

# **Woonveste en Integriteit**

vastgesteld 23 juni 2011

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Woonveste, een maatschappelijke onderneming.....	4
Zo gaan we met elkaar om.....	6
Zo gaan we met onze klanten om.....	7
Zo gaan we met onze belanghouders om.....	9
Zo gaan we met opdrachtnemers om .....	10
Zo gaan we met middelen om.....	11
Gedagsregels .....	12
Wat als niet integer wordt gehandeld.....	15
Klokkenluiderregeling.....	16

## Inleiding

Wooncorporatie Woonveste speelt een belangrijke rol in met name de gemeenten Heusden en Haaren.

We werken vanuit een bewuste visie waarin begrippen als integriteit en maatschappelijke betrokkenheid een rol spelen. Deze begrippen krijgen echter pas betekenis als het gedrag van leiding en de medewerkers daaraan te toetsen is, zowel intern als extern.

Deze nota beschrijft waar Woonveste voor staat en wat de organisatie nastreeft.

Dat vormt het uitgangspunt voor ons doen en laten en krijgt vorm in de wijze waarop we als collega's met elkaar omgaan en de manier waarop we zaken doen, zowel met onze klanten als met onze leveranciers.

De nota is een leidraad en geeft geen stelsel van gedetailleerde regelgeving.

Dat streven we ook niet na. Maar de notitie is ook niet vrijblijvend. Het is goed om met elkaar in gesprek te gaan over de betekenis van deze nota voor het handelen in de dagelijkse praktijk. Op deze wijze kan de nota een belangrijke toetssteen worden voor het handelen van de medewerkers van Woonveste en kunnen kernbegrippen als integriteit en maatschappelijke betrokkenheid inhoud krijgen.

Onze organisatie ontwikkelt zich. Mensen krijgen meer verantwoordelijkheden en opereren steeds ondernemender met diensten en producten die een grote waarde vertegenwoordigen.

We stellen ons daarnaast steeds vraag-gericht op.

Dat vraagt om kaders waarbinnen men kan opereren.

Waar in deze nota gesproken wordt over collega's of medewerkers, dan bedoelen we iedereen binnen Woonveste. Integriteit gaat over basishouding, gedrag en cultuur.

Hierbij maken we geen onderscheid tussen bestuurder, medewerkers, leden van het managementteam of raad van commissarissen.

Integriteit is de persoonlijke eigenschap, karaktereigenschap, van een individu die inhoudt dat de persoon eerlijk en oprecht is en niet omkoopbaar. Een integer persoon zal zijn doen niet laten beïnvloeden door oneigenlijke zaken. Integriteit gaat over eerlijkheid en ethisch handelen.

Niet frauderen of niet corrupt zijn is op zich niet voldoende. Het gaat om waarden als betrouwbaarheid, collegialiteit, klantgerichtheid, fatsoen en onkreukbaarheid.

Integriteit gaat dan ook verder dan alleen het naleven van regels; het is een grondhouding van mensen en een kwaliteit en waarde van de organisatie. Waar regels ontbreken of onduidelijk zijn, zal vanuit deze houding moeten worden geoordeeld.

Deze nota en de daaruit voortvloeiende gedragsregels en de klokkenluiderregeling zijn aan de orde gesteld in de ondernemingsraad, de raad van commissarissen en het managementteam.

Deze nota wordt aan alle medewerkers, commissarissen en bestuurder van Woonveste beschikbaar gesteld. Middels hun ondertekening wordt de kennisneming bevestigd.

De nota Integriteit wordt op de Woonveste-website geplaatst.

drs A.J Gorter

directeur-bestuurder Woonveste

## **Woonveste, een maatschappelijke onderneming**

Woonveste is een maatschappelijke onderneming, die in het belang van de volkshuisvesting werkt. Ons vermogen wordt aangeduid als maatschappelijk kapitaal. Dat brengt onder meer met zich mee, dat we daar met een hoge mate van verantwoordelijkheid mee moeten omgaan. Van hoog tot laag wordt op zorgvuldige wijze omgegaan met geld en middelen van het bedrijf. Integriteit is hierbij een groot en noodzakelijk goed. In de kern is integriteit het hebben van een zuiver geweten. Bij Woonveste zit dat goed. Juist vanuit een dergelijke situatie is het makkelijker om met elkaar de discussie over integriteit te voeren. We kunnen elkaar immers recht in de ogen kijken bij het maken van afspraken en spelregels.

Bij een moderne, professioneel opererende maatschappelijke onderneming hoort een passende maatschappelijke houding. Woonveste heeft deze maatschappelijke houding in haar Ondernemingsplan vertaald naar de volgende kernwaarden:

### *Klantgericht*

Aan de basis van het handelen van Woonveste staan de woonbehoeften van de klant. De klant, de belanghouders en de maatschappij geven Woonveste haar bestaansrecht. De klantgerichtheid van Woonveste uit zich in de diensten, producten en projecten van Woonveste.

### *Ondernemend*

Ondernemend interpreteren we als initiatief nemend, creatief inspelen op ontwikkelingen en daarop doorzetten en gecalculeerde risico's durven nemen.

### *Resultaatgericht*

Woonveste stuurt actief op resultaten door deze te benoemen, te bewaken en te bereiken. Bijsturing vindt plaats vanuit effectiviteit en efficiency gericht op het te bereiken resultaat.

### *Samenwerken*

Om succesvol te kunnen opereren dienen verschillende expertises bij elkaar gebracht te worden en goed samengewerkt te worden. De basis hiervoor is onderling vertrouwen waarbij iedereen zijn/haar verantwoordelijkheid neemt, elkaar aanspreekt en open communiceert.

### *Betrouwbaar*

Woonveste is een betrouwbare en transparante organisatie. Medewerkers, leidinggevenden en bestuurder zijn eerlijk en respectvol.

Door het vastleggen van haar uitgangspunten met betrekking tot integriteit laat Woonveste zien dat ze transparant is, dat ze kwaliteit biedt en dat ze verantwoording aflegt aan de omgeving waarin Woonveste opereert.

En natuurlijk willen de medewerkers van Woonveste op eenzelfde, respectvolle manier behandeld worden door haar klanten en belanghouders als zij zelf als uitgangspunt hebben.

Woonveste werkt vanuit een integere basishouding bewust aan integriteit.

We hebben ook al veel zaken die te maken hebben met integriteit en integer werken vastgelegd.

- We hebben te maken met wet en regelgeving (BBSH) waaraan we moeten voldoen en waarop we ons jaarlijks verantwoorden
- We onderschrijven de Governancecode voor de sector
- We onderschrijven de Aedescode, een gedragscode voor corporaties
- We hebben een financieel statuut vastgesteld met hierin allerlei regels en afspraken hoe om te gaan met beleggingen, financieringen, enzovoorts
- We hebben een aanbestedingsbeleid nieuwbouw
- We hebben een klachtenprocedure
- We hebben een website waar op een transparante wijze informatie over ons handelen beschikbaar is

Daarnaast is functiescheiding een belangrijk ordenend principe bij het inrichten van onze processen en mandaatstructuur.

## Zo gaan we met elkaar om

Wat Woonveste presteert, is het resultaat van de inzet van alle medewerkers. Samen zijn wij verantwoordelijk voor het goed functioneren van de organisatie. De manier waarop we met elkaar omgaan is gebaseerd op gelijkwaardigheid. Dat betekent bijvoorbeeld:

- goed naar elkaar luisteren en elkaar serieus nemen
- elkaar met respect behandelen
- geen (seksuele) intimidatie, handtastelijkheid of geweld
- je mening kunnen geven
- met elkaar en niet over elkaar praten
- het belang van de totale organisatie belangrijk vinden, naast het belang van de eigen afdeling of het persoonlijk belang
- problemen snel bespreekbaar maken
- er van bewust zijn dat goed communiceren niet eenvoudig is; zonder dat je het wilt kunnen onterechte beelden en geroddel ontstaan
- verantwoordelijkheid durven nemen
- elkaar op fouten aanspreken en elkaar complimenten durven geven
- toezeggingen nakomen en op tijd verschijnen

Woonveste kiest voor een stijl van leidinggeven die mensen serieus neemt en in hun waarde laat; waarin zaken bespreekbaar gemaakt kunnen worden en ook de directie en leidinggevenden op hun gedrag aangesproken kunnen worden.

We oefenen onderling ( vanuit directie, rvc, leidinggevenden, medewerkers) op geen enkele wijze druk uit met als oogmerk om bevriende relaties te bevoordelen.

Hoe lastig dit in de praktijk soms ook is, het is zaak om binnen Woonveste een cultuur te handhaven cq te vestigen van aanspreken en aangesproken worden. Mensen aanspreken op hun gedrag of eventuele fouten moet de normaalste zaak van de wereld zijn van hoog tot laag en van laag tot hoog. Mensen mogen immers fouten maken. De kwaliteit van een organisatie wordt ook niet bepaald door de vraag of men fouten maakt, maar door de vraag hoe men met gemaakte fouten omgaat. Elkaar aanspreken hoort daar bij. Gebeurt dat niet, dan leren mensen niet en blijven ze dezelfde fouten herhalen.

Samengevat gaan we daarom zó met elkaar om:

*We zijn met elkaar verantwoordelijk voor een goede werksfeer. Dit betekent onder meer dat we op een collegiale manier met elkaar omgaan. We benaderen elkaar met respect. Denigrerende opmerkingen over iemands afkomst of handicap tolereren we niet, evenmin als opmerkingen met een seksuele ondertoon. Daarnaast ondersteunen we elkaar daar waar nodig.*

*We gaan op een open en eerlijke manier met elkaar om. We staan open voor het geven en ontvangen van opbouwende kritiek. We spreken elkaar aan op hetgeen we anders en beter kunnen doen, maar we laten het elkaar ook weten als we iets goed doen. We mogen fouten maken en daarnaast praten we mét elkaar in plaats van over elkaar.*

## **Zo gaan we met onze klanten om**

Onderling respect en gelijkwaardigheid vormen de basis voor omgangsvormen, zowel binnen als buiten de organisatie.

Onze klanten moeten er van overtuigd kunnen zijn dat zij door ons niet bevoordeeld of benadeeld worden ten opzichte van andere klanten.

Onze bedrijfseigen manier van werken hangt direct samen met de wezenskenmerken die we nastreven. Dit zijn met name de kenmerken klantgericht, betrouwbaar en oplossingsgericht. Maar ook het tonen van respect naar de ander, los van de achtergrond van die ander.

Wil je als organisatie respect krijgen, dan zul je het ook moeten geven. Van belang is, dat medewerkers van Woonveste zich bewust zijn van het feit dat ze werkzaamheden verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van Woonveste en haar klanten.

We verwachten dat medewerkers zich professioneel en respectvol gedragen, zowel naar collega's als naar klanten.

Vanuit de kernbegrippen integriteit en gelijkwaardigheid wordt iedereen die een beroep doet op ons op een klantgerichte manier behandeld. Van de klant verwachten wij eveneens een respectvolle benadering; als dit onvoldoende aan de orde is zullen wij de klant wijzen op een gewenste gedragslijn. Als deze niet haalbaar is, kan Woonveste de klant verwijzen naar een collega-organisatie.

We werken voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en toetsen de effecten ondermeer via het KWH-label. Vanuit deze kwaliteitsdoelstelling en onze integriteituitgangspunten

- behandelen we de klant zoals we zelf behandeld willen worden;
- zijn we goed bereikbaar
- komen we afspraken na
- communiceren we in begrijpelijke taal
- sturen we klanten niet van het kastje naar de muur
- zijn we ook duidelijk als we een vraag van de klant niet kunnen beantwoorden of een probleem niet kunnen oplossen
- discrimineren we niet naar uiterlijk, sekse of godsdienst
- maken we geen misbruik van onze (machts)positie
- gaan we uit van principes als rechtvaardigheid, eerlijkheid en duidelijkheid en zijn we tegen willekeur.

Gelet op onze missie en doelstelling hebben we veel te maken met bijzondere doelgroepen, zoals: allochtonen, asielzoekers, daklozen, gehandicapten.

Het is vanzelfsprekend dat we begrip tonen en begrip hebben; dat we ons realiseren dat dienstverlening aan deze groepen extra tijd kan vergen en dat we geld investeren in het ontwikkelen van projecten voor deze groepen.

Wij verwachten van onze klanten dat zij ons respectvol benaderen en onze persoonlijke integriteit en veiligheid niet belasten.

Samengevat gaan we daarom zó met onze klanten om:

*Klanten behandelen we zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk, vriendelijk en respectvol. We luisteren goed naar onze klanten en spelen waar mogelijk in op hun wensen. We staan open voor en respecteren andere culturen. Persoonlijke oordelen houden we voor onszelf en we gedragen ons professioneel. Als onze persoonlijke integriteit of veiligheid in het geding komt, trekken we een duidelijke grens. Dit doen we fatsoenlijk en omkleed met argumenten.*

*We werken volgens de procedures en werkwijzen van Woonveste. Over deze procedures en werkwijzen communiceren we op een open en duidelijke manier naar onze klanten, maar we verschuilen ons zeker niet achter deze procedures en werkwijzen. We denken met de klant mee en durven, uiteraard in collegiaal overleg, andere keuzes te maken als de situatie daarom vraagt.*

*We komen onze afspraken na. Informatie over onze klanten gebruiken we alleen in ons werk en om ons werk goed te kunnen uitoefenen. We betrachten uiterste zorgvuldigheid om te voorkomen dat er gevoelige en/of persoonlijke informatie over onze klanten bij personen terecht komt die daar niets mee te maken hebben.*

*Wij willen kritisch naar onszelf kijken. Om kritisch naar onszelf te kunnen kijken is het onder meer van belang om te weten hoe onze klanten over ons denken en wat zij van ons verwachten. Daarom vragen wij dit regelmatig aan onze klanten en staan we open voor suggesties. In dit kader staan we ook open voor klachten van onze klanten. We nemen klachten serieus, ook als de klacht over onszelf gaat. We kunnen er altijd iets van leren.*

## **Zo gaan we met onze belanghouders om**

Woonveste heeft haar Belanghouders in het Ondernemingsplan benoemd.

Dit zijn organisaties die belang hebben bij de inzet door Woonveste, zoals gemeenten en zorg/welzijnsorganisaties.

Het zijn ook organisaties wier inzet Woonveste vraagt om samen goede volkshuisvestelijke resultaten te kunnen realiseren.

We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede samenwerkingsrelatie met onze belanghouders. Wij willen voor hen een betrouwbare partner zijn met wie het goed zaken doen is. Wederzijds vertrouwen en openheid in zaken geven zijn hierin belangrijke met elkaar samenhangende begrippen. Goede samenwerking komt altijd van twee kanten!

Daarnaast maken we duidelijke afspraken over hetgeen we al dan niet gezamenlijk gaan realiseren of leveren en komen deze afspraken ook na.

We gaan niet in zee met organisaties die we niet vertrouwen, onvoldoende kwaliteit leveren of onze omgangsvormen niet respecteren.

Wij verwachten van onze belanghouders dat zij onze integriteituitgangspunten delen.

Samengevat gaan we daarom zó met belanghouders om:

*Wij nemen tijd voor onze belanghouders.*

*In contacten met belanghouders handelen wij naar vermogen oplossingsgericht, deskundig en integer.*

## Zo gaan we met opdrachtnemers om

Woonveste verwacht dat opdrachtnemers waarmee zij zaken doet, haar vertrouwen niet schaden. Wij verwachten van de opdrachtnemers dat zij onze integriteituitgangspunten delen.

Zakelijke afspraken worden van beide kanten strikt nagekomen.

Woonveste doet geen zaken met partijen als dat leidt tot overtreding of omzeiling van wetten en regels.

Bij het afsluiten van contracten maken onze medewerkers objectieve en zakelijke afwegingen.

Overeenkomsten worden schriftelijk vastgelegd en consequent nagekomen.

Belangrijk in de omgang met opdrachtnemers is dat:

- medewerkers zaken en privé gescheiden houden;
- een helder aanbestedingsbeleid wordt gevoerd;
- onze relaties op de hoogte zijn van ons integriteitbeleid
- volstrekt duidelijk is dat niemand bij Woonveste hoeft aan te komen met steekpenningen of vergoedingen
- we toe zien op ontoelaatbare belangenverstrengeling, nevenfuncties of nevenactiviteiten

Samengevat gaan we daarom zó met opdrachtnemers om:

*In het zaken doen nemen we een onafhankelijke positie in en letten we op een goede prijs/kwaliteitsverhouding. We voorkomen elke schijn van belangenverstrengeling. Ons gezonde verstand is daarbij de belangrijkste richtlijn.*

*Naar onze overtuiging voegen persoonlijke giften niets toe aan een goede werkrelatie met onze opdrachtnemers en hier zullen we dan ook niet op ingaan.*

## **Zo gaan we met middelen om**

Woonveste dient als bedrijf te zorgen voor voldoende middelen, opdat de medewerkers hun werk goed kunnen verrichten.

Het gaat om bedrijfsmiddelen, zoals meubilair, verwarming, gereedschap, telefoons, auto's en het automatiseringssysteem.

Dit zijn veelal dure en kwetsbare zaken, waar het van belang is om er zuinig mee om te springen. Bedrijfsmiddelen worden alleen voor bedrijfsactiviteiten ingezet (zie ook "gedragsregels").

Voorkomen wordt dat door privé activiteiten het automatiseringssysteem in gevaar wordt gebracht.

Ook een kostenvergoeding betreft een bedrijfsmiddel; de werkelijk gemaakte kosten worden volgens vastgestelde richtlijnen vergoed.

De informatie waarover het bedrijf Woonveste beschikt is informatie van Woonveste; vertrouwelijke informatie (over klanten, over bedrijfsgegevens) wordt vertrouwelijk behandeld.

De werktijd wordt benut om te werken.

Samengevat gaan we daarom zó met onze middelen om:

*We gaan verantwoord om met de tijd en de middelen van Woonveste.*

*We voorkómen dat bedrijfsmiddelen oneigenlijk gebruikt of verspild worden.*

## Gedragsregels

De voorgaande hoofdstukken geven aan welke omgangsvormen Woonveste hanteert. Voor een aantal onderwerpen is het zinvol om intern en extern specifieker aan te geven op welke wijze de organisatie Woonveste daarmee omgaat. Tevens wordt aangegeven hoe Woonveste handelt wanneer mensen en organisaties zich niet aan deze uitgangspunten houden.

### Algemeen

Eenieder binnen Woonveste wordt geacht zich in alle situaties binnen wettelijke voorschriften en algemeen gedeelde normen en waarden te houden.

### Onverenigbaarheid/belangenverstrengeling

Iedereen heeft familie, vrienden, kennissen, burens en relaties. Daarnaast is menig een maatschappelijk actief bij een vereniging of stichting, in de politiek, etcetera. Met 60 collega's betekent dat een groot netwerk aan relaties en belangen. Wij gaan er van uit, dat bij zakelijke onderhandelingen tussen Woonveste en derden of bij mogelijke sponsoractiviteiten collega's open zijn in het aangeven van hun persoonlijke relaties. Mocht hierbij sprake zijn van tegenstrijdigheid of onverenigbaarheid van belangen dan zullen we per situatie afspraken maken hoe we hier mee om gaan. Dit kan betekenen, dat er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld betrokkenheid en informatievoorziening. Het is duidelijk dat naarmate de onverenigbaarheid nadrukkelijker is, de gevolgen en afspraken strikter en verdergaand zullen zijn. Wij gaan er van uit, dat iedereen binnen Woonveste zelf aanvoelt of er sprake is van mogelijke belangentegenstellingen. Als iemand twijfelt, dan overlegt hij met zijn leidinggevende. Het is belangrijk dat mensen ook op dit punt elkaar aanspreken.

Overigens staat dit los van het feit dat voor het vervullen van (betaalde) nevenfuncties de bestaande CAO-afspraken en de afspraken tussen bestuurder en raad van commissarissen gelden; schriftelijke toestemming vooraf is hierbij het uitgangspunt.

### Geschenken en giften

We hanteren het uitgangspunt dat geschenken niets toevoegen aan onze relatie. Daarmee is het voor de buitenwereld helder dat het geven van persoonlijke geschenken niet nodig en zelfs ongewenst is voor het verkrijgen van een opdracht of voor het onderhouden van een goede relatie.

Maar waar ligt nu de grens? Wat is een gift en wat een kleinigheid waarvan het haast bot is om deze te weigeren?

We gaan er van uit dat Woonveste-medewerkers in staat zijn om hierin een afweging te maken. Belangrijk is, dat als iemand iets aangeboden krijgt waarover twijfel kan bestaan, hij/zij dit bespreekbaar maakt met de leidinggevende.

Moet nu ieder pennetje dat aangeboden wordt besproken worden? Neen. En als iemand een fles wijn krijgt omdat hij zich extra ingespannen heeft om ergens een verhaal te houden? Geniet er van! We zijn ook niet 'chantabel' op basis van een fles wijn.

Wordt zeker alert als een enveloppe met inhoud aan de orde is; of als er een waardevol present wordt afgeleverd met als doel om je ontvankelijk te maken voor een relatie. Weiger dat en bespreek dat met je leidinggevende.

Mocht een gever ook maar enigszins zinspelen op een tegenprestatie, dan nemen we uiteraard geen enkele gift aan en geven dat door aan de leidinggevende. Soms worden mensen uitgenodigd voor een activiteit. Als de materiële waarde van het aanbod meer dan € 50,00 bedraagt (bijvoorbeeld deelname aan een duur symposium, bezoek van een wedstrijd in het buitenland), dan nemen we het aanbod niet aan. Een excursie kan best functioneel zijn, als die functioneel is, dan betalen we ook zelf.

Geschenken in geld of in natura van boven de € 50,00 worden niet geaccepteerd. Bij de vaststelling van dit bedrag hebben we gekeken naar wat bij de overheid bij het definiëren van integriteitbeleid wordt geaccepteerd. Van elk aanbod wordt melding gemaakt bij de leidinggevende.

Van een aanbod van meer dan € 50,00 wordt altijd melding gedaan aan de directie. Vanuit de directie zal contact worden gezocht met de aanbieder om aan te geven dat Woonveste een dergelijk aanbod niet zal accepteren.

Kleine geschenken met de Kerst delen we met elkaar (grote worden niet geaccepteerd)

### Informatie

Medewerkers van Woonveste gaan zorgvuldig om met de informatie die zij uit hoofde van hun functie bij Woonveste of anderszins beschikken. Dat betekent, dat oneigenlijk gebruik van kennis niet is toegestaan. Bij het hanteren van die kennis worden bovendien de normale privacyregels in acht genomen.

Medewerkers zijn zich er ook van bewust, dat de informatie die hen bereikt en waarover ze beschikken zorgvuldig moet worden bewaard. Onbevoegden mogen er geen kennis van kunnen nemen.

Medewerkers houden geen informatie achter welke in het belang van Woonveste kan zijn.

### Scheiding van zaak en privé

We hebben al aangegeven, dat we geen misbruik mogen maken van onze (machts)positie. Bij een privé-opdracht aan een bedrijf waar Woonveste ook mee samenwerkt, zal altijd sprake moeten zijn van een zakelijke transactie. Samenwerking zonder een zakelijke basis kan leiden tot een vergelijkbare situatie als een gift van meer dan € 50,00 en dat is niet acceptabel. We moeten elkaar altijd recht in de ogen kunnen blijven kijken.

Het incidenteel gebruik van gereedschappen of van de aanhanger van Woonveste is na overleg met de leidinggevende toegestaan (de veiligheidsvoorschriften moeten in acht worden genomen, schades zijn voor rekening van de gebruiker).

Indien er brandhout beschikbaar komt wordt dit verdeeld over belangstellende medewerkers.

Het is niet toegestaan om tot eigen voordeel of tot voordeel van vrienden, etc. op een onrechtvaardige manier voorrang te krijgen waar het de dienstverlening van Woonveste betreft (denk bijvoorbeeld aan woonruimteverdeling of verkoop van een woning). In beginsel maakt Woonveste bij deze dienstverlening geen onderscheid tussen klant en medewerker.

Aan de andere kant hoeven mensen geen nadeel te hebben van het feit, dat men bij Woonveste werkt. Ook hier begint het met openheid naar de leidinggevende. Als een medewerker door omstandigheden in de problemen komt, zullen we helpen en bijstaan bij het vinden van een oplossing.

Daar waar dit uitdrukkelijk in het bedrijfsbelang van Woonveste is, kan Woonveste een medewerker ondersteunen bij het vinden van huisvesting. Dit zal uitsluitend in bijzondere gevallen

aan de orde kunnen zijn en slechts na instemming van het management-team en accordering door de directeur-bestuurder.

Het zal duidelijk zijn, dat het declareren van kosten met een privé-karakter uit den boze is.

### Gedrag op kantoor en werkplek

Medewerkers van Woonveste zijn zich ervan bewust, dat zij werkzaamheden verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van Woonveste. De medewerkers hebben een professionele houding; dit blijkt ondermeer uit een zakelijk en betrokken gedrag, verzorgd uiterlijk, alsmede zorgvuldige en duidelijke verbale/non-verbale communicatie.

Discriminatie en intimidatie zijn uit den boze. De basis in onze houding is respect voor klanten, collega's en relaties van Woonveste. Over onze klanten en relaties wordt dan ook respectvol gesproken, ongeacht hun afkomst, taal of religie.

De werkplekken bij Woonveste mogen binnen redelijke grenzen naar eigen smaak worden ingericht, maar zijn geen persoonlijk eigendom. Dat geldt in het bijzonder voor de werkplekken in de publieksruimtes.

De bezoekers van het kantoor van Woonveste worden als gasten behandeld. Dat betekent, dat bezoekers in de regel worden opgehaald bij de receptie, worden begeleid naar de betreffende afspraak en weer worden teruggebracht.

Het gebruik van alcohol en andere verdovende middelen onder werktijd is niet toegestaan.

Medewerkers gaan zorgvuldig om met het gebruik van het bedrijfssysteem. De invoer van virussen wordt zoveel mogelijk voorkomen.

Ongepaste websites (zoals pornografisch, racistisch) worden nimmer bezocht vanuit het bedrijfssysteem.

### Administratie

Niet toegestaan zijn betalingen, boekingen of factureringen die de ware aard van de transactie verdoezelen.

### Wat als niet integer wordt gehandeld.

De cultuur bij Woonveste voor wat betreft integriteit is goed.

Er is geen concrete aanleiding om te twifelen aan het juiste gedrag van medewerkers binnen Woonveste. Toch moeten we ook stil staan bij de sanctiemogelijkheden naar aanleiding van het niet naleven van de gewenste gedragsregels.

Indien medewerkers, leidinggevenden of toezichthouders aantoonbaar niet handelen conform de in deze nota opgenomen uitgangspunten en regels wordt dit beschouwd als plichtsverzuim. Dit zal leiden tot sancties.

Veel hangt hierbij af van de situatie en de aard en omvang van de overtreding. Bij een overtreding van een medewerker volgt in elk geval een persoonlijke brief met hierin een berisping en afspraken voor de toekomst. Deze brief wordt vastgelegd in het personeelsdossier.

Een grote of herhaalde overtreding kan leiden tot ontslag.

Hetzelfde geldt voor onze leveranciers en belanghouders. Mochten we op welke wijze dan ook de indruk hebben dat zij zich niet houden aan ons integriteitbeleid, dan zullen we hen daar schriftelijk van op de hoogte stellen.

Dit kan leiden tot het verbreken van de samenwerkingsrelatie.

Medewerkers kunnen op de volgende wijze een door hen ervaren misstand melden:

- melding doen bij de direct leidinggevende of de manager of de directeur-bestuurder of de vertrouwenspersoon
- de procedure volgen zoals opgenomen in de Klokkenluidersregeling van Woonveste
- melding doen bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties

## **Klokkenluiderregeling Woonveste**

### Inleiding

Stichting Woonveste vindt het belangrijk dat werknemers op een adequate en veilige manier melding kunnen doen van eventuele vermoedens van misstanden binnen de organisatie. Daarom is een goede en duidelijke regeling van belang. Een regeling maakt het mogelijk dat iedere medewerk(st)er (ernstige) misstanden kan melden, dat alle meldingen serieus en volgens een bepaalde procedure worden behandeld én dat de medewerk(st)er die 'aan de bel trekt' (de klokkenluider) persoonlijk geen negatieve gevolgen van zijn/haar melding ondervindt. De klokkenluiderregeling die Woonveste heeft opgesteld, sluit aan op de nota Omgangsvormen van Woonveste, die een aantal gedragsregels bevat waaraan medewerk(st)ers van Woonveste zich dienen te houden. De klokkenluiderregeling geldt voor alle medewerk(st)ers die bij Woonveste werkzaam zijn. Eveneens kunnen de leden van de raad van commissarissen van Woonveste gebruik maken van deze regeling.

### **Artikel 1 Definities**

1.1 In deze regeling verstaan we onder:

- *Woonveste*: Stichting Woonveste en de tot haar behorende werkmaatschappijen;
- *Medewerk(st)er*: degene die, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst, werkzaam is ten behoeve van Woonveste en voor wiens werkzaamheden Woonveste de verantwoordelijkheid draagt, hieronder begrepen directeur-bestuurder, commissarissen, uitzendkrachten, gedetacheerden en andere door Woonveste ingehuurde werknemers die in loondienst staan bij een andere werkgever, maar die werkzaamheden verrichten voor Woonveste;
- *Leidinggevende*: de functionaris die aan de medewerk(st)er bij diens dagelijkse werkzaamheden direct leiding geeft;
- *Vertrouwenspersoon*: een Vertrouwenspersoon is een hiertoe aangewezen medewerk(st)er die fungeert als (eerste) aanspreek- en opvangpunt voor medewerk(st)ers die met onregelmatigheden zijn geconfronteerd. De Vertrouwenspersoon rapporteert meldingen aan het Meldpunt.
- *Meldpunt*: een met instemming van de OR, door de directeur-bestuurder van Woonveste benoemd, niet aan Woonveste gelieerd persoon, die fungeert als meldpunt voor (vermoedens van) misstanden gemeld door medewerk(st)ers via de leidinggevende of de Vertrouwenspersoon. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de uitvoering van onderzoek naar aanleiding van de melding.
- *Vermoeden van een misstand*: een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden met betrekking tot Woonveste, in geval van:
  - een (dreigend) strafbaar feit, zoals diefstal, corruptie en valsheid in geschrifte;
  - een (dreigende) schending van regels, waaronder interne regels, zoals de nota Omgangsvormen;
  - een gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu;
  - (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten; of
  - fraude.

### **Artikel 2 Reglement en reikwijdte**

- 2.1 Dit reglement is van toepassing op alle medewerk(st)ers van Woonveste en heeft als doel hen, zonder gevaar voor hun rechtspositie, de mogelijkheid te bieden te rapporteren over (een vermoeden van) een misstand van ethische, operationele of financiële aard binnen Woonveste.
- 2.2 Het reglement is vastgesteld door de directeur-bestuurder en wordt opgenomen in de Personeelsinformatiemap van Woonveste. Tevens wordt de regeling op de website van Woonveste geplaatst.

### **Artikel 3 Algemene bepalingen**

- 3.1 Van iedere medewerk(st)er wordt verwacht dat hij/zij melding maakt van (een vermoeden van) een misstand. De meldende medewerk(st)er heeft recht op een vertrouwelijke behandeling van zijn persoonsgegevens. In artikel 4 van deze regeling is de procedure opgenomen waarin de waarborging van de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens wordt vermeld.
- 3.2 De onderhavige regeling is niet bedoeld voor klachten van persoonlijke aard van de medewerk(st)ers. Dergelijke klachten moeten altijd met de eigen leidinggevende besproken worden of indien daar aanleiding toe is met de Vertrouwenspersoon. De regeling is evenmin bedoeld voor het uiten van kritiek op de door de werkgever gemaakte beleidskeuzes.
- 3.3 De medewerk(st)er die een melding maakt van (een vermoeden van) een misstand dient te goeder trouw te handelen.
- 3.4 De medewerk(st)er die een melding maakt van (een vermoeden van) een misstand dient niet uit persoonlijk gewin te handelen.
- 3.5 Indien sprake is van een bewust gedane valse melding wordt een sanctie opgelegd.
- 3.6 De medewerk(st)er die een melding maakt van (een vermoeden van) een misstand waar hij/zijzelf aan heeft deelgenomen, is niet gevrijwaard van interne sancties of vervolging. Wel zal bij de oplegging van sancties in overweging worden genomen dat de medewerk(st)er zelf melding heeft gemaakt van de misstand waaraan hij/zij (mede) schuldig is.

### **Artikel 4 Procedure**

- 4.1 De medewerk(st)er meldt (een vermoeden van) een misstand bij zijn/haar leidinggevende of bij de Vertrouwenspersoon.
- 4.2 Het indienen van een melding of het melden van (een vermoeden van) een misstand kan, naast een schriftelijke indiening, in eerste instantie ook mondeling plaatsvinden. (Anoniem melden is ook mogelijk, op voorwaarde dat sprake is van een concrete beschuldiging gebaseerd op controleerbare feiten. Een anonieme melding zal niet anders worden behandeld dan een melding waarvan de afzender bekend is. De voorkeur gaat uit naar niet-anonieme meldingen.)
- 4.3 Het indienen van een officiële melding gebeurt altijd schriftelijk bij het Meldpunt. De leidinggevende dan wel de Vertrouwenspersoon staat de melder desgewenst bij in het op schrift stellen van een in te dienen melding. De leidinggevende dan wel de Vertrouwenspersoon dient de op schrift gestelde melding in bij het Meldpunt. Als contactadres van de melder wordt uitsluitend diens privé-adres gehanteerd, dan wel ieder ander adres als door de klager aangegeven.
- 4.4 Indien de melding door de medewerk(st)er alleen plaats heeft bij de leidinggevende, draagt deze er –na toestemming van de melder- zorg voor dat het Meldpunt direct op de hoogte wordt gesteld van een gemeld (vermoeden van een) misstand en van de datum waarop de melding ontvangen is en dat het Meldpunt een afschrift van de vastlegging ontvangt. Het Meldpunt stuurt een ontvangstbevestiging aan de medewerk(st)er die (een vermoeden van) een misstand heeft gemeld. In de ontvangstbevestiging wordt gerefereerd aan de oorspronkelijke melding aan de leidinggevende.

- 4.5 Indien de melding door de medewerk(st)er alleen plaats heeft bij de Vertrouwenspersoon, draagt deze er –na toestemming van de melder- zorg voor dat het Meldpunt direct op de hoogte wordt gesteld van een gemeld (vermoeden van een) misstand en van de datum waarop de melding ontvangen is en dat het Meldpunt een afschrift van de vastlegging ontvangt. Het Meldpunt stuurt een ontvangstbevestiging aan de medewerk(st)er die (een vermoeden van) een misstand heeft gemeld. In de ontvangstbevestiging wordt gerefereerd aan de oorspronkelijke melding aan de Vertrouwenspersoon.
- 4.6 De directie wordt door het Meldpunt op de hoogte gesteld van de melding. Indien de melding een directielid of lid van de Raad van Commissarissen betreft, wordt de voorzitter van de Raad van Commissarissen van Woonveste op de hoogte gesteld. Indien de melding de voorzitter van de Raad van Commissarissen betreft worden de directie en de vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen van Woonveste op de hoogte gesteld.
- 4.7 Onverwijld na ontvangst van een melding van (een vermoeden van) een misstand bij het Meldpunt zal het Meldpunt een onderzoek starten. Het Meldpunt doet daartoe een onderzoeksvoorstel aan de functionaris(sen) die onder art 4.6 door hem op de hoogte gesteld is (zijn). In overleg wordt de inhoud van het onderzoek vastgesteld.
- 4.8 Van een melding wordt een meldingsdossier aangelegd. Het Meldpunt legt een geanonimiseerd dossier aan waarin alle stappen worden gedocumenteerd. Alle registraties en dossiers worden in een beveiligde omgeving bewaard. Identificatiegegevens van de melder worden op zodanige wijze bewaard, dat alleen het Meldpunt toegang heeft tot deze gegevens.
- 4.9 De medewerk(st)er die de misstand meldt en degene aan wie de misstand is gemeld, behandelen de melding vertrouwelijk. De identificatiegegevens van de medewerk(st)er worden niet meegenomen in de communicatie naar derden. Hiertoe wordt gewerkt met een geanonimiseerd ‘zaaknummer’.
- 4.10 De communicatie over de misstand wordt zodanig geobjectiveerd, dat de identiteit van de melder niet uit de informatie kan worden afgeleid.
- 4.11 Na een termijn van (uiterlijk) vier weken waarin het vooronderzoek heeft plaatsgevonden, zal het Meldpunt de directie dan wel de voorzitter van de Raad van Commissarissen adviseren de melding terzijde te leggen als uit zijn/haar onderzoek geen grond blijkt voor de melding.
- 4.12 Het Meldpunt zal de melding, als het vooronderzoek serieuze indicaties geeft van mogelijk schending van interne of externe regelgeving of andere onregelmatigheden, rapporteren aan de directie dan wel de voorzitter van de Raad van Commissarissen. In de rapportage worden de redenen voor verder onderzoek uiteengezet. Het Meldpunt geeft aan hoe het onderzoek uitgevoerd dient te worden (externe onderzoekscommissie, interne onderzoekscommissie of een combinatie) na raadpleging bij de leidinggevende. Als de melder niet wil dat de leidinggevende bij het onderzoek wordt betrokken dan wordt de directie geraadpleegd. Indien de directie onderdeel is van het onderzoek dan wordt de voorzitter van de RvC geraadpleegd.
- 4.13 De melder zal eveneens op de hoogte worden gesteld van de acties die worden ondernomen.
- 4.14 Het onderzoek en de afwikkeling van een dergelijk incident dient te worden uitgevoerd door een onderzoekscommissie, binnen een periode van acht weken.

- 4.15 Indien het standpunt niet binnen acht weken kan worden gegeven, wordt de medewerk(st)er door het Meldpunt hiervan schriftelijk in kennis gesteld en aangegeven binnen welke termijn hij/zij een standpunt tegemoet kan zien.
- 4.16 De melder ontvangt, gedurende het onderzoek, algemene informatie over de voortgang van het onderzoek, tenzij de melder daar geen prijs op stelt of dit nadelig is voor de melder of het vooronderzoek, of tenzij er andere gegronde redenen zijn om de melder niet te informeren. Als er andere gronden zijn om de melder niet te informeren, dient dit schriftelijk met reden omkleed, aan de melder te worden medegedeeld door het Meldpunt.

#### **Artikel 5 Standpunt**

- 5.1 De onderzoekscommissie, zoals beschreven in 4.12 beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- 5.2 De onderzoekscommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de directie dan wel de voorzitter van de Raad van Commissarissen. Daarbij wordt aangegeven tot welke stappen het advies heeft geleid.
- 5.3 De onderzoekscommissie stelt de melder op de hoogte van het feit dat zij haar bevindingen c.q. haar advies aan de directie en/of de voorzitter van de Raad van Commissarissen heeft gezonden.

#### **Artikel 6 Rechtsbescherming**

- 6.1 De medewerk(st)er die met inachtneming van de bepalingen in deze regeling (een vermoeden van) een misstand heeft gemeld en die te goeder trouw is, wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als gevolg van het melden. Hetzelfde geldt voor degene waar de melding betrekking op heeft tot het moment waarop het tegendeel is bewezen.
- 6.2 Represailles van collega's ten opzichte van de melder, als gevolg van het melden, worden door Woonveste niet geaccepteerd en zullen te allen tijde leiden tot sancties.
- 6.3 Zolang de medewerk(st)er niet anders te kennen geeft, wordt de door hem/haar gewenste anonimiteit gerespecteerd overeenkomstig de procedure, zoals verwoord in artikel 4.

## **Artikel 7 Slotbepalingen**

- 7.1 De meldingsdossiers die ongegrond zijn verklaard worden aan het eind van het boekjaar vernietigd. Overige meldingsdossiers worden vernietigd na interne afhandeling of nadat (extern) de rechtsgang is doorlopen.
- 7.2 De betrokkene waarover een melding is gedaan heeft, voordat een besluit over zijn/haar positie is genomen, het recht tot inzage in het dossier (met uitzondering van de persoonsgegevens) om eventuele onjuistheden te corrigeren en zijn/haar verdediging voor te bereiden.
- 7.3 In het sociaal jaarverslag wordt melding gemaakt van het aantal en de status van door het Centraal Meldpunt ontvangen meldingen in dat jaar.
- 7.4 De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen geëvalueerd. De Ondernemingsraad wordt van de bevindingen op de hoogte gesteld.
- 7.5 De regeling kan door de directeur-bestuurder worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de Vertrouwenspersoon en het Meldpunt en na instemming van de OR.
- 7.6 In die gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder, tenzij het de directie betreft, dan beslist de Raad van Commissarissen.

---

### **Contacten 2011:**

Interne vertrouwenspersonen: Jacqueline Janssen, Marcel van den Oever, Monique Jaskulak

Meldpunt Klokkenluiderregeling: de heer Mr. H. Kamerbeek (Kamerbeek/Fillet Tilburg)

Meldpunt Integriteit Woningcorporaties: Postbus 16191, ipc 525, 2500 BD Den Haag  
meldpuntcorporaties@minvrom.nl

---

## **Verklaring**

Ondergetekende heeft kennis genomen van de inhoud van de notitie *Woonveste en Integriteit dd 23 juni 2011* en verklaart zich aan de uitgangspunten te zullen houden

datum:

naam:

functie:

handtekening: