

# Integriteitscode Woonbron 2016

## Inleiding

Woonbron hecht veel waarde aan betrouwbaar en integer handelen door alle medewerkers van Woonbron. Vanuit onze grondhouding sociaal, zakelijk met elan werken we aan een open en transparante cultuur. Dit is voor ons de belangrijkste voorwaarde voor integer handelen en het elkaar aanspreken op houding en gedrag.

## Integriteit

Integriteit is voor Woonbron: eerlijk, oprecht en niet omkoopbaar zijn. Het gedrag van alle medewerkers van Woonbron klopt met onze doelstelling, ons beleid en onze rol in de maatschappij. Het gedrag van medewerkers en opdrachtnemers van Woonbron is transparant en uitlegbaar.

Integriteit van een medewerker van Woonbron is: betrouwbaar zijn. Je doet wat je belooft. Je gedrag past bij wat we verwachten van een vertegenwoordiger van Woonbron. Het maakt geen verschil wat je functie is. In deze code spreken we over medewerkers, maar van de mensen die voor ons werken maar niet in dienst zijn, verwachten we correct gedrag en we dragen er zorg voor dat ze kennisnemen van onze integriteitscode.

Op de volgende pagina's staat welk gedrag Woonbron verwacht van haar medewerkers of opdrachtnemers. We geven tips voor gewenst gedrag en we geven aan waaraan we zwaar tillen. Als je iets signaleert dat niet door de beugel kan, heb je verschillende mogelijkheden. Op het medewerkerportaal staat een meldpuntenschema dat aangeeft wat je kunt doen en waar je wat kunt melden.

## De basisregels

Wat verwachten we van je als je bij of voor ons werkt?

- Zorg dat je de gedragsregels van Woonbron kent en leef ze na. Die gedragsregels worden hieronder aangegeven.
- Houd je aan de wet.
- Verplaats je in anderen. Ga met een ander om zoals je zelf ook behandeld wilt worden.
- Check bij je zelf: kan je gedrag of een transactie de toets der kritiek doorstaan?
- Ga vertrouwelijk om met gegevens van Woonbron en haar relaties.
- Heb je twijfels, check bij je leidinggevende of opdrachtgever.

In normale situaties geldt: als je twijfelt, stem je af met je leidinggevende of opdrachtgever. Als collega's of leidinggevendengedrag bij jou zien, zullen ze het met je bespreken. Bij gevaar, intimidatie en calamiteiten gelden andere regels. Je eigen veiligheid en die van je collega's staat dan voorop. Maar er blijft gelden: Kan jouw gedrag, ook in deze omstandigheden, de toets der kritiek doorstaan?

## Houd je aan de wet

Als je als *vertegenwoordiger* van Woonbron de wet overtreedt, tilt Woonbron daar zwaar aan. Woonbron heeft een opbouwende rol in de maatschappij en daar past bijvoorbeeld roekeloos rijden in een Woonbron auto niet bij.

## GEWENST GEDRAG

### Bescherm je integriteit

Zorg dat je niet in een situatie komt waarin je iemand iets schuldig bent. Woonbron verwacht dat je zichtbaar afwijzend staat tegenover omkoping. Bijvoorbeeld: er bestaat niet zoiets als een gratis lunch, daar staat altijd een verplichting tegenover. Kom niet in zo'n situatie en betaal in dit geval zelf je lunch. Neem geen cadeaus aan, ook al zijn ze nog zo klein. We maken een uitzondering als er bederfelijke waar (taart) wordt bezorgd als dank van een klant/leverancier, deel deze dan met je collega's.

Ook je privésituatie kan aanleiding zijn voor een gesprek met je leidinggevende. Meld het altijd wanneer er beslag op je salaris wordt gelegd. Meld ook aan je leidinggevende wanneer je een relatie met een collega We zijn ons ervan bewust dat het ingewikkeld is, maar door er open en bijtijds over te spreken blijven we - ook in pijnlijke situaties - transparant.

### **Toon respect**

Elke klant en medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. Je wilt door jouw gedrag geen afstand creëren tot een klant, collega of relatie. Wees terughoudend met opmerkingen over iemands religie, seksuele geaardheid, afkomst of uiterlijke kenmerken. Het is daarbij niet de vraag wat je bedoelt, maar hoe de ander je opmerking of gedrag ervaart.

### **Wees klantgericht**

Onze klantwaarden geven aan hoe wij willen dat klanten Woonbron ervaren. De waarden zijn leidend in onze cultuur, ons gedrag, beleid, processen en in onze uitingen. Onze klantwaarden zijn als volgt omschreven:

#### Persoonlijk

Klanten hebben structureel de ervaring dat:

- Zij welkom zijn.
- Zij als individu herkend worden. Wij kennen onze individuele klanten en gebruiken dit om de klant een unieke positieve ervaring te bieden.
- Zij als individu erkend worden. Klanten voelen zich serieus genomen doordat wij ze met respect behandelen en aandacht geven. Wij luisteren, begrijpen klanten, kennen hun problemen en wensen, en betrekken/faciliteren ze in keuzes.
- Wij attent zijn.

#### Zichtbaar

Klanten hebben structureel de ervaring dat:

- Wij merkbaar in de wijk aanwezig zijn.
- Onze dienstverlening toegankelijk is. Klanten kunnen gebruik maken van een communicatiekanaal naar keuze, hierbij zijn wij goed en snel bereikbaar.
- Wij weten wat er speelt bij de klant/in de buurt, oren en ogen in de wijk hebben, meedenken en tijdig interventies doen.

#### Adequaat

Klanten hebben structureel de ervaring dat:

- Wij slagvaardig handelen. Wij stellen ons actief op, zijn snel en leveren goed werk.
- Wij doelgericht op hun individuele situatie inspelen (klant boven regel waar mogelijk).
- Wij gretig zijn bij het oplossen van hun vragen/problemen. Medewerkers voelen zich persoonlijk verantwoordelijk voor de afwikkeling conform de gemaakte belofte.
- Wij proactief zijn. Wij denken vooruit voor de klant en spelen in op mogelijke toekomstige vragen en problemen.
- 

#### Betrouwbaar

Klanten hebben structureel de ervaring dat:

- Wij heldere afspraken maken en deze écht nakomen.
- Wij kwaliteit leveren: een goed huis, een goed product en goede service.
- Wij integer omgaan met informatie.
- Wij transparant zijn: geen zaken achterhouden, openheid van zaken geven, tracking & tracing.

#### Deskundig

Klanten hebben structureel de ervaring dat:

- Wij zaken in eenmaal goed doen door een uitstekende vakbekwaamheid (kennis en ervaring ten aanzien van het vak, de organisatie, wijk, het object en de klant).
- Onze inzet afgestemd is op de individuele klant.
- Wij inhoudelijk in al onze contacten eenduidig en consistent zijn.

### **Wees zorgvuldig**

Ga zorgvuldig om met de gevoeligheden en spullen van klanten, collega's en Woonbron.

### **Wees collegiaal**

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goede werksfeer. Lever door een open, collegiale en hulpvaardige houding een bijdrage aan een goed werkklimaat. Klimaatverpestend gedrag hoef je niet te accepteren. We praten *met* elkaar in plaats van *over* elkaar en we staan open voor het geven en ontvangen van feedback.

### **Wees representatief**

Zorg er voor dat je representatief bent in al je interne en externe contacten, gedragingen en ook in je uiterlijke verschijning. Let op je taalgebruik, gebruik geen krachttermen. Dat je kleding schoon en verzorgd is, spreekt voor zich.

### **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.

### **ONACCEPTABEL GEDRAG**

Als je twijfelt over een situatie dan stem je af met je leidinggevende.

Ook als een kleine attentie zonder omkooprisico's wordt aangeboden, dan informeer je je leidinggevende. Dat geeft de mogelijkheid om het toch af te wijzen. Niemand kan je verwijten maken en er kan worden voorkomen dat je collega's zich achtergesteld voelen.

Als collega's of leidinggevendenden ongewenst gedrag bij jou zien, zullen ze het met je bespreken. Je leidinggevende kan ook waarschuwingen geven of sancties opleggen, afhankelijk van de aard en ernst van het gedrag. Sancties worden altijd schriftelijk bevestigd.

Er is gedrag dat we niet accepteren en waarbij we 'lik op stuk' geven. Dit geldt voor gedrag dat a) tegen de regels is, b) te maken heeft met je rol bij Woonbron en c) je inzetbaarheid hindert. Het maakt hierbij niet uit of je tegen de regels ingaat voor je eigen voordeel, voordeel voor Woonbron of voor derden. Lik op stuk maatregelen bij onacceptabel gedrag bestaan uit een (laatste) waarschuwing of mogelijk ontslag, al dan niet op staande voet.

Bij onacceptabel gedrag staat het de leidinggevende niet vrij om het gedrag door de vingers te zien.

Waar nodig doen we actief onderzoek naar bijvoorbeeld mail- en internetgebruik en gebruiken we video-opnamen. Ook doen we aangifte bij de politie en kan er een verzoek om schadevergoeding worden ingediend.

Voorbeelden van onacceptabel gedrag zijn:

- Fraude: opzettelijk handelen door medewerkers of derden waarbij misleiding wordt gebruikt om een onrechtmatig of onwettig voordeel te behalen.
- Oplichten van klanten, collega's, relaties of Woonbron.
- Stelen van klanten, collega's, relaties of Woonbron.
- Fysiek geweld waarbij een relatie met Woonbron kan worden gelegd (bijvoorbeeld in functie, in een gebouw van Woonbron of met bedrijfskleding aan).
- Omkopen van klanten, collega's, relaties of Woonbron.
- Discriminatie en/of (seksuele) intimidatie.

Woonbron houdt zich het recht voor om ook maatregelen te nemen bij zaken die niet met name worden genoemd bij bovenstaande voorbeelden, maar wel de integriteit schaden.

Woonbron houdt een centrale registratie bij van alle bekende gevallen van onacceptabel gedrag. Deze registratie is beperkt toegankelijk.

### **Meldpuntenschema**

Bij onderstaande vragen en meldingen, raden we je aan om eerst de 'gebruikelijke' weg te bewandelen. Je neemt eerst contact op met je leidinggevende en/of een P&O adviseur. Als die je vraag niet (volledig) beantwoorden, kun je onderstaande vervolgstappen nemen.

| Antwoord op vraag:   | Regeling / webpage   | vindplaats  |
|--|--|---|
| Welk gedrag wordt van mij als medewerker verwacht?         | Integriteitscode Woonbron<br>Onderliggende codes   | <a href="http://medewerkerportaal.woonbron.nl/">medewerkerportaal.woonbron.nl/</a>  |
| Ik signaleer als medewerker een misstand. Wat kan ik doen? | Voor meer info zie de regelingen:<br>- Vertrouwenspersonen<br>- Klokkenuiderregeling<br>Of neem contact op met:<br>- De leidinggevende van je leidinggevende | <a href="http://medewerkerportaal.woonbron.nl/MijnOrganisatie/Overwoonbron/CorporateGovernance/">medewerkerportaal.woonbron.nl/<br/>MijnOrganisatie/Overwoonbron/<br/>CorporateGovernance/ /Overige</a> |
| Hoe moet ik handelen bij klantcontacten?                   | Integriteitscode Woonbron<br>Agressieprotocol<br>Klantvisie  | <a href="http://medewerkerportaal.woonbron.nl/">medewerkerportaal.woonbron.nl/</a>  |