarin verschillende mogelijkheden voor het melden van (vermeend) wangedrag worden beschreven. Afhankelijk van de aard en context van de situatie kan gekozen worden voor de meest passende manier van melden. Voor projectdeelnemers, partnerorganisaties en andere externe belanghebbenden zijn aparte meldprocedures ontwikkeld. Ook zij kunnen (vermoedens van) wangedrag, zorgen of klachten via verschillende kanalen melden.

ZOA zorgt ervoor dat er veilige, toegankelijke en passende meldmechanismen beschikbaar zijn voor medewerkers, projectdeelnemers en andere belanghebbenden, in lijn met het Integriteitskader van ZOA. Hierin zijn ook meldingen met betrekking tot SEAH of kindveiligheid meegenomen. ZOA accepteert meldingen van externe bronnen, zoals individuen, partners of officiële instanties.

Het bewust nalaten van een melding van een (vermoedelijke) schending van deze Code wordt zelf als wangedrag beschouwd en kan leiden tot disciplinaire maatregelen. Hetzelfde geldt voor het opzettelijk ten onrechte melden van een schending om een ander in een kwaad daglicht te zetten.

Er worden geen maatregelen genomen tegen een medewerker die met goede bedoelingen een (vermeende) schending van de gedragscode meldt. Het is de verantwoordelijkheid van het management om medewerkers te beschermen tegen elke vorm van vergelding. Tegen medewerkers die waarvan bewezen is dat die zich schuldig heeft gemaakt aan vergeldingsacties kunnen disciplinaire maatregelen worden genomen. Het management moet ervoor zorgen dat alle informatie over (mogelijke) schendingen van de Code moet met uiterste discretie en vertrouwelijkheid worden behandeld.

⁴ Partnerorganisaties kunnen beschikken over een eigen gedragscode. De ZOA Code of Conduct geldt als minimumnorm. Voor leveranciers is een aparte versie van de Code of Conduct beschikbaar

⁵ Een werkgerelateerde klacht wordt gedefinieerd als een zorg, probleem of uiting van ontevredenheid met betrekking tot een vermeend onrecht, oneerlijke behandeling of verkeerde handeling in relatie tot het werk

2.3 OPVOLGING VAN MELDINGEN

ZOA volgt meldingen van (vermoedelijk) wangedrag (dat is: schending van de gedragscode) op volgens de vastgestelde interne procedures binnen ZOA. Elk onderzoek naar mogelijke onregelmatigheden wordt onpartijdig uitgevoerd, ongeacht de functie, anciënniteit of relatie tot ZOA van de betrokkene. Wanneer wangedrag wordt vastgesteld, onderneemt ZOA gepaste en krachtige maatregelen. Dit kunnen ook juridische stappen zijn. Bij financiële schade zet ZOA alle gepaste juridische middelen in om middelen terug te vorderen.

Bij seksuele uitbuiting of misbruik of seksuele intimidatie past ZOA een 'survivor-centred' benadering toe. Dat betekent dat de rechten, veiligheid, waardigheid en het welzijn van het slachtoffer/overlevende centraal staan in preventie en respons. ZOA biedt ondersteuning aan slachtoffers van schade veroorzaakt door ZOA-medewerkers of -vertegenwoordigers, ongeacht of er een formeel onderzoek (intern of extern) wordt gestart.

ZOA zet zich in om nauw samen te werken met humanitaire partners bij het melden en onderzoeken van (vermoedelijk) wangedrag.

3 ALGEMENE GEDRAGSNORMEN

Van ZOA-medewerkers en -vertegenwoordigers wordt verwacht dat zij de waarden en principes van ZOA uitdragen en naleven, en de reputatie en belangen van ZOA te allen tijde beschermen. Daarom zijn de volgende algemene gedragsnormen vastgesteld:

- 1. We behandelen iedereen gelijkwaardig en respectvol** - We discrimineren niet op basis van etniciteit, geslacht, seksuele geaardheid, beperking, politieke overtuiging, religie of andere persoonlijke kenmerken. Dit geldt zowel voor ons persoonlijk gedrag als voor beslissingen binnen onze programma's. We gaan respectvol om met iedereen die betrokken is bij onze programma's, evenals met collega's en vertegenwoordigers. Hierbij houden we rekening met de lokale cultuur en context. Dit omvat ook het waarborgen van hun privacy en het beschermen van hun persoonlijke gegevens.
- 2. We beschermen kwetsbare groepen** - We maken ons niet schuldig aan, tolereren noch negeren enige vorm van (seksuele) uitbuiting, misbruik of intimidatie. We verwerpen expliciet:
 - alle vormen van geweld, waaronder onder andere pesten, verbaal, fysiek of seksueel grensoverschrijdend gedrag, verkrachting, uitbuiting, intimidatie of andere vormen van gedrag waarbij (doelbewust) slachtoffers worden gemaakt;
 - gedrag dat de waardigheid van anderen ondermijnt, waaronder schending van vertrouwelijkheid;
 - gedrag dat leidt tot, of kan leiden tot, gezondheids- of veiligheidsrisico's voor de persoon zelf of anderen;
 - elke uitwisseling van geld, werk, goederen of diensten voor seks, met inbegrip van seksuele gunsten of andere vormen van vernederend, ontarend, compromitterend of uitbuitend gedrag.Daarnaast bestrijden ZOA en haar medewerkers elke vorm van mensenhandel; inclusief maar niet beperkt tot medewerkers, partnerorganisaties en projectdeelnemers van ZOA. Dit heeft ook betrekking op gedwongen arbeid en alle handelingen die mensenhandel rechtstreeks ondersteunen of bevorderen.
- 3. We houden ons aan de humanitaire principes** - We handelen in overeenstemming met de humanitaire principes van menselijkheid, neutraliteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid. Als humanitaire hulpverleners nemen wij een zo autonoom mogelijke positie in, ongeacht politieke, economische, militaire of andere belangen die van invloed kunnen zijn in de context waarin wij werken. Contact met gewapende actoren - wanneer onvermijdelijk - gebeurt uitsluitend met het doel om humanitaire hulp te kunnen bieden aan de getroffen gemeenschappen.
- 4. We dienen de belangen van ZOA** – We misbruiken onze positie niet voor persoonlijk gewin. We gedragen ons altijd zo dat elke schijn van belangenverstrengeling wordt vermeden. We vermijden situaties die onze persoonlijke belangen in strijd (lijken te) zijn met die van ZOA of van projectdeelnemers. We zijn transparant over mogelijke belangenconflicten en melden deze. ZOA hanteert een zerotolerancebeleid voor fraude en corruptie en neemt actief maatregelen om risico's te beperken.
- 5. We gebruiken internet en sociale media op een verantwoorde manier** - Online hanteren we dezelfde normen voor integriteit als in ons dagelijkse gedrag. We bezoeken geen websites die te maken hebben met pornografie, gokken, haat zaaien, discriminatie of andere inhoud die illegaal of onethische is, en we leveren daar ook geen bijdragen aan.
- 6. We werken niet onder invloed van alcohol of drugs** - We gebruiken, bezitten, verspreiden of verkopen geen alcohol of niet-voorgeschreven drugs op het werk. Ook verschijnen we niet onder invloed op de werkvloer.

4 PREVENTIE VAN SEKSUELE UITBUITING, MISBRUIK EN INTIMIDATIE

ZOA's commitment

ZOA zet zich actief in om het risico op seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie (SEAH) te voorkomen en zoveel mogelijk te beperken. Seksueel wangedrag wordt onder geen enkele omstandigheid getolereerd, ongeacht of dit plaatsvindt door ZOA-medewerkers of andere vertegenwoordigers van de organisatie. ZOA zet zich in om dergelijk wangedrag op te sporen, te onderzoeken en adequaat te reageren wanneer zulk wangedrag wordt vermoed of bevestigd.

Bewezen gevallen van intimidatie, uitbuiting, mishandeling of dreiging van mishandeling worden (afhankelijk van de ernst) behandeld als ernstig wangedrag. Als zodanig leiden ze tot het nemen van gepaste disciplinaire acties, waaronder mogelijk ontslag en het inschakelen juridische stappen. ZOA zet zich in voor samenwerking en coördinatie met humanitaire partners bij meldingen en onderzoek van gevallen van (mogelijk) seksueel wangedrag.

ZOA's inzet sluit aan bij het Principals' Statement over PSEAH (July 2024).⁶

Verwacht gedrag

Van alle medewerkers en vertegenwoordigers wordt verwacht dat zij:

- alle projectdeelnemers, andere belanghebbenden, collega's en vertegenwoordigers met waardigheid en respect behandelen;
- gepaste en respectvolle taal en gedrag te gebruiken
- creëren en handhaven van een veilige werkomgeving waarin seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie worden voorkomen;
- verantwoord omgaan met informatie en middelen waartoe zij toegang hebben;
- bij het interviewen, fotograferen of filmen van een projectdeelnemer of andere betrokkenen:
 - vooraf geïnformeerde toestemming verkrijgen;
 - mensen op een respectvolle en gepaste manier in beeld brengen;
 - seksuele suggestieve houdingen of afbeeldingen vermijden;
 - ervoor zorgen dat mensen passend gekleed zijn.

Ongewenst gedrag

Alle vormen van seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie zijn machtsmisbruik en ondermijnen de integriteit en de impact van ZOA's werk. Verboden gedrag omvat onder andere:

- fysiek seksueel grensoverschrijdend gedrag of dreiging daarvan, al dan niet onder geweld, dwang of ongelijkwaardige omstandigheden;
- het uitwisselen van geld, werk, goederen of diensten voor seks, inclusief seksuele gunsten of andere vormen van grensoverschrijdend, vernederend, kwetsend of uitbuitend gedrag. Dit omvat ook verzoeken of dwang tot uitbuiting in ruil voor hulp of bescherming.
- elke seksuele relatie waarbij sprake is van misbruik van rang, rol of positie, van machtsmisbruik of machtsongelijkheid. Dit omvat ook seksuele relaties tussen ZOA-medewerkers (of vertegenwoordigers) en projectdeelnemers.
- seksuele handelingen met personen onder de 18 jaar, ongeacht de lokale leeftijd van meerderjarigheid of leeftijd van toestemming. 'Niet weten' dat iemand minderjarig is, is geen geldig excuus;
- seksuele intimidatie van collega's (binnen of buiten ZOA) of leden van de gemeenschap die hulp of bescherming ontvangen.

⁶ [Statement by the Inter-Agency Standing Committee on Protection from Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment | IASC – July 2024](#)

5 BESCHERMING VAN KINDEREN

ZOA's commitment

In (post-)conflictsituaties en bij natuurrampen vormen kinderen (personen jonger dan 18 jaar) een van de meest kwetsbare groepen. Zij hebben specifieke aandacht en bescherming nodig. ZOA doet er alles aan om ervoor te zorgen dat kinderen veilig zijn binnen de programma's die worden uitgevoerd.

Het beschermen van kinderen (in het Engels: safeguarding) verwijst naar preventieve maatregelen die kinderen beschermen tegen opzettelijke of onbedoelde handelingen die hen kunnen schaden. Het betekent dat een organisatie (zowel collectief als individueel) en haar programma's veilig zijn voor kinderen.

Bewezen gevallen van kindermishandeling worden beschouwd als ernstig wangedrag. Dit kan leiden tot disciplinaire maatregelen, waaronder ontslag of juridische stappen. ZOA zet zich in voor samenwerking en coördinatie met humanitaire partners bij meldingen en onderzoeken van (mogelijke) gevallen van kindermisbruik.

Verwacht gedrag

Van alle medewerkers en vertegenwoordigers wordt verwacht dat zij:

- altijd gepast en respectvol taalgebruik en gedrag hanteren;
- een veilige omgeving creëren en handhaven die elke vorm van kindermisbruik of -mishandeling voorkomt;
- alle informatie en middelen met betrekking tot kinderen met zorg, vertrouwelijkheid en verantwoordelijkheid behandelen; bij het interviewen, fotograferen of filmen van een kind:
 - vooraf toestemming vragen aan het kind én aan ouder(s) of verzorger(s);
 - zorgen dat het kind op respectvolle manier op beeld komt;
 - erop letten dat het kind gepast gekleed is;
 - seksuele of suggestieve houdingen vermijden.
- Ervoor zorgen dat elke ontmoetingen met een kind plaatsvindt in een veilige en open locatie, en altijd in het bijzijn van minimaal twee volwassenen.

Ongewenst gedrag

Het is medewerkers en andere vertegenwoordigers ten strengste verboden om:

- hun positie van macht of invloed te misbruiken ten opzichte van een kind of diens veiligheid en welzijn;
- zich schuldig te maken aan intimiderend, beledigend, seksueel provocerend, kleinerend of cultureel ongepast gedrag;
- ZOA-middelen te gebruiken om kinderen uit te buiten of, lastig te vallen, of om toegang te krijgen tot materiaal waarin kinderen worden uitgebuit;
- van een kind diensten of gunsten te vragen of te accepteren in ruil voor bescherming of hulp;
- een uitbuitende relatie aan te gaan met een kind – of dit nu seksueel, emotioneel, financieel of werk gerelateerd is;
- via ZOA privéberichten te sturen naar kinderen, bijvoorbeeld via sociale media of telefoon;
- tijd alleen door te brengen met een kind op een afgelegen of besloten plek, buiten het zicht van anderen.

6 BELANGENVERSTRENGELING

Van belangenverstremgeling is sprake wanneer de loyaliteit of belangen van een persoon (mogelijk) in strijd (lijken te) zijn met de belangen van een organisatie. Zulke situaties kunnen de professionele oordeelsvorming en de loyaliteit aan de organisatie beïnvloeden.

Belangenverstremgeling kan direct of indirect voorkomen:

- **Directe belangenverstremgeling:** kan ontstaan wanneer een medewerker of vertegenwoordiger van ZOA een persoonlijk of financieel belang heeft bij een aangelegenheid waarin ZOA betrokken is, of bij een entiteit die die een transactie met ZOA aangaat.
- **Indirecte belangenverstremgeling:** kan ontstaan wanneer een persoon die nauw verbonden is aan de medewerker (bijv. via familie, zakelijke relaties of persoonlijke connecties) betrokken is bij een transactie met ZOA.

Verschillende soorten situaties kunnen een belangenverstremgeling opleveren:

- **Tegenstrijdig belang**
Wanneer een medewerker of vertegenwoordiger van ZOA betrokken is bij onderhandelingen of beslissingen over een contract of transactie met:
 - zichzelf;
 - een entiteit waarin hij/zij een persoonlijk of financieel belang heeft;
 - een familielid of persoonlijke relatie.
- **Concurrerend belang**
Wanneer een medewerker of vertegenwoordiger van ZOA direct of indirect concurreert met ZOA, bijvoorbeeld bij het inkopen van goederen en diensten of het aanvragen van fondsen.
- **Gebruik van middelen voor persoonlijk belang**
Wanneer ZOA middelen, zoals werktijd, personeel of materialen worden gebruikt voor persoonlijk gewin of in het belang van familie of persoonlijke relatie.
- **Openbaar maken van vertrouwelijke informatie**
Wanneer vertrouwelijke informatie op ongepaste wijze wordt gedeeld met personen of entiteiten buiten ZOA of wordt gebruikt voor persoonlijk voordeel.
- **Aannemen van geschenken**
Wanneer diensten of geschenken met een aanzienlijke (financiële) waarde worden aangenomen, zoals cadeaus, kortingen, overnachtingen, maaltijden of entertainment.

ZOA's commitment

ZOA zet zich in om belangenverstremgeling zoveel mogelijk te voorkomen. ZOA handhaaft een cultuur van transparantie en verantwoordelijkheid, waarin mogelijke risico's van belangenverstremgeling openlijk worden gedeeld en opgevolgd.

Verwacht gedrag

Vanwege de 'plicht tot loyaliteit' wordt van alle ZOA medewerkers en vertegenwoordigers verwacht dat zij handelen in het belang van ZOA, en dat zij hun positie nooit gebruiken voor persoonlijk gewin.

Van alle medewerkers en vertegenwoordigers wordt verwacht dat zij een transparante en verantwoordelijke werkcultuur in praktijk brengen en stimuleren. Elke (mogelijke) vorm van belangenverstremgeling moet direct gemeld worden bij de directe leidinggevende of een ander lid van het management, zodat dit kan worden beoordeeld en opgevolgd.

Wanneer een medewerker of vertegenwoordiger een geschenk van aanzienlijke geldwaarde ontvangt of aangeboden krijgt, moet dit gemeld worden bij de leidinggevende. Wat als 'aanzienlijke geldwaarde' geldt, wordt per land vastgesteld.

Ongewenst gedrag

Elk gedrag dat leidt of kan leiden tot tegenstrijdige of concurrerende belangen, gebruik van middelen voor persoonlijke belang, openbaar maken van vertrouwelijke informatie, het aannemen van geschenken met aanzienlijke geldwaarde, of enige andere vorm van belangenverstremgeling moet worden voorkomen.

Voor familie- en liefdesrelaties binnen de werkcontext hanteert ZOA de volgende regels:

- Een rechtstreekse hiërarchische werkrelatie is niet toegestaan tussen medewerkers die naaste familie van elkaar zijn of een liefdesrelatie hebben.
- Elke bestaande of verwachte familie- of liefdesrelatie tussen twee ZOA-medewerkers moet gemeld worden bij het Country Management, zodat deze kan worden beoordeeld op mogelijke belangenverstremgeling.
- Om onduidelijkheid rondom belangenverstremgeling te voorkomen, moet elke nieuwe indiensttreding van een medewerker die een familieband of een liefdesrelatie heeft met iemand die al bij ZOA werkt vooraf worden goedgekeurd door de Landendirecteur (voor lokale medewerkers) of de Directie (voor medewerkers op het hoofdkantoor).

7 PREVENTIE VAN FRAUDE EN CORRUPPTIE

ZOA's commitment

ZOA wil de aan de organisatie toevertrouwde middelen optimaal gebruiken ten behoeve van de projectdeelnemers. Fraude en corruptie ondermijnen dit doel en staan haaks op onze kernwaarden van integriteit en verantwoordelijkheid. Daarom hanteert ZOA een strikt 'zero tolerance' beleid ten aanzien van elke vorm van fraude en corruptie, of dit nu wordt gepleegd door medewerkers of door anderen die ZOA vertegenwoordigen. De organisatie is vastbesloten om dergelijke handelingen te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken.

Verwacht gedrag

Van alle medewerkers en vertegenwoordigers wordt verwacht dat zij:

- een cultuur van transparantie en verantwoording ondersteunen en stimuleren;
- de regels en richtlijnen naleven die helpen fraude en corruptie te voorkomen en te bestrijden;
- advies inwinnen bij collega's of leidinggevende wanneer het lastig is om bestaande regels exact na te leven, en samen oplossingen bespreken.

Ongewenst gedrag

Van alle medewerkers en vertegenwoordigers wordt verwacht dat zij niet betrokken zijn bij:

- verduistering van geld, voorraden of andere middelen;
- manipulatie van documenten en registraties, gegevens of administratieve systemen met betrekking tot ZOA's programma's en organisatie;
- onjuist omgaan met of rapporteren over geld of financiële transacties;
- het aannemen van of vragen om persoonlijke voordelen van materiële waarde van aannemers, leveranciers of dienstverleners;
- het openbaar maken of tonen van vertrouwelijke informatie over ZOA of haar activiteiten met externe partijen zonder legitiem organisatorisch doel;
- het vernietigen, verwijderen of een oneigenlijk gebruik van documenten, gegevens, middelen en apparatuur van ZOA;
- elke andere vorm van fraude, misleiding of onregelmatigheid van vergelijkbare aard.

8 OVEREENKOMST

Ik begrijp de principes en vereisten zoals uiteengezet in deze Gedragscode volledig en committeer mij er onvoorwaardelijk aan. Ik ga ermee akkoord deze na te leven en de hoogste gedragsnormen te hanteren, in overeenstemming met de waarden en missie van ZOA. Ik erken mijn verplichting om eventuele schendingen van deze Gedragscode direct te melden en begrijp dat het niet nakomen hiervan kan leiden tot disciplinaire maatregelen. Indien er verschil van interpretatie is over de gedragscode, begrijp ik dat het Engelse brondocument 'ZOA Code of Conduct' leidend is.

Handtekening _____

Naam _____

Datum _____

BIJLAGE 1 - DEFINITIES

Duidelijke definities zijn essentieel om te zorgen dat meldingen van en reacties op gevallen van wangedrag of uitbuiting consequent worden behandeld. Deze bijlage bevat ZOA's definities van de in deze Gedragscode gebruikte terminologie. Medewerkers zijn ook gebonden aan de lokale wetten van de landen waarin ze werken.

	Definitie	Toelichting/voorbeelden
Pesten	Herhaald ongepast gedrag, direct of indirect, verbaal, fysiek, online, of anderszins, uitgevoerd door een of meerdere personen richting een of meerdere anderen, dat redelijkerwijs kan worden beschouwd als een aantasting van de waardigheid van die persoon.	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • De reputatie van het slachtoffer manipuleren met geruchten, roddels of spot; • Het slachtoffer het zwijgen opleggen door luidruchtige kritiek; • Sociale uitsluiting of isolatie; • De aard van het werk of het vermogen van het slachtoffer om het werk uit te voeren manipuleren, bijv. door iemand te overbelasten, informatie te onthouden of zinloze taken te geven.
Omkopen	Het geven, beloven, vragen, instemmen met ontvangst of accepteren van enig financieel of ander voordeel om iemand te beïnvloeden zijn of haar functie of activiteit op ongepaste wijze uit te voeren, of om een onrechtmatig voordeel te verkrijgen.	Toelichting: Faciliterende betaling (ook wel 'steekpenning' of 'smeergeld' genoemd) die wordt gedaan om de uitvoering van een routinematige of noodzakelijke actie waar de betaler recht op heeft, te garanderen of te versnellen.
Kind	Ieder persoon jonger dan 18 jaar, ongeacht de lokale definities van wanneer een kind in een bepaald land volwassen wordt.	
Kindermisbruik	Elke handeling of nalatigheid door een individu of instantie die (direct of indirect) schade toebrengt aan een kind of hun vooruitzichten op een veilige en gezonde overgang naar volwassenheid schaadt. Er worden vijf belangrijke vormen algemeen erkend: lichamelijk, emotioneel en seksueel misbruik, evenals verwaarlozing en uitbuiting.	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • Kindhuwelijk; • Lichamelijk: veroorzaakt een risico op letsel of daadwerkelijk lichamelijk letsel bij een kind, bijvoorbeeld door geweld of het opzettelijk veroorzaken van ziekte. • Emotioneel: bijvoorbeeld het vernederen, negeren, isoleren of niet voldoen aan de emotionele behoeften van een kind; • Seksueel: het betrekken van een kind bij seksuele

Definitie	Toelichting/voorbeelden
	<p>activiteiten, inclusief digitale vormen;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwaarlozing: het niet voorzien in voldoende voedsel of onderdak, het nalaten om schade te voorkomen, of het onthouden van toegang tot medische zorg en een veilige leefomgeving. • Uitbuiting: een kind dwingen of rekruteren voor, gewapende conflicten, moderne slavernij, mensenhandel.
Beschermen van kinderen	<p>Preventieve maatregelen om kinderen te beschermen tegen opzettelijke of onbedoelde handelingen die tot schade kunnen leiden. Deze hebben als doel ervoor te zorgen dat een organisatie (collectief en als individuen) en haar programma's veilig zijn voor kinderen.</p>
Belangenverstrengeling	<p>Een situatie waarin de loyaliteit of belangen van een persoon in strijd zijn, kunnen zijn of lijken te zijn met die van de organisatie.</p>
Corruptie	<p>Misbruik van toegekende bevoegdheden voor persoonlijk gewin.</p>
Discriminatie	<p>Het maken van een onderscheid ten gunste van of ten nadele van een persoon op basis van de groep, klasse of categorie waartoe hij of zij wordt gemeend te behoren, in plaats van op basis van persoonlijke kwaliteiten.</p>

	Definitie	Toelichting/voorbeelden
Uitbuiting	Het gebruiken van een positie van autoriteit, invloed of controle over middelen om iemand onder druk te zetten, te dwingen of te manipuleren om iets te doen tegen zijn/haar wil. Vaak gebeurt dit voor persoonlijk gewin.	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • Voordelen aanbieden of druk uitoefenen om personen te dwingen bepaalde activiteiten uit te voeren in ruil voor hulp, diensten, werkgelegenheid of andere voordelen; • Dreigen (of impliceren) dat weigeren om aan de eisen te voldoen een negatieve invloed heeft voor toegang van de persoon tot project hulp of op zijn of haar arbeidsvoorwaarden
Fraude	Bedrieglijke of onwettige handeling met de intentie om er zelf (vaak financieel) beter van te worden. Dit gebeurt vaak door misleiding en of manipulatie van documenten en/of informatie.	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • Fictieve namen en vingerafdrukken toevoegen aan distributielijst om goederen of geld achterover te drukken; • Een leverancier vragen om prijzen kunstmatig op te hogen en het verschil te delen.
Werk gerelateerde klacht	Een werk gerelateerde zorg, probleem of uiting van onvrede over een (vermeend) onrecht, oneerlijke behandeling of misstand. Dergelijke klachten hebben een negatieve invloed op de medewerker in zijn of haar werk, in relatie tot het werk van ZOA of de organisatie als geheel.	Verduidelijking: Deze klachten worden doorgaans ingediend met als doel het vinden van een oplossing. Het is GEEN schending van de Gedragscode. Daarom is het geen onderdeel van het Integriteitsraamwerk.
Intimidatie	Elke handeling of elk gedrag, inclusief gesproken of geschreven woorden, gebaren, afbeeldingen of andere vormen van expressie die onwelkom zijn bij de ontvanger en redelijkerwijs beschouwd kunnen worden als beledigend, vernederend of intimiderend.	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • Mondelinge intimidatie, grappen, opmerkingen, spot of liedjes; • Fysieke intimidatie zoals duwen, trekken of andere vorm van ongewenst lichamelijk aanraken; • Dreigend gedrag zoals gebaren, houdingen of intimiderende poses; • Aanstootgevende visuele uitingen zoals posters, emblemen of badges; • Isolatie of uitsluiting van (sociale) activiteiten; • Iemand onder druk zetten om zich te gedragen op een manier die hij of zij ongepast vindt - bijvoorbeeld verplicht worden zich te kleden op een manier die conflicteert met iemands

	Definitie	Toelichting/voorbeelden
		volgens zijn/haar etnische of religieuze achtergrond.
Wangedrag	Gedrag dat in strijd is met de ZOA Gedragscode en bijbehorend beleid, wanneer dit wordt gepleegd door iemand die voor of namens ZOA werkt.	Voorbeelden: Fraude, diefstal, corruptie, SEAH, kindermishandeling, pesten en discriminatie.
Verkrachting	Het seksueel binnendringen van het lichaam zonder toestemming van de andere persoon. Hieronder valt elke vorm van niet-consuele penetratie.	Verduidelijking: <ul style="list-style-type: none"> • Verkrachting van een minderjarige: geslachtsgemeenschap met een persoon die niet meerderjarig is, ook als die persoon met de handeling instemt • Groepsverkrachting: verkrachting door meer dan één aanrander
Safeguarding	De verantwoordelijkheid van een organisatie om ervoor te zorgen dat haar personeel, activiteiten en programma's mensen beschermen tegen seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie (SEAH), en andere vormen van schade, vooral kinderen en kwetsbare volwassenen. Het gaat over schade die kan worden veroorzaakt door personeel, activiteiten en/of programma's.	Verduidelijking: <ul style="list-style-type: none"> • Safeguarding maakt deel uit van de training voor medewerkers, vrijwilligers en lokale partners; • Er zijn procedures om risico's op misbruik of uitbuiting tijdens de uitvoering van projecten te voorkomen.
SEAH (Seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie)	Seksueel grensoverschrijdend gedrag op de werkplek of ten opzichte van projectdeelnemers of andere belanghebbenden. Het omvat drie vormen van machtsmisbruik: <ol style="list-style-type: none"> 1. Seksuele uitbuiting: feitelijk of gepoogd misbruik van een positie van kwetsbaarheid, machtsverschil of vertrouwen voor seksuele doeleinden. 2. Seksueel misbruik: feitelijke of dreigende fysieke inbreuk van seksuele aard, hetzij met geweld, hetzij onder ongelijke of dwingende omstandigheden. 3. Seksuele intimidatie: continuüm van onaanvaardbaar en ongewenste gedragingen en praktijken van seksuele aard. 	Voorbeelden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Seksuele uitbuiting: alle voorbeelden zoals beschreven onder seksueel misbruik in ruil voor (toegang tot) hulp, goederen, werk of andere voordelen. 2. Seksueel misbruik: Ongepaste aanrakingen, aanranding, verkrachting, ongewenste pornografie of seksueel getinte teksten, berichten of beelden 3. Seksuele intimidatie: Seksuele toespelingen of eisen, verzoeken om seksuele gunsten; verbaal, fysiek of geschreven seksueel getint gedrag of gebaar; Dit die als beledigend of vernederend wordt

Definitie	Toelichting/voorbeelden
	ervaren of redelijkerwijs als beledigend of vernederend gezien kunnen worden – verbaal, non-verbaal of fysiek, inclusief schriftelijke en online communicatie.
Diefstal	<p>Het wegnemen van andermans eigendom zonder toestemming, met de bedoeling om deze permanent te ontnemen van de ander. . Diefstal kan worden gepleegd door interne of externe partijen.</p> <p>Verduidelijking: Dit omvat ook:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Poging tot) diefstal of opzettelijk misbruik van eigendommen van ZOA; • Ongeoorloofde afwezigheid zonder geldige reden.
Slachtoffer/Overlevende	<p>Een persoon die slachtoffer is (geweest) van (seksuele) uitbuiting, misbruik of intimidatie.</p> <p>Bij SEAH gebruikt ZOA de term 'survivor'.</p>
Klokkenluiden	<p>Het melden van vermoedelijk misstanden binnen de organisatie die verder gaan dan het individuele belang van de melder en een risico vormen voor het algemeen belang. Het gaat meestal om kwesties die niet (adequaat) door de organisatie worden aangepakt.</p> <p>Verduidelijking: De term 'klokkenluiden' wordt vaak gebruikt in plaats van uitdrukkingen als 'aan de bel trekken', 'signaal afgeven' of 'wangedrag melden'. ZOA hanteert de term 'klokkenluiden' zoals hiernaast omschreven.</p>

BIJLAGE 2 - TERMEN EN AFKORTINGEN

	Omschrijving
Vertegenwoordiger	Een persoon die door ZOA is ingehuurd of betrokken is, of op andere wijze ZOA vertegenwoordigt, maar geen standaard arbeidsovereenkomst heeft bij ZOA. Dit omvat o.a. vrijwilligers, consultants, opdrachtnemers en andere vertegenwoordigers van ZOA.
CoC (Code of Conduct)	Een document waarin de gedragsnormen van ZOA zijn vastgelegd. Medewerkers, vrijwilligers, consultants en andere vertegenwoordigers van ZOA zijn verplicht zich hieraan te houden.
ISP (Integrity Support Person)	Een ZOA-medewerker die integriteit binnen de organisatie bevordert en collega's adviseert en ondersteunt op het gebied van integriteit en het melden van wangedrag.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid of protest van een persoon die zich negatief beïnvloed voelt door ZOA of iemand aan ZOA is verbonden, of die van mening is dat ZOA een gedane toezegging niet is nagekomen. Een klacht kan betrekking hebben op wangedrag, een werk gerelateerde grief of algemene ontevredenheid. Het melden van een klacht verwijst naar het formeel indienen van de klacht via een van de officiële meld opties van ZOA.
Klager	Een persoon die een klacht indient.
CIC (Country Integrity Coordinator)	Een ZOA-medewerker die integriteit binnen de organisatie op landenniveau ondersteunt en versterkt, en het proces coördineert rondom meldingen van wangedrag.
HQIC (Headquarters Integrity Coordinator)	De Integriteitscoördinator op het ZOA-hoofdkantoor. Deze rol wordt vervuld door de Advisor Integrity & CHS (Core Humanitarian Standard).
Partners	Organisaties die met ZOA samenwerken op basis van een formele overeenkomst om gezamenlijk een specifiek doel na te streven. De rollen en verantwoordelijkheden van beide partners zijn vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst.
Projectdeelnemers	Personen die ZOA via haar projecten en programma's wil ondersteunen.
PSEAH (Prevention from Sexual Exploitation, Abuse and Harassment)	Inzet van de organisatie om het risico op seksuele uitbuiting, misbruik en intimidatie (SEAH) te voorkomen, actief te beheersen en op passende wijze te reageren als dit zich voordoet.
Melder	Een persoon die melding maakt van wangedrag.

BIJLAGE 3 - BETROKKEN ROLLEN

Rol	Plaatsing	Roleigenschappen en contact
Country Integrity Coordinator (CIC)	Landenniveau	<ul style="list-style-type: none"> • Coördineert het proces rondom de afhandeling van gemeld wangedrag op landenniveau, in overeenstemming met de procedures van het Integriteitsraamwerk. • Registreert klachten en die op landenniveau worden gemeld en houdt de opvolging van klachten bij. <p>Contactgegevens: <a href="mailto:report.<country>@zoa.ngo">report.<country>@zoa.ngo</p>
Country Integrity Support Person (ISP)	Landenniveau	<ul style="list-style-type: none"> • Luistert, adviseert en biedt ondersteuning met betrekking tot de Gedragscode, dialoog en het melden van klachten. • Treedt op als eerste aanspreekpunt voor psychosociale ondersteuning (bij integriteitszaken) • Biedt ondersteuning en assistentie in situaties van seksuele uitbuiting, seksueel misbruik en seksuele intimidatie. • Behandelt verstrekte informatie vertrouwelijk en heeft geen meldingsplicht <p>Elk land heeft minimaal een vrouwelijk en een mannelijk Integrity Support Person.</p> <p>Contactgegevens: per land te specificeren.</p>
ZOA HQ Integrity Coordinator (ZOA HQIC)	HQ	<ul style="list-style-type: none"> • Coördineert het proces rondom de afhandeling van gemeld wangedrag op hoofdkantoor niveau, in overeenstemming met de procedures van het Integriteitsraamwerk. • Registreert deze meldingen op hoofdkantoor niveau en houdt de opvolging van klachten en misstanden bij. <p>Contactgegevens: report@zoa.ngo</p>
ZOA HQ Integrity Support Person (HQISP)	HQ	<ul style="list-style-type: none"> • Luistert, adviseert en biedt ondersteuning met betrekking tot de Gedragscode, dialoog en het melden van klachten. • Treedt op als eerste aanspreekpunt voor psychosociale ondersteuning (bij integriteitszaken) • Biedt ondersteuning en assistentie in situaties van seksuele uitbuiting, seksueel misbruik en seksuele intimidatie. • Behandelt verstrekte informatie vertrouwelijk en heeft geen meldingsplicht <p>Er is op hoofdkantoor een mannelijk en een vrouwelijk Integrity Support Person.</p> <p>Contactgegevens: female.supportperson@zoa.ngo male.supportperson@zoa.ngo</p>