



Gedragcode Integriteit de Woningstichting

Inleiding

De Woningstichting is een woningcorporatie met een maatschappelijke opgave. Onze ambities en maatschappelijk positie stellen hoge eisen aan de manier waarop we omgaan met middelen, klanten en belanghouders. Door onze publieke functie merkt en ziet de samenleving veel van wat wij doen. We werken vanuit onze collectieve ambitie “Samen thuis in de buurt”.

Integriteit is een basisvoorwaarde voor het goed kunnen uitvoeren van onze maatschappelijke opgave. Integriteit houdt in dat iedereen¹ die voor de Woningstichting werkt zijn taak en functie adequaat, zorgvuldig, en betrouwbaar uitvoert, in het licht van zijn/haar verantwoordelijkheden. Integriteit houdt ook in dat zelfstandigheid en handelingsvrijheid gepaard gaan met het afleggen van verantwoording over het uitgevoerde werk.

De Woningstichting zorgt ervoor dat de randvoorwaarden voor integer gedrag in de organisatie aanwezig zijn. Zo zijn er heldere procedures, regels en voorschriften die iedereen dient na te leven. Daarnaast stimuleert de Woningstichting het nemen van de eigen verantwoordelijkheid in situaties waar geen procedures of regels voorhanden zijn.

Onze gedragscode integriteit is niet in de eerste plaats bedoeld als wetboek met regels en sancties. We hopen 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 met elkaar over? Hoe zorgen we ervoor dat we niet alleen integer handelen, maar ook integer overkomen? Dit alles in de wetenschap dat de grens tussen 'goed gedrag' en 'fout gedrag' niet altijd helder aan te geven is en per situatie anders kan lopen en beoordeeld kan worden.

Op sommige punten formuleren we de code in de vorm van concrete regels; op veel punten in de vorm van algemene gedragsprincipes. Hier kiezen we bewust voor. De code heeft als doel dat iedereen zijn handelen binnen de specifieke context goed interpreteert, beoordeelt en afweegt. De code heeft niet als doel om deze verantwoordelijkheid over te nemen. Deze gedragscode integriteit is een openbaar document. Wij zijn te allen tijde op de inhoud aanspreekbaar. Huurders, woningzoekenden, externe relaties en andere belanghebbenden kunnen de code inzien op de website van de Woningstichting. Leveranciers en bedrijven die in opdracht van ons werken, informeren wij apart. Zij worden geacht van de inhoud van de code op de hoogte te zijn en hiernaar te handelen. Zij weten dus aan welke afspraken en gedragsregels wij hen zullen houden.

Wij vinden het belangrijk dat alle betrokkenen zich aan deze code conformeren.

In deze gedragscode zijn de kernwaarden en gedragsregels vastgelegd. Ze bieden duidelijkheid en houvast en de mogelijkheid om elkaar aan te spreken op afwijkend gedrag.

Kernwaarden

Kernwaarden zijn belangrijk voor de identiteit van de organisatie. Ze geven houvast aan medewerkers voor de manier van werken, en houding en gedrag worden erdoor bepaald. Het werken met kernwaarden verhoogt de kwaliteit en consistentie van de organisatie.

Samen

De Woningstichting is verbonden met de buurt, medewerkers van de Woningstichting zijn dichtbij. Wij werken met plezier met elkaar samen en met bewoners, gemeente en netwerkpartners. Samenwerking tussen bewoners, gemeente, netwerkpartners en de organisatie staat centraal, iedereen draagt zijn steentje bij. We zoeken naar de win-win situaties, delen de successen en dragen samen de tegenslagen. Medewerkers hebben plezier in het werk en zijn collegiaal.

¹ Dus: Raad van Commissarissen, Bestuur, management en medewerkers (inclusief tijdelijke krachten), interim-personeel, adviseurs, aannemers en overige leveranciers.



Bewust

We zijn bewust en transparant over onze keuzes, deze kunnen we ook verantwoorden ('nee' is ook een antwoord). We nemen onze verantwoordelijkheid en zijn ons bewust van onze maatschappelijke rol. De bewoners en netwerkpartners kunnen vertrouwen op de Woningstichting; we zijn betrouwbaar en houden ons aan gemaakte afspraken. We blijven leren, stellen vragen en luisteren zonder te (ver)oordelen.

Vindingrijk

We werken oplossingsgericht (samen) en tonen lef. Daarbij durven we waar nodig verantwoord grenzen op te zoeken. Bewoners, gemeente en netwerkpartners ervaren ons als proactief. We zijn flexibel en goed in het samen bedenken van passende oplossingen (maatwerk).

Gedragsregels

Algemeen geldende gedragsregel

Er is één belangrijke gedragsregel die altijd geldt voor iedereen die namens, maar ook mét, de Woningstichting zaken doet:

Geen ongewenst gedrag

Wij behandelen iedereen met respect, ongeacht hun afkomst, religie, etniciteit, politieke overtuiging of hun gedragingen. We accepteren geen fysiek geweld of uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter. Zie hiervoor ook ons agressieprotocol.

Omgaan met klanten

Fatsoen

We gedragen ons volgens in Nederland algemeen aanvaarde fatsoensregels, dat betekent onder meer dat:

- we toestemming vragen voordat we een woning betreden, onze naam en functie geven en onze 'de Woningstichting' identiteitspas (kunnen) tonen (en vooraf afspraken maken met de politie in geval van calamiteiten);
- we ons aanpassen aan de omstandigheden waarbij als uitgangspunt geldt dat we ons bij bewoners als gast gedragen;
- we anderen geen (onnodige) geluidsoverlast bezorgen;
- we representatieve kleding dragen die past bij onze functie en de situatie.

Servicegericht

Wat we doen, doen we voor onze klanten. We proberen ze zo goed mogelijk te helpen. Dat betekent dat we naar ze luisteren, concrete afspraken met ze maken en die nakomen. In geval van onvoorzien omstandigheden of knelpunten zoeken we actief naar oplossingen. Daarbij nemen we de afspraken die gemaakt zijn binnen de Woningstichting in acht. Als blijkt dat we een belofte toch niet na kunnen komen dan melden we dat zo snel mogelijk.

In beginsel houden wij ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen; die kunnen wij immers desgevraagd uitleggen aan onze klanten. Wij verschuilen ons niet achter regels en procedures, maar wij nemen onze verantwoordelijkheid en durven andere keuzes te maken indien een situatie daartoe aanleiding geeft. Dit doen wij in collegiaal overleg en in alle openheid. Wij snappen het verschil aan tussen noodzakelijke / dwingende regels en procedures en als hulpmiddel dienende regels en procedures.

Visitekaartje

We zijn ons ervan bewust dat we het visitekaartje zijn van de Woningstichting; zowel in werkomgeving als privé, bijvoorbeeld op een verjaardag of op social media.

Privacy

We respecteren de privacy van klanten. Informatie over klanten administreren we op een deugdelijke manier. We houden ons hierbij aan de geldende privacywetgeving. Het mag voor onbevoegden niet mogelijk zijn om er kennis van te nemen.



Geen persoonlijke financiële vergoeding

We vragen en/of ontvangen geen persoonlijke vergoeding voor werkzaamheden die we uit hoofde van onze functie en/of namens de Woningstichting verrichten.

Het is geen probleem als een medewerker incidenteel een geschenk met een alledaags karakter, zoals een bos bloemen of een fles wijn, waarmee iemand zijn waardering wil uitdrukken, aanneemt. Zolang het geschenk met een alledaags karakter de waarde van € 10,- maar niet overschrijdt. We accepteren nooit geld.

Klachten

Als een klant onverhoopt toch een klacht heeft over de dienstverlening dan proberen we die op te lossen. Als dat niet lukt wijzen we de klant op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. We vertellen ze precies op welke manier en bij welke instantie ze dat kunnen doen.

Omgaan met externe relaties

De Woningstichting hecht veel belang aan een imago als integere organisatie. Om de relatie met externe relaties zuiver te houden gaan wij uit van een duidelijke scheiding tussen werk en privé.

Relatiegeschenken

Als regel nemen we geen relatiegeschenken aan. We willen daarmee voorkomen dat (de schijn van) belangverstremgeling ontstaat. We stellen onze relaties daarvan op de hoogte. Kleine attenties zoals een fles wijn, een kalender of een balpen kunnen we aannemen, mits dat niet regelmatig voorkomt. Het is echter nooit toegestaan om relatiegeschenken aan te nemen die een hogere waarde dan € 50,- vertegenwoordigen. Die weigeren we dus. Ook als zo'n geschenk bedoeld is voor algemeen gebruik binnen de Woningstichting. In beginsel worden alle (eindejaar)relatiegeschenken ingeleverd en rond de kerst verloot onder de medewerkers van de Woningstichting.

Ook zijn er relaties die geschenken (willen) sturen naar onze privéadressen. Dat vinden we absoluut ongewenst en dit melden we altijd bij de direct leidinggevende en P&O. De relatie wordt gewezen op de integriteitscode en verzocht dit niet meer te doen. Met organisaties die ondanks herhaaldelijke verzoeken toch doorgaan met het sturen van geschenken, doen we geen zaken meer.

Uitnodigingen

We gaan niet klakkeloos in op uitnodigingen van relaties. We vragen ons altijd af of het voor de Woningstichting zinvol is om op de uitnodiging in te gaan. Is dat niet het geval dan weigeren we. Dat geldt ook als de schijn van belangenverstremgeling zou kunnen ontstaan. In het geval van enige twijfel leggen we de uitnodiging voor aan het MT/Bestuur.

Selecteren van leveranciers

We selecteren leveranciers op basis van ons inkoopbeleid. We streven altijd naar een optimale prijs/kwaliteit verhouding. We kunnen verantwoording afleggen over onze overwegingen en keuzes die een rol hebben gespeeld tijdens het selectieproces. Dat betekent dat we beschikken over documentatie waaruit die overwegingen en keuzes blijken. We stellen ons op de hoogte van algemene of specifieke interne protocollen die gelden voor leveranciersselectie en handelen daarnaar.

Omgaan met persoonlijke belangen

Algemeen: (Schijn van) belangenverstremgeling voorkomen

We voorkomen (de schijn van) belangenverstremgeling. Als we (direct of indirect) persoonlijke belangen hebben die kunnen conflicteren met de belangen van de Woningstichting dan bespreken we dat altijd met het MT/Bestuur, met een melding aan P&O. Bijvoorbeeld: we zijn door ons werk zelf betrokken bij een reparatieverzoek dat is ingediend door een lid van ons eigen huishouden.



Nevenactiviteiten

Medewerkers vervullen geen nevenfuncties die in strijd (zouden kunnen) zijn met de belangen van de Woningstichting. Nevenfuncties worden altijd voor goedkeuring gemeld bij de directeur/bestuurder. Nevenfuncties vanuit de Woningstichting zijn altijd gekoppeld aan de functie bij de Woningstichting.

Voorrang producten en diensten van de Woningstichting

We krijgen of nemen nooit voorrang bij het afnemen van producten of diensten van de Woningstichting. We geven ook geen voorrang aan onze familie, kennissen, collega's en relaties. Wanneer we zelf, of leden van ons huishouden, gebruik maken van producten of diensten van de Woningstichting melden we dat altijd bij de direct leidinggevende en P&O. Door open te zijn voorkomen we de schijn van belangenverstrengeling.

Kortingen

We krijgen geen korting op producten of diensten van (relaties van) de Woningstichting op persoonlijke titel vanwege onze arbeidsrelatie.

Privé zaken regelen in eigen tijd

Privé zaken (bijvoorbeeld het voeren van privé telefoongesprekken) hoor je voornamelijk te regelen in je eigen tijd. Toch kan het wel eens nodig zijn om overdag een telefoontje te plegen of een email te versturen. Uiteraard is dit in bepaalde situaties toegestaan. Wel is het de bedoeling dat hiermee bewust, open en verantwoord wordt omgegaan.

Omgaan met collega's

Voorbeeldgedrag

Goed voorbeeld doet goed volgen. We geven dus het goede voorbeeld. We zijn ons ervan bewust dat we elkaar voortdurend beïnvloeden. Leidinggevendens zijn zich extra bewust van (de mogelijke interpretatie van) hun gedrag.

Open en eerlijk

We zijn open en eerlijk. We leggen verantwoording af over de geleverde prestaties en de manier waarop we die bereikt hebben. Als we fouten hebben gemaakt verdoezelen we die niet, maar proberen we er zichtbaar iets van te leren. We zijn transparant waar dat kan, maar waarborgen de vertrouwelijkheid waar dat moet.

Geen ongewenst gedrag

De Woningstichting wil een prettig en veilig werkklimaat bieden. Daarbij hoort dat medewerkers elkaar collegiaal en met respect behandelen. (H)erken de grens van je collega. Kijk kritisch naar jezelf en je eigen gedrag. Discriminatie, agressie, psychisch of fysiek geweld, pesten en (seksuele) intimidatie worden niet getolereerd. Zie hiervoor ook het agressieprotocol.

Maken van afspraken

We maken duidelijke afspraken en komen die na. We zijn ambitieus, maar doen geen beloftes die we niet waar kunnen maken. Mocht blijken dat het onverhoopt toch niet lukt om ons aan een afspraak te houden, dan stellen we de betrokkenen tijdig op de hoogte.

Elkaar aanspreken

We spreken elkaar aan op ongewenst gedrag. Bijvoorbeeld als we constateren dat een collega de gedragsregels in deze code niet naleeft.

Persoonlijke relaties op het werk

We beseffen ons dat (intieme) persoonlijke relaties met collega's kunnen ontstaan. We vinden het belangrijk dat een persoonlijke relatie de kwaliteit van ons werk niet negatief beïnvloedt. Wanneer we (kunnen) vermoeden dat een relatie van invloed kan zijn op ons werk dan melden we dat bij de direct leidinggevende en P&O. Dat geldt in ieder geval wanneer er sprake is van een (intieme) relatie met een medewerker van dezelfde afdeling of wanneer er sprake is van een gezagsverhouding. Bij vacatures gaan we terughoudend om met familierelaties. Indien een familielid solliciteert bij de Woningstichting melden we dat bij P&O.



Omgaan met eigendommen van de Woningstichting

Zorgvuldig omgaan met functie gerelateerde faciliteiten

We gebruiken eigendommen en faciliteiten van de Woningstichting voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen en gaan er voorzichtig en zuinig mee om. We houden ons aan de voorwaarden zoals die in een eventuele gebruikersovereenkomst of regeling zijn gesteld. Ook houden we rekening met specifieke informatiebeveiligingsafspraken en bewaken de vertrouwelijkheid van de informatie. Zakelijke wachtwoorden gebruiken we alleen zelf en worden niet zichtbaar bewaard.

Handhaving

Als externe relaties van mening zijn dat medewerkers van de Woningstichting zich niet houden aan bovenstaande integriteitsregels, dan kunnen zij dat schriftelijk melden aan het bestuur.

Als medewerkers van de Woningstichting constateren dat iemand zich niet houdt aan de gedragsregels, dan dienen zij diegene daar direct op aan te spreken. Als de overtreder zijn/haar gedrag niet aanpast of als de overtreding zeer ernstig is, dient de direct leidinggevende te worden geïnformeerd. De leidinggevende meldt de kwestie bij het MT/ bestuur. Als de medewerker om welke reden dan ook zich niet vrij voelt om een melding te doen bij de direct leidinggevende, meldt de medewerker het incident bij P&O. Het principe van hoor en wederhoor zal altijd worden toegepast. Als de medewerker zich ook niet vrij voelt om een melding te doen bij P&O, kan hij ook terecht bij de (externe) vertrouwenspersoon. In sommige gevallen kan hij zich ook richten tot het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties.²

Voor het melden van misstanden, zoals het verrichten van ernstige strafbare feiten, gevaren voor de volksgezondheid, veiligheid of milieu, dan verwijzen we naar onze klokkenluidersregeling.

P&O houdt een integriteitsregister bij en rapporteert aan het bestuur. Het bestuur rapporteert over integriteitskwesties aan de Raad van Commissarissen.

Integer handelen kan in iedere situatie verschillen en onze keuzes kunnen daarin ook anders zijn; we passen maatwerk toe als de situatie daarom vraagt. Het is daarom van belang dat wij steeds met elkaar in gesprek blijven. In team- en werkoverleggen en interne communicatie besteden wij hier aandacht aan.

De gedragscode integriteit maakt extern deel uit van de leveranciersevaluatie.

Sancties

De regels in deze code zijn niet vrijblijvend. Het niet naleven van deze regels heeft gevolgen. Afhankelijk van de ernst van de overtreding kunnen de volgende maatregelen worden genomen:

- een mondelinge waarschuwing en aankondiging dat bij een volgende overtreding een schriftelijke waarschuwing volgt;
- een schriftelijke waarschuwing en aankondiging dat bij herhaling een schriftelijke berisping volgt;
- een schriftelijke berisping en aankondiging dat bij herhaling dit gevolgen heeft voor de arbeidsrelatie (ontbinding van de overeenkomst);
- Ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

² Website ILT: "Bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties (MIW) van de Aw kunt u terecht als u vermoedt dat er sprake is van fraude met het vermogen van een woningcorporatie. U kunt bij het meldpunt tevens terecht als u vermoedt dat er sprake is van zelfverrijking door medewerkers, management, bestuurders of de raad van toezicht van woningcorporaties. Het Meldpunt neemt ook anonieme meldingen in behandeling."



Tot slot

Governance code en reglementen

Ons Bestuur en onze Raad van Commissarissen (RvC) onderschrijven de Governance code Woningcorporaties (GC) en zij zijn gehouden aan de bepalingen in het reglement RvC en reglement Bestuur. In de GC en de reglementen staan een aantal integriteitsregels³ opgenomen die specifiek gelden voor bestuur en RvC:

1. De Woningstichting verstrekt de Bestuurder geen persoonlijke leningen of garanties of andere financiële voordelen die niet vallen onder het beloningsbeleid zoals voorzien in de Statuten en/of reglementen van de Woningstichting. De Bestuurder is verantwoordelijk voor het voorkomen van belangenverstrengeling en dient ook de schijn daarvan te vermijden. De Bestuurder mag onder geen voorwaarde activiteiten ontplooiën die in concurrentie treden met de Woningstichting, schenkingen aannemen van de Woningstichting en haar relaties, of derden op kosten van de Woningstichting voordelen verschaffen.
2. De Woningstichting verstrekt aan leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties of andere financiële voordelen die niet vallen onder het beloningsbeleid zoals voorzien in de Statuten en/of reglementen van de Woningstichting. Leden van de RvC mogen onder geen voorwaarde activiteiten ontplooiën die in concurrentie treden met de Woningstichting, schenkingen aannemen van de Woningstichting en haar relaties, of derden op kosten van de Woningstichting voordelen verschaffen. Leden van de RvC verrichten buiten hetgeen volgt uit hun functie als toezichthouder geen werkzaamheden voor de Woningstichting. Elke vorm of schijn van belangenverstrengeling tussen een lid van de RvC en de Woningstichting moet worden vermeden.

De te hanteren normen voor deze specifieke regels zijn duidelijk geformuleerd: “onder geen voorwaarde” en “geen” in deze bepalingen in de GC en de reglementen.

Daarbij geldt een nuancering ten aanzien van het aannemen van schenkingen van de corporatie. Als de Woningstichting een kerstpakket aanbiedt aan medewerkers, bestuurder en commissarissen dan wordt dat niet aangemerkt als een schenking van de corporatie.

³ GC 2015: bepaling 3.7 (bestuur) en 3.25 (RvC). Reglementen 2016: artikel 5 (bestuursreglement) en artikel 6 (reglement RvC)