

mijn huis  
**VELUWONEN**

**Integriteitscode**

## Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1.	Doel	2
2	Integriteitscode	3
2.1	Uitgangspunten	3
2.2	Op de achtergrond	5
2.3	Handhaving en sancties	6
2.4	PDCA-cyclus	6

## 1. Inleiding

Woningcorporaties hebben een belangrijke maatschappelijke taak. Onze ambities en maatschappelijke positie stellen hoge eisen aan de manier waarop we omgaan met onze huurders, belanghouders en middelen. Integriteit is daarbij een basisvoorwaarde. De samenleving ziet veel van wat een corporatie doet. Een corporatie werkt als het ware in een glazen huis. Als wij betrouwbaarheid en integriteit naar onze huurders, klanten en belanghouders willen uitstralen, zullen wij ook intern zo moeten handelen en dat transparant moeten maken.

Integriteit houdt in dat iedereen die voor Veluwonen werkt, zijn taak en functie adequaat, zorgvuldig en betrouwbaar uitvoert, in het licht van zijn verantwoordelijkheden. Integriteit houdt ook in dat zelfstandigheid en handelingsvrijheid gepaard gaan met het afleggen van verantwoording over het uitgevoerde werk.

In het kader van de Governancecode heeft Veluwonen een integriteitscode opgesteld. De documenten zijn door Veluwonen op de website gepubliceerd zodat betrokkenen deze kunnen raadplegen. Afzonderlijk is een klokkenluidersregeling opgesteld.

De Governancecode (artikel 1.4) verlangt het volgende omtrent de integriteitscode en de klokkenluidersregeling:

“Het bestuur zorgt voor een interne gedrags- of integriteitscode en een klokkenluidersregeling en publiceert deze op de website van de corporatie. Deze code beschrijft waarden en normen die medewerkers in acht moeten nemen.”

### 1.1. Doel

Veluwonen hecht veel waarde aan betrouwbaar en integer handelen van iedereen die bij of namens Veluwonen optreedt. Deze integriteitscode biedt houvast bij de invulling van dit gedrag. Hierbij vertrekken we vanuit een positieve basishouding. Wij hebben vertrouwen in elkaar en voelen ons verantwoordelijk voor ons eigen gedrag.

Een organisatie en haar medewerkers worden niet integer door het opstellen en accepteren van een integriteitscode. De integriteitscode is een richtingaanwijzer: bij twijfel wijst hij ons in de goede richting. En voor de buitenwereld maakt hij helder waar wij voor staan.

De integriteitscode denkt niet in geboden en is niet uitputtend. Het geeft handreikingen voor ons handelen in lastige situaties en ondersteunt ons bij het kiezen van de juiste basishouding, zowel in relatie met huurders, klanten, samenwerkingspartners en leveranciers, als met collega's.

Integriteit is in de eerste plaats een kwestie van houding bij alle medewerkers, maar het is ook een onderdeel van de cultuur van de organisatie waarin de medewerkers functioneren. Het management heeft daarbij de taak waarborgen te scheppen die verantwoordelijk gedrag stimuleren en onverantwoordelijk gedrag ontmoedigen. Integriteit is een van de meest wezenlijke voorwaarden voor het goed functioneren van een organisatie. Integriteit en regels worden aan de voorkant vastgesteld. Het gaat om de attitude (de houding) die we hanteren en uitstralen. Daarbij hoort openheid en transparantie. Dat is de basisvoorwaarde om goed en oprecht te kunnen werken.

De integriteitscode bestaat uit acht uitgangspunten die voor ons leidend zijn in ons handelen. Met deze uitgangspunten, zoals in willekeurige volgorde vermeld op de volgende pagina's, laten we zien hoe we binnen Veluwonen invulling geven aan het begrip integriteit. De integriteitscode geldt voor alle medewerkers die bij Veluwonen werkzaam zijn, dan wel derden die voor Veluwonen werkzaam zijn.

## 2. Integriteitscode

### 2.1. Uitgangspunten

Goed voorbeeld doet goed volgen. We geven dus het goede voorbeeld. We zijn ons ervan bewust dat we elkaar voortdurend beïnvloeden. Leidinggevend zijn zich extra bewust van hun voorbeeldgedrag en de mogelijke interpretatie daarvan.

#### Respectvolle omgang

- Werken bij Veluwonen gebeurt in een gezonde, veilige en plezierige werkomgeving.
- Waardering van en naar elkaar vinden we belangrijk.
- We gaan respectvol met elkaar om.
- We praten met elkaar, niet over elkaar.
- We maken geen discriminerende of seksistische opmerkingen.
- We spreken elkaar aan op ongewenst, niet integer gedrag.

#### Professionaliteit

- Bij Veluwonen bestaat een professionele dienstverlening en nemen de medewerkers hun professionele verantwoordelijkheid.
- We kennen het beleid van Veluwonen en hebben een haal- en brengplicht van informatie.
- We wegen het belang van huurders/klanten en andere betrokkenen zorgvuldig af.
- We luisteren naar onze huurders/klanten, maken concrete afspraken met ze en komen die ook na. Als blijkt dat we een belofte toch niet na kunnen komen, dan melden we dat zo tijdig mogelijk.
- We dragen zelf de verantwoordelijkheid voor ons eigen gedrag.
- Als een huurder/klant onverhoopt een klacht heeft over de dienstverlening, dan proberen we die op te lossen. Als dat niet lukt, wijzen we de huurder op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. We vertellen ze precies op welke manier en bij welke instanties ze dat kunnen doen.
- We gaan na welke informatie collega's nodig hebben om hun werk goed te kunnen uitvoeren en verstrekken elkaar de juiste informatie.
- We zijn ons ervan bewust dat we gebruikmaken van maatschappelijk geld en gaan daar efficiënt mee om.
- We spiegelen elkaar op professioneel gedrag.
- We gaan zorgvuldig om met onze werktijden en nemen daarin onze verantwoordelijkheid.

#### Vertrouwelijkheid

- Openheid en transparantie zijn belangrijke waarden binnen Veluwonen. Toch kan het nodig zijn om informatie te beschermen als het bekend worden ervan huurders, klanten, partners of de eigen zakelijke belangen zou kunnen schaden. Vertrouwelijke informatie omvat alle informatie die niet toegankelijk is voor het publiek en waarvan het van belang is dat ze vertrouwelijk blijft.
- We gaan zorgvuldig en discreet om met vertrouwelijke informatie.
- Informatie over huurders, klanten, relaties of collega's gebruiken we alleen voor het werk.

- We gebruiken vertrouwelijke informatie niet voor persoonlijk voordeel.

#### Betrouwbaarheid

- Bij de dienstverlening stellen de medewerkers zich onafhankelijk en onpartijdig op. Het algemeen belang gaat boven het individuele belang.
- We houden ons aan de wet- en regelgeving die voor ons werk van kracht is.
- We komen afspraken na.
- We laten voorkennis niet tot bevoordeling leiden.
- We geven niet toe aan welke druk dan ook waarmee mensen een voorkeursbehandeling proberen te krijgen.
- We zorgen ervoor dat er geen (schijn van) belangenverstrengeling ontstaat. Als we (direct of indirect) persoonlijke belangen hebben die kunnen conflicteren met de belangen van Veluwonen, dan bespreken we dat altijd met onze direct leidinggevende.

#### Geen voorkeursbehandeling

- Veluwonen hanteert duidelijke procedures voor verhuren of verkopen van een woning. Voor medewerkers en voor mensen die hen na staan, gelden dezelfde regels als voor andere woningzoekenden. Alleen de bestuurder kan bepalen of er sprake is van een uitzonderingssituatie.
- We verlenen onszelf, huurders, klanten of bekenden geen enkele vorm van voordeel of voorrang bij woningtoewijzing. Vanzelfsprekend geldt dit ook bij een tijdelijke woning.
- Wanneer wij zelf een huurwoning zoeken, houden we ons aan de regels van Veluwonen.
- Als we een woning of kavel kopen via Veluwonen, gebeurt dat in alle openheid. Medewerkers van Veluwonen krijgen geen voorrang of korting bij het kopen van een woning.
- Medewerkers van Veluwonen houden zich aan de procedures voor het verlenen van opdrachten.
- We verlenen verwanten of bekenden op geen enkele manier voorrang of voordeel bij opdrachten voor werkzaamheden of leveranties ten behoeve van Veluwonen.
- We selecteren leveranciers zoveel mogelijk op basis van eenduidige criteria. We streven altijd naar een optimale prijs/kwaliteitverhouding. We kunnen verantwoording afleggen over onze overwegingen en keuzes die een rol hebben gespeeld tijdens het selectieproces. Dat betekent dat we beschikken over documentatie waaruit die overwegingen en keuzes blijken.
- Wanneer we voor onszelf goederen of diensten afnemen bij een bedrijf waarmee Veluwonen zaken doet of recentelijk heeft gedaan, gebeurt dat tegen marktconforme prijzen en leveringsvoorwaarden. We accepteren geen korting op producten of diensten van (relaties van) Veluwonen op persoonlijke titel vanwege onze arbeidsrelatie.

#### Relatiegeschenken

- Het kan voorkomen dat relaties hun waardering voor (medewerkers van) Veluwonen willen laten blijken. Algemeen beleid is dat we communiceren dat we niet op prijs stellen dat dat met geschenken wordt gedaan. Een uitzondering maken we voor kleine geschenken die huurders aan medewerkers uit dankbaarheid aanbieden.
- Risico's voor de goede naam van Veluwonen moeten worden vermeden. Op onze website communiceren wij ons beleid hieromtrent.
- We gaan niet klakkeloos in op uitnodigingen van relaties. Wanneer we van een zakenrelatie van Veluwonen een etentje, uitje, excursie of deelname aan een evenement aangeboden krijgen, bespreken we met onze leidinggevende of er een meerwaarde aan zit voor Veluwonen (netwerken, relatie verdiepen). Is dat niet het geval, dan weigeren we. Dat geldt ook als de schijn van belangenverstrengeling zou kunnen ontstaan.

- We overleggen met onze leidinggevende wanneer we vanwege onze functie gevraagd worden een lezing of presentatie te houden. Als we voor zo'n optreden een blijk van waardering krijgen die in verhouding staat met de geleverde prestatie, nemen we die in alle openheid aan. We vragen en/of ontvangen geen persoonlijke vergoeding voor werkzaamheden die we uit hoofde van onze functie en/of namens Veluwonen verrichten.

#### Bedrijfsmiddelen

- Elke medewerker van Veluwonen heeft een mobiele telefoon van het werk. Die mag ook privé worden gebruikt. Voor degenen die een tablet hebben, geldt hetzelfde.
- Verdere faciliteiten die Veluwonen aan de medewerkers ter beschikking stelt, zijn bedoeld voor zakelijk gebruik. En de tijd waarvoor Veluwonen salaris uitbetaalt, is bedoeld om werkzaamheden voor Veluwonen te verrichten. In principe gebruiken medewerkers bedrijfsmiddelen en werktijd dan ook niet voor privé zaken. Een enkel kopietje, een kort telefoontje met een instantie die alleen tijdens kantooruren bereikbaar is, een enkele keer voor onszelf iets opzoeken op internet kan geen kwaad. Maar we houden het zeer beperkt.
- We gaan zorgvuldig om met de bedrijfseigendommen.
- We voeren naast onze baan geen betaald werk uit met bedrijfseigendommen.

#### Nevenfuncties

- Het vervullen van nevenfuncties in maatschappelijke organisaties wordt door Veluwonen zeer gewaardeerd. We hanteren hiervoor de uitgangspunten zoals opgenomen in de CAO Woondiensten.
- We melden alle nevenactiviteiten, betaald of onbetaald, die maar enigszins kunnen leiden tot belangenverstrengeling. Omdat er mogelijk een belangentegenstelling kan zijn, is altijd vooraf toestemming nodig. De nevenfuncties worden vastgelegd in het personeelsdossier.

## 2.2. Op de achtergrond

Belangrijk is om integriteit bespreekbaar te maken binnen Veluwonen. Er zullen altijd situaties of omstandigheden zijn waarop de code geen of geen duidelijk antwoord geeft, of waarbij zij voor meer dan één uitleg vatbaar is. Als dat zo is, dan geldt dat het goed is om te weten dat alles bespreekbaar is en niemand moeilijke situaties of dilemma's alleen hoeft op te lossen. Kies bij twijfel het zekere voor het onzekere en laat gezond verstand en veiligheid voorop staan. Bespreek je voorgenomen handwijze met collega's en/of je leidinggevende.

Praten aan de hand van voorbeelden werkt hierbij goed. Veroordeel niet, maar bespreek met elkaar hoe je met de casus om kunt gaan en hoe je elkaar kunt behoeden voor keuzes waar je jezelf, je collega's of Veluwonen mee kunt beschadigen. Veluwonen is een transparante organisatie met ruimte om dilemma's op een veilige manier met elkaar te verkennen om hier vervolgens samen van te leren.

## 2.3. Handhaving en sancties

Als externe relaties van mening zijn dat medewerkers van Veluwonen zich niet houden aan de integriteitscode, dan kunnen zij dat schriftelijk melden aan de bestuurder.

Als medewerkers van Veluwonen constateren dat iemand zich niet houdt aan de integriteitscode, dan worden zij geacht die daar direct op aan te spreken. Als de overtreder zijn gedrag niet aanpast, of als de

overtreding zeer ernstig is, dan bespreken we dit met de direct leidinggevende. De leidinggevende meldt de kwestie bij de bestuurder. Het principe van hoor en wederhoor zal altijd worden toegepast.

We kunnen dit ook bespreken met de vertrouwenspersoon of het Centraal Meldpunt via de Klokkenuiderregeling. Bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties kan iedereen (ook externen) terecht om signalen door te geven die te maken hebben met mogelijke fraude of zelfverrijking van woningcorporaties, hun medewerkers, management en bestuurders. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de rijksoverheid. Ook op de site Huis voor Klokkenuiders <https://huisvoorklokkenuiders.nl> is hier veel over te lezen.

De regels in deze code zijn niet vrijblijvend. Het niet naleven van deze regels heeft gevolgen. Afhankelijk van de ernst van de overtreding kunnen de volgende maatregelen worden genomen:

1. Een mondelinge waarschuwing en aankondiging dat bij een volgende overtreding een schriftelijke waarschuwing volgt.
2. Een schriftelijke waarschuwing en aankondiging dat bij herhaling een schriftelijke berisping volgt.
3. Een schriftelijke berisping en aankondiging dat bij herhaling dit gevolgen heeft voor de arbeidsrelatie (ontbinding van de arbeidsovereenkomst).
4. Ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

#### **2.4. PDCA-cyclus**

Om deze code actueel te houden staat het onderwerp integriteit minstens tweemaal per jaar op de agenda van de weekstart bij de afdelingen.

Het is van belang de code te onderhouden. Zo nodig discussiëren we met elkaar in openheid over gewenst en ongewenst gedrag. Daardoor zijn we in staat steeds verder te verbeteren op dit vlak.

Als het aan de orde is, leggen we over integriteitsissues verantwoording af in de trimesterrapportages en het jaarverslag. Waar nodig wordt tussentijds gerapporteerd aan bestuur en de Raad van Commissarissen.

Deze integriteitscode wordt tenminste eenmaal per twee jaar getoetst aan de actualiteit en waar nodig herzien. Bij verandering in wet- en regelgeving wordt dit integriteitsbeleid op zo kort mogelijke termijn na de ingangsdatum van de nieuwe wet- en regelgeving aangepast en conform statuten en reglementen vastgesteld en goedgekeurd.

Versie juni 2017

Vastgesteld door directeur-bestuurder: 12.06.2017

Goedgekeurd door RvC : 27.06.2017