



## **ZO DOEN WE DAT BIJ "WOONGENOOT"**

**Gedrags-/integriteitscode**

# ZO DOEN WE DAT BIJ WOONGENOOT

## Integriteitsbeleid

### AANLEIDING

De corporatiesector is de laatste jaren meerdere malen geconfronteerd met incidenten op het gebied van integriteit. Meestal gaat het daarbij om een gebrek aan integriteit, waardoor het onderwerp een negatieve lading krijgt. Om dit zo veel mogelijk te voorkomen, is deze gedrags-/integriteitscode opgesteld.

Overal waar mensen samenwerken of afspraken maken, speelt integriteit een rol. Het gaat om vertrouwen en op basis van gedeelde waarden en normen. Integriteit is niet vanzelfsprekend, ook afspraken hierover moeten geregeld worden geijkt. Het ontwikkelen van integriteitsbeleid en het stimuleren van integer gedrag is een voortdurend proces.

Mag ik een geschenk aannemen van een relatie? Hoe gaan we om met een uitnodiging voor bijvoorbeeld een voetbalwedstrijd? Welke geintjes kan ik nog maken bij mijn collega's?

Kortom: wat kan wel en wat kan niet? Vragen waar iedereen wel eens mee worstelt.

In deze gedrags-/integriteitscode wordt het doel van WoonGenoot en de sfeer waarin we dit willen bereiken beschreven. We beschrijven hierin hoe we willen omgaan met onze klanten, met onze leveranciers, met onze bedrijfseigendommen en met elkaar. WoonGenoot is een woningcorporatie die uitsluitend werkzaam is in het belang van de volkshuisvesting en dus maatschappelijk verantwoording neemt. Daarom zullen we ons handelen altijd moeten kunnen verantwoorden. Belangrijk hierbij is hoe integer we zijn? Integriteit is vooral een kwestie van mentaliteit en bewustwording, maar ook van regels en afspraken. Integriteit ligt besloten in de houding en in het gedrag van mensen. Het gaat om normen en waarden. In deze gedrags-/integriteitscode is geprobeerd een balans te vinden tussen de regels en de zogenaamde grijze gebieden, die niet goed in regels zijn te vangen. Er zijn immers altijd situaties te bedenken die niet volledig en volgens vaststaande regels zijn op te lossen. Maar, of er nu regels zijn of niet, iedere medewerker heeft als het om integriteit gaat hierin zijn eigen verantwoordelijkheid. De integriteit van de organisatie wordt bepaald door de integriteit van haar medewerkers. Van de bestuurder en leidinggevendenden wordt verwacht dat zij het goede voorbeeld geven. Dat hoort bij hun verantwoordelijkheden. Wat wel en niet gewenst is binnen een organisatie is een kwestie van bewustwording. Er met elkaar over praten zodat er een cultuur in de organisatie groeit waarin je met elkaar weet wat wel en wat niet kan. Deze gedragscode geldt voor alle medewerkers van WoonGenoot. Ook de gedragsregels voor de bestuurder en de commissarissen zijn hierin opgenomen.

### Doelstelling WoonGenoot

Het doel van WoonGenoot is het leveren van kwalitatief goede, betaalbare woningen aan vooral lage inkomensgroepen. Onze huurders zijn onze klanten die wij graag optimaal van dienst willen zijn. Daarom willen wij blijven werken aan het verbeteren van het contact met onze klanten. Professionaliteit staat hierbij voorop.

## **De sfeer bij WoonGenoot**

Omdat we een kleine organisatie zijn, weten we van elkaar wie we zijn en wat we doen. Dat vinden we ook belangrijk omdat daardoor een goede samenwerking onderling mogelijk is. We doen verschillende dingen, maar het uiteindelijke doel is hetzelfde. Iedereen draagt daar een eigen steentje aan bij. Ieder van ons heeft de verantwoordelijkheid om ideeën of wensen ter verbetering intern aan te kaarten en met elkaar te bespreken.

## **ZO GAAN WE MET ELKAAR OM**

### **Aanspreken**

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goede werksfeer. Dat betekent dat we oog hebben voor elkaars kwaliteiten en valkuilen. We praten *met* elkaar en alleen wanneer dit functioneel is *over* elkaar en we staan open voor het geven en ontvangen van kritiek. Kritiek heeft betrekking op wat we *doen*, niet op wie we zijn of hoe we zijn.

### **Omgang**

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. Kwetsende opmerkingen over iemands afkomst, taal, sekse, geaardheid, levensovertuiging of huidskleur tolereren we niet. Een grapje is geen grapje als dat ten koste gaat van iemand anders. Het is daarbij niet de vraag hoe de opmerking of het grapje is bedoeld, maar hoe de ander dit ervaart?

WoonGenoot kent geen 'moet-kunnen-mentaliteit'.

Ongewenste omgangsvormen bederven de werksfeer en kunnen gezondheid, zelfvertrouwen en prestaties van medewerkers aantasten en daarmee ook de kwaliteit van de dienstverlening van WoonGenoot.

WoonGenoot accepteert geen ongewenst gedrag.

### **Privacy**

We beschermen de privacy van onze collega's doordat we geen persoonlijke gegevens van hen afgeven aan derden.

## **ZO GAAN WE OM MET ONZE KLANTEN**

### **Ambassadeur**

Elke medewerker is een ambassadeur van WoonGenoot. Want een bewoner die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over WoonGenoot. Andersom is dat ook het geval. Een medewerker die een klant niet naar behoren behandelt, treft niet alleen die klant, maar ook de hele organisatie.

### **Fatsoen**

Onze bewoners behandelen we daarom zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk en vriendelijk. We respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Ons persoonlijke oordeel houden

we voor onszelf en we gedragen ons professioneel. Klantgericht betekent niet dat we alles moeten doen wat de klant van ons vraagt. Als onze persoonlijke integriteit, veiligheid of gezondheid in het geding komen, trekken we een duidelijke grens. Dit doen we echter fatsoenlijk en omkleed met argumenten.

### **Openheid**

We houden ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen. Deze kunnen en zullen we ook aan onze huurders uitleggen.

### **Representatief**

We letten op ons taalgebruik en hoe we er uit zien. We gebruiken geen onnodige krachttermen en roken niet bij klanten thuis. Wanneer ons bedrijfskleding ter beschikking is gesteld, maken we hiervan gebruik tijdens ons werk.

### **Privacy**

Informatie over de huurder gebruiken we alleen in ons werk en om ons werk goed te kunnen doen. We staan er garant voor dat gevoelige en / of persoonlijke informatie over de huurder niet bij mensen terecht komt die daar niets mee te maken hebben. Dat betekent ook dat we bij vertrek; gevoelige informatie goed opbergen.

### **Klachten**

Klachten van huurders nemen we serieus, óók als de klacht over onszelf gaat of wanneer we de aard van de klacht onbelangrijk vinden. Elke klacht geeft informatie over wat de klant van ons vindt, of we het er nou mee eens zijn of niet. Het is dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij ervan kunnen leren. WoonGenoot heeft een klachtenregeling. We leggen aan klanten de regeling uit of wijzen hen op het bestaan hiervan.

## **ZO GAAN WE OM MET ONZE LEVERANCIERS**

### **Afspraken**

In ons werk hebben we niet alleen te maken met bewoners als klanten, maar ook met leveranciers als klanten. We willen voor hen een betrouwbare partner zijn met wie het goed zaken doen is. Met onze leveranciers maken we duidelijke afspraken over de kwaliteit die we leveren en geleverd willen zien, over werkwijzen die we volgen, over hoe en wanneer we betalen en over hoe we omgaan met klachten. Bij het aanbesteden van werken houden we ons aan de aanbestedingsprocedure, tenzij bestuurlijk gemotiveerd anders is besloten.

### **Samenwerking**

Hetzelfde vragen we natuurlijk van de andere partij. We gaan niet met een leverancier in zee als we niet weten of deze goed werk levert, of deze omgaat met onze bewoners zoals wij vinden dat het hoort en of deze zich aan de afspraken houdt. Want goede samenwerking komt altijd van twee kanten.

## **Professioneel**

In contacten met leveranciers en aannemers handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer. In het zaken doen, letten we op een goede prijs / kwaliteit verhouding. We voorkomen elke schijn van belangenverstrengeling. Ons gezonde verstand is daarbij de belangrijkste richtlijn. In zaken waarin van mogelijke belangenverstrengeling en / of van een persoonlijke relatie sprake is, wordt de zaak overgedragen aan een collega.

## **Relatiegeschenken**

We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers en overige zakelijke relaties. Het ingaan op een uitnodiging op het aannemen van een blijk van waardering kan daarin functioneel zijn. Naar onze overtuiging voegen giften in principe niets toe aan een goede werkrelatie. Het aannemen van dure geschenken kan bij de gever verwachtingen scheppen waar we niet aan willen of kunnen voldoen. We zijn ons daarvan bewust en nemen daarom geen geschenken aan met een waarde van meer dan € 50,-.

## **Diners, lunches en borrels**

In sommige situaties (bijvoorbeeld bij oplevering van onderhouds- en nieuwbouwprojecten) is het de gewoonte om met externe relaties gezamenlijk de lunch of het diner te gebruiken. De noodzaak of het belang hiervan laten we beoordelen door de verantwoordelijke leidinggevende of de bestuurder. We accepteren geen sponsoring van afdelingsborrels en personeelsuitjes omdat dit al snel de indruk wekt van belangenverstrengeling.

## **Evenementen, reizen**

Vorstelbaar is dat het voor een medewerker, als vertegenwoordiger van WoonGenoot goed is een evenement bij te wonen in het kader van netwerken. Het is dan in het belang van WoonGenoot om hierbij aanwezig te zijn. Binnen redelijke grenzen is een uitnodiging aanvaardbaar, mits ze niet een buitensporige omvang heeft.

Uitnodigingen voor evenementen moeten altijd bij de leidinggevende of de bestuurder vooraf worden gemeld. De verantwoordelijke leidinggevende of de bestuurder bepaalt of op de uitnodiging kan worden ingegaan en wie er gaat. De afspraken hierover worden schriftelijk vastgelegd. Worden medewerkers persoonlijk uitgenodigd dan is er zeker reden om goed te kijken of die uitnodiging kan worden aangenomen. Daarbij is ook de aard van de bijeenkomst belangrijk. Bij twijfel gaan we niet.

Voor congressen, seminars, symposia, beurs- en bedrijfsbezoeken geldt dat voorafgaande goedkeuring door de leidinggevende of de bestuurder vereist is.

## **Nevenfuncties**

Voor betaalde nevenfuncties, nevenwerkzaamheden of het werken in een eigen bedrijf is schriftelijk toestemming nodig van de bestuurder. De bestuurder beoordeelt of er door de werkzaamheden geen belangenverstrengeling kan ontstaan. Wanneer een medewerker voor een organisatie diensten verricht, mag deze organisatie geen werkzaamheden voor WoonGenoot verrichten. Het gaat hierbij alleen om functies waarbij belangenverstrengeling kan voorkomen, niet om bijvoorbeeld een functie bij een sportvereniging. Afspraken hierover worden schriftelijk vastgelegd.

## **Handelen van medewerkers in de privésfeer**

Het is medewerkers niet toegestaan leveranciers c.q. contractpartners van WoonGenoot voor privédoeleinden in te zetten en werkzaamheden of diensten te laten verrichten. Alleen om zeer dringende redenen kan een zakelijke relatie, privé worden benaderd. Dit voornemen wordt gemeld bij de bestuurder voordat de zakelijke relatie is benaderd. In het geval dit wordt toegestaan, worden afspraken hierover vooraf schriftelijk vastgelegd.

## **ZO GAAN WE OM MET BEDRIJFSEIGENDOMMEM**

### **Privégebruik**

Bedrijfseigendommen zoals de kopieermachine, gereedschap, aanhangwagens en auto's gebruiken we natuurlijk voor ons werk. We gebruiken deze dingen als ware het ons persoonlijk eigendom: zorgvuldig en voorzichtig en laten het na gebruik schoon en heel achter. Als iets stuk gaat melden we dit bij de leidinggevende of directie. WoonGenoot staat privégebruik in beperkte mate toe van telefoon, kopieermachine, computer, het internet en e-mailgebruik. Een scherpe grens is niet te trekken. Bepaal voor jezelf en samen met je collega's wat nog redelijk en verantwoord is.

Voor het privégebruik van eigendommen van WoonGenoot zoals gereedschappen en aanhanger vragen wij toestemming aan de leidinggevende of de bestuurder. We gebruiken privé geen bedrijfswagens, tenzij dit anders is overeengekomen. We maken zonder voorafgaande toestemming geen gebruik van kantoor en machines voor privédoeleinden na werktijd.

### **Werktijd**

Ook werktijd is een eigendom van WoonGenoot. Voor het werk dat we in die tijd leveren, krijgen we salaris terug. We komen daarom op tijd en werken de overeengekomen uren, maken afspraken met een dokter of tandarts zo mogelijk buiten werktijd en houden in alle redelijkheid pauzes.

Kortom: we leveren waar voor ons geld.

### **Huurrelatie**

Voor een medewerker (of familielid) die een woning van WoonGenoot huurt, zijn dezelfde voorwaarden en beleidsbepalingen van toepassing die gelden voor alle huurders van een soortgelijke woning c.q. complex woningen. Er wordt geen voorrang verleend bij de woningtoewijzing.

## **INTEGRITEIT BESTUURDER EN RAAD VAN COMMISSARISSEN**

De bestuurder is in staat de algemeen aanvaarde en professionele sociale en ethische normen en waarden in gedrag en activiteiten te handhaven, ook bij druk buitenaf. De bestuurder grijpt ook in, ook op hoog niveau, wanneer sociale en ethische regels worden overschreden. De bestuurder verbindt zich gedurende de duur van de arbeidsovereenkomst, noch rechtstreeks, noch middellijk enige provisie, tegemoetkomingen of vergoedingen, in welke vorm dan ook voor zichzelf aan te nemen of te bedingen, dan wel enige aanbieding van welke aard deze ook mogen zijn, voor zichzelf te nemen of te bedingen, dan wel enige aanbieding van welke aard deze ook mogen zijn, voor zichzelf te

accepteren van derden en/of werknemers van WoonGenoot dan wel daarmee verbonden rechtspersonen. Deze bepaling geldt niet voor persoonlijke giften van een waarde minder dan € 50,-. Indien de bestuurder in de bedrijfsvoering geconfronteerd wordt met persoonlijke belangen, zoals zaken doen met organisaties/bedrijven waarbij sprake is van familie- of vriendschapsbetrekkingen dan wel leveranciers en contractpartners van WoonGenoot voor privédoeleinden in te zetten, zal de bestuurder dit vooraf melden bij de Raad van Commissarissen. De bestuurder zal zich in dat geval onthouden van deelname aan het besluitvormingsproces en zal dit overlaten aan de Raad van Commissarissen. Vastlegging vindt plaats in de notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen en de bestuurder.

De Raad van Commissarissen grijpt in wanneer sociale en ethische regels worden overschreden. De commissarissen verbinden zich gedurende de duur van hun benoeming, noch rechtstreeks, noch middellijk enige provisie, tegemoetkomingen of vergoedingen, in welke vorm dan ook voor zichzelf aan te nemen of te bedingen, dan wel enige aanbieding van welke aard deze ook mogen zijn, voor zichzelf aan te nemen of te bedingen, dan wel enige aanbieding van welke aard deze ook mogen zijn, voor zichzelf te accepteren van derden en/of werknemers van WoonGenoot dan wel daarmee verbonden rechtspersonen. Deze bepaling geldt niet voor persoonlijke giften van een waarde minder dan € 50,-.

Indien een individuele commissaris in de uitoefening van zijn/haar functie geconfronteerd wordt met persoonlijke belangen, zoals zaken doen met organisaties/bedrijven waarbij sprake is van familie- of vriendschapsbetrekkingen dan wel leveranciers en contractpartners van WoonGenoot voor privédoeleinden in te zetten, zal deze commissaris dit vooraf melden bij de voorzitter van Raad van Commissarissen. In het geval het de voorzitter betreft, zal de melding door hem/haar worden gedaan bij de vicevoorzitter. De voorzitter (respectievelijk vicevoorzitter) zal deze kwestie voorleggen aan de overige commissarissen. De betreffende commissaris zal zich in dat geval onthouden van deelname aan het besluitvormingsproces en zal dit overlaten aan de overige commissarissen.

Buiten hetgeen volgt uit de functie van toezichthouder, is het commissarissen niet toegestaan werkzaamheden en/of diensten voor WoonGenoot te verrichten.

Voor een commissaris en/of de bestuurder (of familielid) die een woning van WoonGenoot huurt, zijn dezelfde voorwaarden en beleidsbepalingen van toepassing die gelden voor de huurders van een soortgelijke woning c.q. complex woningen. Er wordt geen voorrang verleend bij de woningtoewijzing.

## **NALEVING EN SANCTIES**

Alle medewerkers, bestuurder en commissarissen zijn ieder voor zich verantwoordelijk voor het naleven van deze gedrags-/integriteitscode. Handhaving van de regels in deze gedragscode wordt in de eerste plaats gewaarborgd door de openheid en transparantie rondom de genoemde punten. Leidinggevenden spreken medewerkers zo nodig aan op hun gedrag, maar ook van de medewerkers onderling wordt dit verwacht. De leidinggevenden worden aangesproken door de bestuurder. De bestuurder door de Raad van Commissarissen en een commissaris door de overige commissarissen.

De gedrags-/integriteitscode zal aan verandering onderhevig zijn. Wanneer aanpassingen nodig zijn, zal dit vooraf door de bestuurder, met het management en de ondernemingsraad worden besproken.

Indien het vermoeden bestaat dat een medewerker, de bestuurder of een commissaris zich niet aan de bepalingen van de gedrags-/integriteitscode houden, dan wordt een onderzoek ingesteld. Van stafbare feiten wordt in beginsel aangifte gedaan bij de politie. Ander norm-overschrijdend gedrag kan leiden tot disciplinaire maatregelen als berisping, schorsing of ontslag.

In gevallen waarin deze gedrags-/integriteitscode niet voorziet of wanneer er aanleiding is om van de code af te wijken, beslist de bestuurder gehoord hebbende de betrokkene en leidinggevende. Betreft dit een commissaris dan beslist de Raad van Commissarissen.

## **BORGING**

Minimaal een keer per jaar zal integriteit en de gedrags-/integriteitscode gespreksonderwerp zijn in het overleg van de Raad van Commissarissen en in het overleg met de bestuurder (jaargesprek). De bestuurder en de managers zullen jaarlijks evalueren en het zal een onderwerp van gesprek zijn in de vergaderingen van de bestuurder met de Ondernemingsraad.

Integriteit en gedrag zullen ook een bespreekpunt zijn in de jaarlijkse functioneringsgesprekken tussen de bestuurder en de managers, en tussen de managers en de medewerkers.

Afspraken tussen de bestuurder en de managers en medewerkers over een specifieke situatie worden schriftelijk vastgelegd. Afspraken tussen de Raad van Commissarissen en de bestuurder, zo ook afspraken tussen de commissarissen onderling worden vastgelegd in de notulen van het overleg van de Raad van Commissarissen en de bestuurder.

WoonGenoot organiseert trainingssessies en andere bijeenkomsten voor de bestuurder en medewerkers.

## **INTERN**

Op de website van WoonGenoot staat een emailadres van de voorzitter van de Raad van Commissarissen. Via dit emailadres kan iedereen (bewoners, woningzoekenden, bedrijven, organisaties, et cetera) rechtstreeks melding doen over kwesties op het gebied van gedrag en integriteit.

Deze gedragscode is per 1 augustus 2016 in werking getreden.