



Integriteitscode Woningbouwvereniging Beter Wonen

Datum: 2 december 2019



Inhoud

Waarom een Integriteitscode?.....	3
Integriteitsthema's	4
1. Hoe gaan we om met onze klanten, zakelijke relaties en elkaar?.....	4
2. Wat dragen wij uit?.....	5
3. Hoe gaan we om met geschenken en uitnodigingen?.....	5
4. Hoe gaan we om met bedrijfseigendommen?	5
5. Hoe voorkomen we belangenverstremgeling?.....	6
Tot slot.....	6
Twijfels?.....	6
Misstanden?	6



Waarom een Integriteitscode?

De integriteitscode van Woningbouwvereniging Beter Wonen tracht medewerkers, de bestuurder en toezichthouders van Beter Wonen een normenkader mee te geven: hoe vinden wij dat wij om moeten gaan met onze huurders, leveranciers en relaties, met elkaar en met onze bedrijfseigendommen. Wij vinden het hierbij van belang dat integriteit voorop staat, waarbij de keuzes die wij maken uitlegbaar zijn en we als organisatie eerlijk en betrouwbaar handelen.

Woningbouwvereniging Beter Wonen focust op de kerntaken: het (ver)bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen op Wieringen. Primair huisvesten we mensen met een kwetsbare positie op de woningmarkt. Mensen die om allerlei redenen op ons zijn aangewezen. Maar onze inzet is breder en reikt verder dan huisvesting alleen. Als sociale verhuurder nemen we onze verantwoordelijkheid bij maatschappelijke vraagstukken rondom het wonen zolang dit binnen de grenzen van ons werkterrein valt.

Wij willen een professionele organisatie zijn die verantwoord met haar middelen omgaat, zodat wij ook op lange termijn de kwetsbare doelgroep die wij bedienen kunnen voorzien van betaalbare en passende huisvesting. In ons dagelijkse handelen spelen onze kernwaarden daarbij een belangrijke rol:

- Huurders worden niet van het kastje naar de muur gestuurd, maar op een **klantvriendelijke** manier geholpen.
- Als **betrokken** verhuurder weten we wat er speelt onder onze bewoners en in onze wijken.
- Als verhuurder stellen we ons **professioneel** op. We nemen onze verantwoordelijkheid én spreken anderen aan op hun verantwoordelijkheden.
- In **samenwerking** met onze samenwerkingspartners werken we aan onze gezamenlijke opgaven, want met elkaar krijgen we het voor elkaar!
- Daarbij past dat we voldoende **flexibel** zijn zolang dit bijdraagt aan het behalen van onze doelen. Van onze medewerkers wordt verwacht deze kernwaarden gezamenlijk ook uit te dragen.

Integriteit is voor ons een belangrijke randvoorwaarde om in ons dagelijks handelen de kernwaarden tot uitdrukkingen te kunnen laten komen.

Uitgangspunten integriteitscode

De integriteitscode van Beter Wonen is geen uitputtend of waterdicht 'reglement'. Wij zien de integriteitscode als een normenkader, dat de medewerkers, bestuurder en toezichthouders voorziet van een aantal belangrijke regels en richtlijnen in de omgang met onze huurders, leveranciers en relaties, met elkaar en met onze bedrijfseigendommen. In de uitvoering van onze taken zal altijd een aantal grijze gebieden blijven bestaan/ontstaan, waarbij wij ervan uitgaan dat wij vanuit onze professionaliteit kritische situaties goed kunnen herkennen, beoordelen en bespreekbaar maken.



Integriteitsthema's

De integriteitscode richt zich op vijf specifieke thema's:

1. Hoe gaan we om met onze klanten, zakelijke relaties en elkaar?
2. Wat dragen we uit?
3. Hoe gaan we om met geschenken en uitnodigingen?
4. Hoe gaan we om met bedrijfseigendommen?
5. Hoe voorkomen we belangenverstremming?

1. Hoe gaan we om met onze klanten, zakelijke relaties en elkaar?

Wij behandelen onze klanten, zakelijke relaties en collega's met respect, zoals wij zelf ook behandeld willen worden. Wij zijn vriendelijk en beleefd. Discriminatie, agressie, pesten en seksuele intimidatie vinden wij onacceptabel en dit wordt niet getolereerd.

Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met (klant) informatie. De privacy van klanten, relaties en collega's wordt gerespecteerd, informatie wordt deugdelijk opgeslagen en van de beschikbare kennis wordt geen oneigenlijk gebruik gemaakt.

Wij houden de relatie met onze klanten zakelijk. Zo voeren wij bijvoorbeeld buiten werktijd voor hen geen privé werkzaamheden uit. Ook behandelen we iedere klant, zakelijke relatie en collega in de uitvoering van onze maatschappelijke taak hetzelfde. Zo gelden voor iedere klant, zakelijke relatie of collega dezelfde regels en procedures in geval van het huren en/of kopen van een woning.

Voorbeelden:

- *Wij behandelen onze klanten, zakelijke relaties en collega's met respect;*
- *Wij discrimineren, pesten en intimideren niemand en houden ons weg van agressie;*
- *Bij het toewijzen van huur- of koopwoningen passen we voor onszelf, zakelijke relaties of familieleden dezelfde regels toe als voor andere woningzoekenden;*
- *We geven onszelf, zakelijke relaties of familieleden geen voorrang of korting bij het huren of kopen van een woning.*

"Een medewerkster krijgt een huurder aan de telefoon die een bepaald probleem opgelost wil hebben. Omdat de huurder een familielid van haar is, vraagt de medewerkster aan haar collega of die deze klant van haar over wil nemen".



2. Wat dragen we uit?

We zijn ons ervan bewust dat we het visitekaartje zijn van de organisatie; zowel in de werkomgeving als privé. Via social media of andere kanalen kunnen we op een mogelijke spraakmakende wijze onder de aandacht komen. We zijn ons ervan bewust dat gedragingen in de privé sfeer van invloed kunnen zijn op ons zakelijk functioneren. Wij zijn de ambassadeurs van de organisatie.

3. Hoe gaan we om met geschenken en uitnodigingen?

Uitnodigingen zonder zakelijk karakter en geschenken van onze klanten of zakelijke relaties nemen wij niet aan. Het aannemen van relatiegeschenken of dergelijke uitnodigingen voegt in onze ogen niets toe aan de goede zakelijke relaties en wij willen voorkomen dat geschenken en uitnodigingen zouden kunnen worden gezien als tegenprestatie voor een geleverde/te leveren dienst. Wij willen dus ook niet dat geschenken of uitnodigingen op het privéadres van medewerkers, bestuurder en/of toezichthouders worden aangeboden.

Kleine blijken van waardering achteraf zijn in de praktijk vanuit het oogpunt van beleefdheid moeilijk te weigeren, binnen onze organisatie geldt de afspraak dat we deze “kleine” blijken van waardering gezamenlijk delen.

Voorbeelden:

- Een uitnodiging voor een concert, sportevenement of een “zakelijke” reis, voegt in onze ogen niets toe aan de goede zakelijke relaties;
- Ook nemen wij van klanten of zakelijke relaties geen geld aan in het kader van een te leveren/geleverde prestatie;
- Een “kleine” blijk van waardering van onze klanten of zakelijke relaties, bijvoorbeeld een taart of bloemen moet kunnen, dit wordt binnen onze organisatie gezamenlijk gedeeld.

“Een aannemer wil een medewerker bedanken voor de prettige samenwerking en de medewerker een cadeau geven. De medewerker vertelt de aannemer dat hij het prettig vindt om te horen dat de samenwerking goed verlopen is. Maar dat hij het cadeau niet wil aannemen, omdat hij niet de indruk wil wekken dat dit invloed heeft op zijn keuze van aannemers”.

4. Hoe gaan we om met bedrijfseigendommen?

Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfseigendommen. Zo laten we waardevolle spullen niet onbeheerd achter. We gebruiken bedrijfseigendommen in beginsel nooit voor privédoeleinden.

Voor privégebruik van bedrijfseigendommen geldt dat wij vooraf toestemming vragen aan de leidinggevende. Bij toegestaan privégebruik van bedrijfseigendommen worden daaruit voortvloeiende kosten door ons voldaan.

Voorbeelden:

- De dienstauto's zijn puur bestemd voor zakelijke kilometers en we gebruiken deze alleen bij hoge uitzondering een keer voor woon-/werkverkeer;
- Boekwerken printen voor bijvoorbeeld onszelf, ons gezin, de sport- en/of muziekvereniging doen we niet zonder toestemming van onze leidinggevende. Een keer een printje maken voor privédoeleinden vinden we acceptabel;

- *Internet of e-mail gebruiken we alleen incidenteel en kortstondig voor privédoeleinden, en het liefst buiten werktijd.*
- *Een zakelijke mobiele telefoon mag voor privédoeleinden worden gebruikt. Indien uit het privégebruik extra kosten voortkomen, worden de kosten doorbelast aan de werknemer.*

5. Hoe voorkomen we belangenverstremgeling?

Wij streven in onze relatie met klanten en zakelijke relaties naar een duidelijke scheiding tussen werk en privé.

Indien wij goederen of diensten willen kopen bij een zakelijke relatie/leverancier vindt dit in de basis plaats tegen marktconforme prijzen en normale voorwaarden. Wij bedingen hierbij geen persoonlijke kortingen, tenzij Beter Wonen hierover een collectieve afspraak heeft gemaakt die geldt voor alle medewerkers en die duidelijk en algemeen bekend is gemaakt.

Als wij privé gebruik willen maken van de diensten van een relatie, dan melden wij dit bij onze leidinggevende. Op die manier bevorderen we transparantie en voorkomen we de schijn van mogelijke belangenverstremgeling. Dit geldt natuurlijk in sterkere mate als iemand 'hoger' in de organisatie zit of op een positie zit waar zakelijke contacten met betrokkenen worden onderhouden. Voor deze kritische functies geldt een zwaardere verantwoordingsplicht.

Het behandelen van zaken waarbij familie, vrienden of directe collega's zijn betrokken, is niet wenselijk. Wij melden dergelijke situaties dan ook gelijk bij onze leidinggevende. Die bepaalt wie de zaak verder afhandelt. Ook nevenwerkzaamheden en afhankelijkheidsrelaties melden wij altijd bij onze leidinggevende. Ook in deze gevallen streven wij naar open en transparante communicatie op het moment dat dit onze integriteit kan raken.

Tot slot

Ook los van deze Integriteitscode bestaan er bij Beter Wonen impliciet en expliciet normen en waarden over wat wel en wat niet kan en wet- en regelgeving waaraan wij ons als organisatie hebben te houden. De Integriteitscode laat deze normen en waarden onverlet. Toch hebben we ervoor gekozen om ons integriteitsbeleid op hoofdlijnen in deze integriteitscode vast te leggen. Niet als een soort motie van wantrouwen, maar als handvat; bij twijfel wijst de code ons in de goede richting. En voor de buitenwacht maakt het helder waar Beter Wonen voor staat.

Twijfels?

Overleg bij twijfel altijd eerst met je leidinggevende.

Misstanden?

Wanneer een medewerker, een leverancier of een externe relatie handelt in strijd met deze Integriteitscode, dan beschouwen wij dat als een ernstige aangelegenheid. Afhankelijk van de ernst van de 'overtreding' zullen wij stappen ondernemen. Deze kunnen zich uitstrekken tot disciplinaire maatregelen tegen medewerkers of het verbreken van de samenwerking met een externe relatie of een leverancier. In geval van vragen kunnen medewerkers in eerste instantie terecht bij hun directe leidinggevende. Bij een constatering of ernstig vermoeden van een misstand geldt de klokkenluidersregeling, welke gepubliceerd wordt op de website van Woningbouwvereniging Beter Wonen.