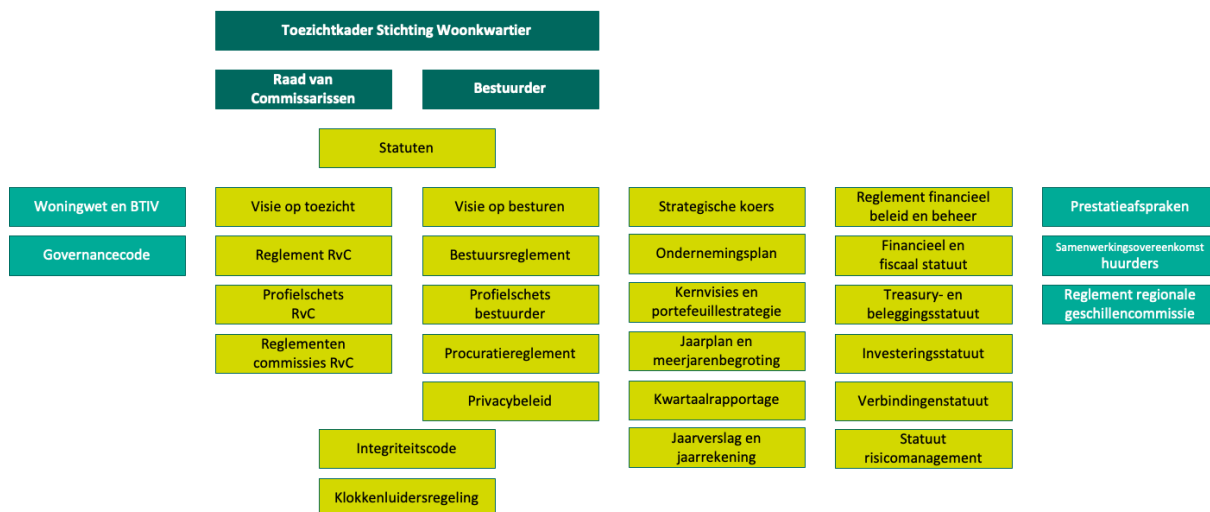


Integriteitscode



Versie: 2023 01

Vastgesteld door bestuur: 1 maart 2023

Goedgekeurd door Raad van Commissarissen: 28 maart 2023



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
1.1. Doel	2
2. Integriteitscode	4
2.1. Uitgangspunten	4
2.2. Op de achtergrond	6
2.3. Handhaving en sancties.....	7
2.4. PDCA-cyclus	8

1. Inleiding

Woningcorporaties hebben een belangrijke maatschappelijke taak. Onze ambities en maatschappelijk positie stellen hoge eisen aan de manier waarop we omgaan met middelen, klanten en stakeholders. Integriteit is daarbij een basisvoorwaarde. De samenleving ziet veel van wat een corporatie doet. Een corporatie werkt als het ware in een glazen huis. Als wij betrouwbaarheid en integriteit naar onze klanten en stakeholders willen uitstralen, zullen wij ook intern zo moeten handelen en dat transparant moeten maken.

Integriteit houdt in dat iedereen die voor Woonkwartier 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.

In het kader van de Governancecode heeft Woonkwartier een integriteitscode opgesteld. De documenten zijn door Woonkwartier op de website gepubliceerd zodat betrokkenen deze kunnen raadplegen. Afzonderlijk is een klokkenluidersregeling opgesteld.

De Governancecode (artikel 1.4) verlangt het volgende omtrent de integriteitscode en de klokkenluidersregeling:

“Het bestuur zorgt voor een interne gedrags- of integriteitscode en een klokkenluidersregeling en publiceert deze op de website van de corporatie. Deze code beschrijft waarden en normen die medewerkers in acht moeten nemen.”

1.1. Doel

Woonkwartier hecht veel waarde aan betrouwbaar en integer handelen van iedereen die bij of namens Woonkwartier optreedt. Deze integriteitscode biedt houvast bij de invulling van dit gedrag. Hierbij vertrekken wij vanuit een positieve basishouding. Wij hebben vertrouwen in elkaar en voelen ons verantwoordelijk voor ons eigen gedrag.

Een organisatie en haar medewerkers is en wordt niet integer door het opstellen en accepteren van een integriteitscode. Uiteraard waren er ook voordat er integriteitscodes werden opgesteld al waarden, normen en regels en hielden de meeste medewerkers zich hier uit zichzelf al aan. Daar is een geschreven code niet voor nodig. De integriteitscode is een richtingaanwijzer: bij twijfel wijst hij ons in de goede richting. En voor de buitenwereld maakt hij helder waar wij voor staan.

De integriteitscode denkt niet in geboden en is niet uitputtend. Het geeft handreikingen voor ons handelen in lastige situaties en ondersteunt ons bij het kiezen van de juiste basishouding, zowel in relatie met klanten, samenwerkingspartners en leveranciers, als met collega's.

Integriteit is in de eerste plaats een kwestie van houding bij alle medewerkers, maar het is ook een onderdeel van de cultuur van de organisatie waarin de medewerkers functioneren. Het management heeft daarbij de taak waarborgen te scheppen die verantwoordelijk gedrag stimuleren en onverantwoordelijk gedrag ontmoedigen. Integriteit is een van de meest wezenlijke voorwaarden voor het goed functioneren van een organisatie. Integriteit en regels worden aan de voorkant vastgesteld. Het gaat om de attitude (de houding) die we hanteren en uitstralen. Daarbij hoort openheid en transparantie. Dat is de basisvoorwaarde om goed en oprecht te kunnen werken.

De integriteitscode bestaat uit acht uitgangspunten die voor ons leidend zijn in ons handelen. Met deze uitgangspunten, zoals in willekeurige volgorde vermeld op de volgende pagina's, laten we zien hoe we binnen Woonkwartier invulling geven aan het begrip integriteit. De integriteitscode geldt voor alle medewerkers die bij Woonkwartier werkzaam zijn, dan wel derden die voor Woonkwartier werkzaam zijn.

2. Integriteitscode

2.1. Uitgangspunten

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 hun voorbeeldgedrag en de mogelijke interpretatie daarvan.

Respectvolle omgang

- Werken bij Woonkwartier gebeurt in een gezonde, veilige en plezierige werkomgeving
- Waardering van en naar elkaar vinden we belangrijk
- We gaan respectvol met elkaar om
- We praten met elkaar, niet over elkaar
- We maken geen discriminerende of seksistische opmerkingen
- We spreken elkaar aan op ongewenst, niet integer gedrag.

Professionaliteit

- Woonkwartier levert professionele dienstverlening en we nemen onze professionele verantwoordelijkheid
- We kennen het beleid van Woonkwartier en hebben een haal- en brengplicht van informatie;
- We wegen het belang van klanten en andere betrokkenen zorgvuldig af
- We luisteren naar onze klanten, maken concrete afspraken met ze en komen die ook na. Als blijkt dat we een belofte toch niet na kunnen komen, dan melden we dat zo tijdig mogelijk
- We dragen zelf de verantwoordelijkheid voor ons eigen gedrag
- Als een klant onverhoopt 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 klanten precies op welke manier en bij welke instanties ze dat kunnen doen
- We gaan na welke informatie collega's nodig hebben om hun werk goed te kunnen uitvoeren en verstrekken elkaar de juiste informatie
- We zijn ons ervan bewust dat we gebruikmaken van maatschappelijk geld en gaan daar efficiënt en effectief mee om
- We spiegelen elkaar op professioneel gedrag
- We gaan zorgvuldig om met onze werktijden en nemen daarin onze verantwoordelijkheid.

Vertrouwelijkheid

- Openheid en transparantie zijn belangrijke waarden binnen Woonkwartier. Toch kan het nodig zijn om informatie te beschermen als het bekend worden ervan klanten of partners of de eigen zakelijke belangen zou kunnen schaden. Vertrouwelijke informatie omvat alle informatie die niet toegankelijk is voor het publiek en waaromtrent het van belang is dat ze vertrouwelijk blijft
- We gaan zorgvuldig en discreet om met vertrouwelijke informatie
- Informatie over klanten, relaties of collega's gebruiken we alleen voor het werk
- We gebruiken vertrouwelijke informatie niet voor persoonlijk voordeel.

Betrouwbaarheid

- Bij de dienstverlening stellen we ons onafhankelijk en onpartijdig op. Het algemeen belang gaat boven het individuele belang
- We houden ons aan de wet- en regelgeving die voor ons werk van kracht is
- We komen afspraken na
- We laten voorkennis niet tot bevoordeling leiden
- We geven niet toe aan welke druk dan ook waarmee mensen een voorkeursbehandeling proberen te krijgen
- We zorgen dat er geen (schijn van) belangenverstrengeling ontstaat. Als we (direct of indirect) persoonlijke belangen hebben die kunnen conflicteren met de belangen van Woonkwartier, dan bespreken we dat altijd met onze direct leidinggevende.

Geen voorkeursbehandeling

- Woonkwartier hanteert duidelijke procedures voor verhuren of verkopen van een woning. Voor medewerkers en voor mensen die hen na staan, gelden dezelfde regels als voor andere woningzoekenden. Alleen de bestuurder kan bepalen of er sprake is van een uitzonderingssituatie (bijvoorbeeld als de werkgever er belang bij heeft dat de werknemer verhuist of van adequate huisvesting wordt voorzien) waarvoor een oplossing kan worden gezocht
- We verlenen onszelf, klanten of bekenden geen enkele vorm van voordeel of voorrang bij woningtoewijzing. Vanzelfsprekend geldt dit ook bij een tijdelijke woning
- Wanneer wij zelf een huurwoning zoeken, houden we ons aan de regels van Woonkwartier
- Als we een woning of kavel kopen via Woonkwartier, gebeurt dat in alle openheid. Medewerkers van Woonkwartier krijgen geen voorrang of korting bij het kopen van een woning;
- Wij houden ons aan de procedures voor het verlenen van opdrachten
- We verlenen verwanten of bekenden op geen enkele manier voorrang of voordeel bij opdrachten voor werkzaamheden of leveranties ten behoeve van Woonkwartier
- We selecteren leveranciers zoveel mogelijk op basis van eenduidige en objectieve criteria. We streven altijd naar een optimale prijs/kwaliteitverhouding. 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
- Wanneer we voor onszelf goederen of diensten afnemen bij een bedrijf waarmee Woonkwartier zaken doet of recentelijk heeft gedaan, gebeurt dat tegen marktconforme prijzen en leveringsvoorwaarden. We accepteren geen korting op producten of diensten van (relaties van) Woonkwartier op persoonlijke titel vanwege onze arbeidsrelatie.

Relatiegeschenken

- Het kan voorkomen dat relaties hun waardering voor (medewerkers van) Woonkwartier willen laten blijken. Algemeen beleid is dat we communiceren dat we niet op prijs stellen dat dat met geschenken wordt gedaan
- Bij kleine geschenken met symbolische waarde (een fles wijn, een doosje bonbons, een bloemetje e.d.) weegt Woonkwartier dat anders dan bij geschenken met (substantiële) materiële waarde. Doorgaans levert dit geen probleem op: in het algemeen weten medewerkers wel wanneer iets (on)gepast is. Bij twijfel over de gepastheid, overleggen we met onze leidinggevende. Transparantie is hierbij essentieel. Door hier open over te spreken kunnen collega's helpen om te

bepalen of een relatiegeschenk 'kan'. Risico's voor de goede naam van Woonkwartier moeten te allen tijde vermeden worden. Op onze website communiceren wij ons beleid hieromtrent.

- Relatiegeschenken worden centraal verzameld en verloot onder alle medewerkers. We accepteren geen relatiegeschenken op ons privéadres
- We nemen geen geschenken aan die verplichtingen kunnen scheppen of een verkeerde indruk kunnen wekken bij de buitenwereld
- We accepteren geen geschenken in de vorm van geld of waardebonnen
- We scheppen zelf geen verwachtingen bij relaties en leveranciers, sterker nog, bij gelegenheid ontmoedigen we
- We gaan niet klakkeloos in op uitnodigingen van relaties. Wanneer we van een zakenrelatie van Woonkwartier een etentje, uitje, excursie of deelname aan een evenement aangeboden krijgen, bespreken we met onze leidinggevende of er een meerwaarde aan zit voor Woonkwartier (netwerken, relatie verdiepen). Is dat niet het geval, dan weigeren we. Dat geldt ook als de schijn van belangenverstremgeling zou kunnen ontstaan. De bestuurder overlegt bij twijfel met de voorzitter van de Raad van Commissarissen in het reguliere werkoverleg. Dit wordt genotuleerd
- We overleggen met onze leidinggevende wanneer we vanwege onze functie gevraagd worden een lezing of presentatie te houden. Als we voor zo'n optreden een blijk van waardering krijgen die in verhouding staat met de geleverde prestatie (een bloemetje, een fles wijn), nemen we die in alle openheid aan. We vragen en/of ontvangen geen persoonlijke geldelijke vergoeding voor werkzaamheden die we uit hoofde van onze functie en/of namens Woonkwartier verrichten.

Bedrijfsmiddelen

- De faciliteiten die Woonkwartier aan de medewerkers ter beschikking stelt, zijn bedoeld voor zakelijk gebruik. En de tijd waarvoor Woonkwartier salaris uitbetaalt, is bedoeld om werkzaamheden voor Woonkwartier te verrichten. In principe gebruiken we bedrijfsmiddelen en werktijd dan ook niet voor privé zaken. Een enkel kopietje, een kort telefoontje met een instantie die alleen tijdens kantooruren bereikbaar is, een enkele keer voor onszelf iets opzoeken op internet kan geen kwaad. Maar we houden het zeer beperkt
- We gaan zorgvuldig om met de bedrijfseigendommen
- We voeren naast onze baan geen betaald werk uit met bedrijfseigendommen.

Nevenfuncties

- Het vervullen van nevenfuncties in een maatschappelijke organisatie wordt door Woonkwartier zeer gewaardeerd. We hanteren hiervoor de uitgangspunten zoals opgenomen in de CAO Woondiensten. We melden alle nevenactiviteiten, betaald of onbetaald, die maar enigszins kunnen leiden tot belangenverstremgeling bij de leidinggevende. De leidinggevende geeft vooraf toestemming. De nevenfuncties worden vastgelegd in het personeelsdossier.

2.2. Op de achtergrond

Belangrijk is om integriteit bespreekbaar te maken binnen Woonkwartier. Er zullen altijd situaties of omstandigheden zijn waarop de code geen of geen duidelijk antwoord geeft, of waarbij zij voor meer dan één uitleg vatbaar is. Als dat zo is, dan geldt dat het goed is om te weten dat alles bespreekbaar is en niemand moeilijke situaties of dilemma's alleen hoeft op te lossen. Kies bij twijfel het zekere

voor het onzekere en laat gezond verstand en veiligheid voorop staan. Bespreek je voorgenomen handelswijze met collega's en/of je leidinggevende.

Praten aan de hand van voorbeelden werkt hierbij goed. Veroordeel niet, maar bespreek met elkaar hoe je met de casus om kunt gaan en hoe je elkaar kunt behoeden voor keuzes waar je jezelf, je collega's of Woonkwartier mee kunt beschadigen. Woonkwartier is een transparante organisatie met ruimte om dilemma's op een veilige manier met elkaar te verkennen om hier vervolgens samen van te leren.

2.3. Handhaving en sancties

Leveranciers en ketenpartners

De integriteitscode beschrijft wat wij belangrijk vinden in onze houding en gedrag. Maar ook de houding en het gedrag van degenen met wie wij samenwerken.

Onze partners delen met ons de verantwoordelijkheid en risico's bij de samenwerkingsprojecten.

Ook houden ze zich aan de integriteitscode van Woonkwartier.

Daartoe worden op een zelfde manier betrokken bij de integriteitstrainingen, bewustwording en gedrag en houding als eigen medewerkers. Integriteit maakt onderdeel uit van het inkoopbeleid van Woonkwartier. En er gelden dezelfde voorwaarden, verwachtingen en sancties dan eigen medewerkers. Bovendien betekenen integriteitskwesaties met medewerkers ook iets voor de relatie met onze partners. Per geval zal beoordeeld worden hoe de relatie – na integriteitskwesaties – voortgang zal vinden.

Als externe relaties van mening zijn dat medewerkers van Woonkwartier zich niet houden aan de integriteitscode, dan moeten zij dat onverwijld schriftelijk melden aan de bestuurder.

Als we constateren dat een collega of leverancier zich niet houdt aan de integriteitscode, dan spreken we die daar direct op aan. Als de overtreder zijn/haar gedrag niet aanpast, of als de overtreding zeer ernstig is, dan bespreken we dit met de direct leidinggevende. De leidinggevende meldt de kwestie bij het bestuur. Het principe van hoor en wederhoor zal altijd worden toegepast.

We kunnen dit ook bespreken met de vertrouwenspersoon of het Centraal Meldpunt van de Klokkenluideregeling. Bij het Meldpunt integriteit Woningcorporaties kan iedereen (ook externen) terecht om signalen door te geven die te maken hebben met mogelijke fraude of zelfverrijking van woningcorporaties, hun medewerkers, management en bestuurders. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de rijksoverheid.

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 arbeidsovereenkomst)
- Ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

2.4. PDCA-cyclus

Levend houden

Medewerkers en ketenpartners worden actief betrokken om de bewustwording van de integriteit levend te houden worden. Ingrediënten zijn elkaar scherp houden en aanspreken; een open cultuur met ruimte voor verantwoordelijkheid en respect, vrijheid om grove misstanden te melden, waarbij de leiding zorgen voor een open en veilig klimaat en garant staan voor bescherming van personen die misstanden melden.

Om deze open cultuur te onderhouden is een gevarieerd en een constante stroom aan inzet van middelen nodig waarbij integriteit onder de aandacht wordt gebracht en actief ondergaan, zoals dilemmaspeel, filmpjes met integriteitsdilemma's, periodieke afleveringen op intranet, cartoons of stripverhalen, interactieve lezingen door derden, onderdeel van individuele voortgangsgesprekken, en werkoverleggen met discussie.

Tweejaarlijks wordt een anonieme integriteit enquête onder het personeel en ketenpartners gehouden, waarbij de aanbevelingen actief ter hand worden genomen om de gewenste cultuur daadwerkelijk te verbeteren.

Om deze code actueel te houden zal het onderwerp integriteit minstens tweemaal per jaar op de werkoverleggen worden geagendeerd en besproken. Het is ook van belang de code te onderhouden. Zo nodig discussiëren we met elkaar in openheid over gewenst en ongewenst gedrag. Daardoor zijn we in staat steeds verder te verbeteren op dit vlak.

Indien aan de orde wordt over integriteitsissues verantwoording afgelegd in de kwartaalrapportages en het jaarverslag. Waar nodig wordt tussentijds gerapporteerd aan bestuur en de Raad van Commissarissen.

Deze integriteitscode wordt tenminste eenmaal per twee jaar getoetst aan de actualiteit en waar nodig herzien. Bij verandering in wet- en regelgeving wordt dit integriteitsbeleid op zo kort mogelijke termijn na de ingangsdatum van de nieuwe wet- en regelgeving aangepast en conform statuten en reglementen vastgesteld en goedgekeurd.