

Integriteitsnota Woonveste

Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	2
2 Woonveste, een maatschappelijke onderneming.....	2
3 Omgangsvormen	3
Zo gaan we met elkaar om	3
Zo gaan we met onze klanten om	4
Zo gaan we met onze belanghouders om	5
Zo gaan we met opdrachtnemers om.....	5
Zo gaan we met middelen om	5
4 Gedragsregels	6
5 Wat als niet integer wordt gehandeld	7

1 Inleiding

Woonveste speelt een belangrijke volkshuisvestelijke rol in verschillende gemeenten. We werken vanuit een bewuste visie waarin begrippen als integriteit en maatschappelijke betrokkenheid een rol spelen. Deze begrippen krijgen betekenis als het gedrag van leiding en de medewerkers daaraan te toetsen is, zowel intern als extern.

Deze Integriteitsnota beschrijft waar Woonveste voor staat en wat de organisatie nastreeft. Dat vormt het uitgangspunt voor ons doen en laten en de wijze waarop we met elkaar omgaan en we zaken doen met onze klanten en onze leveranciers.

De nota is een leidraad en geeft geen gedetailleerde regelgeving. Dat streven we ook niet na. 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 is de nota een belangrijke toetssteen 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 ondernemender met diensten en producten die een grote waarde vertegenwoordigen. We stellen ons daarnaast vraag-gericht op. Dat vraagt om kaders waarbinnen we 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. 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 Integriteitsnota en is aan de orde gesteld in de Ondernemingsraad (ter instemming), de Raad van Commissarissen, het Managementteam en de medewerkers. De Integriteitsnota wordt samen met onze Klokkenuidersregeling op onze website geplaatst.

2 Woonveste, een maatschappelijke onderneming

We zijn een maatschappelijke onderneming, die in het belang van de volkshuisvesting werkt. Ons vermogen wordt aangeduid als maatschappelijk kapitaal. Dat betekent dat we met een hoge mate van verantwoordelijkheid moeten omgaan met geld en middelen van het bedrijf. Integriteit is hierbij een groot en noodzakelijk goed en daar zijn we ons goed van bewust. Vanuit dat bewustzijn 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 vertaalt deze maatschappelijke houding in haar Ondernemingsplan in kernwaarden.

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 we actief zijn. En natuurlijk willen medewerkers op eenzelfde, respectvolle manier behandeld worden door haar klanten en belanghouders als zij zelf als uitgangspunt hebben.

Diverse zaken zijn van belang:

- We hebben te maken met wet- en regelgeving waaraan we moeten voldoen en waarop we ons jaarlijks verantwoorden;
- We onderschrijven de Aedescode en Governancecode van de corporatiesector;
- We hebben een reglement financieel beleid en beheer regels en afspraken t.a.v. investeringen, financiering enzovoorts;
- We hebben een aanbestedingsbeleid;
- We hebben een klachtenprocedure;
- We hebben een website waar informatie over ons handelen beschikbaar is;
- Functiescheiding is een belangrijk ordenend principe bij het inrichten van onze processen en mandaatstructuur.

3 Omgangsvormen

Zo gaan we met elkaar om

Wat we presteren, 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;
- in het organisatiebelang handelen;
- problemen snel bespreekbaar maken;
- 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 op geen enkele wijze druk uit met als oogmerk om bevriende relaties te bevoordelen.

Het is zaak om binnen Woonveste een cultuur te handhaven c.q. te vestigen van aanspreken en aangesproken worden. Medewerkers aanspreken op hun gedrag of eventuele fouten moet de normaalste zaak van de wereld zijn van hoog tot laag en van laag tot hoog. Medewerkers 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 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 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 we ons bewust zijn dat we werkzaamheden verrichten in het belang van onze maatschappelijke functie en klanten. We verwachten dat medewerkers zich professioneel en respectvol gedragen, zowel naar collega's als naar klanten.

Iedereen die een beroep doet op ons wordt op een klantgerichte manier behandeld. We hebben veel te maken met bijzondere doelgroepen zoals mensen met een andere culturele achtergrond, statushouders, mensen met een beperking. Het is vanzelfsprekend dat we begrip tonen en begrip hebben. Dat we ons realiseren dat dienstverlening aan deze groepen extra tijd kan vergen.

Van de klant verwachten wij eveneens een respectvolle benadering en dat men onze persoonlijke integriteit en veiligheid respecteert. Als dit niet zo is zullen wij de klant daarop wijzen. Als dit niet slaagt, kan Woonveste de klant verwijzen naar een collega-organisatie.

We werken voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en meten de resultaten daarvan. Daarbij willen en zullen we:

- de klant behandelen zoals we zelf behandeld willen worden;
- goed bereikbaar zijn;
- afspraken nakomen;
- communiceren in begrijpelijke taal en duidelijk zijn;
- niet discrimineren naar uiterlijk, sekse of godsdienst;
- geen misbruik van onze (machts)positie maken;
- en uitgaan van principes als rechtvaardigheid, eerlijkheid en duidelijkheid.

Samengevat gaan we 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. Deze procedures en werkwijzen communiceren we open en duidelijk naar onze klanten, maar we verschuilen ons er niet achter. We denken met de klant mee en durven, 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 van belang om te weten hoe onze klanten over ons denken en wat zij van ons verwachten. Daarom vragen wij dit regelmatig aan ze en staan we open voor suggesties en klachten van klanten. We nemen klachten serieus, ook als de klacht over onszelf gaat. We kunnen en willen er van leren.

Zo gaan we met onze belanghouders om

Belanghouders zijn organisaties die een belang hebben bij onze inzet, zoals gemeenten, Huurdersvereniging en zorg- welzijnsorganisaties. We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede samenwerkingsrelatie met onze belanghouders. Wij willen een betrouwbare partner zijn. Wederzijds vertrouwen en openheid in zaken geven zijn hierin belangrijk.

Goed samenwerken komt van twee kanten. We maken we duidelijke afspraken over hetgeen we wel of niet gezamenlijk realiseren en komen onze afspraken na. We gaan niet in zee met organisaties die we niet vertrouwen, onvoldoende kwaliteit leveren of onze omgangsvormen niet respecteren.

Samengevat gaan we 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

We verwachten dat opdrachtnemers waarmee wij zaken doen ons vertrouwen niet schaden. Wij verwachten van opdrachtnemers dat zij onze integriteituitgangspunten delen. Zakelijke afspraken worden van beide kanten nagekomen. We doen 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 belangenverstremgeling, nevenfuncties of nevenactiviteiten;

Samengevat gaan we 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 belangenverstremgeling. Ons gezonde verstand is daarbij de belangrijkste richtlijn. Naar onze overtuiging voegen persoonlijke giften niets toe aan een goede werkrelatie met onze opdrachtnemers en deze zullen we ook niet aanvaarden.

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. 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 zó met onze middelen om:

We gaan verantwoord om met de tijd en de middelen van Woonveste. We voorkomen dat bedrijfsmiddelen oneigenlijk gebruikt of verspild worden.

4 Gedragsregels

Algemeen

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

Onverenigbaarheid/belangenverstrengeling

Iedereen heeft familie, vrienden, kennissen, burens en relaties. Daarnaast is menigeen maatschappelijk actief bij bijvoorbeeld een vereniging of in de politiek. Met ruim 50 collega's betekent dat een groot netwerk aan relaties en belangen. Wij gaan er van uit, dat bij (zakelijke) onderhandelingen tussen Woonveste en derden collega's open zijn in het aangeven van hun persoonlijke relaties. Is sprake van tegenstrijdigheid of onverenigbaarheid van belangen dan zullen we per situatie afspraken maken hoe we hier mee om gaan bijvoorbeeld ten aanzien betrokkenheid en informatievoorziening. Naarmate de onverenigbaarheid nadrukkelijker is zullen de gevolgen en afspraken strikter en verdergaand zijn. Wij gaan er van uit, dat medewerkers zelf aanvoelen of er sprake is van mogelijke belangentegenstellingen. Als iemand twijfelt, dan overlegt hij met zijn leidinggevende. Het is belangrijk dat medewerkers ook op dit punt elkaar aanspreken.

Voor het vervullen van (betaalde) nevenfuncties gelden de bestaande cao-afspraken en de afspraken tussen bestuurder en raad van commissarissen. Voor het aanvaarden van nieuwe functies wordt vooraf om toestemming gevraagd.

Geschenken en giften

Uitgangspunt is dat geschenken niets toevoegen aan onze relatie. Daarmee is duidelijk 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 de grens? Wat is een gift en wat een kleinigheid waarvan het haast bot is om deze te weigeren?

We gaan ervan uit dat medewerkers in staat zijn hierin een juiste afweging te maken. Als iemand iets aangeboden krijgt waarover twijfel bestaat bespreekt hij dit met de leidinggevende. Moet nu ieder pennetje dat aangeboden wordt besproken worden? Of als iemand een fles wijn krijgt omdat hij een presentatie heeft gehouden? Nee. We zijn ook niet 'chantabel' op basis van dergelijke kleinere attenties. Het wordt al anders als een enveloppe met inhoud aan de orde is of als er een waardevol cadeau wordt afgeleverd met als doel om je ontvankelijk te maken voor een relatie. Dat dient geweigerd te worden en besproken met de leidinggevende.

Indien de intentie van de gever overduidelijk is gericht op een te leveren tegenprestatie, dan nemen we uiteraard geen enkele gift aan en geven dat door aan de leidinggevende.

Geschenken in geld of in natura bijvoorbeeld (bezoek aan) bijzondere activiteit 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 integriteitsbeleid 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 op prijs stelt.

Kleine geschenken met de Kerst delen we met elkaar (grote worden niet geaccepteerd). Een excursie kan best functioneel zijn; als die functioneel is, dan betalen we ook zelf.

Informatie/gegevens

We verwachten dat onze medewerkers zorgvuldig omgaan met de informatie/gegevens die zij uit hoofde van hun functie of anderszins beschikken. Dat betekent, dat oneigenlijk gebruik van kennis niet is toegestaan. Bij het hanteren van die kennis worden bovendien de wettelijke regels m.b.t. privacy 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. Woonveste heeft hiervoor afspraken rondom informatie-beveiliging opgesteld die door alle medewerkers zijn ondertekend en bij indiensttreding worden ondertekend.

Medewerkers zijn op de hoogte van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en houden zich hieraan bij de verwerking van persoonsgegevens.

Scheiding van zaak en privé

We maken geen misbruik van onze eventuele (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.

Het is niet toegestaan om tot eigen voordeel of tot voordeel van vrienden op een onrechtvaardige manier voorrang te krijgen in onze dienstverlening (bijvoorbeeld in woonruimteverdeling of verkoop van een woning). Als er uitdrukkelijk een bedrijfsbelang 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 managementteam en accordering door de directeur-bestuurder.

Het declareren van kosten met een privé-karakter is uit den boze.

Gedrag op kantoor en werkplek

Onze medewerkers moeten zich bewust zijn, dat zij werkzaamheden verrichten in het belang van onze maatschappelijke functie. De medewerkers hebben een professionele houding dat blijkt onder meer uit zakelijk en betrokken gedrag, verzorgd uiterlijk, 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 respectvol gesproken, ongeacht hun afkomst, taal of religie.

Onze bezoekers worden als gasten behandeld. Dat betekent, dat bezoekers in de regel worden opgehaald bij de receptie, worden begeleid naar de desbetreffende afspraak en weer worden teruggebracht.

Administratie

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

5 Wat als niet integer wordt gehandeld.

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.

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 wijzen 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 Klokkeluidersregeling van Woonveste.

E. van den Einden
Directeur-bestuurder Woonveste
Drunen, november 2019