

De Code Goed Bestuur van TOON | IPSO Centrum voor leven met en na kanker is gebaseerd op de Code Goed Bestuur voor de informele psychosociale zorg, vastgesteld door:

IPSO, de brancheorganisatie van IPSO Centra voor leven met en na kanker en Het Landelijk Platform Odensehuizen, voor mensen met beginnende dementie en hun naasten.



De Code Goed Bestuur van TOON | IPSO centrum voor leven met en na kanker is vastgesteld door het bestuur in januari 2026.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Overige definities en begrippen	3
Toegankelijkheid en informatie	4
1 De principes	5
1.1 Indeling in hoofdstukken en gedeeltelijke toepassing van deze code	5
2 Goede zorg voor de gast, naaste en nabestaande	6
2.1 Algemeen	6
2.2 Zorg van TOON	6
3 Waarden, normen (en juridische aspecten)	7
3.1 Algemeen	7
3.2 Open aanspreekcultuur	7
3.3 Verbetering door leren	7
3.4 Inspraak, samenspraak en tegenspraak	7
3.5 Signaleren misstanden	7
3.6 Belangenverstrengeling algemeen	7
3.7 Actie bij tegenstrijdige belangen	8
4 Evenwichtige organisatie	8
4.1 Algemeen	8
4.2 Externe belanghebbenden	8
4.3 Transparantie en verantwoording	8
5 Goed bestuur	9
5.1 Algemeen	9
5.2 Bestuur	9
5.3 Het vermogen om zelf te leren	9
5.4 Bestuur en code	9
5.5 Specifieke gerichtheid bestuur	10
5.6 Risicobeheersing	10
5.7 Accountant	10
6 Continue ontwikkeling (van bestuur en code)	11
6.1 Algemeen	11
6.2 Rol bestuur	11
6.3 Continue ontwikkeling van deze code	11

Inleiding

Wat is deze code niet?

- Een beschrijving van principes en uitwerkingen van aangrenzende gebieden, zoals een algemene ethische code tegen ongewenst gedrag;
- een herhaling van bestaande wet- en regelgeving;
- een regeling met een handhavingscomponent.

De sector Informele psychosociale zorg met de definitie van 'informele zorg'

Met informele zorg wordt hulp, zorg of ondersteuning bedoeld die aanvullend is op het eigen sociale netwerk en op de formele zorg. Informele zorg wordt uitgevoerd en georganiseerd door getrainde vrijwilligers en/of lotgenoten op fysieke en digitale locaties, met georganiseerd aanbod, informatievoorziening en toegang tot hulpmiddelen/instrumenten, met (deels) betaalde krachten voor coördinatie en voor het bevorderen en bewaken van kwaliteit en continuïteit. Deze zorg wordt in verschillende vormen verleend, niet alleen aan gasten, maar ook aan mensen uit hun naaste omgeving. De doelgroep is daarmee ruimer dan alleen gasten en omvat ook naasten en nabestaanden.

Informele psychosociale zorg richt zich op het vergroten van de veerkracht van mensen bij het omgaan met de impact van de ziekte of die van hun naaste op alle aspecten van hun dagelijks leven.

Overige definities en begrippen

Bestuur - directie en/of bestuur inclusief directeur. Het bestuur is verantwoordelijk voor zowel de voorbereiding en vaststelling als de uitvoering van het beleid en het voldoen aan goed bestuur. Het bestuur is voor alles eindverantwoordelijk.

Organisatie - de zorginstelling, -vereniging of -stichting die direct of indirect zorg en/of ondersteuning verleent in de sector Informele psychosociale zorg in Nederland.

Gast(en), naaste(n) en nabestaande(n) – hiermee worden mensen bedoeld die direct of indirect geraakt zijn door kanker, zonder dat hiervoor een diagnose of doorverwijzing noodzakelijk is.

Sector - de sector Informele psychosociale zorg/ondersteuning (in Nederland).

Stichting – een niet-winstgerichte organisatie die probeert een maatschappelijk, sociaal of ideëel doel te behalen. Een stichting heeft wel een bestuur, maar geen leden.

Zorg - Onder zorg wordt steeds mede verstaan ondersteuning aan deelnemers die geraakt zijn door kanker, de naasten en nabestaanden.

Toegankelijkheid en informatie

Deze code is toegankelijk voor iedereen - gasten, naasten, nabestaanden, medewerkers / vrijwilligers, bestuurders, stakeholders en anderen – en benaderbaar op het internet.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het verschaffen van informatie:

- t.b.v. gasten, naasten en nabestaanden

Gasten, naasten en/of nabestaanden ontvangen informatie over het maatschappelijke doel, de toegankelijkheid en de kwaliteit van TOON. Zij hebben gemakkelijk toegang tot de geformuleerde waarden en normen van TOON.

- t.b.v. medewerkers/vrijwilligers

Alle medewerkers en vrijwilligers worden geïnformeerd over de waarden, normen en het meerjarenbeleid van TOON.

- t.b.v. stakeholders/ketenpartners (bijv. gemeente, WMO, andere zorginstellingen)

Stakeholders/ketenpartners ontvangen informatie over de positie en de relatie met hen vanuit bestuurlijk niveau. Dat is ter waarborging van de positionering en het voortbestaan van TOON.

1 De principes

1.1 Indeling in hoofdstukken en gedeeltelijke toepassing van deze code

In de code voor de sector Informele psychosociale zorg is de gast, naaste en nabestaande steeds het uitgangspunt.

De maatschappelijke doelstelling van TOON zet de gast, naaste en nabestaande centraal: "De gast, naaste en nabestaande moet goede zorg ervaren van TOON die laagdrempelig en veilig zijn. De zorg is van hoge kwaliteit, volgens professionele standaarden." Het behalen van deze doelstelling is mede het gevolg van goed bestuur. Wat bij TOON 'goede zorg' is, wordt uitgewerkt in hoofdstuk 2.

Op alle niveaus werkt TOON ten dienste van de gast, naaste en nabestaande. Door de vrijwilligers, medewerkers en bestuurders worden duidelijke waarden en normen gehanteerd. Het bestuur van TOON waarborgt dat. Het bestuur hanteert waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van TOON, zoals die ook gelden voor de gehele zorgsector in Nederland. De waarden en normen zijn uitgewerkt in hoofdstuk 3.

TOON is 'evenwichtig', gezien alle belangen, ook van anderen en betrokkenen. Tot TOON behoren vrijwilligers, medewerkers en bestuurders. Het nodige evenwicht staat beschreven in hoofdstuk 4.

Om goede zorg te realiseren is voor deze een evenwichtige organisatie als TOON 'goed bestuur' nodig, uitgewerkt in deze code in hoofdstuk 5. Het bestuur werkt vanuit de aangegeven maatschappelijke doelstelling.

Tenslotte zorgt het bestuur voor continuïteit in de noodzakelijke ontwikkeling van de eigen professionaliteit en deskundigheid, waaronder ook het onderhoud van deze code. Zie daarvoor tot slot hoofdstuk 6.

Voor de principes en de uitwerkingen daarvan geldt: 'pas toe of leg uit'. Als afwijken van de principes beter is voor de gast, naaste en nabestaande en voor TOON, kan dat, maar dat verlangt dan een duidelijke toelichting.

2 Goede zorg voor de gast, naaste en nabestaande

2.1 Algemeen

TOON biedt informele psychosociale zorg van hoge kwaliteit. Dat houdt in dat eigentijdse professionele standaarden, kwaliteitsprincipes en veiligheidseisen worden gehanteerd. Centraal staan behoeftes, wensen, ervaringen en belangen van de gast, naaste en nabestaande. Die zijn altijd richtinggevend voor de te bieden zorg.

2.2 Zorg van TOON

TOON draagt bij aan de realisatie van de publieke belangen van de informele psychosociale zorg in Nederland met kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. Voor het beleid van TOON is de behoefte van de gasten, naasten en nabestaanden bepalend. Dat betekent dat binnen het financiële, organisatorische en zorginhoudelijke kader zoveel mogelijk aan de wensen van de gast, naaste en nabestaande wordt voldaan.

TOON zorgt voor het bijhouden van de professionaliteit van de medewerkers en kundigheid van de vrijwilligers. Zij vertrouwt op het handelen en oordeel van haar medewerkers en vrijwilligers.

Het bestuur meet periodiek de tevredenheid van de gasten, naasten en nabestaanden, de vrijwilligers en de medewerkers. De resultaten vormen input voor verbetervoorstellen en acties (zie ook 5.4 zelfleerzaamheid).

De kwaliteit van de zorg is van meer afhankelijk dan van 'goed bestuur'. Deze code maakt deel uit van een bredere ontwikkeling van kwaliteit bij TOON.

Gasten bezoeken TOON op eigen initiatief en doen mee aan de activiteiten op eigen risico. Wanneer gasten ontevreden zijn over de diensten, activiteiten, vrijwilligers of medewerkers, dan wordt hen gevraagd, dit direct te bespreken met de betreffende vrijwilliger of coördinator. TOON hoopt daarmee de klacht te kunnen oplossen. Lukt dit niet, dan is het mogelijk om een formele klacht in te dienen. Daarvoor heeft TOON de 'Klachtenregeling gasten'.

3 Waarden, normen (en juridische aspecten)

3.1 Algemeen

Iedere bestuurder laat door haar/zijn eigen gedrag zien dat zij/hij handelt volgens de bepaalde waarden en normen. Die zijn eveneens van belang bij samenwerking met partijen die bijdragen aan de prestaties van TOON. Het bestuur verwoordt de waarden en normen die voor de organisatie gelden en die passen bij de maatschappelijke positie van TOON. Deze waarden en normen komen tot stand in dialoog binnen en tussen alle niveaus van de organisatie en zijn duidelijk en vindbaar voor gasten, naasten, nabestaanden, vrijwilligers, medewerkers en betrokkenen.

3.2 Open aanspreekcultuur

Het bestuur en de professioneel verantwoordelijken laten zien en dragen uit dat zij het vanzelfsprekend en noodzakelijk vinden om elkaar aan te spreken.

3.3 Verbetering door leren

Het bestuur bevordert een cultuur waarin dilemma's besproken en fouten gemeld worden en waarin open en eerlijk hierover wordt gecommuniceerd, om ervan te leren. Het bestuur treft maatregelen (met procedures), zodat fouten veilig en zorgvuldig gemeld kunnen worden.

3.4 Inspraak, samenspraak en tegenspraak

Het bestuur richt zijn beeld-, oordeels- en besluitvorming zo in, dat er van uit verschillende (professionele) deskundigheden en betrokkenen toetsing kan plaatsvinden en advies kan worden gegeven, en dat de voor- en nadelen en risico's van het uiteindelijk genomen besluit gedurende de procedure zichtbaar blijven. Het bestuur zorgt dat ook op alle managementniveaus in de organisatie inspraak, samenspraak en tegenspraak mogelijk zijn.

3.5 Signaleren misstanden

Vrijwilligers en medewerkers van TOON, kunnen bij het signaleren van misstanden terecht bij de vertrouwenspersoon van IPSO. Dit is vastgelegd in het document 'vertrouwenspersoon vrijwilligers'. De vertrouwenspersoon van IPSO kan in beeld komen als de betrokkene niet in gesprek kan met een collega, coördinator of bestuurslid van TOON.

3.6 Belangenverstrengeling algemeen

Elke vorm van ongewenste belangenverstrengeling van enig lid van het bestuur en TOON wordt voorkomen en de schijn hiervan wordt vermeden. Hiertoe worden (beheers)maatregelen in reglementen vastgelegd om evt. belangenverstrengeling in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren, om deze te voorkomen en de schijn hiervan te vermijden, en om te waarborgen dat op een zorgvuldige en transparante wijze met ongewenste belangenverstrengeling en de schijn hiervan wordt omgegaan.

3.7 Actie bij tegenstrijdige belangen

Een lid van het bestuur meldt elke vorm en/of schijn van belangenverstrengeling direct aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie. Het bestuur besluit of er sprake is van belangenverstrengeling en treft passende maatregelen.

Een bestuurder neemt niet deel aan de voorbereiding, beraadslaging en besluitvorming als hij/zij daarbij een dusdanig tegenstrijdig belang heeft, dat hij/zij niet meer in staat is om de belangen van de organisatie op een integere, objectieve en onbevooroordeelde wijze te behartigen. Een transactie, waarbij tegenstrijdige belangen van bestuurders of toezichthouders spelen, wordt onder marktconforme voorwaarden aangegaan, en wordt gepubliceerd in het jaarverslag.

Een lid van het bestuur kan niet tegelijkertijd de functie vervullen van het bestuur of de Raad van Toezicht van een andere organisatie die binnen hetzelfde werkgebied van TOON geheel of gedeeltelijk dezelfde werkzaamheden verricht, tenzij de andere organisatie als groeps- of dochtermaatschappij of anderszins nauw verbonden is met TOON.

Het bestuur neemt maatregelen die zorgen dat belangenverstrengeling van vrijwilligers en medewerkers wordt voorkomen en dat (een vermoeden van) belangenverstrengeling bij het bestuur wordt gemeld en door het bestuur wordt beoordeeld.

4 Evenwichtige organisatie

4.1 Algemeen

De gast, naaste en nabestaande moet goede zorg ervaren van TOON, die laagdrempelig en veilig is. TOON bestaat uit vrijwilligers, medewerkers en bestuurders en kent alleen evenwichtige belangen. TOON schept voorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van alle belanghebbenden.

4.2 Externe belanghebbenden

Het bestuur gaat in dialoog met externe belanghebbenden van TOON. Het bestuur bepaalt wie de belanghebbende partijen zijn, op welke wijze zij worden geïnformeerd en invloed hebben op de activiteiten en het beleid van TOON, en op welke wijze daarover verantwoording wordt afgelegd.

4.3 Transparantie en verantwoording

Het bestuur legt verantwoording af over de realisatie van de doelstellingen van TOON en het beleid ten aanzien van de belanghebbenden.

5 Goed bestuur

5.1 Algemeen

Het bestuur is overeenkomstig wettelijke en statutaire taken verantwoordelijk voor het 'goede bestuur' van TOON. Dat is inclusief het goed en zorgvuldig functioneren (de inrichting) van het bestuur zelf en de uitvoering van het bestuur (ook conform de wettelijke en statutaire taak- en bevoegdheidsverdeling). Het bestuur functioneert altijd vanuit de maatschappelijke doelstelling van TOON, waarin de zorg voor de gast, naaste en nabestaande centraal staat. Dit komt erop neer dat de gast, naaste en nabestaande goede zorg ervaart bij TOON.

5.2 Bestuur

Het bestuur van TOON is gericht op haar maatschappelijke doelstelling om goede zorg te leveren aan de gast, naaste en nabestaande. Het bestuur heeft een duidelijke visie, weergegeven in een actueel meerjarenbeleidsplan inclusief een meerjarenbegroting. Alle medewerkers en vrijwilligers worden daarover regelmatig geïnformeerd.

Het jaarplan en de financiële plannen zijn altijd in lijn met het meerjarenbeleid. TOON kent een financieel en inhoudelijk jaarverslag. De leden van het bestuur zijn gezamenlijk en individueel bevoegd tot en verantwoordelijk voor het besturen van de organisatie en voor de algemene gang van zaken.

Binnen de gezamenlijke verantwoordelijkheid van het bestuur worden bestuurstaken verdeeld, zodanig dat herkenbaar is welk lid eerste aanspreekpunt is voor specifieke aandachtsgebieden, zoals de kwaliteit en veiligheid, financiën of het personeel. Deze taakverdeling ontslaat de individuele bestuursleden niet van hun gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de algemene gang van zaken binnen TOON.

5.3 Het vermogen om zelf te leren

Het bestuur zorgt voor het vermogen om zelf te leren: uit metingen van de tevredenheid van gasten, naasten, nabestaanden, vrijwilligers en medewerkers volgen periodiek resultaten. Die resultaten worden gebruikt om verbeteringen aan te brengen (zie ook 2.3 kwaliteitsversterking).

5.4 Bestuur en code

Het bestuur legt verantwoording af over de wijze waarop het invulling heeft gegeven aan de principes en bepalingen van deze code. Het bestuur voert ten minste eenmaal per jaar, desgewenst onder leiding van een externe deskundige, een gesprek over de onderlinge samenwerking en legt de resultaten daarvan vast.

5.5 Specifieke gerichtheid bestuur

Het bestuur maakt een zorgvuldige en evenwichtige afweging tussen de belangen van de gasten, naasten, nabestaanden, de publieke en maatschappelijke belangen, de belangen van vrijwilligers en medewerkers en de andere in aanmerking komende belangen van interne en externe belanghebbenden. Het bestuur richt zich bij de vervulling van haar taak op het belang van TOON op lange en korte termijn vanuit het perspectief om de maatschappelijke doelstelling van TOON te realiseren, waarin de gast, naaste en nabestaande centraal staat.

5.6 Risicobeheersing

Het bestuur is verantwoordelijk voor het beheersen van de risico's, verbonden aan de strategie en de verschillende activiteiten van TOON, het handelen van vrijwilligers en medewerkers, ingeschakelde derden en de maatschappelijke positionering van TOON.

5.7 Accountant

TOON maakt gebruik van de diensten van een externe accountant. TOON wisselt bij voorkeur iedere zeven jaar van accountant. Die wisseling betreft de persoon en niet noodzakelijkerwijs het kantoor waar de persoon mee verbonden is. De externe accountant verricht geen advieswerkzaamheden die een risico vormen voor zijn onafhankelijke positie. Indien in het te controleren boekjaar wel advieswerkzaamheden zijn verricht, wordt hiervan in het verslag over de jaarrekening melding gemaakt.

5.8 Toezicht binnen het bestuur

TOON kent geen extern toezicht zoals bijvoorbeeld een raad van toezicht. Wel onderhoudt het bestuur contacten met besturen van vergelijkbare organisaties om van elkaar te leren.

6 Continue ontwikkeling (van bestuur en code)

6.1 Algemeen

Het bestuur van TOON besteedt aandacht aan een continue ontwikkeling van de professionaliteit en deskundigheid binnen TOON.

6.2 Rol bestuur

Leden van het bestuur afzonderlijk en als geheel reflecteren regelmatig zelf – en met ondersteuning van anderen – op hun eigen functioneren en op de vraag of zij goed passen bij de opgaven waar TOON de komende jaren voor staat.

Bestuurders zorgen dat zij vakbekwaam en geschikt zijn en blijven. Zij werken daartoe continu aan hun eigen ontwikkeling.

6.3 Continue ontwikkeling van deze code

Continuïteit en aandacht voor de code zijn van groot belang. De code moet actief en regelmatig aandacht krijgen en acties daarvoor dienen enthousiasmerend te zijn.

De code staat jaarlijks op de agenda van de bestuursvergadering en krijgt aandacht bij bijeenkomsten van medewerkers en vrijwilligers.

Presentaties, bespreking van voorbeelden en uitwisselingen van ervaringen met andere organisaties kunnen goede effecten hebben op de beleving van de code.

Bijeenkomsten, incidenten en ontwikkelingen rondom de ethiek kunnen een update van de code vragen. Het bestuur dient daar alert op te zijn en bijvoorbeeld eens in de vijf jaar tot een herziene code te komen.

Tenslotte is het vanzelfsprekend dat ontwikkelingen in de 'moedercode' (code goed bestuur voor de psychosociale zorg) gevolgd worden om te overwegen die over te nemen.