



Integriteitskader WoonInvest

4 april 2016

Inleiding

WoonInvest heeft als missie “Als maatschappelijke organisatie op het gebied van wonen in Haaglanden zorgt WoonInvest voor goed en betaalbaar wonen voor mensen met een laag inkomen en voor kwetsbare groepen”. We hebben als kernwaarden ‘maatschappelijk betrokken’, ‘realistisch’ en ‘professioneel’. We vinden het belangrijk dat onze missie en kernwaarden niet alleen op papier zijn beschreven, maar ook onze motivatie en ons handelen bepalen. Uitgangspunt hierbij is dat we er ons van bewust zijn dat we werken voor gewone mensen, met geld dat oorspronkelijk door de maatschappij is gefinancierd. Integriteit is dan ook een belangrijk thema. Integriteit houdt voor ons in dat we open, eerlijk en transparant willen werken naar alle relevante personen en partijen. Ook houdt het in dat we op elk moment verantwoording willen afleggen over wat we doen en hoe en waarom we dat doen. In dit integriteitskader wordt dit verder uitgewerkt.

Doelstelling

Het doel van dit integriteitskader is – het woord zegt het al - om een kader te hebben van wat wij onder integriteit verstaan; over meer in het algemeen: het hebben van een goed geweten.

Bij het opstellen van het integriteitskader is rekening gehouden met de volgende uitgangspunten:

- Iedereen is ‘van huis uit’ integer en houdt zich aan de normaal gangbare gedrags- en fatsoensregels in het maatschappelijk verkeer.
- Dit integriteitskader is richtinggevend in de geest waarvan men zal handelen, ook bij zaken die niet specifiek omschreven staan. Het is niet limitatief.
- Het kader geldt voor iedereen (medewerkers, bestuur en commissarissen) voor zover zij in naam van WoonInvest handelen. Het geldt tevens voor ingehuurd personeel, vrijwilligers en stagiaires. Zij zijn in feite ‘ambassadeurs’ van de organisatie en daarmee ‘dragers’ van de reputatie en het vertrouwen bij onze huurders en externe partijen
- We zijn er ons van bewust dat iedereen binnen WoonInvest onderdeel uitmaakt van de sfeer en cultuur die er heerst. Samen zijn we hier verantwoordelijk voor en moet het normaal zijn om elkaar aan te spreken op niet gewenst of ontoelaatbaar gedrag.
- Goed voorbeeld doet goed volgen. De Raad van Commissarissen, bestuur, management en leidinggevenden geven het goede voorbeeld.
- We verwachten dat externe relaties ook een gedegen integriteitskader hebben en zich daaraan houden

- In contacten met derden zal er sprake zijn van wederkerigheid. Uit eventueel genoten voordeel vloeit geen oneigenlijk afhankelijkheidsgevoel of verplichting tot tegenprestaties tegenover die derden voort
- Het integriteitskader is voor iedereen in te zien (transparant) en wordt gepubliceerd op de website.
- Het integriteitskader sluit aan bij de Aedescode en Governancecode Woningcorporaties

Inhoud

Dit integriteitskader is opgebouwd uit 5 hoofdstukken. Bij een aantal onderdelen wordt verwezen naar andere beleidsstukken. Deze zijn als bijlage bijgevoegd.

1. De relatie tussen de medewerker en externe klanten, opdrachtnemers of relaties
 - a. Inkoop- en aanbestedingsbeleid
 - b. Geschenken en giften
 - c. Uitnodigingen en recepties
 - d. Omgang zakelijke relaties in privétijd
2. De relatie tussen de medewerker en WoonInvest
 - a. Nevenfuncties
 - b. Geheimhouding
 - c. Declareren van onkosten
 - d. Informatiebeveiliging
 - e. Het gebruik van eigendommen van de corporatie
 - f. Privézaken en WoonInvest
3. Houding en gedrag
 - a. Omgang met klanten
 - b. Omgang met elkaar
 - c. Relaties op het werk
 - d. Email- en internetgebruik
 - e. Externe communicatie
4. Melding van misstanden
 - a. WIC
 - b. Vertrouwenspersoon
 - c. Klokkenuidersregeling
 - d. Meldpunt Integriteit Woningcorporaties
 - e. Sanctiebeleid
5. Integriteit als actueel thema binnen WoonInvest

Bijlagen

Bijlage 1: Aanbestedingsbeleid (nog op te stellen)

Bijlage 2: Informatiebeveiligingsbeleid (nog op te stellen)

Bijlage 3: Alcohol & Drugs Beleid WoonInvest (5 maart 2013)

Bijlage 4: Gedragscode internet- en e-mailgebruik (1 januari 2011)

Bijlage 5: Persprotocol (nog op te stellen)

Bijlage 6: Klokkenuidersregeling (nog op te stellen)

1. De relatie tussen de medewerker en externe klanten, opdrachtnemers of relaties

1.1 Inkoop en aanbestedingsbeleid

Onder inkoop- en aanbestedingsbeleid verstaan we het volgende: de wijze van inkoop, de manier van gunnen van een opdracht voor producten en/of diensten en het selecteren van architecten-, ingenieurs- en adviesbureaus. Het inkopen van goederen of diensten dient onafhankelijk te gebeuren. Ter voorkoming van belangenverstrengelingen zijn er meerdere mensen bij besluitvorming in het kader van een inkoopprocedure betrokken. Hier geldt dus het vier-ogen-principe. Als richtlijn wordt aangehouden dat er geen opdrachten aan familie of persoonlijke relaties worden verstrekt.

Zie voor verdere uitwerking het aanbestedingsbeleid, bijlage 1.

1.2 Geschenken en giften

Onder geschenken en giften wordt verstaan: goederen en diensten zoals materiele geschenken, geldbedragen, reisjes, lunches/diners, flessen wijn etcetera. Het betreft dus niet zogenaamde 'give aways' die meestal onpersoonlijk zijn en aan veel mensen tegelijk worden verstrekt (zoals pennen, schrijfblokjes, muismatten et cetera). Uitgangspunt is dat geschenken of giften aan individuele medewerkers, in welke vorm dan ook, niet worden geaccepteerd.

1.3 Uitnodigingen voor lunches, recepties, relatiedagen et cetera

Bij dit soort uitnodigingen geldt: Is dit informele contact noodzakelijk? Relatiedagen (congressen, symposia) moeten inspirerend en beeldvormend zijn met mogelijkheden tot het opdoen van kennis die in binnen WoonInvest toegepast kan worden. De onafhankelijkheid dient gewaarborgd te zijn en de uitnodiging wordt altijd besproken met de leidinggevende en binnen het MT. Dit geldt zowel voor ontvangen uitnodigingen als uitnodigingen die door WoonInvest worden gedaan. Wanneer blijkt dat de uitnodiging een ander karakter had dan vooraf ingeschat, dan wordt dit gemeld bij de leidinggevende en het MT.

1.4 Omgang zakelijke relaties in privétijd

In het algemeen geldt: zakelijk en privé worden strikt gescheiden. In situaties waar medewerkers van WoonInvest privé gebruik zouden willen maken van diensten van relaties waar WoonInvest zakelijk contacten mee onderhoudt, dient dit open en transparant te gebeuren. Het is niet toegestaan om tot eigen voordeel of tot voordeel van familie of vrienden voordeel of voorrang te bepleiten of te verkrijgen.

2 De relatie tussen de medewerker en WoonInvest

2.1 Nevenwerkzaamheden

Voor de regeling met betrekking tot nevenwerkzaamheden van medewerkers van WoonInvest verwijzen wij naar artikel 2.5. van de CAO.

Voor de Raad van Commissarissen gelden de bepalingen in de governancecode en het eigen reglement.

2.2 Geheimhouding

WoonInvest verlangt van iedereen die haar vertegenwoordigt dat zij zorgvuldig omgaan met de informatie over vertrouwelijke bedrijfsaangelegenheden waarover zij uit hoofde van hun

functie beschikken. Dat betekent dat oneigenlijk gebruik van kennis of openbaarmaking niet is toegestaan voor zover dit niet in strijd is met een wettelijke plicht tot openbaarmaking. Aan alle medewerkers wordt gevraagd een geheimhoudingsovereenkomst te tekenen, die deel uit gaat maken van de arbeidsovereenkomst. Bij nieuwe indiensttredingen wordt dit standaard onderdeel van de arbeidsovereenkomst.

De medewerker dient uit het oogpunt van privacy zorgvuldig om te gaan met gegevens van derden. Wij houden ons aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Medewerkers houden geen informatie achter die in het belang is van WoonInvest. Als deze geheim of vertrouwelijk is dan vraagt dat om een integere afweging van belangen. De medewerker wordt gevraagd het te melden bij de direct leidinggevende en/of bestuurder.

2.3 Declareren van onkosten

Onkosten die een medewerker maakt in het kader van de uitoefening van zijn/haar functie worden vergoed. Zie hiervoor ook het handboek personeelsregelingen. Desgevraagd dient de hoogte en functionaliteit onderbouwd te worden. Uitgangspunt is dat medewerkers naar alle billijkheid, redelijkheid en eerlijkheid rekeningen en onkosten indient. In alle gevallen geldt het doelmatigheids- en soberheids criterium. Medewerkers dienen daarnaast geen declaraties in voor kosten die reeds door WoonInvest of andere partijen worden vergoed.

2.4 Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging kan worden gedefinieerd als 'het treffen en onderhouden van een samenhangend pakket van maatregelen ter waarborging van de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit van de informatievoorziening'. WoonInvest verstaat hieronder het volgende:

- Beschikbaarheid: de mate waarin ons informatiesysteem in bedrijf is op een moment dat een medewerker het nodig heeft
- Integriteit: de mate waarin ons informatiesysteem zonder fouten is
- Exclusiviteit: de mate waarin de toegang en tot en de kennisname van ons informatiesysteem en de informatie daarin is beperkt tot een gedefinieerde groep van gerechtigden

Informatiebeveiliging heeft niet zozeer te maken met het op orde hebben van zaken maar des te meer met het beheersen van kwetsbaarheden. Dit is met name van belang omdat er binnen de organisatie en in onze systemen persoonlijke en gevoelige informatie over klanten of medewerkers beschikbaar is. Het is dan ook van groot belang dat de privacy gewaarborgd wordt en er op een integere manier met deze informatie wordt omgegaan.

Wanneer informatie over medewerkers wordt opgevraagd door derden, loopt dit via P&O. Personeelsgegevens mogen alleen aan derden worden verstrekt wanneer een uitdrukkelijk doel is omschreven en wanneer de betreffende medewerker daarvoor toestemming heeft gegeven. In de Wet Bescherming Persoonsgegevens is een aantal uitzonderingen opgenomen.

Zie ook het informatiebeveiligingsbeleid, bijlage 2.

2.5 Het gebruik van eigendommen van de corporatie

WoonInvest zorgt dat iedere medewerker de beschikking heeft over gedegen materiaal, gereedschappen, apparatuur enzovoort. WoonInvest verwacht dat hiermee met zorg wordt omgegaan. Alle kantoorartikelen (o.a. pennen, scharen, notitieblokken) zijn uitsluitend bedoeld voor zakelijk gebruik. WoonInvest biedt medewerkers in beperkte mate de

mogelijkheid om te printen en te kopiëren voor normaal privégebruik (en dus niet voor een club of vereniging).

Zie voor de overige regelingen (bijv. met betrekking tot dienstauto en mobiele telefoon) het handboek personeelsregelingen.

2.6 Privézaken en WoonInvest

Uitgangspunt is dat privé zaken (bijvoorbeeld het voeren van privé telefoongesprekken) geregeld worden in eigen tijd. Ondanks dit uitgangspunt kan het nodig zijn dat een werknemer tijdens werktijd een dringend telefoontje dient te plegen of een email dient te versturen. Uiteraard is dit dan toegestaan. Wel is het de bedoeling dat hier bewust en terughoudend mee wordt omgegaan.

Medewerkers van WoonInvest hebben dezelfde kans als andere bewoners/klanten bij de verhuur en verkoop van woningen en bedrijfspanden door WoonInvest . Dit geldt ook voor familie en vrienden van de medewerkers.

3 Gedrag en cultuur

3.1 Omgang met klanten

Er wordt met en over huurders, kopers, relaties en opdrachtnemers van WoonInvest altijd respectvol gesproken. Dit ongeacht de taal, afkomst, huidskleur, geaardheid, religie of gedragen van een persoon. Grof taalgebruik is eveneens niet toegestaan. Ook buiten werktijd spreken en gedragen medewerkers en representanten zich te allen tijde met respect voor WoonInvest, haar klanten en overige relaties.

Klanten van wie dreiging uit lijkt te gaan worden zoveel mogelijk hetzelfde behandeld als andere klanten. Indien nodig kunnen er intern speciale afspraken worden gemaakt met betrekking tot de omgang met deze klant, bijvoorbeeld dat deze altijd door twee medewerkers wordt bezocht en nooit door iemand alleen. Bij het maken van deze afspraken wordt de balans gezocht tussen de veiligheid van de medewerker (en eventuele andere partijen die in opdracht van WoonInvest bij deze klant werken) en de privacy van de klant. Hier wordt zorgvuldig mee omgegaan.

3.2 Omgang met elkaar

Er wordt met en over collega's van WoonInvest altijd respectvol gesproken. Dit ongeacht de taal, afkomst, huidskleur, geaardheid, religie of gedragen van een persoon. Grof taalgebruik en non-verbaal of verbaal geweld is eveneens niet toegestaan. Er wordt elkaar geen schade toegebracht en van elkaars eigendommen afgebleven. Van pestgedrag wordt een melding gemaakt bij de leidinggevende of de vertrouwenspersoon. Onder pesten wordt verstaan: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter door één of meerdere medewerkers naar een andere medewerker, die niet in staat is zich te verweren. Ook buiten werktijd spreken en gedragen medewerkers en representanten zich te allen tijde met respect voor WoonInvest, haar klanten, medewerkers en overige relaties.

Zie voor verdere gedragsrichtlijnen ook het Alcohol & drugs Beleid WoonInvest, bijlage 3.

3.3 Relaties op het werk

Alle werknemers hebben recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Dit recht strekt zich uit tot de werkplek, het kantoor en zakelijke activiteiten. Het uitgangspunt is dan

ook dat het aangaan van een liefdesrelatie of het hebben van een familieband met een collega onder de privésfeer van de werknemer valt.

Vanwege de beperkte omvang van de organisatie van WoonInvest wordt medewerkers verzocht een melding te doen bij hun direct leidinggevende als er sprake is van een familieband of als zij een nieuwe liefdesrelatie hebben gekregen met een collega of zakelijke relatie. Dit geldt in het bijzonder voor leidinggevendenden, wanneer er een persoonlijke relatie is ontstaan met een (ondergeschikte) collega. Zo'n relatie, en in het bijzonder een relatie tussen een leidinggevende en een medewerker, kan problemen opleveren door bijvoorbeeld negatieve beeldvorming, een verslechtering van de werksfeer (bijvoorbeeld wanneer een relatie op een vervelende manier eindigt) of de schijn van subjectiviteit en bevoordeling.

Doel van deze regeling is het bespreekbaar maken van relaties. Het geeft de organisatie en medewerker de mogelijkheid om indien nodig in overleg passende maatregelen te treffen. Voorkomen moet worden dat er functionele problemen ontstaan binnen een nauw samenwerkingsverband of in een hiërarchische verhouding.

3.4 Email en internetgebruik

Internet en email worden ter beschikking gesteld om te gebruiken voor het werk. WoonInvest staat toe dat deze middelen tevens voor privédoeleinden worden gebruikt, zolang dit niet de naam en de belangen van de organisatie schaadt en niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden.

Medewerkers gebruiken internet en email van WoonInvest niet om opzettelijk sites te bezoeken of emails te versturen die racistisch, discriminerend, pornografisch, aanstootgevend of beledigend materiaal bevatten of anderszins in strijd zijn met de doelen en werkwijze van de organisatie.

WoonInvest controleert en/of registreert het internetgebruik en emailgedrag in principe niet, tenzij de bestuurder tot het oordeel komt dat daartoe gereede aanleiding is. Bij deze eventuele controle en/of registratie wordt gestreefd naar een maximale bescherming van de privacy van werknemers op de werkplek.

Zie verder ook de Gedragscode internet- en e-mailgebruik, bijlage 4.

3.5 Communicatie naar buiten

Medewerkers hebben het recht van vrije meningsuiting. Een medewerker mag echter geen uitlatingen doen die het functioneren van de medewerker of het imago van WoonInvest schaden. Medewerkers dienen zich hiernaast ook bewust te zijn van het directe karakter van participatie in social media als facebook en twitter. De medewerker is zelf verantwoordelijk voor wat hij zegt of doet. Heeft deze twijfel over wat wel of niet gezegd kan worden dan kan dat overlegd worden met zijn of haar leidinggevende.

Belangrijke belanghouders en journalisten ontvangen hun informatie over WoonInvest via of namens de bestuurder. Medewerkers dienen voorzichtig te handelen ten aanzien van deze belanghouders. Persberichten worden verzonden door de communicatiemedewerker.

Bij passief mediabeleid wordt het initiatief tot communiceren niet door WoonInvest genomen. Het is ook niet altijd mogelijk hier invloed op uit te oefenen. Negatieve publiciteit kan verminderd worden door bij bepaalde situaties van te voren in te spelen op bepaalde behoeften (van de huurder). Leidinggevendenden met de medewerkers moeten aan de

voorkant richting huurders acteren. Door een pro-actieve communicatie kan eventuele escalatie worden voorkomen en kan de situatie beter gemanaged worden. De communicatiemedewerker is verantwoordelijk voor de externe woordvoering en is hierop aanspreekbaar. Zij overlegt met de bestuurder en betrokken medewerkers.

Het is van belang dat alle communicatie naar buiten plaatsvindt volgens de huisstijl van WoonInvest. Zie hiervoor het huisstijl handboek op intranet. Er worden verschillende benamingen gebruikt voor WoonInvest. Juridisch gebruiken we de benaming Stichting WoonInvest. In het normale verkeer gebruiken we de benaming WoonInvest. Is 'WoonInvest' niet genoeg, dan vermelden we 'woningcorporatie WoonInvest'.

Zie verder ook het persprotocol, bijlage 5.

4 Melding van misstanden

Uitgangspunt bij melding van misstanden is dat deze eerst intern worden gemeld, bij de direct leidinggevende en/of bestuurder. Daarop zal hoor en wederhoor worden toegepast om de validiteit van de melding te bepalen. Indien nodig zijn er daarna verschillende vervolgstappen mogelijk, deze worden hieronder toegelicht.

4.1 WoonInvest IntegriteitsCommissie (WIC)

De WIC heeft als doelstelling het monitoren en evalueren van de uitvoering van het integriteitskader en heeft daarnaast een signaalfunctie. Verder mag de commissie en gevraagd en ongevraagd adviseren op dit thema en casuïstiek ontwikkelen. Zij rapporteren indien nodig in het MT of aan de bestuurder en jaarlijks beknopt in het jaarverslag.

De WIC is wat betreft samenstelling representatief voor de organisatie. Uit elke afdeling is tenminste één lid afkomstig. De zittingsduur bedraagt 3 jaar. De leden zijn herplaatsbaar voor maximaal één zittingsperiode.

4.2 Vertrouwenspersoon

In de praktijk kunnen zich situaties voordoen waarbij het wenselijk is om te rade te gaan bij de externe vertrouwenspersoon. Dit geldt op het gebied van integriteit en in het bijzonder ongewenste omgangsvormen. De gegevens van deze externe vertrouwenspersoon zijn terug te vinden op intranet.

4.3 Klokkenuidersregeling

Een werknemer kan een melding doen als hij denkt dat er iets mis is in de organisatie waar hij werkt of heeft gewerkt. Hij kan ook een melding doen over een organisatie waarmee hij in aanraking is gekomen via zijn werk. De melder moet dan wel zelf iets weten of bemerkt hebben. Iets melden op basis van geruchten of verhalen van anderen, kan niet.

De klokkenluiderswet geldt voor werknemers en werkgevers. Een werkgever is iedereen die arbeid laat verrichten of heeft laten verrichten en een werknemer is iemand die nu arbeid verricht of in het verleden heeft verricht, bijvoorbeeld vóór het pensioen of in een vorige baan. Dus óók zzp'ers, vrijwilligers, flexwerkers en stagiairs.

Zie verder de klokkenluidersregeling, bijlage 6.

4.4 Meldpunt Integriteit Woningcorporaties

Medewerkers van WoonInvest kunnen bij een vermoeden van fraude en/of zelfverrijking een melding doen bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties. De Autoriteit

woningcorporaties verwacht dat de medewerker eerst een interne melding heeft gedaan bij WoonInvest, anders kan dat gevolgen hebben de rechtspositie van de medewerker. Het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties staat echter open voor meldingen van medewerkers voor wie het rechtstreeks melden bij de woningcorporatie niet goed mogelijk is. Er wordt geadviseerd om te overwegen om juridisch advies in te winnen bij bijvoorbeeld een advocaat of om juridisch te worden bijgestaan.

Als iemand melding wilt maken van fraude bij een woningcorporatie en bekendmaking van zijn/haar identiteit kan verregaande persoonlijke consequenties hebben, zoals ontslag of bedreiging, dan is melden bij het Team Criminele Inlichtingen (TCI) van de ILT/IOD de meest aangewezen weg. Alle activiteiten die het TCI in dit kader verricht, staan in het teken van de absolute afscherming van iemands identiteit.

4.5 Sanctiebeleid

Wie zich niet houdt aan het integriteitskader zal daarop worden aangesproken door zijn leidinggevende. Dan zal het gesprek worden aangegaan en hoor en wederhoor worden toegepast. Bij het sanctiebeleid zal volgens de regels van het arbeidsrecht en lijn met de CAO Woondiensten worden gehandeld. In elk geval geldt dat eventueel ontvangen voordeel ongedaan wordt gemaakt. De leidinggevende kan op basis van de aard en de ernst van de overtreding tot het volgende besluiten:

- Een mondelinge waarschuwing
- Een schriftelijke waarschuwing
- Een negatieve aantekening in de beoordeling
- Het inhouden van een periodiek
- Schorsen met of zonder behoud van loon
- Starten van een disfunctioneringsprocedure (die evt kan leiden tot ontslag)
- Het bestuur kan de medewerker op staande voet ontslaan bij dringende redenen

5 Integriteit als actueel thema binnen WoonInvest

Het integriteitskader wordt, net als de geheimhoudingsovereenkomst, onderdeel van de arbeidsovereenkomst bij nieuwe indiensttredingen. Verder wordt er regelmatig tijdens personeelsbijeenkomsten aandacht aan besteed. Daarnaast is integriteit een terugkerend agendapunt bij de diverse periodieke afdelingsoverleggen. Ook is het een besprekingspunt tijdens de functionerings- en beoordelingsgesprekken.