

Gedragscode 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, huurders, woningzoekenden, belanghouders en netwerkpartners. Door onze publieke functie vinden wij het belangrijk om zoveel mogelijk open te zijn in wat wij doen. We werken vanuit onze missie “Samen thuis in de buurt”.

Wij streven een open en veilige cultuur na met ruimte voor reflectie (feedback), verantwoording afleggen en aanspreekbaar zijn, blijven leren, openstaan voor gesprekken, bewustzijn en beheersing van risico's.

Integriteit is een basisvoorwaarde voor het goed kunnen uitvoeren van onze maatschappelijke opgave. Integriteit houdt in dat iedereen 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. De Governancecode¹² woningcorporaties (GC) richt zich niet alleen op bestuurders en commissarissen, maar impliciet op medewerkers van corporaties. Goed bestuur is immers ook een kwestie van gedrag en cultuur binnen de organisatie. Medewerkers op alle niveaus van de organisatie worden geacht een bijdrage te leveren aan het gewenste gedrag en daarmee aan de gewenste organisatiecultuur. De Governancecode beschrijft waarden en normen die RvC, bestuur en medewerkers in acht moeten nemen. Daarnaast stimuleert de Woningstichting het nemen van de eigen verantwoordelijkheid binnen het gedachtegoed en de moraliteit van de Woningstichting, 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. Het gaat vooral om bewustwording en het gesprek met elkaar aangaan. 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.

Deze gedragscode geeft duidelijkheid aan elke medewerker **hoe** wij ons bij de Woningstichting gedragen. Het gaat over jouw en onze geloofwaardigheid en goede reputatie.

In de gedragscode staan regels en (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 altijd op de inhoud aanspreekbaar. Huurders, woningzoekenden, belanghouders en netwerkpartners kunnen de code inzien op de website van de Woningstichting. Leveranciers en bedrijven die in opdracht van ons werken, informeren wij apart via de opdrachtovereenkomst. Wij verwachten dat zij van de inhoud van de code op de hoogte zijn en hiernaar handelen. Zij weten dus aan welke afspraken en gedragsregels wij hen zullen houden. Wij vinden het belangrijk dat alle betrokkenen zich naar deze code gedragen.

¹ [Governancecode 2020 versie 2022.pdf](#)

² [Handreiking opnieuw beoordelen vastgoedbezit | Aedes](#)



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 eenduidigheid van de organisatie.

Samen - We kunnen het niet alleen en werken daarom graag samen met onze huurders, gemeente en netwerkpartners.

- We kunnen het niet alleen en werken graag samen met onze collega's, huurders, gemeente en netwerkpartners. Ieder vanuit zijn eigen rol en (gedeelde) verantwoordelijkheid.
- We zoeken naar slimme manieren van samenwerking. Ook intern draagt iedereen zijn steentje bij aan ons gezamenlijke doel en we betrekken elkaar tijdig als dat nodig is.
- Goede samenwerking binnen en tussen teams en in projecten, we bespreken de prioriteiten en durven elkaar aan te spreken zodat we effectief en proces- en projectgericht werken én werkplezier hebben.
- We groeien, werken aan de ontwikkeling van onze organisatie, onze medewerkers en de zelfredzaamheid van onze huurders.
- We delen informatie en ervaringen en leren van elkaar.
- We geven en nemen individueel en samen verantwoordelijkheid.
- We maken lastige situaties onderling bespreekbaar.

Betrokken - We weten wat er speelt omdat we dichtbij, vertrouwd en toegankelijk zijn.

- We zijn bewust van onze maatschappelijke opgave en betrokken bij de stad vanuit onze eigen rol. Dit is soms als voortrekker, soms als ondersteuner (voorbeeld vroeg signalering).
- We zijn collegiaal, betrokken bij elkaars werk en stimuleren en helpen elkaar.
- We voelen ons verantwoordelijk, zijn duidelijk naar onze huurders en netwerkpartners en naar elkaar.
- We zijn dichtbij, vertrouwd en toegankelijk, persoonlijk en bereikbaar.
- We betrekken huurders en netwerkpartners bij (beleids-)ontwikkelingen.

Kortom: wij zijn open waar dit kan over wat wij doen, nemen verantwoordelijkheid, wij zoeken verantwoord de grenzen op en leggen verantwoording af. Hierdoor zijn wij betrouwbaar.

Samen met de vuistregels zoals opgesteld door Aedes en VTW (zie bijlage) bieden bovenstaande kernwaarden handvatten voor gewenst gedrag. Door deze gedragscode aan de hand van onze kernwaarden en de vuistregels regelmatig te bespreken, vergroten we het integriteitsbewustzijn. Ook geeft het een leidraad in geval van twijfel, discussie en vragen met betrekking tot integriteit.



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, hun gedragingen of welke andere reden dan ook. We accepteren geen fysiek geweld of uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter.

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 huurders. 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 onvoorziene 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 indien nodig en gevraagd 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 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 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 bosje bloemen of een flesje wijn, waarmee iemand zijn waardering wil uitdrukken, aanneemt. We accepteren nooit geld.

Ingehuurde medewerkers zijn altijd transparant richting de Woningstichting, onder andere over het verdienmodel van het bureau/netwerk waarvoor zij werkzaam zijn. Voorkom dat er belangenverstrengeling ontstaat als je zelf personeel inhuurt via hetzelfde bureau of netwerk.



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 persoonlijke relatiegeschenken aan. We willen daarmee voorkomen dat (de schijn van) belangenverstrengeling ontstaat. Kleine attenties met een **alledaags karakter** zoals een flesje wijn, een kalender of een balpen kunnen we aannemen, mits dat niet regelmatig voorkomt.

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/of HR. 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 zomaar in op uitnodigingen van netwerkpartners en informeren altijd voorafgaand onze manager. 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 belangenverstrengeling 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.

Omgaan met persoonlijke belangen

Algemeen: (Schijn van) belangenverstrengeling voorkomen

We voorkomen (de schijn van) belangenverstrengeling. Als we (direct of indirect) persoonlijke belangen hebben die kunnen conflicteren met de belangen van de Woningstichting dan bespreken we dat altijd voorafgaand met het MT/Bestuur, met een melding aan HR.

Nevenactiviteiten

Medewerkers vervullen geen nevenfuncties die in strijd (zouden kunnen) zijn met de belangen van de Woningstichting. Nevenfuncties worden altijd voorafgaand 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 voorafgaand bij de direct leidinggevende en/of HR. Door open te zijn voorkomen we de schijn van belangenverstrengeling.

Kortingen

We krijgen geen korting op producten of diensten van (netwerkpartners 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 normaal gesproken te regelen in je eigen tijd. Dit is niet altijd mogelijk. In die gevallen dat het nodig is om een privé zaak onder werktijd te regelen, dan gaan we hier bewust mee om.



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. Leidinggevenden 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 zijn we daar eerlijk over en 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 biedt een prettig en veilig werkklimaat. 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. We verwijzen hiervoor naar het agressieprotocol en reglement ongewenste omgangsvormen.

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 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/of HR. 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, deze zijn niet toegestaan. Bij een intieme relatie tussen collega's zal de medewerker met de hoogste functie de organisatie moeten verlaten. Bij vacatures gaan we terughoudend om met familierelaties. Indien een familielid solliciteert bij de Woningstichting melden we dat bij HR.

Omgaan met eigendommen van de Woningstichting

Zorgvuldig omgaan met functie gerelateerde faciliteiten

We gebruiken eigendommen en faciliteiten van de Woningstichting niet voor privégebruik maar 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 is het gepast als 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 de HR Adviseur. Het principe van hoor en wederhoor zal altijd worden toegepast. Als de medewerker zich ook niet vrij voelt om een melding te doen bij HR, kan hij ook terecht bij de externe-vertrouwenspersoon. In sommige gevallen kan hij zich ook richten tot het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties.³

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

HR 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.

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.

³ Website ILT: "Bij de Aw doet u een melding via het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties (MIW) als u vermoedt dat er sprake is van een integriteitsschending. Ook bij een (dreigende) probleemsituaties met een Raad van Commissarissen of een ontoereikende liquiditeitsbuffer derivaten is de Aw er voor u. Een accountantsorganisatie is verplicht om een aantal situaties aan de Autoriteit woningcorporaties (Aw) te melden."



Tot slot

Governance code en reglementen

Ons Bestuur en onze Raad van Commissarissen (RvC) onderschrijven de Governancecode 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 integriteitsregels⁴ opgenomen met betrekking tot tegenstrijdig belang die specifiek gelden voor bestuur en RvC:

1. De Woningstichting verstrekt het Bestuur 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. Het Bestuur is verantwoordelijk voor het voorkomen van belangenverstremming en dient ook de schijn daarvan te vermijden. Het Bestuur 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. De in dit artikel vermelde eisen worden voorzien van normen vastgelegd in de Gedragscode integriteit van de Stichting.
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/o 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 belangenverstremming tussen een lid van de RvC en de Woningstichting moet worden vermeden. De in dit artikel vermelde eisen worden voorzien van normen vastgelegd in de Gedragscode integriteit van de Stichting.

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

⁴ GC 2020 : bepaling 3.7 (bestuur) en 3.27 (RvC). Reglementen 2022: artikel 5 (Reglement Bestuur) en artikel 6 (Reglement Raad van Commissarissen).