

## Integriteitscode Woonbron

De integriteitscode maakt net als de klokkenluidersregeling, het agressieprotocol en de gedragscode deel uit van het integriteitsbeleid van Woonbron en sluit aan bij onze strategie 'Mensen Maken Wonen'. Een integriteitscode is van groot belang om aan onze missie te kunnen voldoen en op een juiste manier uiting te kunnen geven aan onze identiteitskenmerken: thuis in de wijk, lef en bondgenootschap. We verwachten dan ook dat iedereen de code en de daarbij behorende regels naleeft, en zondig collega's hierop aanspreekt. Dit geldt voor iedere medewerker die in naam van Woonbron handelt. Dus medewerkers, managers, directeuren en de Raad van Bestuur van Woonbron, maar ook externen die in opdracht van Woonbron werken of optreden.

### **Wees integer**

Laat je in je zakelijke beslissingen niet leiden door persoonlijke overwegingen of belangen. Bewaak je eigen integriteit en die van anderen in de wetenschap dat wat bij jou fout kan gaan, ook anderen kan overkomen. Bedenk hierbij dat niet integer zijn het imago van Woonbron ernstig schade kan toebrengen.

### **Toon respect**

Iedereen binnen Woonbron heeft het recht om gelijkwaardig en met gepast respect te worden behandeld. Dit ongeacht de plaats, functie, hiërarchische en persoonlijke verhoudingen binnen de organisatie. Andere culturen, gewoonten en opvattingen moet je respecteren, tenzij zij in strijd zijn met de bij Woonbron geldende beleidslijnen en normen en waarden. Pesterijen en ongewenste intimiteiten passen vanzelfsprekend niet in onze omgangsvormen.

### **Afspraken**

Maak duidelijke afspraken. Ga na wat er precies is afgesproken en kom afspraken na. Doe geen beloften die je niet kunt nakomen. Laat eventueel de met jou gemaakte afspraken toetsen door andere collega's.

### **Wees zorgvuldig**

Ga op zorgvuldige wijze om met de eigendommen van je werkgever, collega's en klanten. Behandel of gebruik ze alsof ze jouw eigendom zijn.

### **Wees betrokken**

Wees betrokken en loyaal ten opzichte van je werk en collega's. Jouw betrokkenheid en loyaliteit stralen af op je omgeving en zijn onmisbaar voor het imago van Woonbron als maatschappelijk ondernemende organisatie.

### **Wees collegiaal**

Persoonlijk plezier in het werk en een goede algemene werksfeer beïnvloeden elkaar over en weer. Iedere medewerker kan door een open, collegiale en hulpvaardige opstelling een bijdrage leveren aan een goed werkklimaat. Klimaatverpestend gedrag hoeft je niet accepteren. Durf het aan om een manager of collega individueel of bijvoorbeeld tijdens een teamoverleg op zulk gedrag aan te spreken.

### **Wees representatief**

Huisvesting en publicaties bepalen ondermeer de representativiteit van Woonbron. Maar het zijn vooral de medewerkers die bepalend zijn voor het beeld dat de buitenwereld van Woonbron heeft. Zorg er daarom voor dat je representatief bent in al je interne en externe contacten, gedragingen en ook in je uiterlijke verschijning.

### **Ga flexibel om met veranderingen**

Omdat Woonbron opereert in een veranderende samenleving, blijven de organisatie-inrichting, de werkprocessen, de functies en de vereiste competenties regelmatig aan verandering onderhevig. Stel je flexibel en met een 'open mind' op, en ga er bij je gedrag vanuit dat veranderingen geen bedreiging vormen maar juist kansen kunnen bieden. Elke verandering mag door jou als een uitdaging worden beschouwd.

### **Zorg voor elkaar**

Woonbron tolereert geen ongewenst gedrag. Hieronder wordt verstaan: seksueel getinte, agressieve en/of gewelddadige opmerkingen en gedragingen, waaronder pesten, die de persoon tot wie ze gericht zijn als ongewenst ervaart. Ook handtastelijkheden, op- of aanmerkingen over het uiterlijk, seksuele geaardheid, ras, geloof, landsaard en dergelijke worden gerekend tot ongewenst gedrag. In voorkomende gevallen kan dit leiden tot een disciplinaire straf, variërend van een schriftelijke berisping tot beëindiging van het dienstverband. Woonbron heeft dit geregeld in de 'regeling ongewenst gedrag'.

### **Woonbron en de klant**

#### **Jouw gedrag ten overstaan van de klant**

Je gedrag naar de klant kenmerkt zich door klantgedrevenheid, bondgenootschap, dienstbaarheid en transparantie. Je stimuleert en respecteert keuzevrijheid van de klant. Je bent pro-actief en wijst de klant op mogelijkheden waar hij zelf niet aan denkt. Je spreekt met respect en aandacht voor de klant. Je bent zorgvuldig in taalgebruik. Je komt je beloften na. Je informeert de klant indien je je afspraken niet kan nakomen of als bij onderhoudswerkzaamheden de planning niet wordt gehaald. Als je veelvuldig klantcontact hebt, ben je herkenbaar aan representatieve kleding.

Informatie over de klant administreer je op deugdelijke wijze. De wet bescherming privacygegevens is van toepassing, wat betekent dat je geen informatie verstrekt over onze klanten aan (onbevoegde) personen buiten Woonbron.

#### **Jouw gedrag als je een klant bezoekt**

In de woning waar Woonbron werk uitvoert, gelden de regels van de klant. Zolang de klant niet uit zichzelf anders toestaat, geldt het volgende:

- als je een woning wilt betreden, vraag je toestemming en vertel je je naam en functie (in geval van calamiteiten zijn vooraf afspraken met de politie gemaakt);
- als daar aanleiding toe is (bijvoorbeeld bij bewoners uit de moslim- of hindoegemeenschap) vraag je of het wenselijk is dat je je schoenen uittrekt. Indien de werkzaamheden het dragen van veiligheidsschoeisel vereist, leg je dit uit;
- in woningen en gebouwen rook je niet;
- zonder toestemming zet je geen muziek aan;
- je bent zelf verantwoordelijk voor het opruimen van de rommel;
- indien noodzakelijk werk je buiten de reguliere kantoortijden om de klant zo goed mogelijk te bedienen;
- situaties die door klanten als persoonlijk bedreigend kunnen worden ervaren, vooral situaties waarbij geen anderen aanwezig zijn, vermijd je zo veel mogelijk. Bij twijfel neem je een collega mee;
- als er bezittingen van een (ex)bewoner aanwezig zijn, betreed je de woning niet alleen.

#### **Privérelaties met relaties en klanten van Woonbron**

Woonbron werkt met veel bedrijven samen. Het is niet verboden om privé met deze bedrijven in zee te gaan. De naam van Woonbron mag je echter nooit gebruiken om persoonlijk korting of een speciale behandeling te krijgen. Dat ligt anders voor bedrijven waarmee collectieve afspraken zijn gemaakt, dat wil zeggen afspraken die gelden voor alle medewerkers van Woonbron.

## **Woonbron en leveranciers**

### **Omgaan met leveranciers**

Je persoonlijke contacten dienen een zakelijk doel. Contacten met een gemengd zakelijk/sociaal karakter onderhoud je alleen als dit om redenen van representativiteit noodzakelijk is. De leverancier moet aan de onderstaande algemene eisen voldoen om een zakelijke relatie te kunnen onderhouden met Woonbron.

De leverancier:

- ... gedraagt zich in het maatschappelijk en zakelijk verkeer onberispelijk;
- ... respecteert afspraken met betrekking tot vertrouwelijkheid of geheimhouding;
- ... houdt geen noodzakelijke informatie achter of misvormt dit niet met het doel te misleiden;
- ... gunt medewerkers van Woonbron geen persoonlijke voordelen met het doel orders of contracten te verkrijgen of te behouden.

### **Ingaan op sociale evenementen**

Uitnodigingen voor sociale evenementen aanvaard je niet tenzij dit naar het oordeel van de direct leidinggevende verantwoord is. Woonbron wil niet alle zakelijke etentjes uitsluiten. Maar lunches of diners kunnen in principe alleen plaatsvinden na afloop van een succesvol verlopen onderhandeling of een contract/traject. Bovendien geldt dat frequent lunchen of dineren met dezelfde leverancier het onpartijdige imago van Woonbron schaadt en je dus moet vermijden. Reizen op uitnodiging van de leverancier aanvaard je alleen indien deze een zakelijk doel dienen; je direct leidinggevende beoordeelt dit aan de hand van een schriftelijk onderbouwd verzoek.

### **Accepteren van relatiegeschenken**

Hoofdlijn is dat je het aangeboden krijgen van geschenken, gunsten of diensten vermijdt. Krijg je toch iets aangeboden dan dien je het te weigeren, terug te geven of aan een goed doel te schenken. Je stelt de leverancier hiervan in kennis.

Het accepteren van geschenken, gunsten of diensten is niet acceptabel. Het vragen om, dan wel accepteren van geld, leningen, kredieten en/of persoonlijke kortingen van (potentiële) leveranciers is verboden. De ontvangst van relatiegeschenken moet je melden aan je direct leidinggevende.

Voor relatiegeschenken in het kader van de feestdagen geldt dat je ze inlevert bij je manager of de receptie van je kantoor, afhankelijk van waar je werkt. Vervolgens worden ze verloot onder alle medewerkers. Je verstrekt je privé-adres niet aan leveranciers en vermeldt deze ook niet op je visitekaartje.

### **Belangenverstrengeling**

Als je direct of indirect belangen hebt ten opzichte van een (potentiële) leverancier, dan moet je dit direct aan het management of de directie melden. Datzelfde geldt als er vriendschappelijke banden bestaan ten opzichte van een (potentiële) relatie van Woonbron. De belangen omvatten hierbij zowel financiële belangen als niet-financiële belangen.

Als je beslist over een opdracht of een aanschaf, richt je je enerzijds op het behoud van vrijheid van handelen ten opzichte van (potentiële) leveranciers en anderzijds op het rechtvaardig behandelen en geven van gelijke kansen aan leveranciers (zie ook de richtlijnen van Interne Controle). De goede naam en de integriteit van Woonbron moet je in alle gevallen waarborgen.

### **Vertrouwelijke informatie**

De informatie die je verstrekt, dient naar eer en geweten juist te zijn en niet misvormd met het doel te misleiden. Informatie over prijzen en producten die in de onderlinge, zakelijke contacten van Woonbron of de leverancier is verkregen, dien je vertrouwelijk te behandelen.

**Woonbron en integer leidinggeven****Je hebt een voorbeeldfunctie**

De houding van een manager beïnvloedt de medewerkers in belangrijke mate. Goed voorbeeld doet goed volgen. Persoonlijke belangen spelen geen rol bij het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen. Als manager moet je je daarom bewust zijn van de voorbeeldfunctie die je hebt.

**Wees duidelijk**

Als manager moet je duidelijk en consequent leidinggeven. Je wordt geacht om het vastgestelde concernbeleid te volgen en uit te dragen. Bij twijfel zoek je hierover afstemming met de desbetreffende manager van het stafcenter of facilitair bedrijf. Je stimuleert de persoonlijke ontwikkeling van je medewerkers en beoordeelt regelmatig het functioneren.

**Toon oprechte aandacht voor de medewerker**

De medewerker verdient van zijn manager oprechte aandacht en gepaste waardering. Aan hen die dat nodig hebben besteed je extra aandacht en begeleiding. Aandacht mag niet tot betutteling leiden. Je bevordert steeds professionaliteit, taak- en vakvolwassenheid van de medewerker.

**Communiceer met de medewerker**

Goed overleg is de kurk waar de bedrijfsprocessen op drijven. Actieve, regelmatige communicatie met de medewerkers is van groot belang. Communicatie tussen medewerker en manager moet zich richten op zaken die het werk betreffen en op het professionele gedrag dat hierbij wordt verlangd. Irrelevante persoonlijke opvattingen vermijd je.

**Wees tolerant naar de medewerker**

Als manager moet je je, wanneer de medewerker onder hoge druk staat, als bondgenoot opstellen, daarvoor begrip tonen en maatregelen nemen. Een lauwe, ongemotiveerde werkhouding van een medewerker kan niet worden geaccepteerd.

## Bijlage 1

### Regels

Dan is er nog een aantal speciale onderwerpen waarover we met elkaar duidelijke regels hebben afgesproken.

#### Verkoop en aankoop van goederen

Woonbron heeft van tijd tot tijd goederen die niet meer worden gebruikt. In de regel kiest Woonbron ervoor deze goederen 'om niet' aan maatschappelijke organisaties ter beschikking te stellen. In sommige gevallen kan Woonbron besluiten medewerkers de mogelijkheid te bieden goederen over te nemen. Daar zijn regels voor in het belang van een eerlijke verdeling. In het CMT wordt vastgesteld welke goederen Woonbron aan haar medewerkers te koop aanbiedt. Zodra bekend is dat Woonbron bepaalde goederen wil verkopen, stelt de afdeling Facility een lijst op met van elk voorwerp een omschrijving en prijs. Die wordt aan iedereen bekend gemaakt. Vervolgens kunnen medewerkers op de goederen intekenen. Als meer mensen belangstelling hebben voor hetzelfde voorwerp, wordt er geloot.

#### Zakelijk gebruik van eigendommen van het bedrijf

Voor de uitoefening van de functie stelt Woonbron middelen beschikbaar. Bijvoorbeeld een mobiele telefoon, een leaseauto, een elektronische agenda of ander 'gereedschap'. Je gaat zorgvuldig om met eigendommen van Woonbron alsof jezelf eigenaar bent. Je gebruikt de materialen voor het doel waarvoor Woonbron ze beschikbaar stelt. Je bent hierop ook aanspreekbaar. Bij aantoonbare grove nalatigheid of doelbewust onjuist gebruik worden de kosten op de veroorzaker verhaald.

#### Privégebruik van eigendommen van het bedrijf

Het kan voorkomen dat je eigendommen van Woonbron privé wilt gebruiken. Hiervoor moet de manager altijd toestemming geven. Computers en het netwerk mogen alleen worden gebruikt voor zakelijke doeleinden. In een apart *protocol e-mail en internetgebruik* zijn de afspraken hierover vastgelegd.

Kantoorbenodigdheden van Woonbron zijn alleen bestemd voor zakelijk gebruik. Alleen als thuis of ergens anders werk wordt verricht voor Woonbron, mag je daarvoor materiaal van Woonbron gebruiken. Maar in dat geval is de manager op de hoogte.

#### Privézaken regelen in werktijd

Privézaken regel je in je eigen tijd. Toch kan het wel eens nodig zijn om een dringend telefoontje te plegen of een fax of e-mail te versturen. Dat mag, maar het moet wel een uitzondering blijven. Mocht er een keer iets speciaals aan de hand zijn, overleg dan vooraf even met je manager.

#### Een huis via Woonbron

Vanzelfsprekend is het niet verboden om als medewerker een woning te huren of te kopen van Woonbron. De woningtoewijzing na loting gebeurt via de afgesproken procedure en regels. Als medewerker heb je geen voorrangpositie ten opzichte van andere woningzoekenden. Alleen in uitzonderlijke gevallen spant Woonbron zich in om een medewerker bij voorrang in aanmerking te laten komen voor een woning van Woonbron. Onder uitzonderlijk wordt verstaan:

- er is sprake van een acuut huisvestingsprobleem waardoor het functioneren van de medewerker ernstig in het gedrang komt;
- er is tevens sprake van aantoonbare sociale omstandigheden van zwaarwegende aard en alternatieve oplossingen zijn niet beschikbaar. Echtscheiding wordt hieronder niet verstaan.

Dergelijke gevallen worden door de verantwoordelijke directeur schriftelijk aan de bestuurder organisatieondersteuning voorgelegd. Deze neemt een besluit na advies van de manager P2O.

Nadat de loting heeft plaatsgevonden wijst de manager de woning toe aan de medewerker (of aan zijn/haar gezinsleden, familieleden, vrienden of bekenden). Dit gebeurt dus niet door de medewerker in kwestie zelf.

**Nevenactiviteiten**

Je bent verplicht alle nevenactiviteiten, betaald of onbetaald, die kunnen leiden tot concurrentie of belangenverstremgeling, vooraf te melden bij je direct leidinggevende. Geef hem of haar de gelegenheid mee te denken of hiervan sprake kan zijn. De werkgever beslist op grond van een gemotiveerd verzoek. Als nevenactiviteiten een te zware belasting vormen, is het verstandig deze te melden bij je direct leidinggevende. Ook het vanuit nevenwerkzaamheden contacten onderhouden met zakelijke relaties van Woonbron, moet je melden.

Als je ook als privé-persoon werkzaamheden voor klanten en relaties uitvoert, maakt dat de onderlinge relaties onduidelijk. Bovendien kan er sprake zijn van tegenstrijdige belangen. Daarom is het niet toegestaan om als medewerker van Woonbron privé-werkzaamheden te verrichten voor klanten en relaties van Woonbron. Niet in werktijd en ook niet in privé-tijd.

## Bijlage 2

### Handhaving: melding en sanctie

#### Melding

Indien externen van mening zijn dat de medewerker(s) van Woonbron zich niet houden aan de gedragsregels, dan moeten zij dit schriftelijk melden aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur stelt de desbetreffende directeur/manager van het bedrijfsonderdeel in kennis. Deze draagt vervolgens zorg voor afhandeling van de klacht. Hij/zij zorgt dat de leverancier of huurder schriftelijk wordt geïnformeerd over de afhandeling van de klacht. Daarbij neemt hij/zij de privacy van onze medewerkers in acht.

Indien je van mening bent dat leveranciers, interne klanten of collega's zich niet houden aan deze gedragsregels, dan meld je dit aan je direct leidinggevende of aan een vertrouwenspersoon. De manager is verantwoordelijk voor afhandeling en informeert in alle gevallen de betreffende HR-adviseur. De manager zorgt ervoor dat de Raad van Bestuur wordt geïnformeerd.

De Raad van Bestuur en CMT-leden zien toe op de naleving van deze regels door dit onderwerp geregeld op de CMT-agenda te zetten. Periodiek maakt de afdeling P2O in het CMT melding van de aangemelde klachten en bijbehorende afhandeling. Ook informeren zij de OR hierover periodiek.

#### Sanctie

Het gewenste gedrag en de bijbehorende gedragsregels die zijn opgenomen in deze code, zijn eigenlijk heel vanzelfsprekend. Nogmaals benadrukken we dat ze niet vrijblijvend zijn. Als je de gedragsregels niet naleeft, heeft dit gevolgen. Je direct leidinggevende spreekt je hierop in eerste instantie aan. Dit kan vervolgens, afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding en het aantal malen dat je de regels hebt overschreden, tot het nemen van een maatregel leiden. De maatregel kan zijn:

- ... een mondelinge waarschuwing en aankondiging dat bij herhaling een schriftelijke waarschuwing volgt;
- ... een schriftelijke waarschuwing en aankondiging dat bij herhaling een schriftelijke berisping volgt;
- ... een schriftelijke berisping en aankondiging dat herhaling gevolgen heeft voor de arbeidsrelatie (ontbinding van de arbeidsovereenkomst of ontslag op staande voet).

Voordat een maatregel wordt opgelegd, word je in staat gesteld te reageren op wat je wordt verweten, desgewenst vergezeld van een raadspersoon. De manager neemt deze reactie in zijn afweging mee. De schriftelijke waarschuwingen, die de manager met ondersteuning van P2O opstelt, komen in het persoonsdossier.

Deze gedragsregels en sancties gelden voor alle medewerkers, dus ook voor managers en de Raad van Bestuur. Je kan als medewerker dus ook je directe manager aanspreken op het niet naleven van de gedragsregels. Desgewenst kan je de directeur van het bedrijfsonderdeel hierbij betrekken. De HR-adviseur van de afdeling P2O of de vertrouwenspersoon kan je hierbij ondersteunen en adviseren. Woonbron beschikt over een klokkenluideregeling die hiervoor is bedoeld. Iedere medewerker kan erop rekenen dat de werkgever op een integere wijze met de informatie en de melding omgaat.