



## **INTEGRITEITSCODE !WOON**

VASTGESTELD IN OVERLEG BESTUUR EN OR D.D. 3 DECEMBER 2018

## Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Inleiding .....   | 3  |
| 1. Integriteit volgens !WOON .....  | 4  |
| 2. Omgang met klanten, leveranciers, relaties en collega's .....  | 5  |
| 3. Scheiding tussen werk en privé .....   | 6  |
| 4. Hoe om te handelen ( om te gaan) met: Geschenken, Uitnodigingen, Bedrijfsmatige activiteiten, Belangenverstremgeling, Nevenwerkzaamheden en Sancties ..... | 6  |
| 4. Consequenties en sancties van de integriteitscode .....  | 7  |
| 5. Melden van integriteitskwesities; de meldingsregeling.....   | 8  |
| 6. Afspraken m.b.t. de relaties op de werkvloer .....   | 11 |

## Inleiding

Om onze integriteit te waarborgen, moeten wij steeds de grens bewaken tussen gewenst en Ongewenst gedrag. Wet- en regelgeving bieden ons daarvoor een dwingende basis. Regels en richtlijnen bieden echter niet voor alle integriteitsvraagstukken voldoende houvast. Er blijven vaak grijze gebieden, waarin wij allemaal onze eigen verantwoordelijkheid hebben deze volgens !WOON waarden en normen in te vullen. Om hiervoor handvatten te bieden is deze !WOON gedragscode opgesteld waarin de kernwaarden van !WOON zijn vastgelegd.

De !WOON integriteitscode dient tevens als hulpmiddel om het onderwerp integriteit binnen de organisatie beter bespreekbaar te maken en in het persoonlijk bewustzijn te verankeren. De code is ook een leidraad voor de teamleiders, die vanuit hun positie immers een grote verantwoordelijkheid dragen voor het creëren van een open klimaat en het stimuleren van integer gedrag.

De integriteitscode beschrijft wat we bij !WOON onder integriteit verstaan en waar de grenzen liggen. Ons streven is zo integer mogelijk te handelen. Naar klanten, leveranciers en relaties maar ook naar elkaar. Deze integriteitscode is een steun om plezierig (met elkaar) te kunnen werken.

## Voor wie

- Alle medewerk(st)ers;
- ZZP-ers die werkzaamheden voor !WOON verrichten;
- Stagiaires;
- Vrijwilligers;
- Organisaties waar wij mee werken.

!WOON is een professionele organisatie op het gebied van dienstverlening voor alle bewoners met woonvragen: huurders en eigenaar-bewoners. In de missie en visie staan onze klanten, onze deskundigheid en onafhankelijkheid centraal. !WOON wil open, eerlijk en transparant zijn in haar handelen. Integer gedrag is een belangrijke voorwaarde voor vertrouwen in onze organisatie (klanten en medewerkers). De integriteitscode van !WOON bevat een aantal richtlijnen met betrekking tot gedrag en integriteit en het is dus geen uitputtende lijst van (gedrag)regels en sancties. De integriteitscode heeft geen vrijblijvend karakter. De onder 'Voor wie' genoemde groepen moeten zich houden aan deze code en van organisaties waar wij mee werken verwachten we dat zij deze integriteitscode zullen respecteren.

De integriteitscode is een openbaar stuk. Belanghebbenden kunnen er kennis<sup>1</sup> van nemen via de website van !WOON.

---

<sup>1</sup> Er komt een samenvatting op de website van !WOON

### *Hoe is de code opgebouwd:*

1. Wat !WOON verstaat onder integriteit.
2. Omgaan met klanten, leveranciers, relaties en collegae.
3. Scheiding tussen werk en privé.
4. Hoe om te handelen ( om te gaan) met: Geschenken, Uitnodigingen, Bedrijfsmatige activiteiten, Belangenverstrengeling, Nevenwerkzaamheden en Sancties
5. Consequenties en sancties van de integriteitscode.
6. Melden van integriteitskwesties.
7. Borging en navolging integriteitscode !WOON.

#### **1. Integriteit volgens !WOON**

Directie, staf en medewerkers handelen op basis van de regels en geven inhoud aan hun professionele verantwoordelijkheid. Deze regels liggen deels vast in de bij !WOON geldende procedures en protocollen, en zijn gebaseerd op de algemeen maatschappelijk geldende regels.

We verlenen diensten op een professionele onafhankelijke en onpartijdige manier. Eerlijk en volledig volgens de door !WOON goedgekeurde methodes, gewoonten en principes.

De integriteitscode van !WOON draagt bij aan het realiseren van haar doelstellingen. Het ondersteunt het beleid en de uitgangspunten van de Arbowetgeving als het gaat om het bieden van een veilige werkomgeving aan medewerkers.

Wat wel en niet mag in het kader van integriteit is nooit helemaal te beschrijven. Centraal staat steeds de vraag; waarom wil iemand mij iets geven/delen en als ik het accepteer verandert daardoor de relatie. Word ik daar door beïnvloed? Het is belangrijk om te beseffen dat er altijd een grijs gebied blijft en dat dit lastig te duiden is. Elke situatie is net weer even anders.

Belangrijke uitgangspunten bij een afweging over integer handelen zijn:

- het bespreekbaar maken en bespreken met collega's; dan wel vrijwilligers
- het bespreekbaar maken tussen de medewerker en de leidinggevende;
- het bespreekbaar maken tussen de vrijwilliger en de vrijwilligersbeleider;
- reflecteren over hoe een buitenstaander<sup>2</sup> er naar zou kijken.

---

<sup>2</sup> Iemand die er niets mee te maken heeft, dus geen partij is

## 2. Omgang met klanten, leveranciers, relaties en collega's<sup>3</sup>

We handelen integer naar onze klanten, leveranciers, relaties en als collega's onderling.

!WOON respecteert tevens het geldende integriteitsbeleid van haar opdrachtgevers en leveranciers.

### **Privacy**

We respecteren de privacy van onze klanten, leveranciers, collega's en relaties. Informatie over hen gebruiken we puur en alleen in de werksituatie.

### **Vertrouwelijke informatie**

Vertrouwelijke informatie over en van onze klanten, leveranciers, collega's of relaties gebruiken we alleen als dat nodig is voor het goed uitvoeren van ons werk. We gaan zorgvuldig om met deze informatie en zorgen ervoor dat onbevoegden er niet bij kunnen.

### **Afspraken**

We komen afspraken na en zijn klantgericht zowel intern als extern. Wij doen wat we beloven; wij beloven alleen wat we waar kunnen maken. Zowel aan klanten, leveranciers, collega's als aan relaties.

### **Collegialiteit**

!WOON biedt een prettig, open en veilig werkklimaat. Daarbij hoort dat wij elkaar correct en met respect behandelen. Medewerkers worden gelijk, eerlijk en met respect behandeld ongeacht ras, geslacht, leeftijd, nationaliteit, handicap of religie/overtuiging, seksuele voorkeur, lidmaatschap van een vakbond. Seksuele intimidatie, discriminatie, agressief gedrag, belediging, roddelen en pestgedrag worden niet getolereerd.

### **Leidinggevenden**

Leidinggevenden geven het goede voorbeeld. Een leidinggevende ziet toe op een correcte uitvoering van de integriteitscode.

### **Aanspreken**

We spreken elkaar aan op ongewenst en/of niet integer gedrag. Dat is misschien niet altijd even gemakkelijk, maar ongewenst gedrag kan de sfeer binnen !WOON negatief beïnvloeden én collega's schaden. Feedback op een collega of een leidinggevende wordt met hem of haar persoonlijk besproken.

---

<sup>3</sup> Onder collega's wordt verstaan: medewerkers, ZZP-ers, stagiaires en vrijwilligers

### 3. Scheiding tussen werk en privé

Om de relatie met externe partijen zuiver te houden, houdt !WOON privé en zakelijk zoveel mogelijk gescheiden<sup>4</sup>. Dit betekent dat vrienden en familieleden niet worden voortgetrokken of aan de andere kant profijt hebben van het feit dat je werkzaam bent bij !WOON.

### 4. Hoe om te handelen ( om te gaan) met: Geschenken, Uitnodigingen, Bedrijfsmatige activiteiten, Belangenverstrengeling, Nevenwerkzaamheden en Sancties

#### *Geschenken*

!WOON wil voorkomen dat (relatie)geschenken gezien kunnen worden als tegenprestatie voor een geleverde/te leveren dienst. Wij accepteren of geven geen geld of een andersoortige beloning voor taken die wij als medewerker of vrijwilliger van !WOON voor klanten verrichten of nalaten. Bij !WOON is het niet aannemen van presentjes de norm. Maar het ligt iets genuanceerder.

*Wij nemen geen presentjes aan, maar ...*

- Een present in de vorm van een taart deel je met je team. Een bos bloemen blijft op kantoor. Een fles wijn of bier; overleg met je teamleden hoe je dit gaat oplossen. Medewerkers met een bureaufunctie worden hierin meegenomen (het moet dus geen beloning zijn van een individuele prestatie, daar ligt de grens);
- Relatiegeschenken nemen we in principe niet aan, maar een pen, een boek (de kleine dingen dus) zullen er niet toe leiden dat een medewerker opeens in integriteitsproblemen komt. Meldt dit wel altijd bij de teamleider.
- Een cadeaubon tot maximaal € 25 mag je aannemen, maar wordt gedeeld met je team. Je meldt de ontvangst daarvan bij jouw teamleider dan wel de vrijwilliger begeleider.
- De inhoud van een kerstpakket wordt verdeeld onder collegae en ook hier worden medewerkers met een bureaufunctie niet vergeten.
- Bij uitnodigingen voor een werklunch of diner wordt altijd meebetaald. Bij twijfel wordt overlegd met leidinggevende/directie

#### *Uitnodigingen*

Alle ontvangen en verzonden uitnodigingen voor etentjes, seminars, excursies en (sport)evenementen (betaald en niet betaald) worden gemeld en besproken met de leidinggevende. De leidinggevende maakt samen met de desbetreffende medewerker een afweging en besteedt hierbij ook aandacht aan de kansen en risico's die (het aannemen van) de uitnodiging met zich meebrengt. Wij gaan uit van een duidelijke scheiding tussen werk en privé om de relatie met externen zuiver te houden.

#### *Bedrijfsmatige activiteiten*

Het is niet toegestaan voor medewerkers om bedrijfsmatige activiteiten uit te oefenen voor eigen rekening of voor rekening van een derde met behulp van eigendommen of materialen van !WOON. Bovendien is het niet toegestaan om tot eigen voordeel of tot voordeel van

familie, vrienden of bekenden voorrang te bepleiten en/of te verkrijgen waar het de dienstverlening van !WOON betreft. Hetzelfde geldt voor diensten van derden.

### **Belangenverstrengeling**

Het kan voorkomen dat persoonlijke belangen en het belang van !WOON met elkaar in strijd zijn. In ieder geval is een zorgvuldige afweging van privé en zakelijk belang aan de orde. Bij twijfel stemt een medewerker altijd af met zijn of haar leidinggevende.

### **Nevenwerkzaamheden**

Bij belangenverstrengeling kan het gaan om nevenactiviteiten, het verrichten van werkzaamheden of diensten voor relaties, het verkrijgen van privévoordeel uit hoofde van het werk bij !WOON. Medewerkers vragen voor het uitvoeren van nevenactiviteiten altijd toestemming door hier vooraf met werkgever over te overleggen. De directie beslist of deze werkzaamheden, betaald of onbetaald, de belangen van !WOON kunnen raken en of deze uitgevoerd mogen worden. Zie daarvoor ook de regeling Nevenfuncties!WOON.

## **4. Consequenties en sancties van de integriteitscode**

Iedere medewerker en vrijwilliger is verplicht zich aan deze integriteitscode te houden. In gevallen waarin een overtreding van de integriteitscode wordt vermoed, of gevallen waarin zich interpretatieverschillen van de regeling voordoen, is primair een rol weggelegd voor de direct leidinggevende om te bepalen wat de ernst van de situatie is. In structurele (als het dus regelmatig voor komt) gevallen kan de directie een rol spelen. Kwesties waarbij het vermoeden bestaat van ernstige overtreding van de regeling, worden altijd gemeld bij de leidinggevende. Van strafbare feiten wordt door !WOON altijd aangifte gedaan.

### **Sanctie**

Wanneer een medewerker of een vrijwilliger, een leverancier of een externe relatie handelt in strijd met deze integriteitscode, dan beschouwen wij dat als een ernstige aangelegenheid. Afhankelijk van de ernst van de overtreding worden stappen ondernomen door de direct leidinggevende, in overleg met de personeelsadviseur<sup>5</sup>. Deze kunnen zich uitstrekken tot disciplinaire maatregelen tegen medewerkers of tot het verbreken van de samenwerking met een externe relatie of een leverancier. Indien een medewerker het niet eens is met de opgelegde sanctie, staat het de medewerker vrij om het besluit aan te kaarten bij de directie. Voor vrijwilligers geldt dat er altijd een gesprek met de vrijwilligerscoördinator dan wel de teamleider plaats zal vinden en in het uiterste geval zal de samenwerking verbroken kunnen worden.

---

<sup>5</sup> Een overtreding kan arbeidsrechtelijke gevolgen hebben (denk aan dossieropbouw e.d.) en dan komt de personeelsadviseur altijd in beeld.

## 5. Melden van integriteitskwesities; de meldingsregeling

### *Kader meldingsregeling*

De meldingsregeling sluit aan bij de integriteitscode van !WOON die een aantal gedragsregels bevat waaraan medewerkers en vrijwilligers van !WOON zich dienen te houden. !WOON vindt het belangrijk dat werknemers/vrijwilligers op een adequate en veilige manier melding kunnen doen van eventuele vermoedens van een misstand binnen de organisatie. Het kan gaan om (niet limitatief):

- een (dreigend) strafbaar feit, zoals diefstal, corruptie en valsheid in geschrifte;
- een (dreigende) schending van regels, waaronder interne regels, zoals de integriteitscode;
- een gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu;
- een (dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten;
- fraude.

Deze regeling maakt het mogelijk:

- dat iedere medewerker/vrijwilliger (ernstige) misstanden kan melden (zie regeling huis van de klokkenluiders);  
dat alle meldingen serieus en volgens een vastgelegde procedure worden behandeld;
- dat de medewerker/vrijwilliger die de melding maakt, met inachtneming van de bepalingen in deze regeling en die te goeder trouw is, op geen enkele wijze in zijn rechtspositie dan wel samenwerking wordt benadeeld als gevolg van de melding.

### *Wie kan een melding doen?*

De meldingsregeling geldt voor alle medewerkers van !WOON. Dit zijn personen die al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst voor !WOON werkzaam zijn en voor wiens werkzaamheden !WOON de verantwoordelijkheid draagt. Hieronder verstaan wij de door !WOON ingehuurde werknemers waaronder de uitzendkrachten, gedetacheerden, freelancers en inhuurkrachten die werkzaamheden verrichten voor !WOON, maar in loondienst zijn bij een andere werkgever. De meldingsregeling is ook op vrijwilligers van toepassing.

Bepalingen

- a) Van iedere medewerker wordt verwacht dat hij of zij melding maakt van (een vermoeden van) een misstand. De meldende medewerker heeft recht op een vertrouwelijke behandeling van zijn persoonsgegevens;
- b) Deze regeling is niet bedoeld voor klachten van persoonlijke aard van de medewerkers. Daarvoor het !WOON de interne klachtenregeling en twee vertrouwenspersonen;
- c) De medewerker die een melding maakt van (een vermoeden van) een misstand dient te goeder trouw te handelen;



- d) De medewerker die een melding maakt van (een vermoeden van) een misstand dient niet uit persoonlijk gewin te handelen;
- e) Indien sprake is van bewust gedane valse meldingen of het verzwijgen van niet-integere handelingen, wordt een sanctie opgelegd;
- f) De medewerker die een melding maakt van (een vermoeden van) een misstand waar hij/zij zelf aan heeft deelgenomen, is niet gevrijwaard van interne sancties of vervolging. Wel zal bij de oplegging van sancties in overweging worden genomen, dat de medewerker zelf melding heeft gemaakt van de misstand waaraan hij/zij (mede) schuldig is.

### *Procedure*

- De medewerker meldt (een vermoeden van) een misstand in eerste instantie bij zijn/haar leidinggevende. Indien de medewerker dit niet wenselijk acht, de omstandigheden dit niet mogelijk maken of indien de leidinggevende onvoldoende gehoor geeft aan de melding, kan (een vermoeden van) een misstand worden gemeld bij een vertrouwenspersoon, of de personeelsadviseur.
- De ontvanger van de melding legt deze, met de datum waarop deze ontvangen is, schriftelijk vast en laat die vastlegging voor akkoord tekenen door de medewerker die daarvan een afschrift ontvangt.
- Indien de werknemer het vermoeden bij de vertrouwenspersoon, de personeelsadviseur of leidinggevende heeft gemeld, brengt de vertrouwenspersoon, de personeelsadviseur of de leidinggevende het bestuur op de hoogte van een gemeld (vermoeden van) een misstand en de datum waarop de melding ontvangen is.
- Als het lid van het bestuur of de vertrouwenspersoon zelf onderwerp van melding is, kan de medewerker zijn melding rapporteren aan de personeelsadviseur<sup>6</sup>.
- Indien de vertrouwenspersoon zelf onderwerp van melding is, brengt de personeelsadviseur het bestuur op de hoogte;
- Indien een lid van het bestuur zelf onderwerp van melding is, brengt de personeelsadviseur de voorzitter van de RvT op de hoogte.
- Indien de personeelsadviseur zelf onderwerp van melding, dan kan de melding rechtstreeks bij het bestuur worden gedaan.

### *Rechtsbescherming*

- a) De medewerker 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 op wie de melding betrekking heeft tot het moment, dat de melding beoordeeld is:
- b) Represailles van collega's ten opzichte van de melder, als gevolg van het melden, worden door !WOON niet geaccepteerd en zullen te allen tijde leiden tot sancties. Zolang de melder niet anders te kennen geeft, wordt de door hem gewenste anonimiteit gerespecteerd;

---

<sup>6</sup> De personeelsadviseur bepaalt of de RvT ingeschakeld zou moeten worden.

- c) Een vertrouwenspersoon die in dienst van de werkgever is, kan benaderd worden door iemand die NIET integer heeft gehandeld. De vertrouwenspersoon heeft een eigen rol en kan zo iemand bijvoorbeeld niet aangeven (melden) bij de directie. Het feit dat hij dat niet doet kan niet ten nadele van hem of haar komen.

### *Inwerkingtreding*

Deze meldingsregeling treedt per direct in werking na vaststelling van de integriteitscode door de directie en met instemming van de Ondernemingsraad

### *Borging en navolging integriteitscode!WOON*

- De integriteitscode wordt op de website van !WOON geplaatst; Incidenten met betrekking tot deze code worden bijgehouden door de personeelsadviseur;
- Om de vier jaar wordt de !WOON integriteitscode geëvalueerd.
- De integriteitscode<sup>7</sup> is een vast onderdeel binnen het personeelsbeleid en de uitvoering daarvan;
- Bij aanstelling van nieuw personeel of inhuur van derden wordt de integriteitscode uitgereikt, voor akkoord getekend en in het personeelsdossier vastgelegd;
- Voor de huidige medewerkers is de integriteitscode van toepassing;
- Afwijkingen van de code worden beoordeeld door de directie die zondig passende maatregelen treft;
- Vertrouwenspersoon !WOON. De namen staan vermeld op het Intranet van !WOON.

Het antwoord op de vraag wat nu te doen in een dilemmasituatie kan je je aan een 'test' onderwerpen. Een dergelijke 'test' verschaft een soort van universeel criterium voor de mate waarin iets moreel verantwoord is en wel of niet door de beugel kan.

In de spiegeltest stelt je jezelf de volgende vragen:

- *Wat zou ik in deze situatie zeker nooit doen?*  
Hierbij kunt u denken aan 'Wat u niet wilt dat met u gebeurt, doe dat de ander ook niet aan'.
- *Welke zijn mijn idealen, waarden en ambities waar ik in deze situatie rekening mee moet houden?*  
Hier kan ook rekening gehouden worden met 'Wat u wilt dat een ander voor of met jou doet, doe dat ook voor of met de ander'.
- *Past de oplossing die ik kies bij mij? Ben ik dat echt? Herken ik mezelf erin? Voel ik me er goed bij?*

Op basis van geanonimiseerde casuïstiek zal de teamleider 2<sup>8</sup>x keer per jaar praten over integriteitsdilemma's. Het doel is 'gewenst gedrag' te bevorderen, maar ook bespreekbaar maken van gewenst en ongewenst gedrag.

---

<sup>7</sup> Een samenvatting van de integriteitscode

<sup>8</sup> In teamoverleg op de agenda zetten

## 6. Afspraken m.b.t. de relaties op de werkvloer

De afspraken omvat het !WOON beleid betreffende relaties op de werkvloer. Deze afspraken hebben tot doel te voorkomen dat een affectieve relatie negatieve gevolgen krijgt voor de sfeer op de werkvloer en de werkzaamheden zelf. Affectieve relaties kunnen plaatsvinden op de werkvloer. Het !WOON beleid is niet om deze te verbieden maar wel om aandacht te hebben voor complicaties met betrekking tot de werkzaamheden en de onderlinge verhoudingen.

Een relatie tussen werknemers kan leiden tot belangenverstremming en het ongeoorloofd delen van vertrouwelijke informatie. Ook kan de schijn van oneerlijk verkregen voordelen worden gewekt. Dit is een situatie die voor alle partijen nadelig werkt. !WOON heeft daarom de bevoegdheid om aan een affectieve relatie rechtspositionele consequenties te verbinden en in het uiterste geval tot ontslag over te gaan.

### Begripsbepaling

Relatie: Met relatie wordt in de context van deze gedragscode bedoeld het hebben of hebben gehad van een affectieve relatie.

### Reikwijdte

Deze afspraken zijn van toepassing op alle medewerkers van !WOON, en ook op uitzendkrachten en ZZP'ers die werkzaamheden verrichten voor !WOON.

### Melden

In het geval dat een relatie ontstaat tussen twee medewerkers is het de taak van de betrokkenen om ervoor te zorgen dat de essentiële normen van professionaliteit en onpartijdigheid blijven gehandhaafd. Van betrokkenen wordt verwacht dat zij zo snel mogelijk een leidinggevende (of indien een van de betrokkene leidinggevende is van de ander, diens leidinggevende) van één van de betrokkenen informeren. Deze melding zal met de grootst mogelijke discretie worden behandeld. De leidinggevendenden besluiten of een gesprek met de P&O-adviseur en elk van de betrokkenen noodzakelijk is.

### Afspraken

Betrokkenen committeren zich om de gemaakte afspraken en de genomen maatregelen na te komen en uit te voeren.

De afspraken tussen betrokkenen worden schriftelijk vastgelegd

### Consequenties en maatregelen

De maatregelen die kunnen worden genomen bij het constateren van een relatie zijn het overplaatsen naar een ander team binnen !WOON, het staken van bepaalde werkzaamheden en in het uiterste geval ontslag. Overplaatsing is in het geval van een hiërarchische relatie het uitgangspunt, tenzij de specifieke aard van het vakgebied dit niet mogelijk maakt. In dat geval wordt er gezocht naar een andere passende oplossing zoals het afsplitsen van de inhoudelijke aansturing van de rechtspositionele leidinggevende.

Indien de relatie resulteert in een overplaatsing dan zal dit gebeuren met de intentie de rechtspositie te handhaven.

Vertrouwenspersoon en advies

Voor belanghebbende of betrokkene bestaat er de mogelijkheid om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon van !WOON.

Medewerkers die niet zeker zijn of hun relatie valt onder de hier beschreven begripsbepalingen kunnen in vertrouwen advies vragen aan de vertrouwenspersoon