



Integriteitscode

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Integriteit: WVH, dat ben jij.....	2
3. Integriteit intern.....	4
4. Integriteit extern.....	5
5. In gesprek.....	9

1. Inleiding

Door de toenemende maatschappelijke en politieke aandacht voor corporaties en hun prestaties, is in 2007 de Governancecode Woningcorporaties van kracht geworden. Deze code is inmiddels een paar keer geactualiseerd, voor het laatst in 2015. In de Governancecode staan bepalingen die gaan over goed maatschappelijk ondernemerschap. Hieronder verstaan we het integer en transparant handelen door het bestuur, het invoeren van risicoanalyses, het goed toezicht houden door de RvC en het afleggen van verantwoording hierover.

Om de Governancecode bij WVH handen en voeten te geven, hebben we deze vertaald in een eigen integriteitscode. We stellen deze code minimaal één keer per jaar in het personeelsoverleg aan de orde. Zo houden we de code levend en kunnen we bepalen of de code nog actueel is. De integriteitscode wordt tevens op de website en het intranet van WVH geplaatst.

Integriteitscode als leidraad voor gedrag

Hoe hoor je je te gedragen en hoe niet? Wat mag wel en wat mag niet? Waar liggen de grenzen? Dit zijn vragen die je in de dagelijkse praktijk vaak tegenkomt. Binnen WVH vinden wij het dan ook belangrijk daarover samen afspraken maken. Dat geeft duidelijkheid voor onszelf (hoe willen wij handelen) en voor onze klanten en leveranciers (hoe willen wij behandeld worden).

Maar ook al hebben we met elkaar regels geformuleerd, er blijft een grijs gebied. In die gevallen is en blijft het je eigen verantwoordelijkheid om de juiste keuze te maken. Als je ergens over twijfelt, praat er dan over met je leidinggevende of collega's. Deze integriteitscode is geen limitatieve opsomming van wat wel en niet mag. Het is vooral een 'leidraad'.

Deze code bestaat uit vier delen. Het eerste deel geeft het kader aan. Het tweede deel gaat over interne integriteit: tegenover collega's en de organisatie. Het derde deel gaat over externe integriteit: tegenover huurders en andere relaties buiten WVH. In het vierde deel besteden we tenslotte aandacht aan de consequenties van het niet nakomen van de regels en afspraken in deze integriteitscode. Ook geven we aan hoe je moet handelen als je vermoedt dat iemand in strijd met deze integriteitscode handelt. Als dat gebeurt, treedt de *meldingsprocedure mogelijke misstand* in werking.

2. Integriteit: WVH, dat ben jij

In het algemeen geldt dat wij ons als medewerkers, directie en leden van de raad van commissarissen (RvC) van WVH steeds bewust moeten zijn van ons handelen. Dat handelen moet het belang van WVH én haar huurders dienen. Integriteit is daarvoor een belangrijke voorwaarde.

Deze code geldt voor iedereen die bij of voor WVH werkt. Dit zijn alle medewerkers, de directeur-bestuurder en de leden van de raad van commissarissen, maar ook medewerkers van bedrijven die werken voor, namens, met of in opdracht van WVH.

Integriteit betekent voor ons dat we doen waar we voor zijn (professioneel), doen wat we zeggen (geloofwaardig) en doen wat is afgesproken (betrouwbaar). Hierbij dient onze missie als belangrijkste vertrekpunt.

WVH is dé sociale huisvester in Hoek van Holland met hart voor de Hoekse samenleving. We zorgen voor goede, eenvoudige en betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen die willen wonen in Hoek van Holland. Onze grootste maatschappelijke bijdrage is het beschikbaar hebben en houden van deze woningen. We zetten ons – samen met partners – in voor een fijne woonomgeving.

Als uitgangspunt voor ons handelen hebben we de volgende *kernwaarden* geformuleerd. Zo willen we als WVH gezien worden:

Vriendelijk en open

Vriendelijkheid zit in onze genen. We hechten waarde aan een goede relatie met onze huurders, andere belanghebbenden en elkaar. We zijn flexibel, schakelen snel en denken mee. We communiceren open, transparant en eerlijk.

Gewoon goed

Onze dienstverlening en onze woningen zijn gewoon goed! We werken naar tevredenheid van onze huurders, maar we zijn ook kostenbewust. We gaan voor de beste balans tussen 'betaalbaar' en 'goed'. We doen niet alles zelf. Waar nodig en mogelijk werken we samen met partners.

Proactief

Onze medewerkers werken zelfstandig en nemen verantwoordelijkheid. Hun houding is open en actief. Medewerkers zijn positief kritisch naar elkaar en durven elkaar aan te spreken. We zijn klantgericht, maar ook zakelijk.

We zijn met elkaar verantwoordelijk voor het goed functioneren van WVH. Ieder heeft daarin zijn eigen specifieke verantwoordelijkheden en bevoegdheden. De manier waarop we met elkaar omgaan is altijd gebaseerd op gelijkwaardigheid.

Dat betekent bijvoorbeeld:

- we luisteren goed naar elkaar en nemen elkaar serieus;
- we hebben respect en aandacht voor elkaar;
- we geven onze mening en we geven elkaar hiervoor de ruimte;
- we praten met elkaar, niet over elkaar;
- we maken problemen bespreekbaar;
- we informeren en betrekken actief andere collega's en afdelingen en staan open voor advies
- we nemen verantwoordelijkheid;
- we spreken elkaar aan op fouten én geven complimenten en
- we komen afspraken en toezeggingen na.

Van de leidinggevenden verwachten wij een duidelijke voorbeeldfunctie.

- Zij zijn zich bewust van hun leidinggevende rol en de consequenties van hun handelen.
- Zij interpreteren organisatie breed genomen besluiten op eenzelfde manier.
- In relatie tot beslissingen en keuzes refereren zij regelmatig aan de kernwaarden van WVH.
- Zij stellen grenzen en handhaven de afgesproken regels, zo nodig met sancties.

3. Integriteit intern

WVH kent een personeelshandboek, een Arbo-handboek en een Online Wijzer waarin regels en richtlijnen opgenomen zijn die voor alle medewerkers gelden. Daarnaast is onze manier van werken vastgelegd in beschrijvingen van werkprocessen. In het kader van integriteit wordt een aantal onderwerpen hieronder specifiek benoemd. .

3.1 Privézaken buiten werktijd

Privé zaken (bijvoorbeeld het voeren van privé-telefoongesprekken, een privé e-mail versturen, iets voor onszelf opzoeken op het internet of een afspraak met huisarts of tandarts) regelen we voornamelijk in onze vrije tijd. Is dit toch nodig, dan gaan we daar bewust, open en verantwoord mee om, zodat het nooit te veel tijd kost. Het werk komt niet in het gedrang.

3.2 Gebruik e-mail, internet en sociale media

Voor het gebruik van e-mail, internet en sociale media kennen we richtlijnen die zijn opgenomen in onze *Online wijzer* en het *Personeelshandboek*.

Medewerkers maken privé ook gebruik van e-mail, internet en sociale media. WVH heeft een semipublieke taak en is in haar reputatie kwetsbaar vanwege de beeldvorming van individuele medewerkers. Via social Media of andere uitingen kunnen medewerkers op een mogelijk spraakmakende wijze in beeld zijn. Medewerkers van WVH zijn zich bewust van het feit dat gedragingen in de privésfeer van invloed kunnen zijn op het zakelijk functioneren.

3.3 Kantoorartikelen, apparaten, bedrijfsauto's, gereedschappen en materialen van WVH

Alle kantoorartikelen, apparaten, bedrijfsauto's, gereedschappen en materialen van WVH zijn voor zakelijk gebruik. Ze worden niet gebruikt voor privédoeleinden en/of mee naar huis genomen. Hierop zijn enkele uitzonderingen: klein gereedschap, een slijptol en een betonschaar mogen wel voor privédoeleinden (klussen thuis) gebruikt worden. De medewerker die het gereedschap leent, is hier ook volledig verantwoordelijk voor. Als we hier gebruik van maken, dan melden we dit vooraf bij de leidinggevende die het registreert.

3.4 Verzorgde en opgeruimde werkplek

Als medewerker ben je verantwoordelijk voor een verzorgde werkplek. We zorgen voor een opgeruimd bureau en bedrijfsauto. Na afloop van het werk laten we de werkplek 'leeg' achter. Bij tijdelijke afwezigheid is vertrouwelijke informatie nooit toegankelijk voor anderen.

De werkplek is geen 'persoonlijk eigendom'. We zorgen ervoor dat ook anderen daar prettig kunnen werken. Persoonsgebonden uitingen horen niet thuis in ruimtes die voor publiek toegankelijk zijn en ruimtes waar andere bezoekers toegang hebben. Op onze publicatieborden is geen informatie zichtbaar die niet met onze dienstverlening te maken heeft.

3.5 Declaraties en rekeningen

Als we rekeningen of declaraties indienen, doen we dit altijd in alle redelijkheid en eerlijkheid. We volgen de regels die hierover zijn opgenomen in ons personeelshandboek. Leidinggevendenden controleren declaraties voordat ze worden afgetekend.

3.6 Vertrouwelijke gegevens

Persoonsgegevens waarover we vanwege onze functie beschikken, blijven altijd geheim. Deze geheimhouding respecteren we ook als onze arbeidsovereenkomst met WVH geëindigd is. We handelen volgens de regels die WVH heeft vastgelegd in het document 'Privacy: visie en beleid'.

3.7 Een huis via WVH

We accepteren en bieden geen voorkeurbehandeling aan collega's bij het toewijzen van huurwoningen of koopwoningen van WVH.

3.8 (Ongewenste) omgangsvormen

Conform de Arbowet en het op dat gebied bepaalde in ons Arbo-handboek tolereren we geen ongewenst gedrag zoals intimidatie, discriminatie, agressie, pesten of machtsmisbruik.

4. Integriteit extern

We hebben als WVH te maken met een grote diversiteit aan relaties. Denk aan huurders, maar ook aan zakelijke en maatschappelijke partners als aannemers, leveranciers, adviesbureaus, gemeente en zorg- en welzijnsorganisaties. We gaan vriendelijk, open en respectvol met ze om.

4.1 Onze klanten

WVH is een klantgerichte organisatie. Onze kernwaarden zijn het uitgangspunt in al ons handelen. Daar willen we op gezien worden. Voor de omgang met onze klanten betekent dit:

- we behandelen de klant zoals we zelf behandeld willen worden;
- we respecteren de privacy van de klant en gaan zorgvuldig om met privacygegevens;
- we zijn goed bereikbaar;
- we stellen vragen uit belangstelling en vragen door;
- we denken in mogelijkheden en kijken vooruit;
- we komen onze afspraken na;
- we communiceren met zorg en respect en in begrijpelijke taal;
- we communiceren duidelijk, ook als iets niet kan
- we sturen klanten niet van het kastje naar de muur;
- we wekken geen verwachtingen die we niet waar kunnen maken
- we hebben geen vooroordelen

4.2 Onze partners

Bij het afsluiten van contracten maken we objectieve en zakelijke afwegingen, volgens ons inkoop- en aanbestedingsreglement. Overeenkomsten leggen we schriftelijk vast en komen we consequent na. Als we informatie willen over een partner, achterhalen we die altijd op een wettige manier. We doen in géén geval zaken met een partij als dat leidt tot overtreding of omzeiling van wetten en regels.

Van onze zakelijke relaties zoals leveranciers, aannemers en samenwerkingspartners verwachten we dat zij ons vertrouwen niet schaden. Zakelijke afspraken komen we van beide kanten nauwgezet na.

Van onze zakelijke partners verwachten wij dat zij zich realiseren dat ze met een maatschappelijke organisatie werken. Een organisatie die zorgvuldig om moet gaan met haar kapitaal dat grotendeels door de huurders wordt opgebracht.

We hanteren voor de omgang met leveranciers nog de volgende uitgangspunten.

- We houden zakelijk en privé strikt gescheiden.
- We voeren een transparant aanbestedingsbeleid.
- We stellen onze relaties op de hoogte van ons integriteitsbeleid.
- Leveranciers mogen bij huurders geen (valse) verwachtingen scheppen.
- Medewerkers van leveranciers spreken met respect over klant, werkgever en WVH.
- Medewerkers van leveranciers houden zich tijdens de uitoefening van taken in opdracht van WVH, aan onze leveringsvoorwaarden, inclusief de klantgerichte benadering en deze integriteitscode.

4.3 Accepteren van relatiegeschenken

Het aannemen van relatiegeschenken of giften in geld of natura, kan leiden tot belangenverstrengeling. In het normale sociale verkeer heeft het geven of ontvangen van geschenken natuurlijk ook een positieve betekenis.

Onder relatiegeschenken verstaan we ook kerstgeschenken. Hiervoor gelden de volgende regels.

- Geschenken in de vorm van contant geld aanvaarden we nooit!
- We accepteren geen geschenken met een waarde boven de € 50. De financiële waarde wordt dan zo groot dat de ontvanger in een afhankelijkheidspositie kan komen en zich verplicht voelt tot een tegenprestatie.
- Geschenken die we niet kunnen accepteren, sturen we terug. Geschenken die we wel kunnen accepteren, zijn voor algemeen gebruik of worden verloot.
- Geschenken met een kleinere waarde worden ook niet geaccepteerd als ze worden gegeven door een relatie met wie op dat moment of op korte termijn wordt gesproken over een opdrachtverlening.

- Alle geschenken die we ontvangen, melden we bij de leidinggevende en worden geregistreerd door de directiesecretaresse.
- Als we uit hoofde van onze functie een lezing, presentatie of iets vergelijkbaars houden dan melden we dit altijd vooraf. Als we hiervoor een waardebon of geschenk ontvangen, accepteren we deze alleen als de waarde niet meer bedraagt dan € 50.
- Geschenken die we op een privéadres ontvangen, sturen we altijd terug of weigeren we direct aan de deur, ongeacht de waarde.

4.4 Uitnodigingen, evenementen, etentjes

Uitnodigingen voor evenementen, seminars, etentjes en dergelijke, die gratis of tegen een niet marktconforme prijs worden aangeboden, accepteren we niet, tenzij deze een werk gerelateerd zijn. We bespreken alle uitnodigingen die we ontvangen met de leidinggevende, voordat we ze accepteren.

4.5 Namens WVH relaties uitnodigen en geven van geschenken

Als het van belang is voor WVH, kunnen we relaties uitnodigen voor lunches, diners of andere representatieve zaken. Hiervoor overleggen we van tevoren met de leidinggevende.

Relatiegeschenken geven we in principe niet. Alleen personen die een bepaalde taak voor WVH verrichten, of hebben verricht, ontvangen met kerst of bij hun afscheid een relatiegeschenk, van maximaal € 50. Het gaat dan bijvoorbeeld om toezichthouders of leden van erkende bewonerscommissies of de huurdersvereniging.

4.6 Aanbesteding en (de schijn van) belangenverstremgeling

WVH hanteert een inkoop- en aanbestedingsreglement

- Medewerkers die betrokken zijn bij een beslissing om zaken te doen met een bedrijf of instelling waarin familie, vrienden of andere privérelaties een invloedrijke positie bekleden of waarin ze een aanmerkelijk belang hebben, geven vooraf aan dat dit aan de orde is.
- Als een beslissing moet worden genomen die ondanks het voordeel dat een medewerker daarvan geniet, toch de beste beslissing is voor WVH, mag de betreffende medewerker geen enkele rol spelen bij het nemen van de beslissing.
- Het belang van WVH loopt niet altijd gelijk met dat van partijen waar mee wordt samengewerkt. Oneigenlijke druk (zonder heldere besluitvorming door bevoegden) om tegemoet te komen aan het belang van de ander, wordt gemeld aan de leidinggevende. Met andere woorden: als een derde druk uitoefent op een medewerker met een geschenk of andere middelen, dan meldt de medewerker dit aan de leidinggevende.

4.7 Nevenactiviteiten: zonder strijdige belangen

Voor het vervullen van betaalde of onbetaalde nevenfuncties vragen we vooraf schriftelijke toestemming aan de directeur-bestuurder. Voor de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen zijn de regels voor nevenfuncties vastgelegd in de statuten van WVH (art. 22 onverenigbaarheden bestuur en art. 31 onverenigbaarheden Raad van Commissarissen). Sommige nevenfuncties kunnen namelijk leiden tot strijdige belangen. Dit geldt ook voor nevenactiviteiten die een te zware belasting zijn. Alle aanvragen en meldingen van nevenactiviteiten registreren we. We vervullen geen nevenactiviteiten als er sprake is van:

- belangenverstrengeling;
- botsing van belangen;
- schade van het aanzien van WVH;
- onvoldoende beschikbaarheid voor de functie.

Als een functie is aanvaard en pas daarna blijkt dat er sprake is van strijdige belangen, dan treden we terug uit die functie.

4.8 Niet zonder toestemming werken voor anderen

Als we voor derden arbeid willen verrichten in loondienst, of voor eigen rekening, hebben we daarvoor altijd schriftelijke toestemming nodig van de directeur-bestuurder. Dit schrijft ook de CAO voor. We leveren in elk geval nooit betaalde diensten aan huurders of Verenigingen van Eigenaren van WVH.

4.9 Geen voorkeursbehandeling bij inschakelen van relaties en klanten

Om de relatie met alle partijen (relaties en klanten) zuiver te houden, houdt WVH privé en zakelijk strikt gescheiden. Zo voorkomen we belangenverstrengeling of de schijn daarvan. Het is daarom niet wenselijk om voor privédoeleinden gebruik te maken van diensten van een bedrijf of instelling waarmee WVH een zakelijke relatie heeft. Willen we dit toch, dan bespreken we dit vooraf met onze leidinggevende. We maken dan gebruik van de diensten van dit bedrijf of deze instelling tegen marktconforme voorwaarden. De naam van WVH wordt nooit gebruikt om privé een korting of speciale behandeling te krijgen.

4.10 Geen goederen overnemen van huurders

We nemen nooit goederen over van huurders. We nemen ook geen goederen mee uit een woning die ontruimd gaat worden.

4.11 Vertrouwelijke informatie

We houden geen informatie achter die in het belang is van WVH. Als die informatie geheim of vertrouwelijk is, dan vraagt dat om een integere afweging van de belangen. Beschikken we uit andere bronnen over informatie die we niet kenbaar mogen maken, dan melden we het bij een leidinggevende. Het kan nodig zijn om van een zaak 'afgehaald te worden'.

5. In gesprek

Deze code geeft richting aan gewenst gedrag. Toch kan het gebeuren dat de regels in de code in de praktijk verschillend uitgelegd worden of voor verwarring zorgen.

In die situaties is het verstandig het gesprek aan te gaan met een leidinggevende of directeur-bestuurder. Deze bekleden een sleutelpositie in het transparant maken van handelingen en werkprocessen. Dit geldt ook bij het (vermoeden) van een mogelijke misstand.

Een extern aangestelde vertrouwenspersoon fungeert als aanspreek-, advies en opvangpunt voor medewerkers die met een dergelijke situatie geconfronteerd worden.

Leidt dit niet tot het gewenste resultaat of verergert de situatie, dan kan de medewerker gebruik maken van de interne regeling 'omgaan met melden vermoeden misstand of onregelmatigheid'*.

* NB:

Voor deze regeling maakt WVH gebruik van de "modelregeling omgaan met melden vermoeden misstand of onregelmatigheid", die is gebaseerd op de wet 'Huis voor Klokkenluiders'. Deze is verplicht voor organisaties in de private en semipublieke sector met meer dan 50 medewerkers. WVH heeft besloten deze regeling ook te volgen voor onze meldingsprocedure.

Het Huis (wet 'Huis voor Klokkenluiders') is per 1 juli 2016 officieel geïnstalleerd. Maar het nieuwe bestuur heeft de model-meldingsprocedure - zoals ontworpen door het Adviespunt Klokkenluiders en nu integraal onderdeel van Het Huis - nog niet overgenomen. Tot hier duidelijkheid over is hanteert WVH de meldingsprocedure als concept. We stellen de meldingsprocedure officieel vast op het moment dat het bestuur van Het Huis daar haar oordeel over gegeven heeft.