



Integriteitsbeleid

Woonservice



W O O N S E R V I C E

Inhoudsopgave

- 1. Voorwoord**
- 2. Integriteitsbeleid, governance en aangrenzend beleid**
- 3. Beleidsthema's**
 - 3.1 Woonruimteverdeling
 - 3.2 Omgaan met geschenken, giften en uitnodigingen van derden
 - 3.3 Omgaan met persoonlijke en privacy gevoelige informatie
 - 3.4 Nevenfuncties en tegenstrijdige belangen
 - 3.5 Omgaan met bedrijfseigendommen
 - 3.6 Geheimhouding van kennis en bedrijfsinformatie
 - 3.7 Omgangsnormen
 - 3.8 Vastgoedtransacties
- 4. Integriteitsbeleid onder de aandacht**
- 5. Naleving en sancties**
- 6. Gerelateerde beleidsvormen**

1. Voorwoord

Oprecht handelen in het belang van de organisatie waarvoor je werkt. Dat is de kern van integriteitsbeleid. Woonservice is als private organisatie werkzaam binnen een publiekrechtelijk kader. We werken binnen een breed maatschappelijk speelveld in het belang van de volkshuisvesting. De kern van ons werk ligt vast in het BBSH, waarbij we huishoudens met lagere inkomens en bijzondere doelgroepen voldoende kansen bieden op kwalitatief goede, passende en betaalbare huisvesting.

Woonservice is een lokaal verankerde en sterk maatschappelijk betrokken organisatie. Een onomstreden imago is daarbij de norm. Woningcorporaties zijn als een glazen huis. Vanuit onze publieke functie hebben we de verplichting sober en doelmatig met onze beschikbare middelen om te gaan en op een eerlijke en transparante wijze uitvoering te geven aan de toewijzing en het beheer van onze woningen en een actieve rol te spelen op aanpalende maatschappelijke terreinen (leefbaarheid, wonen en zorg, duurzaamheid, etc). We beseffen dat onze maatschappelijke positie maakt dat velen in ons doen en laten geïnteresseerd zijn. Naast huurders en woningzoekenden zijn dit ook onze belanghouders, lokale partners en niet te vergeten de media.

Uitgangspunt Woonservice

Woonservice benadert het thema integriteitsbeleid vanuit een positief vertrekpunt. Woonservice is een glazen huis met heldere ramen. We zorgen er voor dat deze ramen zowel binnen als buiten schoon zijn. In het integriteitsbeleid beschrijven we hoe we dit doen. Tot nog toe zijn we als organisatie niet in verlegenheid gekomen door negatieve publiciteit als gevolg van integriteitsproblemen. We doen er alles aan om dit ook zo te houden. Het is echter naïef om te denken dat bij Woonservice dergelijke problemen zich niet zouden kunnen voordoen. Overal waar mensen werken kunnen zij in de verleiding komen het persoonlijk belang boven het bedrijfsbelang te stellen. Doelbewust, maar soms ook onbewust. Niemand kan ontkennen dat ergens tussen hetgeen absoluut onacceptabel is en normaal gewenst gedrag een grijs gebied ligt. In sommige gevallen is het accepteren van bijvoorbeeld een relatiegeschenk in het belang van de organisatie, terwijl het accepteren van dat zelfde geschenk in andere situaties discutabel of zelfs ronduit onacceptabel is.

Integriteitsbeleid gaat niet zozeer over wat absoluut niet en wat zeker wel acceptabel is, integriteitsbeleid gaat over het grijze gebied, over de ramen die nodig eens gewassen moeten worden. Hoe graag je het als organisatie ook wilt, je kunt dit beleid nooit 100% “glashelder” krijgen. Het belang van het opstellen van integriteitsbeleid zijn de discussies die ontstaan over het grijze gebied. Over de dilemma's waar je in de dagelijkse praktijk voor kunt komen te staan. De uitkomsten van deze discussies vormen de richtlijnen die medewerkers, maar ook externe relaties helpen bij de dagelijkse invulling van het grijze gebied binnen het integriteitsbeleid. Dit beleidsstuk is de basis van het integriteitsbeleid. Integriteitsdiscussies en dilemma's zullen er altijd blijven, waarmee het beleid ook regelmatig zal worden geactualiseerd.

Zo zorgen we er samen voor dat we de ramen van ons “glazen huis” schoon houden!

Leeswijzer

Deze notitie is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt het integriteitsbeleid geplaatst binnen de bredere structuur van beleidsthema's en de werkwijze van Woonservice. Integriteit maakt, vanuit de gedachte dat integer handelen een belangrijke kernwaarde is voor het werken bij en de werkwijze van Woonservice, impliciet onderdeel uit van ieder beleidsthema. In hoofdstuk 2 worden de thema's

benoemd waar het integriteitsbeleid meer expliciet raakt of waar een deel van het beleid in is vastgelegd, zoals het risicomanagement en de branchebrede Governancecode.

In hoofdstuk 3 geven we aan de hand van een aantal belangrijke onderwerpen richting aan het integriteitsbeleid van Woonservice. Hoe zorgen we ervoor dat beschikbare woningen op een integere wijze worden toegewezen? Hoe gaan we om met het ontvangen van relatiegeschenken en uitnodigingen voor evenementen of reisjes? Op welke manier zorgen we voor een vertrouwelijke behandeling van privacy gevoelige informatie? Hoe gaan we om met elkaar als collega's, wat kun je wel en wat kun je niet van elkaar verwachten?

De verschillende paragrafen in dit hoofdstuk geven een toelichting op het thema en geven tegelijkertijd richting aan het beleid van Woonservice. Het biedt ons zelf maar ook derden houvast in situaties waarbij integriteit aan de orde komt, het is de basis voor ons integriteitsbeleid. Daarmee geven we ook aan dat het beleid niet tot in ieder detail is uitgewerkt. Dat is in de praktijk ook onmogelijk.

Hoofdstuk 4 heeft als titel: Integriteitsbeleid blijvend onder de aandacht. Het legt de nadruk op het belang alle medewerkers steeds opnieuw bij het thema te betrekken. Dat kan in de vorm van dilemmadiscussies, maar ook door gezamenlijk een protocol op te stellen en te ondertekenen.

Tenslotte wordt in hoofdstuk 5 beschreven hoe het integriteitsbeleid in de organisatie van Woonservice geborgd is. Dat gaat uiteraard verder dan het vaststellen van deze beleidsnotitie. Bij het borgen van integriteitsbeleid hoort ook duidelijkheid over de consequenties. Integer handelen is een van de belangrijkste kernwaarden van een maatschappelijk gebonden organisatie als Woonservice. Wanneer deze waarde wordt geschonden kan de schade voor Woonservice groot zijn. Van een integere organisatie wordt dan ook verwacht dat zij medewerkers of derden die niet-integer handelen op gepaste wijze sanctioneert.

2. Integriteitsbeleid, governance en aangrenzend beleid

Het integriteitsbeleid is onderdeel van het organisatiebeleid van Woonservice. Omdat integriteit dwars door de organisatie heen gaat, raakt het inhoudelijk ook vele andere beleidsthema's. Een aantal hiervan worden expliciet genoemd, omdat ze elkaar versterken of in elkaars verlengde liggen.

Naast het eigen interne organisatiebeleid, is integriteit ook een thema waarop externe partijen de organisatie toetsen. In veel gevallen door middel van regelgeving. Ook deze relaties worden in deze paragraaf kort benoemd.

Governancecode

De governancecode van Woonservice is gebaseerd op de branchecode van Aedes. In de governancecode geeft Woonservice aan hoe zij de governance in de organisatie heeft geregeld. Daarbinnen geeft Woonservice aan hoe de organisatie goed, efficiënt en verantwoord geleid wordt en op welke wijze er verantwoording wordt afgelegd. Binnen de code zijn enkele paragrafen opgenomen die specifiek bedoeld zijn om de integriteit van bestuur en raad van commissarissen te waarborgen, onder andere met uitgangspunten over het scheiden van zakelijke en privé belangen.

Risicomanagement

Het risicomanagement bij Woonservice is een systeem waarbij continu de risico's van Woonservice in beeld worden gebracht van waaruit maatregelen worden genomen om een deel van deze risico's te voorkomen of te verkleinen. Binnen het risicomanagement zijn verschillende thema's benoemd die tot schade kunnen leiden voor Woonservice. Ook de schade kan heel divers zijn. Van materiële en financiële schade tot imagoschade.

Het opstellen van het integriteitsbeleid, en de interne discussie en dialoog over integriteit zorgt ervoor dat een aantal belangrijke risico's wordt beperkt. Naast financiële en materiële schade als gevolg van niet integer handelen helpt het beleid ook imagoschade te voorkomen.

Klokkenluidersregeling

De klokkenluidersregeling beschermt collega's die misstanden in de eigen organisatie aan de kaak stellen. De regeling is bedoeld om te voorkomen dat medewerkers uit angst voor de eigen positie in de organisatie misstanden niet melden. De klokkenluidersregeling en het integriteitsbeleid liggen duidelijk in elkaars verlengde. De klokkenluidersregeling waarborgt de positie van de klokkenluider. Aan de hand van een vastgestelde procedure wordt de melding onderzocht, dit kunnen nadrukkelijk ook meldingen van integriteitschendingen betreffen.

Protocol ongewenste omgangsvormen

Het welzijn van onze collega's is belangrijk. Daarom is er een beleid opgesteld gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie pesten en intimidatie van collega's onderling horen hier ook bij. Het beleid omvat zowel preventie als opvang en begeleiding van slachtoffers.

Personeelsbeleid

Medewerkers zijn de sleutels tot integriteit. Aandacht voor integriteit en het integriteitsbewustzijn stopt niet bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers. Het is een continu aandachtspunt binnen het personeelsbeleid.

Meldpunt Integriteit Woningcorporaties

Door de overheid is het landelijk Meldpunt Integriteit Woningcorporaties ingesteld. Bij dit meldpunt kunnen medewerkers van woningcorporaties, maar zeker ook belanghouders en burgers melding maken van misstanden bij een corporatie. Het meldpunt is een extra waarborg om te voorkomen dat mogelijke misstanden onder de pet van organisaties blijven. De opvolging en afhandeling van meldingen wordt verzorgd door de VROM-inspectie.

Accountant

De accountant ziet in zijn onderzoek toe op de invulling en toepassing van het integriteitsbeleid van Woonservice en rapporteert hierover aan de bestuurder in de jaarlijkse managementletter.

3. Beleidsthema's

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van verschillende beleidsthema's invulling gegeven aan het integriteitsbeleid. Deze thema's beslaan zoveel mogelijk de integriteitsdilemma's die zich in de praktijk voordoen of zouden kunnen voordoen. Aan de hand van voorbeelden wordt inzichtelijk gemaakt welke koers Woonservice vaart bij de interpretatie van de dilemma's. De voorbeelden helpen medewerkers en soms ook externe relaties bij het maken van de juiste integrale keuzes in vergelijkbare situaties.

3.1 Woonruimteverdeling

Een huurwoning is nog altijd een schaars goed. Dit betekent dat er vaak meerdere huishoudens geïnteresseerd zijn in een woning en dat als gevolg daarvan in meer of mindere mate sprake is van wachtduur. Tegelijkertijd is een woning een van de belangrijke eerste levensbehoeften. Iedereen heeft een plek nodig om te wonen. Van Woonservice wordt verwacht dat we onze woningen op een eerlijke, rechtvaardige en transparante wijze toewijzen. We houden ons daarbij aan de wettelijke verplichtingen en aan de lokale afspraken die we bijvoorbeeld met de huurdersvereniging maken.

Omdat huurwoningen schaars zijn en het vaak lang duurt voor een woning toegewezen wordt is de toewijzing van huurwoningen een belangrijk aandachtspunt in het integriteitsbeleid. Transparantie is een belangrijk middel in het borgen van een eerlijke toewijzing. Via het aanbodmodel kunnen woningzoekenden reageren op de vrijgekomen woningen die op de website worden gepubliceerd. Inzichtelijk is hoeveel woningzoekenden er hebben gereageerd op een woning. Woonservice legt continu verantwoording af over de toewijzing van beschikbare woningen. Woningen bestemd voor statushouders, herstructureringsurgente of voor huishoudens die zich in een zeer schrijnende situatie bevonden, worden niet op de website gepubliceerd. Ook hierover zijn afspraken gemaakt met de huurdersvereniging en gemeenten.

Verhuur aan medewerkers en aanverwanten

Medewerkers, aanverwanten en relaties van Woonservice worden op geen enkele manier bevoorrecht boven andere woningzoekenden bij het toewijzen van woningen.

Glashelder

- Woonservice verdeelt haar woningen zoveel mogelijk via het aanbodmodel;

- Er wordt online verantwoording afgelegd over de toewijzing van iedere woning;
- Medewerkers, familie of kennissen worden nooit bevoordeeld bij de bemiddeling van huur- of koopwoningen.

“De relatie van de dochter van een collega is op de klippen gelopen. De dochter woont tijdelijk weer met haar twee kinderen bij jouw collega thuis. Beslist geen ideale situatie. Ze heeft zich ingeschreven bij Woonservice, maar de wachttijden zijn lang. Na enkele maanden vraagt jouw collega of er ook mogelijkheden zijn om haar dochter op korte termijn een woning toe te wijzen”. Wat doe je?

3.2 Omgaan met geschenken, giften en uitnodigingen van derden

Met enige regelmaat worden aan medewerkers van Woonservice geschenken of giften aangeboden. Woonservice hanteert het beleid dat deze in principe niet worden aangenomen. Hetzelfde geldt voor uitnodigingen voor sportwedstrijden, evenementen, voorstellingen of reisjes.

Woonservice wil voorkomen dat met het aannemen van geschenken verwachtingen worden gewekt bij relaties en leveranciers of dat de onafhankelijkheid van de medewerker of Woonservice er door in het gedrang komt.

Woonservice informeert relaties actief over dit beleid. We houden goede relaties graag in stand en willen met het weigeren van geschenken ook geen verkeerde indruk wekken. Voor Woonservice is het niet noodzakelijk dat relaties de verstandhouding met geschenken benadrukken. Integendeel, liever niet.

Toch zijn we ons ook bewust dat in voorkomende situaties het geven en accepteren van kleine geschenken gebruikelijk is en zeker niet onwenselijk. Ook Woonservice uit op deze manier haar blijkl van waardering voor de inzet van relaties. Bijvoorbeeld met een bloemetje, fles wijn of boekenbon voor gastsprekers bij een feestelijke opening of eerste steenlegging. Omgekeerd accepteren we een dergelijk geschenk ook. Wanneer een blijkl en zeer tevreden huurder aan de balie staat met een lekkere taart als blijkl van dank voor de nieuwe woning of goede service, dan waarderen we dit compliment en snijden we de taart zeker aan in de pauze.

Glashelder:

- Woonservice accepteert in principe geen giften, geschenken, uitnodigingen voor reisjes of evenementen;
- In uitzonderingssituaties is het passend bij de gelegenheid om een geschenk te accepteren. De waarde hiervan bedraagt niet meer dan € 50;
- Geaccepteerde geschenken zijn nooit persoonlijk. Ze worden ingeleverd en verdeeld of verloot onder alle medewerkers of geschonken aan een goed doel.

Je wordt gebeld door een aannemer waar je veel mee samenwerkt. Hij heeft zojuist een grote opdracht van Woonservice gekregen en wil, omdat het toch tegen de kerstdagen loopt voor alle medewerkers iets leuks op kantoor bezorgen. Je legt hem netjes uit dat we het gebaar zeer waarderen, maar dat we het beleid hebben geen geschenken van relaties te accepteren. Een paar dagen later kom je thuis en staat er een grote doos op de keukentafel. Een kerstpakkelt namens de aannemer met een briefje erbij dat hij erg blij is met jouw inzet in het project en wil bedanken voor de goede samenwerking in het afgelopen jaar. Wat doe jij?

3.3 Omgaan met persoonlijke en privacy gevoelige informatie

Medewerkers van Woonservice werken dagelijks met de persoonlijke gegevens van een groot aantal huishoudens, van woningzoekenden, huurders en relaties. De gegevens zijn noodzakelijk om ons werk goed uit te kunnen voeren. Deze gegevens worden ons in vertrouwen verstrekt, we gaan hier dan ook vertrouwelijk en respectvol mee om.

Glashelder

- Vanzelfsprekend wordt met deze gegevens vertrouwelijk omgegaan;
- Woonservice registreert alleen gegevens die noodzakelijk zijn;
- Gegevens worden *alleen* gebruikt voor het uitvoeren van jouw functie binnen Woonservice. Ze worden niet voor andere (commerciële) doeleinden ingezet;
-

In de pauze komt het gesprek op huurachterstanden. Een collega laat merken weinig begrip te hebben voor die ene huurder. De achterstand is deze maand weer opgelopen, afgelopen zomer stonden ze nog met de caravan op dezelfde camping in Zuid-Frankrijk. Dikke auto, nieuwe caravan. Je begrijpt de reactie van je collega wel. Maar wat heb jij er mee te maken? Deze huurder is ook klant. En het heeft geen enkel nut deze situatie in de pauze te bespreken. Laat je hem dit weten?

3.4 Nevenfuncties en tegenstrijdige belangen

Er zijn genoeg voorbeelden denkbaar van collega's die naast het werk bij Woonservice ook een andere rol of functie vervullen of misschien wel een eigen bedrijfje hebben. Voor Woonservice is het goed te weten welke (persoonlijke) belangen medewerkers hebben. Dat hoeft niet altijd voort te vloeien uit een nevenfunctie. Ook het werk van een eventuele partner of familie kan tegenstrijdig zijn met de belangen van Woonservice of vanuit het integriteitsoogpunt vragen om een extra zorgvuldige handelswijze, bijvoorbeeld wanneer partners of familie een zakelijke relatie hebben met Woonservice.

Glashelder

- Binnen de CAO Woondiensten is in artikel 2.5 bepaald dat werknemers schriftelijk toestemming dienen te vragen voor het aangaan van nevenwerkzaamheden (werkzaamheden in loondienst voor anderen of voor eigen rekening);
- Bestuurder(s) en leden van de raad van commissarissen zijn bij het aangaan van nevenwerkzaamheden en persoonlijk handelen waarbij mogelijk strijdige belangen met Woonservice spelen gehouden aan de bepalingen in de Governancecode. Relevante nevenfuncties zijn openbaar en worden jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag en op de website;
- Medewerkers van Woonservice voeren geen betaalde werkzaamheden uit op persoonlijke titel bij huurders;

- Van medewerkers wordt verwacht dat zij bij twijfel mogelijke tegenstrijdige belangen bespreken met hun leidinggevende;
- Woonservice verwacht duidelijkheid en openheid van medewerkers wanneer er een zakelijke relatie wordt aangegaan (inkoop, opdrachtverstrekking, samenwerking etc.) met eigen partners, aanverwanten of nauw betrokken privé relaties. Dit hoeft niet bezwaarlijk te zijn, zolang het in openheid en met medeweten van leidinggevendens plaatsvindt.
- Goede relaties met leveranciers, onderhoudsbedrijven en aannemers gebruiken we niet om persoonlijk voordeel uit te halen. Wanneer we privé diensten betrekken bij zakelijke relaties dan dient dit gemeld te worden bij de leidinggevende;
- Woonservice heeft met een aantal leveranciers afspraken gemaakt over dienstverlening aan medewerkers van Woonservice. Dit betreft een aanbod voor CV-onderhoud door de Energiewacht, het oplossen van (riool)verstoppingen door de RRS en collectiviteitskortingen op verzekeringen (Univé / SIZ/ CZ);
- Medewerkers kunnen via Woonservice materialen en producten bestellen bij een aantal grootleveranciers (onder andere Technische Unie en Ubbens Bouwstoffen). Voor medewerkers wordt tegen de gebruikelijke condities bij deze bedrijven ingekocht. De inkoopafspraken zijn strikt bedoeld voor medewerkers van Woonservice en dus niet voor derden;
- Vergoedingen die worden verkregen voor een extern 'optreden' op basis van je functie of werkzaamheden bij Woonservice dienen te worden afgedragen aan Woonservice. Wanneer deze werkzaamheden in privétijd worden uitgevoerd en voorbereid, kan in overleg met de leidinggevende van dit uitgangspunt worden afgeweken. Deze activiteiten dienen altijd te worden gemeld omdat een belangenafweging gemaakt moet worden.

Hee Nico, was jij vrijdagmiddag nog aan het overwerken in Westerbork? Ik zag je auto aan de Lindelaan staan. Jaja, nou ja werk, ik was voor mij zelf aan het werk. De bewoners hadden mij gevraagd een terrasje te straten. Toch weer € 100 euro voor een paar uurtjes werk! Hoezo dat mag toch niet? Ik zou niet weten waarom niet, ik was met mijn eigen auto in mijn eigen tijd, wat is het probleem?

3.5 Omgaan met bedrijfseigendommen

Voor ons dagelijks werk maken we gebruik van bedrijfseigendommen van Woonservice. Computers, gereedschap, bedrijfsauto's, kopieermachines, noem maar op. Al deze materialen en apparatuur wordt ons door Woonservice ter beschikking gesteld om ons werk goed te kunnen uitvoeren. In sommige gevallen maken we er ook wel eens privé gebruik van. Een kopietje voor thuis of we lenen in overleg een aanhanger. Minder tastbaar is het begrip tijd. Iedereen stuurt wel eens een privé e-mail, zoekt iets op internet of voert wel eens een niet zakelijk telefoongesprek. Ook tijd kost geld.

Iedereen voelt aan dat ten aanzien van het privégebruik van bedrijfsmiddelen er verschil bestaat tussen gebruiken, verbruiken en misbruiken. Vanzelfsprekend is dit laatste onacceptabel. Voor het overige heeft Woonservice duidelijke uitgangspunten geformuleerd.

Glashelder

- Medewerkers vermijden zoveel mogelijk het privégebruik van bedrijfsmiddelen tenzij hierover heldere afspraken zijn gemaakt;
- Bij twijfel over het privégebruik van bedrijfseigendommen overleg je met je leidinggevende;
- Zonder overleg worden er géén bedrijfsmiddelen mee naar huis genomen, tenzij dit gebruikelijk of wenselijk is (bedrijfsauto's, laptop, etc.);
- Bellen, e-mailen, internetten en het gebruik van sociale media voor privédoeleinden kost de werkgever tijd. Iedereen doet het wel eens. We houden het beperkt!
- Voor het privégebruik van bijvoorbeeld de kopieermachines betalen we een afgesproken vergoeding;
- Wanneer we kosten maken voor het bedrijf, dan mogen we deze declareren. Woonservice probeert zoveel mogelijk medewerkers te stimuleren om gebruik te maken van de autopool. Mocht om praktische redenen dit niet haalbaar zijn dan worden de zakelijke kilometers met eigen auto vergoed. Vaklieden krijgen een vaste gereedschapsvergoeding en een budget voor kleding. Ook andere zaken als toegangsbewijzen en treinkaartjes kunnen worden gedeclareerd. Deze vergoedingen zijn op zijn plaats, we maken er echter geen misbruik van.

Piep-piep, alweer een berichtje.. In één beweging laat je collega voor de zoveelste keer deze ochtend haar werk vallen, is een seconde of twintig totaal van de wereld en diep verzonken in het berichtje, begint daarna te glimlachen... 1, 2, 3..ja na 3 tellen krijg je opnieuw ongevraagd een samenvatting van wat haar vriendje nu weer heeft ge-sms't, nog voordat je er op kunt reageren, eigenlijk wil je zeggen dat je het niet allemaal perse hoeft te weten en graag die brief even wilt afmaken! Maar ze is de twee volgende minuten al weer bezig met het intypen van een 'replytje'. Nou ja, ze is verliefd! Mooi toch?piep-piep.

3.6 Geheimhouding van kennis en bedrijfsinformatie

Bijna alle medewerkers van Woonservice komen op hun werk in contact met gevoelige informatie. Soms gaat het over persoonlijke informatie, zoals gegevens van huurders, belanghouders en collega's, het kan ook betrekking hebben op zakelijke informatie, zoals de aankoop van vastgoed of plannen voor projectontwikkeling.

Glashelder

- Gevoelige gegevens en informatie die wij in ons werk gebruiken of waar we op het werk kennis van nemen behandelen we vertrouwelijk;
- We gebruiken vertrouwelijke kennis en informatie van Woonservice niet om persoonlijk voordeel mee te behalen;
- Woonservice hanteert intern een open communicatiebeleid. Regelmatig worden medewerkers geïnformeerd over beleidsvoornemens en ontwikkelingen. Deze informatie is niet altijd geschikt en bedoeld voor externe communicatie. Van medewerkers wordt verwacht dat zij er vertrouwelijk mee omgaan. Bij twijfel wordt met de leidinggevende overlegd of externe communicatie gewenst is;
- Gegevens van klanten, medewerkers en relaties zijn digitaal opgeslagen in de vorm van databestanden. Woonservice besteedt veel aandacht aan een goede beveiliging van deze

gegevens en de dataverbindingen. Beveiligingsrisico's zijn en worden geïnventariseerd op basis van een externe audit;

- Medewerkers tekenen (bij indiensttreding) een geheimhoudingsverklaring.

Vrienden van jou gaan hun huis verbouwen. De garage wordt bij de woonkamer getrokken en er komt een slaapkamer bovenop. Trots laten ze jou de tekeningen zien, ze hebben een offerte liggen van een aannemer waar jij ook regelmatig mee te maken hebt. De prijs lijkt ze niet gek. Jij weet beter, het is een prima aannemer, maar niet de goedkoopste. Je weet dat ze bij aanbestedingen vaak veel te hoog zitten. Bij kleinere opdrachten kom je er qua prijs eigenlijk altijd wel met hem uit. Kwestie van stevig onderhandelen en dan heb je eigenlijk altijd een mooie prijs en zeker ook goed werk. En natuurlijk komt de onvermijdelijke vraag...het is tenslotte jouw vak.

3.7 Omgangsnormen

De manier waarop we omgaan met klanten, relaties en collega's is mede bepalend voor onze integriteit. Samen zijn we Woonservice. Iedereen is verschillend. Dat geldt voor ons als collega's, maar net zo goed voor onze klanten. We respecteren dit verschil door iedereen op eenzelfde vriendelijke en professionele manier te behandelen. Als collega's staan we klaar voor elkaar. Tegelijkertijd spreken we elkaar ook aan op onprettig of ongewenst gedrag. Zo zorgen we er voor dat de sfeer goed en professioneel blijft.

Glashelder

- We behandelen iedereen respectvol. Discriminatie of (seksuele) intimidatie wordt niet geaccepteerd;
- Regels zijn er voor iedereen en daar heeft iedereen ook recht op. Iedere klant wordt bij Woonservice volgens dezelfde regels behandeld;
- Het contact met klanten is voor veel collega's een mooi en waardevol onderdeel van het werk. Heel af en toe gaat het mis en zijn klanten minder vriendelijk of zelfs agressief. Meestal gaat het om verbaal geweld. We accepteren dit in geen geval. Veiligheid van medewerkers staat voorop. We handelen vanuit het agressieprotocol dat voor dit doel is opgesteld;
- We zijn bij het gebruik van social media (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc) alert op onze vertegenwoordiging van Woonservice. Of het nu privé gebruik of zakelijk gebruik betreft, we verwachten van elkaar dat we er Woonservice niet mee benadelen;
- We spreken elkaar er op aan wanneer gesprekken overgaan in roddelen. Wat we liever niet tegen een ander zeggen, zeggen we ook niet over een ander;
- Met de ene collega kun je beter opschieten dan de andere. Met sommige collega's ga je misschien ook buiten werktijd veel om. We zorgen er voor dat dit geen invloed heeft op hoe we op het werk op een professionele manier met elkaar en andere collega's omgaan;
- Wie kent er niet iemand die zijn of haar partner is tegengekomen op het werk? Ook bij Woonservice is het ontstaan van relaties niet ondenkbaar. Woonservice gunt iedereen het geluk van de liefde, maar het is in het belang van de organisatie om hier passend mee om te gaan. Beslist onacceptabel is het voortbestaan van een situatie waarbij er sprake is van een hiërarchische werkrelatie tussen betrokken medewerkers. Ook relaties tussen medewerkers waarbij dit hiërarchisch werkverband niet bestaat zal Woonservice met de nodige terughoudendheid behandelen. Woonservice zal in alle gevallen met de betreffende collega's

duidelijke en passende afspraken maken, waarbij soms ook aan oplossingen buiten de eigen organisatie moet worden gedacht.

Democratie. Er mag weer gestemd worden. Politiek correct als jij bent kun je het vaak niet nalaten om jouw collega's op een gevatte wijze te confronteren met hun in jouw ogen onbegrijpelijke partijkeuze. Net nu je lekker op dreef bent kom je erachter dat Fleurtje van plan is op een rechtse partij te gaan stemmen. Voor je het weet heb je ook haar van veel te persoonlijke kritiek voorzien. Fleurtje loopt boos weg, je voelt dat je over de schreef bent gegaan. Je collega's voelen dit nog meer en kijken jou afwachtend aan. Wat doe jij?

3.8 Vastgoedtransacties

Het moment van aan- en verkopen van vastgoed vraagt om extra aandacht vanuit het integriteitsbeleid. Omdat er bij deze transacties vaak veel geld gemoeid is, omdat misstanden gerelateerd aan vastgoedtransacties erg schadelijk zijn voor het imago, maar ook omdat er bij het waarderen en verhandelen van vastgoed een hoger risico is op 'integriteitinbreuk' door betrokken medewerkers. Woonservice heeft een aantal maatregelen genomen om het proces van aan- en verkoop van vastgoed zo optimaal mogelijk te borgen en de specifieke risico's, waar integriteit een onderdeel van is, te minimaliseren.

Glashelder

- In het bestuursreglement is het mandaat van het bestuur geregeld ten aanzien van het doen van vastgoedtransacties en de hoogte van deze transacties;
- Een van de basale onderliggers bij het proces van aan- en verkopen van vastgoed is het zogenaamde "vier ogen principe". In het investeringsstatuut wordt dit principe toegelicht;
- In de AO 'Aan- en verkopen' is vastgelegd hoe Woonservice de waarde bepaalt van te verkopen en aan te kopen vastgoed. Er worden daarin eisen geformuleerd ten aanzien van taxerend makelaars, de makelaarsselectie en ten aanzien van het uitvoeren van waardeonderzoek bij het kadaster;
- In de AO 'Aan- en verkopen' wordt vastgelegd wie gerechtigd is namens Woonservice te onderhandelen over de verkoopprijs van vastgoed en welke ruimte daarbij beschikbaar is ten opzichte van de waardetaxatie.

Woonservice is in prijsonderhandeling over de aankoop van 5000 m2 grond tegen het centrum van een van de grotere kernen. Je bent er niet direct bij betrokken, maar zit dicht bij het vuur. De verkoper laat zich vertegenwoordigen door een lokale makelaar die jij persoonlijk goed kent, buiten werktijd kunnen jullie het goed met elkaar vinden en hij bespreekt de ophanden zijnde transactie met je. Zonder helemaal duidelijk te zijn laat hij doorschemeren dat deze transactie niet is wat het ogenschijnlijk lijkt. Je krijgt een klap op je schouder en een knipoog, terwijl hij zegt: het lijkt me maar beter dat je niet alles weet, straks zeg je het nog tegen je baas... Wat doe je?

4. Integriteitsbeleid blijvend onder de aandacht

Het vaststellen van heldere beleidsuitgangspunten bieden nog geen garantie voor succes in de praktijk. Juist bij het integriteitsbeleid is de dialoog met medewerkers en ook belanghouders van groot belang. De dialoog helpt om helderheid te krijgen en te houden in het “grijze gebied” van integriteit, het beleid is immers nooit af.

Dilemmadiscussies

Hoe zorgen we er voor dat integriteitsbeleid niet iets is wat slechts op papier staat, maar juist een beleidsonderwerp waar regelmatig over wordt gesproken en gediscussieerd? Alleen in een open bedrijfscultuur, waar fouten maken mag, zal door medewerkers worden meegedaan aan dergelijke discussies. Durven we elkaar aan te spreken op twijfelachtig gedrag? Het bespreekbaar maken van een situatie waarbij de integriteit van bijvoorbeeld een of meerdere collega's ter discussie staat is niet altijd even gemakkelijk. Door het gesprek aan te gaan over integriteitvraagstukken zorgen we voor het verhogen van het integriteitbewustzijn en vergroten we ook ons eigen integer handelen.

Om er voor te zorgen dat we het onderwerp integriteit gezamenlijk en open met elkaar blijven bespreken, worden regelmatig dilemma's besproken tijdens afdelingsoverleggen of andere bijeenkomsten.

Vertrouwenspersoon

In sommige situaties ligt een open discussie over integriteit misschien minder voor de hand. We vragen collega's om daarin zelf een afweging te maken. Wanneer het direct en open bespreken van een situatie niet mogelijk is, biedt de vertrouwenspersoon uitkomst. In overleg met de vertrouwenspersoon kunnen afspraken gemaakt worden op welke wijze de melding binnen de organisatie wordt ingebracht. Een van de mogelijkheden is gebruik te maken van de klokkenluidersregeling. Deze regeling beschermt medewerkers van Woonservice bij het melden van misstanden.

Integriteitsbeleid glashelder:

- Integriteitsbeleid is nooit af.
- Woonservice bevordert de open cultuur en het gesprek over integriteit.
- Bijeenkomsten worden gebruikt voor dilemmadiscussies.
- Medewerkers en buitenstaanders kunnen de vertrouwenspersoon van Woonservice inschakelen bij het melden van een integriteitvraagstuk.

5. Naleving en sancties

Woonservice neemt het onderwerp integriteitsbeleid serieus. Klanten, medewerkers en onze omgeving mogen dat van ons verwachten. Dit betekent dat integriteitsbeleid geen 'bureauladossier' is. We houden het op verschillende manieren actueel. Zoals eerder omschreven bevorderen we de interne dialoog over integriteit. Daarnaast zien we ook actief toe op de naleving van het beleid en gaan we, hoe vervelend ook, passende maatregelen niet uit de weg.

Borging en controle op naleving

Het integriteitsbeleid is op verschillende manieren in de Woonservice organisatie geborgd.

- Het beleid is ondergebracht bij de directeur-bestuurder.
- Binnen de AO/IC wordt actief gecontroleerd op integriteitsaspecten.
- Werkprocessen worden regelmatig geëvalueerd. Vanuit het risicomanagement en integriteitsbeleid wordt daarbij kritisch gekeken naar integriteitsrisico's.
- Medewerkers worden actief geïnformeerd op de inhoud van het beleid en worden regelmatig uitgenodigd te discussiëren over integriteitsdilemma's om zodoende er gezamenlijk voor te zorgen dat het beleid helder is en leeft.
- Woonservice maakt een inventarisatie van kwetsbare functies. Medewerkers die deze functies bekleden hebben een grotere kans om met integriteitvraagstukken in aanraking te komen. De inventarisatie maakt het mogelijk juist deze medewerkers intensiever te betrekken bij de borging en de naleving van het integriteitsbeleid.
- Het beleid is in te zien via het Intranet en via de website van Woonservice.
- Nieuwe medewerkers worden op de hoogte gesteld van het integriteitsbeleid. Screening van nieuwe medewerkers is een vast onderdeel van de werving en selectieprocedure. De wijze waarop dit wordt uitgevoerd is mede afhankelijk van de aard van de te betrekken functie. Woonservice vraagt voor nieuwe medewerkers een zogenaamde 'verklaring omtrent gedrag' op wanneer dit relevant is voor de beoogde functie.
- Binnen de planning & controlcyclus wordt periodiek gerapporteerd over de werking van het risicomanagement en integriteitsbeleid aan MT, bestuur en raad van commissarissen.
- Woonservice kent een meldpunt risicomanagement en integriteitsbeleid. Daarnaast heeft Woonservice een klokkenluidersregeling die in gevoelige situaties de melder in bescherming neemt.

Sancties

Integriteitsbeleid is niet vrijblijvend. Woonservice is er van overtuigd dat een duidelijk beleid en een open en transparante bedrijfscultuur het overschrijden van grenzen van het integriteitsbeleid helpt voorkomen. Noodzakelijkerwijs kan het beleid niet vormgegeven worden zonder dat er sancties aan worden verbonden.

Woonservice zal passende maatregelen nemen wanneer (doelbewust) wordt gehandeld in strijd met het beleid. Van medewerkers verwachten we dat zij goed op de hoogte zijn van het beleid en het met zorg zullen naleven. Gebeurt dit niet, dan zal Woonservice hier tegen optreden en zo nodig passende disciplinaire maatregelen nemen. De vraag wat passend is, is uiteraard afhankelijk van de

aard en de ernst van de situatie. Maatregelen kunnen daarmee variëren van een waarschuwing tot het aanvragen van ontslag en het vorderen van een schadevergoeding in ernstige situaties.

Ook van zakenrelaties en belanghouders wordt verwacht dat zij in de contacten met Woonservice integer handelen. Woonservice zal hun onder andere via de website actief informeren over het integriteitsbeleid. Wanneer blijkt dat externe partijen dit beleid niet respecteren, dan zal afhankelijk van de aard en de situatie, Woonservice overwegen om ook hiertegen maatregelen te nemen en indien nodig de relatie met de betreffende partij verbreken.

Een vertegenwoordiger van een groothandel waarbij je regelmatig bestellingen plaatst komt zo maar langs en geeft jou persoonlijk twee vrijkaarten (mooie plaatsen) voor de voetbalwedstrijd Groningen-Ajax. Zomaar, omdat hij het prettig zaken met je vindt doen! Hij zegt de hele dag bezig te zijn met het uitdelen van kaarten aan relaties: Speciale actie. Nou dat is mooi, bij jou aan het juiste adres. Jij gaat lekker naar de FC! Natuurlijk weet jij wel dat dit eigenlijk niet de bedoeling is, het past niet binnen het integriteitsbeleid. Jij ziet er niet zoveel kwaad in en er is toch niemand die het hoeft te weten. Toch?