

# Gedragscode Integriteit WBV Beter Wonen Goedereede

## **Voorwoord**

### **Missie**

De Woningbouwvereniging Beter Wonen, hierna genoemd “Beter Wonen”, wil zich graag profileren als een maatschappelijk ondernemer die vanuit de klantoriëntatie werkzaam is op het gebied van wonen, woondiensten en woonmilieu en die daarbij ook maatschappelijk wil presteren. In onze missie is dan ook verantwoord dat wij voor een brede groep van klanten op eigentijdse wijze zorg dragen voor hun wensen op het gebied van wonen, woonomgeving en aan wonen gerelateerde diensten en producten. Beter Wonen richt zich daarbij vooral op die mensen die, om wat voor reden dan ook, moeilijk of niet in hun wonen kunnen voorzien.

Keuzevrijheid, kwaliteit, betrouwbaarheid en een duurzame bedrijfsvoering staan bij Beter Wonen centraal. Onze bedrijfsvoering kenmerkt zich door een maatschappelijke oriëntatie en is sterk lokaal verankerd. Economisch verantwoord exploiteren, de dialoog met de omgeving aangaan en samenwerken met maatschappelijke instellingen en gemeente vormen voor Beter Wonen de voorwaarden voor optimaal maatschappelijk presteren.

### **Richtlijnen en aanbevelingen**

Een kenmerk van Beter Wonen als organisatie is dat het vertrouwen in de medewerkers groot is. Deze ontwikkeling, samen met het feit dat er bij Beter Wonen heel veel geld omgaat, maakt integriteit tot een zeer relevant thema.

Beter Wonen is een corporatie, die samen met andere partijen doelen nastreeft, die veelal in het publieke domein liggen. We beheren veel geld met een maatschappelijke bestemming en dat schept bijzondere verplichtingen op het vlak van integriteit. Dit houdt in dat we eerlijk, open en transparant willen werken en naar alle relevante personen en partijen op elk moment verantwoording willen afleggen over wat we doen en hoe we dat doen.

### **Wederkerigheid**

Integriteitbeleid is niet af met de aanbevelingen en richtlijnen in deze gedragscode. We moeten ons inspannen om onze richtlijnen op het gebied van integriteit na te komen, maar dat geldt ook voor onze partners. Hiermee willen bereiken dat alle betrokkenen weten hoe we zijn en hoe we het graag willen hebben en dat is dan niet meer vrijblijvend. De opdracht is om ons te gedragen vanuit een mentaliteit die past bij de filosofie van Beter Wonen, sociaal, pro-actief, integer en betrouwbaar.

## **Toepasselijkheid**

Het Bestuur verstrekt de integriteitcode aan alle commissarissen en medewerkers en plaatst deze op de website van Beter Wonen.

## **Inleiding**

### **Randvoorwaarden**

Bij het opstellen van het advies/de richtlijnen voor het integriteitbeleid is uitgegaan van de volgende randvoorwaarden:

- Vertrouwen in een open, transparante cultuur met eigen verantwoordelijkheid;
- Beter Wonen verwacht dat externe relaties ook een gedegen integriteitbeleid hebben en zich daaraan houden;
- In contacten met derden dient er sprake te zijn van een win-win situatie en wederkerigheid;
- Uit het genoten voordeel vloeit geen afhankelijkheidsgevoel/verplichting tot tegenprestatie;
- Deze gedragscode geeft geen limitatieve opsomming van activiteiten, die wel of niet zijn toegestaan;
- Corruptie en fraude worden in geen enkel geval getolereerd;
- Deze gedragscode is door het Bestuur opgesteld in overleg met de Raad van Commissarissen en de ondernemingsraad en in de overlegvergadering met de ondernemingsraad vastgesteld. Dit om een zo breed mogelijke gedragenheid in de onderneming te krijgen.

Overal waar “personeel” of “medewerkers” in de code staat wordt “eenieder” binnen de onderneming bedoeld: van medewerker, bestuurder tot Commissaris. Overal waar hij staat dient hij of zij te worden gelezen.

### **Integriteit en Beter Wonen**

Voor u ligt de “Gedragscode Integriteit”. Werken bij Beter Wonen is iets om trots op te zijn. Een medewerker van een maatschappelijke onderneming zoals Beter Wonen levert direct en indirect een bijdrage aan het welzijn van de samenleving. Vanuit deze verantwoordelijkheid is het vanzelfsprekend dat burgers, in- en externe partijen, integer handelen van Beter Wonen verwachten. Met andere woorden: integriteit is een belangrijke voorwaarde voor het vertrouwen in Beter Wonen als lokaal verankerde maatschappelijke onderneming.

Beleid, regels, normen en waarden lijken soms zo vanzelfsprekend dat ze overbodig lijken. Toch is het van belang dat op hoofdlijnen de “regels” zijn vastgelegd; alleen dan kunnen we elkaar erop aanspreken. Werken aan

integriteit is werken aan een cultuur van bewustheid, eigen verantwoordelijkheid en onderlinge transparante verantwoording!

### **Samenvatting gedragscode integriteit**

De gedragscode integriteit voor Beter Wonen is opgebouwd uit vijf hoofdstukken:

Het eerste hoofdstuk bevat richtlijnen voor de “Interne Integriteit”, de afspraken en huisregels.

Hoofdstuk II bevat de afspraken met betrekking tot “Externe Integriteit”; dat zijn de afspraken met een werking naar buiten toe en de wijze waarop Beter Wonen keuzes maakt.

Hoofdstuk III betreft aanbevelingen en richtlijnen voor gedrags- en huisregels.

Hoofdstuk IV behandelt de sancties bij niet naleving van de gedragscode.

In hoofdstuk V wordt omschreven hoe wij deze code intern en extern communiceren.

### **I Interne Integriteit**

In dit hoofdstuk wordt stil gestaan bij afspraken die “logisch lijken”. Er is naar gestreefd de uiteenzetting zo beknopt mogelijk te houden om daarmee de leesbaarheid te verhogen.

#### **Privézaken regelen in werktijd**

Privézaken (bijvoorbeeld het voeren van privé telefoongesprekken) hoor je voornamelijk te regelen in je eigen tijd. Toch kan het wel eens nodig zijn om overdag een dringend telefoontje te plegen of een e-mail enzovoort te versturen. Uiteraard is dit in bepaalde situaties toegestaan. Wel is het de bedoeling dat hiermee bewust, open en verantwoord wordt omgegaan.

#### **Zorg voor de werkplek**

Beter Wonen zorgt ervoor dat je aan de slag kunt met goed materiaal, gereedschappen, apparatuur, enzovoorts. Beter Wonen verwacht wel dat je hiermee met zorg omgaat. Laat een en ander (zoals notebooks, camera's) daarom nooit onbeheerd achter maar berg deze op in de hiervoor bestemde kasten en/of ruimtes.

### **Gebruik kantoorartikelen**

Alle kantoorartikelen (onder andere pennen, scharen, plakband, notitieblokken, cd-roms) zijn uitsluitend bedoeld voor zakelijk gebruik. Alleen als je buiten kantooruren thuis of elders werk verricht ten behoeve van Beter Wonen, mag je daarvoor materiaal van Beter Wonen gebruiken. Kantoorartikelen en kantoomateriaal van Beter Wonen kunnen dus normaal gesproken niet mee naar huis worden genomen.

### **Het maken van privéafdrukken**

Beter Wonen biedt alle werknemers de mogelijkheid afdrukken te maken voor privégebruik. Het is hierbij niet de bedoeling dat er vele (honderden) prints worden gemaakt voor bijvoorbeeld uw vereniging.

### **Gebruik mobiele telefoon**

Enkele medewerkers beschikken over een mobiele telefoon van Beter Wonen. De telefoon is voor zakelijk telefoonverkeer bestemd. Privégebruik van de telefoon is toegestaan, mits dit in alle redelijkheid gebeurt. Wanneer er sprake is van overschrijding van de abonnementskosten per maand, door bovenmatig privégebruik, worden de kosten doorbelast aan de gebruiker.

### **Gebruik internet & e-mail**

Tijdens het werk kan de medewerker gebruik maken van e-mail en internet voorzieningen, zodat de werknemer alle informatie kan verzamelen, die hij nodig heeft om zijn werkzaamheden goed te kunnen uitoefenen.

Deze voorzieningen worden in de basis voor zakelijkgebruik beschikbaar gesteld, binnen de vastgestelde werktijden.

Privégebruik is beperkt toegestaan, mits dit in de dagelijkse werkzaamheden niet storend is, de functievervulling niet schaadt en dit geen ongeoorloofd gebruik oplevert.

Bezoek geen onoorbare sites, waaronder in ieder geval begrepen sites welke pornografisch en/of racistisch materiaal bevatten. Daarnaast gebruikt de werknemer niet het e-mailsysteem voor het verzenden van bijvoorbeeld pornografisch, racistisch, beledigend en aanstootgevend (bijv. haat en geweld) materiaal.

### **Gebruik gereedschappen en materialen**

Beter Wonen biedt alle medewerkers de mogelijkheid om incidenteel goederen of materialen aan te schaffen tegen inkoopprijs - voor eigen gebruik van de betreffende medewerker. Dit kan geregeld worden via de opzichter.

Voor alle gereedschappen en materialen van Beter Wonen geldt dat deze alleen gebruikt mogen worden voor zakelijk gebruik, dus ten behoeve van Beter Wonen. De mogelijkheid bestaat om, na overleg met de opzichter, materialen en gereedschappen van Beter Wonen voor eigen privégebruik te reserveren (zoals aanhangwagens, cirkelzagen, slijptollen, gebruik van de werkplaats).

Beter Wonen staat privégebruik van bedrijfseigendommen toe als:

- De daarmee gemoede kosten beperkt van omvang zijn;
- Het de normale bedrijfsuitoefening niet belemmert;
- Dit in eigen tijd gebeurt;
- Hier vooraf overleg is geweest met de opzichter.

Als wij bedrijfseigendommen privé gebruiken:

- Melden en vergoeden wij de eventuele schade;
- Doen we dit veilig en houden wij ons daarbij aan wettelijke bepalingen.

Belangrijk: privégebruik geschiedt op eigen risico. Beter Wonen kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele ongevallen etc.

### **Gebruik bedrijfsauto**

Voor het uitvoeren van werk heeft Beter Wonen een bedrijfsauto tot haar beschikking. Deze auto wordt buiten arbeidstijd gestationeerd in de werkplaats van Beter Wonen. Met de bedrijfsauto mag niet privé gereden worden.

Bij het gebruik van de privé-auto voor het bezoeken van vergaderingen, beurzen, cursussen, etc. waarbij het belang van Beter Wonen wordt gediend, geldt dat de verreden kilometers worden betaald door Beter Wonen. Hierbij geldt dat afrekening plaatsvindt op basis van verreden kilometers en tegen de door het bestuur vastgestelde interne reiskostenvergoeding.

### **Nevenwerkzaamheden**

Overeenkomstig de CAO Woondiensten is het de werknemer niet toegestaan werkzaamheden voor derden (bijklussen/beunen) te verrichten, dan na een schriftelijke toestemmingsverklaring van het Bestuur. Een werknemer moet voor alle nevenwerkzaamheden (in loondienst voor derden of voor eigen rekening) altijd vooraf schriftelijke toestemming vragen aan de werkgever.

De werkgever geeft hiervoor toestemming, tenzij er sprake is van concurrentie, overbelasting, strijdige belangen of een kennelijk nadelige invloed op het functioneren. Als de werkgever geen toestemming geeft, dan deelt hij dat binnen 7 dagen schriftelijk mee nadat het verzoek van de werknemer is ontvangen. Daarna overleggen werkgever en werknemer over de voorwaarden waaronder wel toestemming kan worden gegeven.

## **Declaraties en rekeningen**

Bij het indienen van declaraties doet Beter Wonen een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker, namelijk dat hij/zij naar alle billijkheid, redelijkheid en eerlijkheid een rekening indient. Declaraties dienen daarnaast altijd door de naast hogere leidinggevende te worden gecontroleerd en voor rechtmatigheid te worden geparafeerd. Voor bestuursleden en commissarissen treedt de bestuursvoorzitter als zodanig op. Declaraties van de bestuursvoorzitter worden geparafeerd door de secretaris van het bestuur. Afrekening verloopt via de financiële administratie.

## **Gegevensbescherming**

WBV Beter Wonen heeft de Algemene Verordening Gegevensbescherming ingevoerd in de organisatie. Dit betekent, dat met medewerkers concrete afspraken zijn gemaakt over hoe we omgaan met persoonsgegevens. Ook heeft het consequenties voor de manier waarop zij hun werkzaamheden uitvoeren.

## **Geheimhouding**

Medewerkers communiceren niet met externen, familie, vrienden en ex collega's over interne aangelegenheden die de naam van WBV Beter Wonen in een slecht daglicht (zouden kunnen) plaatsen, noch wordt er bedrijfsinformatie verstrekt. Als daar toch een noodzaak toe zou zijn, wordt naar de Algemeen Manager verwezen.

## **Geheimhoudings- en integriteitsverklaring**

Conform de AVG hebben alle huidige medewerkers een geheimhoudings- en integriteitsverklaring ondertekend. Dit geldt ook voor stagiaires of inleners/uitzendkrachten die bij WBV Beter Wonen werkzaamheden komen verrichten. Per 1 april 2018 is het voor nieuwe medewerkers en stagiaires een vast onderdeel van de arbeids- of stageovereenkomst.

In deze verklaring wordt vastgelegd, dat er op geen enkele wijze informatie over de organisatie, haar huurders en/of woningzoekenden en medewerkers aan derden wordt verstrekt.

## **II Externe Integriteit**

De volgende definities worden gehanteerd:

Relatiebeheer: het onderhouden van contacten met/door bedrijven en instellingen van en naar Beter Wonen: de nadruk ligt hierbij op de relatie;

- Communicatie en informatie: de wijze waarop informatie van en over Beter Wonen aan derden ter hand wordt gesteld en de mate van geheimhouding;
- Inkoop/aanbestedingsbeleid: de wijze van inkoop, de manier van gunnen van een opdracht, zijnde producten en/of diensten en het selecteren van architecten-, ingenieurs- en adviesbureaus;
- Product- en dienstenkennis: kennis opdoen van nieuwe producten en diensten: de nadruk ligt hierbij op verwerven vakkennis en ontwikkeling competenties.

### **Relatiebeheer**

Binnen het relatiebeheer gaat het om het onderhouden van goede contacten met huurders, bedrijven en instellingen door Beter Wonen, waarbij de nadruk ligt op het behoud of het verbeteren van de relatie. Onder andere moet worden gedacht aan contacten met ontwikkelaars, aannemers, zorg- en welzijnsinstellingen, leden college van B&W, ambtenaren, gemeenteraadsleden, architecten, adviesbureaus, bank(en), leveranciers, drukkers, vormgevers en dergelijke. Deze contacten dienen een zakelijk belang voor Beter Wonen te hebben.

### **Relatiegeschenken en meldingsplicht**

Medewerkers zullen bij het aannemen van persoonlijke giften een onberispelijk integer gedrag ten toon spreiden. Het mag hier uitsluitend gaan om giften met een alledaags karakter, zoals bijvoorbeeld een bos bloemen, een fles wijn of standaard pennenset etc. In zijn algemeenheid geldt dat individuele giften met een economische waarde van meer dan € 50 niet worden aangenomen en worden geretourneerd naar de afzender/aanbieder. Voor de overige giften geldt als regel dat deze ten goede komen van de corporatie.

Daarenboven geldt:

- Acceptatie alleen als jouw onafhankelijke opstelling ten opzichte van de gever daardoor niet wordt beïnvloed. Bedenk ook hoe de buitenwereld aankijkt tegen dat aannemen.
- Je meldt geschenken die je niet hebt geaccepteerd, door een hogere economische waarde dan wel jouw onafhankelijke opstelling is in het geding, bij jouw leidinggevende en/of het Bestuur;
- Accepteer nimmer geldbedragen;
- Accepteer geen geschenken van relaties waar je nog mee moet onderhandelen of anderszins zaken mee moet doen;
- Acceptatie van persoonlijke giften op je huisadres is niet toegestaan, ongeacht de waarde. Je meldt dit altijd bij jouw leidinggevende en/of het Bestuur. Deze nemen contact op met de betreffende relatie en geven aan dat schenkingen op het privé-adres niet zijn toegestaan en uitsluitend op het kantooradres mogen worden afgegeven.

Kerstgeschenken nemen een wat bijzondere plaats in als het gaat om de verhouding opdrachtgever en opdrachtnemer. Aan het einde van het jaar is het ontvangen van een kerstattentie vaak gebruikelijk. De ontvangen kerstgeschenken worden verdeeld onder alle collega's.

### **Lunches en diners**

Bij uitnodigingen voor lunches en diners gelden een aantal vuistregels:

- Bekeken wordt of het informele contact noodzakelijk is. De onafhankelijkheid dient gewaarborgd te zijn en de uitnodiging wordt altijd besproken in de vergadering van het Bestuur;
- In geval Beter Wonen voornemens is anderen voor lunches of diners uit te nodigen wordt dit besproken in het Bestuur en kunnen de kosten volgens de geldende spelregels worden gedeclareerd.

### **Uitnodigingen en recepties**

Met uitnodigingen, recepties, relatiedagen c.a. ga je transparant om!

- Je beoordeelt of een uitnodiging relevant is voor Beter Wonen. Je bespreekt alle uitnodigingen met het Bestuur;
- Je neemt je verantwoordelijkheid bij informele contacten met derden, zoals recepties en etentjes waarbij alcoholische dranken worden geschonken. Zorg dat je je professioneel en verantwoord blijft opstellen en de goede naam en het imago van Beter Wonen niet wordt beschadigd;
- Je blijft verantwoordelijk dat jouw leidinggevende op de hoogte is van hetgeen heeft plaatsgevonden en is afgesproken. Blijkt achteraf dat een uitnodiging een ander karakter had dan vooraf ingeschat, bespreek dit dan met jouw leidinggevende.

### **Scheiding zakelijk en privé**

Om de relatie met externe relaties zuiver te houden, houdt Beter Wonen zakelijk en privé strikt gescheiden. Dat zou anders verplichtingen scheppen voor zowel medewerkers van Beter Wonen als voor medewerkers van externe relaties.

In die situaties waarbij medewerkers van Beter Wonen gebruik maken van de diensten van relaties waar Beter Wonen zakelijk contacten mee onderhoudt, dan dient dit open en transparant te geschieden: dergelijke zaken worden vooraf aan het Bestuur medegedeeld.

### **Dienstverlening door derden**

Het is niet toegestaan om tot eigen voordeel of tot voordeel van familie of vrienden voorrang te bepleiten en of te verkrijgen, waar de dienstverlening van of door Beter Wonen betreft, bijvoorbeeld bij de woonruimteverdeling.



Hetzelfde geldt voor dienstverlening van bedrijven waar Beter Wonen zakelijke contacten mee onderhoudt. Je voorkomt daarmee de schijn van vriendjespolitiek en behandelt dergelijke verzoeken nooit zelf.

### **Communicatie en informatie**

Medewerkers hebben het recht van vrije meningsuiting. De medewerker mag echter geen uitlatingen doen die zijn functioneren of het imago van Beter Wonen kunnen schaden. Het grondrecht op vrije meningsuiting van de medewerker is niet absoluut. De grens ligt daar waar een goede functie vervulling niet in redelijkheid (meer) is verzekerd.

De medewerker is zelf verantwoordelijk voor wat hij zegt of doet. Heeft deze twijfels over wat hij wel of niet kan zeggen, dan kan hij altijd met de manager c.q. de bestuursvoorzitter overleggen. Voor sommige informatie is het evident dat deze vertrouwelijk moet worden behandeld.

Belangrijke belanghouders (in de vaktermen ook wel stakeholders genoemd) en journalisten ontvangen hun informatie over Beter Wonen in zijn algemeenheid via de bestuursvoorzitter namens het Bestuur in zijn hoedanigheid van directie.

Medewerkers dienen voorzichtig te handelen ten aanzien van contacten met deze belanghouders. In contacten met deze belanghouders gelden een aantal afspraken:

- Op een verzoek van een belanghouder wordt slechts ingegaan indien het verzoek het verstrekken van algemene informatie betreft;
- Wanneer het contact een ander doel heeft (bijvoorbeeld als het gaat om niet algemene informatie) dan wordt het Bestuur ingeschakeld;
- Het initiatief voor het contact met deze belanghouders dient niet bij de medewerker te liggen;
- Er kan alleen informatie van feitelijke aard worden verstrekt, waarbij de medewerker zich onthoudt van het uitdragen van zijn persoonlijke mening of beleidsopvatting, zeker als die (deels) strijdig is met de heersende opvatting van Beter Wonen;
- Verzoeken van journalisten voor informatie worden doorverwezen naar de bestuursvoorzitter.

In al deze gevallen pleegt de bestuursvoorzitter desgewenst overleg met de secretaris van het Bestuur en eventueel met de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

### **Inkoop en aanbestedingsbeleid**

Veelal staat er voor een leverancier veel op het spel. Dan kan het gebeuren dat deze meer dan de kwaliteit van zijn product gebruikt om de medewerker te overtuigen met hem in zee te gaan. Het inkopen van goederen of diensten behoort onafhankelijk te gebeuren. Ter voorkoming van belangenverstrengeling

zijn er meerdere mensen bij de besluitvorming in het kader van een inkoopprocedure betrokken.

Inkopen of aanbesteden kan op verschillende manieren plaatsvinden. Dit is afhankelijk van de (geschatte) hoogte van het bedrag dat met de offerte of begroting is gemoeid. Deze regels zijn bij Beter Wonen grotendeels opgetekend in de Nota Procedure Opdrachtverstrekking.

In een organisatie als Beter Wonen, waar jaarlijks miljoenen aan onderhoud wordt uitgegeven en waar het draait om maatschappelijk kapitaal, dient met inkopen en aanbestedingen open en transparant te worden omgegaan.

Beter Wonen heeft een gedegen inkoop en aanbestedings-, en selectiebeleid opgesteld waarbij rekening is gehouden met de volgende onderwerpen:

- Toepassen vigerende en relevante reglementen;
- Heldere criteria zijn vastgesteld voor de keuze aanbestedingsvorm (één op één, onderhands, openbaar) en de selectiecriteria voor adviesbureaus en de inkoop bij leveranciers;
- Niet alleen lokaal en regio gebonden inkopen, aanbesteden en uitnodigen;
- Bij ontvangst offerte, de offerte checken door leidinggevende (functiescheiding);
- Bij dagelijks onderhoud gaat de voorkeur uit naar aanbesteding bij lokale/regionale bedrijven. Deze contacten worden regelmatig op prijsactualiteit getoetst;
- Eigen kostendeskundigheid op peil houden en toepassen;
- Functiescheiding voorbereiding en aanbesteding/controle.

### **Product - en dienstenkennis**

Indien bedrijven medewerkers van Beter Wonen voor een relatie dag (congressen, symposia) willen uitnodigen, moet dit gemeld worden bij jouw leidinggevende en deze bespreekt het vervolgens met het Bestuur.

De bijeenkomsten moeten inspirerend en beeldvormend zijn en de ontwikkelingen bij Beter Wonen en of het functioneren van betrokkene positief beïnvloeden (opdoen van kennis en inspiratie).

- Uitgangspunt: deelname moet passen bij de aard van de functie.

### **Persoonsgegevens**

Conform art. 30 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft WBV Beter Wonen een register gegevensverwerking opgesteld. Hierin zijn alle doelen opgenomen waarom bepaalde persoonsgegevens worden verwerkt. Ook zijn hierin zaken opgenomen zoals bewaartermijnen, welke medewerkers toegang hebben tot welke gegevens en waar ze worden opgeslagen.

Woningzoekenden en nieuwe huurders krijgen op diverse momenten informatie over de manier waarop WBV Beter Wonen met persoonsgegevens omgaat. Dit is bijvoorbeeld op het moment van inschrijven of in de huurovereenkomst.

### **Functionaris Gegevensbescherming**

WBV Beter Wonen heeft een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld. Deze functionaris houdt de organisatie scherp op de toepassing en naleving van de privacywetgeving.

### **Internet**

De documenten die WBV Beter Wonen heeft ontwikkeld met betrekking tot gegevensbescherming zijn integraal beschikbaar via haar website. Op, onder andere, deze manier informeert WBV Beter Wonen haar klanten en bezoekers van de website over de manier waarop de organisatie omgaat met persoonsgegevens.

### **III Gedrag op de werkplek**

Medewerkers van Beter Wonen en relaties die namens Beter Wonen optreden of Beter Wonen bezoeken, zijn zich ervan bewust werkzaamheden te verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van Beter Wonen in het algemeen, en van de klanten in het bijzonder. Dat betekent dat zij zich professioneel moeten gedragen, maar ook dat eventuele misstanden gemeld kunnen worden zonder schade voor diegene die daarvan melding maakt.

### **Dienstverlening en bejegening**

In het bijzonder wordt over de huurders/klanten en de collegae van Beter Wonen altijd respectvol gesproken, ongeacht hun afkomst, taal, religie of gedragingen. Ook buiten werktijd spreken en gedragen medewerkers en representanten zich te allen tijde met respect voor Beter Wonen, haar klanten, medewerkers en overige relaties. Elke verbale of non-verbale uiting die ook maar enigszins een discriminerend of seksistisch karakter heeft, is uit den boze. Grof taalgebruik is eveneens uit den boze.

### **Vertrouwenspersoon Integriteit en Ongewenste Omgevingsnormen (VP)**

Deze gedragscode geeft richtlijnen en voorbeelden hoe te handelen wanneer de medewerker op situaties stuit waarbij integriteit en ongewenste omgangsvormen een rol spelen. In de praktijk kunnen zich situaties voordoen die hier niet zijn beschreven. In die situaties is het verstandig te rade te gaan bij de manager of, wanneer dat minder wenselijk wordt geacht, de vertrouwenspersoon Integriteit en Ongewenste Omgevingsnormen (VP).

Binnen Beter Wonen vervult de bestuursvoorzitter de rol van vertrouwenspersoon Integriteit en Ongewenste Omgevingsnormen en, indien het handelen of nalaten van een directielid of bestuurder in het geding is, de (waarnemend) voorzitter van de Raad van Commissarissen. Deze VP biedt de medewerker in vertrouwelijkheid een luisterend oor en kan adviseren hoe met een integriteitvraagstuk om te gaan.

Daarnaast kunnen de medewerkers worden geconfronteerd met een situatie dat anderen binnen de organisatieregels of normen overtreden. De medewerker doet er goed aan om deze kennis niet voor zich te houden. Het is zelfs zo dat hij in sommige gevallen verplicht is daarvan werk te maken. Wanneer er sprake is van een misdrijf, is de medewerker verplicht hiervan aangifte te doen bij de officier van justitie. Daarnaast moeten vermoedens van misstanden worden gemeld (klokkenluidersregeling).

In al deze gevallen kan de medewerker zich wenden tot de VP. Is een van de leden van het bestuur onderwerp van (vermoedelijke) overtreding dan vervult de (waarnemend) voorzitter van de Raad van Commissarissen deze rol. Naast het geven van advies aan de medewerker kan deze VP helpen om misstanden intern aan de orde te stellen. Bovendien heeft deze een signalerende rol naar de overige leden van het Bestuur. De VP werkt in principe op basis van anonimiteit en vertrouwelijkheid.

### **Klokkenluidersregeling**

Bij Beter Wonen geldt een zogenaamde Klokkenluidersregeling, die grofweg de procedure inhoudt op welke wijze een medewerker een vermoeden van een misstand kan melden en de acties die de VP moet ondernemen naar aanleiding van een melding. Een vermoeden van een misstand betreft:

- een grove schending van wettelijke voorschriften of bedrijfsregels;
- een groot gevaar voor de gezondheid, de veiligheid of het milieu;
- een zeer onbehoorlijke wijze van functioneren, die het goede functioneren van Beter Wonen in gevaar brengt dan wel het imago van Beter Wonen op ernstige wijze schendt.

Vermoedt of constateert een medewerker dat een van deze zaken aan de orde is, dan is hij verplicht hiervan melding te maken. Uitgangspunt van de regeling is dat een vermoeden van een misstand primair intern bij de manager wordt gemeld.

Is deze betrokken bij de misstand, dan kan hij zich richten tot de VP of de (waarnemend) voorzitter van de Raad van Commissarissen. De leidinggevende die de melding heeft ontvangen, is verantwoordelijk voor een adequate afhandeling daarvan. Hij legt de melding schriftelijk vast en informeert, via de gebruikelijke procedure, de bestuurder en indien het de bestuurder betreft de voorzitter van de Raad van Commissarissen. Vervolgens wordt de melding geverifieerd en een onderzoek gestart.

Degene die een vermoeden van een misstand te goeder trouw meldt en de VP mogen op geen enkele manier worden benadeeld in hun positie als gevolg van de melding dan wel het uitoefenen van de taak van VP.

### **Uitdragen integriteitbeleid door Bestuur en manager**

Het Bestuur en de manager geven het goede voorbeeld. Zij zijn open over hun manier van werken. Zij zijn aanspreekbaar op hun werkwijze en hun houding naar medewerkers. Bij twijfel en vragen over de juiste handelswijze kunnen medewerkers bij hen terecht. Zij bespreken twijfels en vragen over integriteit met elkaar (sparringpartners) en stimuleren medewerkers hetzelfde te doen. Ze zijn alert op risicogevoelige situaties waarin medewerkers terecht kunnen komen en dragen bij aan hun weerstand daartegen. Zij spreken los van elkaar ofwel gezamenlijk medewerkers aan op dubieus gedrag, maken afspraken en treffen indien nodig, na instemming van het Bestuur, maatregelen ten aanzien van de medewerkers.

### **Gegevensbescherming**

Medewerkers gaan voorzichtig om met persoonsgegevens van huurders, woningzoekenden, collega's etc. Zij bergen formulieren en andere bescheiden met persoonsgegevens op in een kast aan het eind van de werkdag en sluiten deze af.

## **IV Sancties**

### **Sancties**

Een stelsel van gedragsregels is pas compleet als ook duidelijk is wat de gevolgen kunnen zijn van het niet naleven van deze regels. Als een medewerker de regels uit deze gedragscode overtreedt of anderszins niet integer werkt, wordt dit beschouwd als plichtsverzuim. Ook gedragingen in de privé-tijd kunnen onder omstandigheden plichtsverzuim opleveren. Het moet dan gaan om gedrag waardoor de belangen van Beter Wonen ernstig worden geschaad of waardoor diens integriteit, voor zover deze in verband staat met zijn functievervulling, in het geding is.

Wie de vastgestelde gedragsregels niet nakomt, zal daarop direct worden aangesproken door zijn of haar leidinggevende. Er is géén uitputtende lijst te geven van welke straf bij welke misdraging moet worden opgelegd.

Disciplinaire bestraffing is geen automatisme.

Ook andere rechtspositiemaatregelen zijn mogelijk. Het Bestuur kan op basis van de aard en de ernst van de overtreding tot de volgende maatregelen besluiten:

- Het Bestuur kan de medewerker een mondelinge waarschuwing geven en/of berispen;

- Het Bestuur laat een melding hiervan maken en aantekening maken in het personeelsdossier;
- Het ontvangen voordeel teruggeven aan de persoon of organisatie waarvan het ontvangen is;
- Het Bestuur kan de medewerker een schriftelijke waarschuwing geven met een aantekening in het personeelsdossier;
- Het Bestuur kan besluiten tot het starten van een “disfunctioneringsprocedure”: zo'n procedure kan eventueel leiden tot ontslag;
- Het Bestuur kan de medewerker, na overleg met de voorzitter van de Raad van Commissarissen, op staande voet ontslaan bij diefstal en/of fraude.

## **Praktijk**

Ondanks deze code en andere integriteitmaatregelen zullen zich in de praktijk situaties kunnen voordoen waarin niet direct een duidelijk antwoord is te geven op de vraag of iets wel of niet door de beugel kan. Als een medewerker voor zo'n integriteitvraag of moreel dilemma komt te staan, is het van het grootste belang dat hij hierover praat met bijvoorbeeld de manager, zijn collega's of met het Bestuur. Op deze wijze blijft hij niet met het dilemma “zitten”, maar kan hij zijn eventuele ideeën toetsen aan de opvattingen van anderen en maakt hij zijn handelen transparant. Verder draagt hij dan bij aan het integriteitbesef binnen Beter Wonen.

Laten we ons er bewust van zijn, dat iedereen binnen Beter Wonen een onderdeel is van de sfeer en cultuur die er heerst. Samen zijn we hier verantwoordelijk voor en moet het normaal zijn om elkaar aan te spreken op niet gewenst of ontoelaatbaar gedrag.

## **V Communicatie**

### **Algemeen**

Het integriteitbeleid dient in elk geval bij alle medewerkers bekend te zijn. Implementatie en communicatie naar de medewerkers verdient extra aandacht door het agenderen van integriteit als onderwerp tijdens werkoverleggen, het bespreken in beoordelingsgesprekken, etc. Voor het overige kan het beleid worden gecommuniceerd via een persoonlijke mailing, via posters en presentaties en publicatie op de website van Beter Wonen.

Extern wordt het integriteitbeleid gecommuniceerd via melding aan relaties onder verwijzing naar de betreffende pagina op de website van Beter Wonen, waar één en ander is te lezen en te downloaden.

Regelmatig zal onder verantwoordelijkheid van het Bestuur van Beter Wonen een evaluatie plaatsvinden van het integriteitbeleid en de gestelde gedragscode.

Goedereede, juli 2018.

Het Bestuur van de Woningbouwvereniging Beter Wonen,

De secretaris,

G. Moerkerk



De Raad van Commissarissen van de Woningbouwvereniging Beter Wonen,

De voorzitter,

T.A. Bakelaar



De secretaris,

B. van Dam



De Ondernemingsraad van de Woningbouwvereniging Beter Wonen,

De voorzitter,

G. van Asperen



De secretaris,

K. Eenhoorn



De voorzitter,

M. van Golberdinge

