

gedragscode integriteit

1. Inleiding

Wat is integriteit? Als je strikt en rechtlijnig bent, is dat dan ook integer? Niet per definitie. Integriteit heeft te maken met een besef van normen en waarden, eerlijkheid, oprechtheid en betrouwbaarheid. Met respect en oog hebben voor de belangen van anderen. Het gaat erom de juiste afweging te maken bij dilemma's. Als je integer bent, ben je onkreukbaar: je geeft je waarden niet zomaar op als je dat toevallig goed uitkomt.

Voor integriteit heb je geen dichtgetimmerd wetboek met geboden en verboden nodig. We zien onze medewerkers als moreel verantwoordelijke en professionele personen, die zelf van geval tot geval risico's en kwetsbaarheden kunnen inschatten. Je vermijdt situaties waarin de schijn zich tegen jezelf of tegen Woonborg zou kunnen keren. In deze code hebben we ons daarom voornamelijk beperkt tot richtlijnen. Daarmee is deze code vooral een hulpmiddel om de juiste keuze te maken als je twijfels hebt bij een dilemma.

Binnen Woonborg zijn **betrokkenheid, betrouwbaarheid, resultaatgerichtheid, kostenbewustzijn, actief, samenwerking en identificatie** uitgangspunten voor houding en gedrag. In de personeelsgids vind je de uitwerking van deze bedrijfscompetenties, die alles met onze integriteit te maken hebben. Zij vormen de leidraad van ons handelen en in al onze rollen, zowel in de manier waarop wij onze klanten tegemoet treden alsook in de wijze waarop wij met zakenpartners omgaan. Op het nakomen van deze toezeggingen willen wij beoordeeld worden. Wij zijn ons daarbij bewust van onze bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Wij van Woonborg doen ons werk in intensieve wisselwerking met de maatschappelijke

omgeving. Het is dan ook van groot belang, dat onze klanten en onze belanghouders vertrouwen hebben in Woonborg als organisatie en in de mensen die met elkaar het gezicht van Woonborg bepalen. Dat is een reden om een aantal zaken vast te leggen in een gedragscode.

De gedragscode geldt voor iedereen die optreedt namens Woonborg. Dus niet alleen voor medewerkers, directie en Raad van Commissarissen, maar ook voor bedrijven en instanties die werken in opdracht van Woonborg. De gedragscode is een openbaar document. We willen op de inhoud aanspreekbaar zijn. Huurders, woningzoekenden, externe relaties en andere belanghouders kunnen de code inzien op de website van Woonborg. Zodra wij met nieuwe leveranciers structureel willen gaan samenwerken handelen wij conform ons inkoopbeleid¹. Dit wordt periodiek volgens een vaste methodiek beoordeeld. Nieuwe leveranciers die contact hebben met onze huurders, ontvangen altijd een aangepast exemplaar van ons gedragsprotocol en onderschrijven dit.

Tenslotte: We hopen met deze code vooral een proces op gang te brengen van bewustwording en dialoog. Schatten we de gevolgen en de risico's van bepaalde situaties goed in? Maken we daarin dezelfde afwegingen? Praten we hier voldoende over met elkaar? Hoe zorgen we ervoor dat we niet alleen integer handelen, maar ook nog eens integer overkomen? Hierbij houden we rekening met het feit dat de grens tussen 'goed gedrag' en 'fout gedrag' niet altijd helder aan te geven is en per situatie anders kan lopen.

¹ Ten tijde van de vaststelling van deze gedragscode is dit beleid nog in ontwikkeling

Feit is dat we duidelijkheid moeten scheppen en een houding aannemen ten aanzien van 'ethische' vraagstukken. We proberen in deze gedragscode een balans te vinden tussen regels (harde kant) en 'grijze' gebieden die niet goed in regels zijn te vangen (cultuur/zachte kant).

2. Zo gaan we om met het woningbezit en de (toekomstige) huurders van Woonborg

2.1 Toewijzing van huurwoningen

Om te komen tot een rechtvaardige toewijzing worden woningzoekenden volledig geïnformeerd en krijgen inzicht in het totale woonspectrum dat Woonborg te bieden heeft om een goede keuze te kunnen maken.

Uit het oogpunt van transparantie en eerlijkheid verdeelt Woonborg de vrijgekomen woningen volgens het aanbodsysteem. Woonborg rechtvaardigt en verantwoordt de toezeggingen via een aanbodkrant.

Woonborg richt het woonruimte verdeel systeem zodanig in dat er sprake is van een rechtvaardig woonruimte verdeel beleid. Dit gebeurt in samenwerking met gemeentes en conform de wettelijke regelingen vanuit de Europese beschikking.

Medewerkers belast met verhuur, zijn verantwoordelijk voor een juiste en eerlijke toewijzing. Daarnaast is een toewijzingsgroep gevormd die toewijzingen, indicaties en verkoop beoordeelt.

Voor de toewijzing van verhuureenheden aan medewerkers en personen hun privé-omgeving geldt dat zij geen voordeel of nadeel ontvangen bij het verkrijgen van woonruimte. De normale procedure wordt gehanteerd.

Ook bij tijdelijke verhuur van woningen zal Woonborg integer handelen om eerlijkheid te waarborgen en belangenverstremgeling te voorkomen.

2.2 Toewijzing van koopwoningen

Bij het kopen van een nieuwbouwwoning of een bestaande woning van Woonborg genieten medewerkers van Woonborg geen voordeel dan wel nadeel. De medewerker geniet geen voorrang en ook geen korting.

2.3 Het gezicht van Woonborg richting (toekomstige) bewoners

Elke medewerker is ambassadeur van Woonborg. Oordeelt een klant of relatie positief over jou als medewerker, dan oordeelt zij ook veelal positief over Woonborg. Dit voert verder dan alleen werktijd. Andersom geldt dit ook. Wat je zegt, moet je ook doen. Afspraak = afspraak. Je treft niet alleen de klant, maar de gehele organisatie als een klant niet naar behoren wordt behandeld.

2.4 Fatsoen en openheid

We behandelen klanten en huurders: professioneel, respectvol en vriendelijk, ongeacht cultuur en levensstijl. We volgen procedures, waarbij klantgerichtheid voorop staat. We houden ons en elkaar aan werkwijzen. Bij het niet kunnen nakomen van afspraken of wensen (bijvoorbeeld wanneer de persoonlijke integriteit in het geding komt) zal dit duidelijk worden aangegeven met de reden waarom. We verschuilen ons niet achter regels of collega's.

2.5 Representatief

Medewerkers zijn het gezicht van Woonborg. Dit betekent dat we letten op onze presentatie, zowel fysiek als mondeling. De uitvoerende dienst maakt tijdens het werk gebruik van de ter beschikking gestelde bedrijfskleding.

2.6 Privacy

We verplichten ons tot geheimhouding, dat wil zeggen dat informatie over huurders alleen gebruikt wordt voor het werk. Bovendien gaan we zorgvuldig om met gevoelige informatie. Dat betekent ook dat we bij vertrek ons bureau leeg achterlaten en gevoelige informatie zorgvuldig opbergen.

2.7 Klachten

Klachten worden altijd serieus genomen. Het zegt veel over hoe de klant over ons denkt. Hiervoor hebben we een klachtenregeling. Deze regeling leggen we aan klanten uit of we wijzen op het bestaan ervan.

3. Zo gaan we om met bedrijfsmiddelen

3.1 Werkgerelateerd gebruik van bedrijfsmiddelen en -eigendommen

Elke medewerker is bij zijn werkzaamheden verantwoordelijk voor het juiste gebruik van bedrijfsmiddelen. Hierbij gaat het zowel om goederen, technische hulpmiddelen (pc's, kopieermachines, aanhangwagens, gereedschap, auto's en software) als ook om bedrijfsinformatie. Dit houdt in dat we ze gebruiken alsof het ons persoonlijk eigendom is, namelijk zorgvuldig en voorzichtig en we laten het na gebruik schoon en heel achter.

3.2 Privégebruik van bedrijfsmiddelen en -eigendommen

Iedereen maakt wel eens een kopietje voor eigen gebruik, of pleegt eens een privé telefoontje, dat mag als het niet te gek wordt. Het is niet de bedoeling om privé te bellen op kosten van Woonborg naar betaalde nummers of naar het buitenland. Verder is het in principe niet de bedoeling om bedrijfsmiddelen voor privédoeleinden te gebruiken. Over bedrijfsmiddelen die bij uitzondering wel voor privégebruik geschikt zijn bevonden is meer informatie te vinden in de personeelsgids. Ook zijn de regels omtrent het gebruik van elektronische media vastgelegd in de 'gedragscode (elektronische) media'. De regels omtrent het gebruik van social media zijn vastgelegd in de 'gedragscode (social) media'.

3.3 Werktijd

We houden ons aan de afgesproken werktijden. Voor het werk dat we in die tijd leveren, krijgen we salaris terug. Voor afspraken met artsen ed. en diverse soorten bijzonder- en

calamiteitenverlof zijn er vanuit de CAO en de wet arbeid en zorg een aantal regelingen. Deze zijn terug te vinden in de personeelsgids of op te vragen bij P&O.

4. Zo gaan we om met onze leveranciers

4.1 Leveranciersbeleid

Het leveranciersbeleid is terug te vinden in het inkoopbeleid² van Woonborg. Het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers vinden we belangrijk. Uitgangspunt is dat relaties met klanten en leveranciers te allen tijde zuiver worden gehouden. We houden privé en zakelijk strikt gescheiden.

4.2 Geschenken en giften

We nemen bij Woonborg geen beloningen in de vorm van geld aan. Financiële giften voegen in principe niets toe aan een goede werkrelatie die we nastreven. Bovendien schep je verwachtingen.

Verder geldt dat geen geld en giften worden aangenomen voor de personeelsvereniging.

Bij geschenken kan acceptatie worden overwogen op basis van de proportionaliteit en het moment waarop het wordt aangeboden. Bij twijfel wordt er overleg gepleegd met de manager. Hierbij hanteren we de volgende regels:

- Medewerkers accepteren geen geschenken die worden aangeboden op het privé adres;
- Alle geschenken worden ingeleverd of aangenomen bij de balie;
- De baliemedewerker die het geschenk aanneemt zorgt ervoor dat:
- niet houdbare geschenken, zoals taart en dergelijke wordt aangeboden in de kantine voor het voltallige personeel, er wordt een berichtje op intranet geplaatst dat er iets staat en door welke relatie dit wordt aangeboden

² Zie voetnoot 1

- houdbare geschenken worden bewaard op de grote zolder en gaan mee in de kerstverloting
- de ontvanger krijgt een berichtje, zodat hij/zij een bedankje kan sturen naar de schenker.

4.3 Borrels, etentjes en evenementen

In overleg met de manager wordt acceptatie voor dergelijke uitnodigingen door derden overwogen. Het belang van Woonborg moet hierbij voorop staan, denk hierbij aan het verzamelen van kennis, het uitwisselen van ervaringen, het netwerken en het versterken van relaties met derden. Gepastheid en billijkheid mogen hierbij nooit uit het oog worden verloren. Na bijvoorbeeld de oplevering van een onderhouds- of nieuwbouwproject is het echter voor te stellen dat een uitnodiging voor een borrel of etentje wordt geaccepteerd, niet in de aanbestedingsfase. Als er ook maar de geringste twijfel bestaat over de gepastheid, wordt het aanbod vriendelijk afgewezen.

4.4 Belangenverstrengeling

Het hebben van nevenfuncties is niet toegestaan als daardoor integriteitschade ontstaat voor Woonborg (art 2.5 CAO Woondiensten). Hiervoor geldt een meldingsplicht waarbij de leidinggevende een afweging maakt. Zakelijke en privébelangen moeten zoveel mogelijk worden gescheiden. Een uitzondering wordt gemaakt voor deelname aan bestuursfuncties van sportclubs bijvoorbeeld.

Medewerkers van Woonborg maken geen gebruik van de inkoopafspraken met leveranciers voor eigen gebruik. Indien een medewerker van Woonborg voor privédoeleinden inkopen wenst te doen bij een relatie van Woonborg, gaat dit op eigen titel, buiten Woonborg om en zonder gebruik van Woonborgs inkoopafspraken.

5. Zo gaan we om met elkaar

5.1 Aanspreken

De medewerkers maken de cultuur, dus de werksfeer. Ongewenst gedrag kan op een afdeling de sfeer negatief beïnvloeden. We praten daarom mét elkaar en niet over elkaar. We durven elkaar aan te spreken op verantwoordelijkheden in de functie en niet integer gedrag en staan open voor het geven en ontvangen van feedback, waarbij het belangrijk is dat we de man en de bal duidelijk kunnen scheiden. Kritiek heeft betrekking op wat we doen, niet op wie of hoe we zijn. We hebben kernwaarden vastgesteld waarop we elkaar aanspreken, namelijk: betrokkenheid, betrouwbaarheid, resultaatgerichtheid, kostenbewustzijn, actief, samenwerking en identificatie. Deze waarden kunnen worden afgemeten aan de mening van de klant/huurder.

5.2 Omgang met elkaar

Iedere medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. We verwachten van de medewerkers dat zij respectvol met elkaar omgaan, dat ze rekening houden met de gevoelens van de ander, niet roddelen en geen kwetsende opmerkingen en 'grapjes' maken die ten koste gaan van de ander. (H)erken de grens van je medemens. Kijk kritisch naar jezelf en je eigen gedrag. Discriminatie, agressie, pesten en seksuele intimidatie tolereren we niet. In dit kader wordt verwezen naar het protocol vertrouwenspersoon, over ongewenst gedrag op de werkvloer.

5.3 Privacy

Er worden geen persoonlijke gegevens van onze collega's afgegeven aan derden tenzij dit wettelijk vereist is. Dit ter bescherming van hun privacy.

5.4 Aanname van nieuwe medewerkers

Bij nieuwe medewerkers wordt tijdens de selectieprocedure al een integriteitstoets afgenomen. Dit doen we door het checken van een referentie en door het opvragen van een

Verklaring Omtrent het Gedrag. Het niet kunnen overhandigen van deze verklaring binnen de gestelde termijn (de aanvraagtermijn bij het COVOG bedraagt 4 – 8 weken) leidt tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Nb. Het kunnen overhandigen van een Verklaring Omtrent het Gedrag wordt alleen gevraagd aan medewerkers die minimaal 1 maand in dienst komen of worden ingehuurd bij Woonborg. De kosten voor de aanvraag worden vergoed.

6. Tenslotte

6.1 Enkele opmerkingen

Natuurlijk bestonden er bij Woonborg, ook voordat deze gedragscode uitkwam, al waarden, normen en regels. De meesten van ons hielden zich hier uit zichzelf al aan. Daar hebben we deze code niet voor nodig. Toch hebben we ervoor gekozen om, weliswaar heel summier, ons beleid in deze code vast te leggen.

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het naleven van deze gedragscode.

Handhaving van de regels in deze gedragscode wordt gewaarborgd door openheid en transparantie van de genoemde punten.

Leidinggevend spreken medewerkers zonodig aan op hun gedrag, maar medewerkers doen dit onderling ook. Het management is ook aanspreekbaar. Zij zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het beleid. P&O ondersteunt hierbij. In functionerings- /beoordelingsgesprekken en in het afdelingsoverleg zal het integriteitvraagstuk regelmatig terugkeren.

6.2 Melden van schendingen van integriteit

Mocht je van mening zijn dat er niet conform deze gedragscode is gehandeld, dan is het van groot belang dat je dit meldt. Je kunt voorafgaand aan een melding desgewenst sparren met een intern of extern vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan je onder meer helpen te beoordelen of er al dan niet sprake is van een vermoeden van een

misstand, kan je uitleg geven over de meldingsregeling integriteit en ondersteunen als je niet goed weet hoe je met een lastige situatie kunt omgaan. Zie voor meer informatie ook de meldingsregeling integriteit.

Wanneer er sprake is van een vermoeden van een misstand, is het meest wenselijk dit te melden bij je manager. Wanneer je dit om wat voor reden dan ook niet kunt of wilt, kan een melding ook worden gedaan bij een in- of externe vertrouwenspersoon.

Als alle genoemde routes onvoldoende soelaas bieden, is er een uitwijkmogelijkheid; het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties. Hier kan iedereen terecht om signalen door te geven die te maken hebben met mogelijk oneerlijk handelen van corporaties, hun medewerkers, management en bestuurders. Iedereen kan, desgewenst anoniem, meldingen bij het meldpunt doen: burgers, huurders, werknemers en interne toezichthouders van corporaties, bedrijven, overheden, belangenorganisaties en brancheverenigingen. Zij zijn als volgt bereikbaar:

Meldpunt Integriteit Woningcorporaties

Postbus 16191

IPC 525

2500 BD Den Haag

T: (070) 339 49 75 (op werkdagen, tijdens kantooruren)

E: meldpuntcorporaties@minvrom.nl

6.3 Documenten die gerelateerd zijn aan deze gedragscode:

- Sponsoring beleid
- Gedragscode (elektronische) media
- Gedragscode (social) media
- Meldingsregeling integriteit
- Brochure Meldpunt Integriteit Woningcorporaties
- Klachtenregeling
- Inkoopbeleid