

## INTEGRITEITCODE

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>2 Waarom deze Integriteitcode?</b> .....	<b>2</b>
<b>3 Hoe werkt de integriteitcode in de praktijk?</b> .....	<b>3</b>
<b>4 Voor wie is de integriteitcode bedoeld?</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Wat zijn de spelregels?</b> .....	<b>4</b>
5.1 Spelregel: Nevenfuncties en onverenigbaarheden.....	5
5.2 Spelregel: Geschenken en giften .....	8
5.3 Spelregel: Informatie en respect naar klant, collega en relatie & besluitvorming .....	10
5.4 Spelregel: Scheiding zaak en privé .....	13
5.5 Spelregel: Uitgaven en declaraties.....	15
5.6 Spelregel: Gedrag op kantoor en werkplek.....	15
<b>6 Hoe worden spelregels gehandhaafd?</b> .....	<b>17</b>
<b>7 Tot slot</b> .....	<b>18</b>

### 1 Inleiding

Integriteit, gedragsregels, spelregels. Wat mag wel en wat mag niet? Hoe behoort je te gedragen en hoe niet? Waar liggen de grenzen? Allemaal vragen die op een persoonlijke manier worden oplost in de dagelijkse praktijk. Toch vinden we het als Westhoek Wonen belangrijk dat we ook samen afspreken waar we ons aan houden. Dat schept duidelijkheid: zowel voor onszelf als voor de klanten en leveranciers waar we contacten mee hebben. En het bepaalt hoe we als Westhoek Wonen in de samenleving staan.

Het is en blijft nodig om met elkaar spelregels af te spreken. We moeten kritisch zijn op onszelf en ons afvragen of we denken en handelen volgens die spelregels. Is dat niet het geval, dan moeten we dat aanpassen. En wel direct. Daar moeten we elkaar in ondersteunen. Omdat het om het gemeenschappelijk belang van Westhoek Wonen gaat.

In deze Integriteitcode wordt uitgebreid ingegaan op diverse aspecten van integriteit. Elk hoofdstuk eindigt met een samenvatting. In deze samenvatting is overzichtelijk opgenomen wat de kernpunten zijn uit deze integriteitcode. De samenvattingen zijn eveneens gebundeld in een apart document 'Samenvattend: Integriteit bij Westhoek Wonen'. Dit document wordt meegestuurd met opdrachtverstrekkingen en is te downloaden via de website.

### 2 Waarom deze Integriteitcode?

Integer handelen gaat terug naar de wortels, de cultuur van de organisatie. Daarmee bedoelen we de normen, waarden en regels die ons binden. Die bepalen wat kan en mag en wat niet. Westhoek Wonen bevindt zich net als alle andere woningcorporaties, als maatschappelijk ondernemer in een glazen huis: We werken voor mensen op de krappe woningmarkt, met, om die reden, vele toezichthouders en belanghouders op ons gericht. Transparant handelen alsmede een positief imago is van essentieel belang. Om die reden wil Westhoek Wonen via deze integriteitcode hieraan tegemoet komen. De relatie met de interne en externe toezichthouders, leveranciers en belanghouders staat centraal, maar ook wordt aandacht besteed aan de interne omgangsvormen.

## INTEGRITEITCODE

Integriteit van handelen is in de eerste plaats een persoonlijke verantwoordelijkheid. De vereiste openheid en transparantie maakt het noodzakelijk iedereen binnen Westhoek Wonen te betrekken bij vraagstukken rondom integriteit. We vragen medewerkers, managers, de directeur-bestuurder en commissarissen voortdurend hun voorgenomen handelen te toetsen bij collega's en leidinggevenden. Ook achteraf, maar dan meer in termen van verantwoording, dient die toetsing plaats te vinden. Voor de directeur-bestuurder en commissarissen geldt bovendien dat zij zich ook formeel extern moeten kunnen verantwoorden. Integriteit is echter niet alleen een persoonlijke verantwoordelijkheid, de organisatie dient hierin een heldere en eenduidige standaard neer te zetten. Wanneer er een duidelijk toetsingkader ligt, is dit behulpzaam bij de individuele afweging voor bepaalde acties.

Maar ook als er spelregels zijn geformuleerd, resteert een grijs gebied. In die gevallen is en blijft het de eigen verantwoordelijkheid om de juiste keuze te maken. Daarom is deze code uitsluitend een 'denkraam' op basis waarvan medewerkers, managers, de directeur-bestuurder en commissarissen zelf beslissingen moet nemen en toetsen. De code heeft tevens als doel het mensen gemakkelijker te maken om elkaar aan te spreken op het afgesproken gedrag.

Als principe voor de gehele code geldt: *"Bij twijfel niet inhalen!"*

### **3 Hoe werkt de integriteitcode in de praktijk?**

Uitgangspunt van deze integriteitcode is dat medewerkers van Westhoek Wonen zich er voortdurend van bewust dienen te zijn, dat hun handelen het belang van Westhoek Wonen in het algemeen en dat van haar huurders in het bijzonder moet dienen. Elke vorm van belangenverstremming, oneigenlijke beïnvloeding, vriendjespolitiek of de schijn daarvan dient daarom vermeden te worden.

Meldt gevallen waarin je het gevoel hebt dat integriteit een rol speelt, altijd bij de direct leidinggevende. Neem beslissingen waarbij de eigen of algemene integriteit in het gedrang kan komen, altijd in overleg en bijzijn van de direct leidinggevende. Dit bevordert de transparantie en de toetsbaarheid. In zaken waar sprake is van belangenverstremming of persoonlijke relaties, draag taken dan altijd over in overleg met de direct leidinggevende.

### **4 Voor wie is de integriteitcode bedoeld?**

De integriteitcode geldt voor iedereen die voor Westhoek Wonen werkt. Dus niet alleen voor medewerkers, maar ook de directeur-bestuurder, leidinggevenden en commissarissen. In deze code wordt geen onderscheid gemaakt tussen medewerkers en commissarissen, alhoewel ook duidelijk is dat er wel accentverschillen aanwezig zijn. Voor commissarissen zijn er vaak andere risico's aan de orde dan voor medewerkers. Daarbij hebben de directeur-bestuurder, het management en commissarissen ook een voorbeeldfunctie. Juist zij dienen openheid en transparantie te bevorderen. Dat betekent dat zij extra kritisch moeten kijken naar hun handelen. Intern, maar ook naar buiten toe.

Hoe blijft de integriteitcode actueel?

Deze integriteitcode is een openbaar stuk. Alle huurders, maar ook leveranciers en andere externen zijn op de hoogte gebracht van de code. Van organisaties die met Westhoek Wonen samenwerken, verwachten wij dat zij zich conformeren aan deze integriteitcode, zodat zij ons als woningcorporatie en onze individuele medewerkers niet in de verleiding brengen deze integriteitcode te overtreden.

Elke twee jaar wordt de code geëvalueerd en in het jaarverslag wordt melding gemaakt van zaken dit in dit verband relevant zijn.

Deze integriteitcode is vastgesteld door de directeur-bestuurder, en goedgekeurd door de RvC. De RvC houdt vervolgens toezicht op de werking van deze integriteitcode. Een samenvatting wordt meegezonden bij offerteverzoeken.

### **5 Wat zijn de spelregels?**

Om in grote lijnen aan te geven wat wel of niet mag en kan, zijn spelregels opgesteld. Ze zijn in deze code geformuleerd. Zoals al eerder aangegeven niet als "tien geboden", maar als een denkraam. Het is van belang dat juist op het snijvlak van wat er wel of niet kan de discussie ontstaat binnen de werkorganisatie.

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor de naleving van de integriteitcode. Over de keuzes die hier gemaakt worden, dient openheid en transparantie te worden betracht ten opzichte van collega's. Hiermee wordt bevorderd dat na vaststelling van de integriteitcode, een 'gangbare praktijk' wordt

## INTEGRITEITCODE

ontwikkeld. Elkaar kunnen, willen en mogen bevragen op gedrag dat met integriteit te maken heeft, is uiteindelijk de beste manier om de code en het gedachtegoed dat erachter ligt ook daadwerkelijk in te voeren en te handhaven.

In gevallen waarin zich interpretatieverschillen voordoen of gevallen waarin een vermoeden van 'overtreden van de integriteitcode' speelt, is primair een rol weggelegd voor de direct leidinggevende. Naast het preventief bespreken van de toepassing van de integriteitcode, moet er altijd ruimte zijn om incidenten te melden, desnoods anoniem. Hiervoor is een klokkenluiderregeling ingesteld. Van incidenten rondom het toepassen van de integriteitcode wordt een aantekening gemaakt in het personeelsdossier. Van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan.

In de nu volgende paragrafen wordt aandacht geschonken aan de spelregels voor een aantal belangrijke onderwerpen aangaande 'integriteit' voor Westhoek Wonen. Achtereenvolgens wordt gekeken naar de volgende onderwerpen: nevenfuncties en onverenigbaarheden, geschenken en giften, informatie, besluitvorming en respect naar de klant toe, scheiding zaak en privé, uitgaven en declaraties en gedrag op kantoor en de werkplek.

### **5.1 Spelregel: Nevenfuncties en onverenigbaarheden**

#### **5.1.1 Zakelijke Nevenfuncties**

Westhoek Wonen gaat uit van het scheiden van zakelijke belangen en privé-belangen. Conform de CAO Woondiensten is een werknemer verplicht vooraf schriftelijk toestemming te vragen voor alle nevenactiviteiten. Westhoek Wonen zal geen toestemming geven voor nevenactiviteiten die concurrerend zijn of die tegenstrijdige danwel aanpalende belangen hebben. De corporatie doet geen zaken met bedrijven die in eigendom zijn of al dan niet rechtstreeks aangestuurd worden door medewerkers, leidinggevenden of commissarissen.

Voor zakelijke nevenactiviteiten die zich niet op het werkterrein van de corporatie richten, wordt toestemming verleend, indien deze geen nadelige invloed hebben op de werkzaamheden en niet lijden tot overbelasting van de werknemer. Want ook als er geen zakelijke relaties zijn, kan het hebben van een zakelijke nevenactiviteit gevolgen hebben voor het werk bij Westhoek Wonen en de prioriteiten die mensen stellen.

Voor meer indirecte financiële belangen zoals aandelen en opties ligt de situatie lastiger. Medewerkers, leidinggevenden, en commissarissen en de directeur-bestuurder doen altijd opgave van hun financiële belangen in bedrijven en instellingen waarmee Westhoek Wonen zaken doet. Medewerkers doen hiervan melding bij hun direct leidinggevende. De directeur-bestuurder meldt dit bij de voorzitter van

## INTEGRITEITCODE

de RvC, net als de RvC-leden. De voorzitter van de RvC meldt bij de vice-voorzitter. Dit geldt ook voor de belangen in de vorm van familie, vrienden en bekenden, die bij de zakelijke relatie een leidinggevende positie bekleden.

Ook tussentijds ontstane en in de toekomst nog te ontstane belangen dienen te worden gemeld.

Voor medewerkers die daadwerkelijk betrokken zijn bij de besluitvorming rondom zakelijke transacties met leveranciers geldt dat zij op geen enkele manier financiële of andere relaties met deze leveranciers hebben, anders dan de collectief geldende regelingen die Westhoek Wonen heeft ingesteld. Medewerkers van Westhoek Wonen zijn voorzichtig met contacten in de privé-sfeer met (zakelijke) relaties van de corporatie; hierbij wordt uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers bij het beoordelen of de relatie integer is. Dit geldt ook voor deelname aan netwerken, waarin ook leveranciers opereren; ook hierbij is terughoudendheid gewenst.

### 5.1.2 Onverenigbaarheden

Met zakelijke transacties in de privé-sfeer met leveranciers van Westhoek Wonen dient terughoudend te worden omgegaan. Transacties met leveranciers in de privé-sfeer worden altijd gemeld aan de leidinggevende c.q. voorzitter van de RvC.

Westhoek Wonen gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers en doet een beroep op het durven nemen van die verantwoordelijkheid bij het beoordelen of een relatie 'integer en marktconform' is.

Voor beslissers geldt dat zakelijke relaties onder geen enkele voorwaarde aan de orde zijn. Want ook al gebeurt dit onder marktconforme voorwaarden, dan nog kan het leveren van (bijvoorbeeld) diensten bij verbouwingen of onderhoud van het eigen huis leiden tot imagoschade voor Westhoek Wonen. In zaken waar sprake is van mogelijke belangenverstremgeling of persoonlijke relaties, draag betreffende taken dan altijd over in overleg met de direct leidinggevende.

### 5.1.3 Maatschappelijke nevenfuncties

Westhoek Wonen waardeert het dat medewerkers en commissarissen bestuurlijke functies vervullen in maatschappelijke organisaties. Maatschappelijke betrokkenheid bevordert het optreden als maatschappelijk ondernemer en kan positief werken op de wijze van samenwerken met klanten en belanghouders.

Ook bestuurlijke nevenfuncties kunnen echter leiden tot strijdige belangen. Daarom geldt ook hiervoor de regel van de goedkeuring vooraf. Mocht strijdigheid van belangen pas aan de orde komen nadat de betreffende bestuurlijke functie is aanvaard, dan treedt de medewerker of commissarissen op verzoek

## INTEGRITEITCODE

van de directeur-bestuurder terug uit deze nevenfunctie, dan wel uit de RvC van Westhoek Wonen. Voor de directeur-bestuurder geldt melding vooraf bij de (voorzitter van de) RvC.

Indien in het kader van deze bestuurlijke nevenfuncties conferenties of buitenlandse reizen aan de orde zijn, melden de deelnemers de voorwaarden aan hun leidinggevende ter beoordeling. De directeur-bestuurder meldt dit bij de (voorzitter van de) RvC.

### 5.1.4 Sponsoring

Sponsoring door Westhoek Wonen is vastgelegd in het sponsorbeleid. De sponsorrelatie moet voldoen aan criteria die hierin worden vastgelegd. Westhoek Wonen sponsort geen initiatieven die het (de) persoonlijk(e) belang(en) van een (of meer) medewerker(s) van Westhoek Wonen dienen. Evenmin als het de sponsoring betreft van een organisatie waarbinnen een Westhoek Wonen-medewerker op enigerlei wijze beslissingsbevoegdheid heeft over de bestemming van sponsorgelden.

Samengevat geldt het volgende.

#### **Werkwijze Westhoek Wonen:**

##### *Zakelijke nevenfuncties:*

- Vraag vooraf altijd schriftelijk toestemming bij leidinggevende of de voorzitter van de RvC voor nevenactiviteiten (zowel betaalde als onbetaalde activiteiten) en privé-transacties met leveranciers van Westhoek Wonen waar geen collectieve regeling mee is afgesloten. Bij overige transacties met leveranciers van Westhoek Wonen geldt: marktconforme voorwaarden.
- Overhandig een opgave van (financiële) belangen in organisaties waarmee Westhoek Wonen zaken doet (zowel aandelen en opties als belangen in de vorm van bekenden in leidinggevendens posities bij onze zakelijke relaties).

##### *Maatschappelijke nevenfuncties:*

- Meldt bestuurlijke functies in maatschappelijke organisaties vooraf. Westhoek Wonen wil dit graag stimuleren, maar wil belangenverstremgeling voorkomen. Terugtrekking uit deze functies wordt op verzoek van de directeur-bestuurder gedaan.

##### *Sponsoring:*

Sponsoring door Westhoek Wonen is vastgelegd in het sponsorbeleid. De sponsorrelatie moet voldoen aan criteria die hierin worden vastgelegd.

##### *Ontoelaatbaar:*

- Acties als gevolg van concurrerende nevenactiviteiten, of tegenstrijdige dan wel aanpalende belangen. Westhoek Wonen doet geen zaken met bedrijven die in eigendom zijn of al dan niet rechtstreeks aangestuurd worden door medewerkers, leidinggevendens of commissarissen.
- Nevenactiviteiten die de schijn van belangenverstremgeling kunnen opleveren.

## INTEGRITEITCODE

- Betrokken zijn bij het besluitvormingsproces rondom zakelijke transacties in combinatie met financiële of andere relaties met leveranciers (zelfs bij marktconforme voorwaarden kunnen beslissers de schijn tegen zich hebben!).
- Kortingen op materialen of uurloon zijn uit den boze.
- Sponsors van initiatieven die het (de) persoonlijk(e) belang(en) van een (of meer) medewerker(s) van Westhoek Wonen dienen.

*In ieder geval geldt:*

*Doe geen dingen die ontoelaatbaar zijn en bespreek nevenactiviteiten en zakelijke relaties altijd met je leidinggevende En: "Bij twijfel niet inhalen!"*

### 5.2 Spelregel: Geschenken en giften

Medewerkers van Westhoek Wonen nemen geen geschenken of giften in geld of natura aan. Dit geldt ook voor geschenken of giften die op het privé-adres worden afgeleverd. Op deze regel gelden slechts twee uitzonderingen. Ten eerste als het giften of geschenken betreffen die aan Westhoek Wonen worden gedaan in het algemeen belang. Denk aan erfenissen en legaten, die toevloeien aan de algemene middelen van Westhoek Wonen, en aan geschenken die direct ten goede komen aan de woon- en/of leefomgeving in wijken, buurten, straten waar Westhoek Wonen bezit heeft of binnen Westhoek Wonen-complexen. Het MT besluit of een dergelijke gift wordt geaccepteerd en beslist over de keuze van de bestemming. De tweede uitzondering betreft geschenken met een waarde onder de € 50,- en met een alledaags karakter (bos bloemen of een fles wijn).

Het is niet toegestaan om deze zaken aan te nemen van een relatie waarmee op dat moment wordt gesproken of onderhandeld over opdrachtverlening. Dit geldt voor zowel leveranciers als klanten. Cadeaus worden altijd ter beschikking van de organisatie gesteld. Binnen Westhoek Wonen worden nadere afspraken gemaakt over hoe hiermee om te gaan. Eén keer per jaar worden (rond kerstmis) dit soort relatiegeschenken op toepasselijke wijze "herverdeeld".

Van ontvangen of aangeboden persoonlijke geschenken of giften wordt altijd melding gemaakt bij de direct leidinggevende; ook van geschenken die vallen onder de uitzonderingen. Valt het geschenk niet onder de uitzonderingen, dan wordt het geweigerd of geretourneerd. Indien een gift op het privé-adres wordt afgeleverd, meld je dit bij de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder bericht dan de gever.

Voor de goede orde: deelname aan (sport)toernooien, seminars, congressen en beurzen, welke gratis of tegen niet-marktconforme prijzen worden aangeboden, mogen alleen worden geaccepteerd in

## INTEGRITEITCODE

overleg met de directeur-bestuurder. Heeft het een functiegericht of vakinhoudelijk karakter, dan is een uitnodiging of geste acceptabel na overleg met de direct leidinggevende.

Medewerkers, die in het kader van hun functie een lezing, presentatie of iets dergelijks houden en hiervoor een waardebon of geschenk ontvangen, mogen deze behouden mits de waarde ervan de € 50,- niet overstijgt. Is de (geldelijke) beloning hoger dan € 50,-, dan vloeit het bedrag vanaf € 51,- in de kas van Westhoek Wonen. Daar staat in dat geval tegenover, dat de met de inbreng van de medewerker gemoeide kosten, voor rekening van Westhoek Wonen komen.

Uitnodigingen voor lunches, diners en feestjes worden alleen aangenomen als ze in het belang zijn van Westhoek Wonen. Bovendien mag het niet conflicteren met de onafhankelijkheid in de besluitvorming. Waar mogelijk worden de kosten van lunches en diners waar medewerkers aan deelnemen, door Westhoek Wonen betaald. Voor het aannemen van uitnodigingen voor lunches en diners geldt dat ze altijd worden gemeld aan de direct leidinggevende en dat in overleg bepaald wordt of de uitnodiging wordt geaccepteerd.

Voor het aannemen van uitnodigingen voor lunches en diners worden daarnaast de volgende vuistregels gehanteerd: zorgvuldigheid en doelmatigheid (beoordeel kritisch of het informele contact noodzakelijk is, de onafhankelijkheid dient gewaarborgd te zijn); wederkerigheid (de medewerker heeft van zijn/haar kant namens Westhoek Wonen de mogelijkheid de relatie een lunch of diner aan te bieden); soberheid (wees terughoudend in de keuze van de gelegenheid en het gebruik van alcohol) en openheid (van aangenomen uitnodigingen wordt altijd melding gemaakt bij de direct leidinggevende van betrokken medewerker).

Samengevat geldt het volgende.

### **Werkwijze Westhoek Wonen:**

- Aangeboden giften, geschenken en uitnodigingen worden altijd besproken met de leidinggevende, ook degenen die we retourneren en weigeren.
- Geschenken van huurders en leveranciers met een waarde van minder dan € 50,- én een alledaags karakter mogen aangenomen worden, indien ze op kantoor bezorgd worden.
- Geschenken worden altijd ter beschikking van Westhoek Wonen gesteld en rond kerst wordt op toepasselijke wijze een herverdeling gemaakt.
- Met uitnodigingen voor het bijwonen van sportactiviteiten, culturele evenementen, diners en dergelijke wordt terughoudend omgegaan. Ze worden alleen aangenomen wanneer er geen directe relatie met het verstrekken van opdrachten mee gemoeid is en het niet conflicteert met de onafhankelijkheid in de besluitvorming. Toestemming vraag je aan de directeur-bestuurder.

## INTEGRITEITCODE

- Maak bij bezorging op het privé-adres en bij geschenken van relaties in het proces van opdrachtverstrekking altijd ook melding bij de directeur-bestuurder, zodat de directeur-bestuurder de gever kan berichten dat dit niet is toegestaan.
- Maak altijd een afweging of een uitnodiging gepast is. Wat op de ene plaats gepast is, kan op een ander moment helemaal fout zijn. Bij twijfel het aanbod vriendelijk afwijzen.

### *Ontoelaatbaar:*

- Geschenken en giften aannemen met een waarde van € 50,- of meer.
- Geschenken aannemen die worden bezorgd op het privé-adres.
- Geschenken en giften van een relatie waarmee op dat moment wordt gesproken/onderhandeld over opdrachtverstrekking.

### *In ieder geval geldt:*

*Ga terughoudend om met geschenken en giften en maak het bij twijfel bespreekbaar met je leidinggevende ("Bij twijfel niet inhalen!")*

## **5.3 Spelregel: Informatie en respect naar klant, collega en relatie & besluitvorming**

### **5.3.1 Informatie en respect naar klant, collega en relatie**

Het is van belang om zorgvuldig om te gaan met de informatie waarover medewerkers en commissarissen beschikken. Oneigenlijk gebruik van die kennis is niet toegestaan, zowel binnen de eigen organisatie als ten behoeve van andere organisaties.

Westhoek Wonen is een transparante en open organisatie en wil dat graag blijven. Westhoek Wonen gelooft niet in geheimhouding en in principe mag iedereen alle stukken zien, tenzij er goede redenen zijn om dit niet toe te laten. Veel informatie binnen Westhoek Wonen is echter wel privacygevoelig of van financieel-strategische aard (bepaalde begrotingsstukken, calculaties, projectgegevens, etc.). Bij het hanteren van kennis worden de normale privacyregels in acht genomen. Vertrouwelijke informatie wordt ook vertrouwelijk behandeld. Interne discussies over deze informatie zijn alleen toegestaan als deze in directe relatie met de problematiek staan en ertoe leiden dat de betreffende problematiek wordt opgelost.

Niemand houdt informatie achter die in het belang van Westhoek Wonen is. Medewerkers zorgen dat informatie over of in het belang van Westhoek Wonen, deugdelijk wordt bewaard. Onbevoegden mogen er geen kennis van kunnen nemen. De medewerkers zijn er verantwoordelijk voor, dat

## INTEGRITEITCODE

niemand dan zichzelf toegang hebben tot gedigitaliseerde informatie. Het gebruik maken van de autorisatie van anderen is niet toegestaan. Toegangscode's en wachtwoorden zijn persoonlijk en worden niet uit handen gegeven aan collega's of derden. Op tijdelijk verlaten werkplekken dient aanwezige computerapparatuur te zijn uitgelogd, dan wel te zijn vergrendeld.

Aan de balie worden voorzorgsmaatregelen genomen dat vertrouwelijke gesprekken ook in een daartoe geschikte ruimte plaatsvinden. De baliemedewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid om klanten daarop te wijzen; zij laten zich in deze niet uitsluitend leiden door de opvattingen van de klant.

Medewerkers van Westhoek Wonen hebben een professionele houding. Dit manifesteert zich onder andere in zakelijk en betrokken gedrag, nette kleding en zorgvuldige en duidelijke verbale en non-verbale communicatie. Over huurders, klanten en collega's wordt altijd respectvol gesproken, ongeacht hun afkomst, taal, religie of gedrag. Buiten werktijd spreken en gedragen de medewerkers zich te allen tijde met respect ten opzichte van Westhoek Wonen, de klanten, medewerkers en overige relaties. Elke verbale of non-verbale uiting die ook maar enigszins een discriminerend of seksistisch karakter heeft, is uit den boze. Dit geldt ook voor het roddelen over klanten en andere relaties.

Het werken in de woning van een huurder, vereist extra zorgvuldigheid. Medewerkers behandelen de eigendommen van de huurder en zijn huis als een goede huisvader. Het huis wordt altijd opgeruimd, ook als de werkzaamheden tijdelijk worden onderbroken. Afval en restmaterialen worden op de juiste wijze afgevoerd. Eventuele schade aan eigendommen van derden wordt door de veroorzaker altijd gemeld aan de eigenaar en de direct leidinggevende. Westhoek Wonen is in principe altijd verantwoordelijk voor herstel of vergoeding van die schade aan de eigenaar, ongeacht of deze vervolgens door enigerlei verzekering wordt gedekt. Eigendommen van huurders, die aangetroffen worden, nadat de huurder de woning verlaten heeft, worden altijd afgevoerd en niet aangewend voor eigen gebruik.

### **5.3.2 Besluitvorming**

Niet transparante besluitvorming is vaak een bron van onduidelijkheid en levert risico op, zeker als het gaat over besluiten in relatie met leveranciers. Besluiten en beslissingen worden dan ook altijd vastgelegd. Belangrijke besluiten worden in overleg of in bijzijn van direct leidinggevende of collega genomen en vastgelegd. Van bijeenkomsten en vergaderingen worden duidelijke besluitenlijsten vastgelegd.

## INTEGRITEITCODE

Samengevat geldt het volgende.

### **Uitgangspunten Westhoek Wonen:**

Medewerkers gaan uiterst zorgvuldig om met informatie die zij beschikken. Zij houden geen belangrijke informatie voor Westhoek Wonen achter en dragen zorg voor een deugdelijke bewaring van informatie. Medewerkers gaan respectvol om met hun klanten, aannemers en leveranciers.

#### *Besluitvorming*

- Leg besluiten en beslissingen altijd vast. Transparantie in besluitvorming voorkomt onduidelijkheid en onnodige risico's.
- Van relevante bijeenkomsten en vergaderingen wordt een besluitlijst gemaakt, spreek vooraf met elkaar af wie dat doet.

#### *Omgang met klanten, collega's en relaties*

- Westhoek Wonen onderschrijft de normale privacyregels.
- Met informatie wordt omgegaan op een manier dat privacy gewaarborgd is.
- Behandel klanten, zoals je zelf ook met respect en met betrokkenheid behandeld wilt worden.
- Zorg dat vertrouwelijke informatie niet toegankelijk is voor derden.
- Vertrouwelijke gesprekken met klanten vinden plaats in daarvoor geschikte ruimtes.

#### *Werken in de woning van een huurder:*

- Westhoek Wonen en haar leveranciers gaan zorgvuldig om met andermans eigendommen.
- De gemaakte rommel wordt altijd opgeruimd, ook bij tussentijdse onderbrekingen.
- Schade aan eigendommen wordt direct aan de eigenaar én aan Westhoek Wonen gemeld.
- Achtergebleven eigendommen van vertrokken huurders worden altijd afgevoerd en niet aangewend voor eigen gebruik, indien er geen sprake is van overname door de nieuwe huurder.

#### *Ontoelaatbaar:*

- Het opzettelijk toebrengen van schade aan anderen of andermans eigendommen.
- Een negatieve houding met betrekking tot Westhoek Wonen.
- Roddelen over klanten en collega's alsmede discriminerend of seksistisch gedrag naar hen vertonen.
- Het schenden van de privacy van de huurders.
- Het meenemen van eigendommen van (vertrokken) huurders.

## INTEGRITEITCODE

*In ieder geval geldt:*

*Ga voorzichtig om met informatie en gedraag je integer en respectvol naar klanten, collega's en relaties.*

### **5.4 Spelregel: Scheiding zaak en privé**

In dit stuk wordt een aantal situaties geschetst waar het privé-leven van commissarissen, de directeur-bestuurder, managers en werknemers en Westhoek Wonen met elkaar in conflict kunnen komen door tegengestelde belangen in verschillende rollen. Westhoek Wonen verwacht van iedere medewerker dat zij privé niets doen waarvan duidelijk is dat het de belangen van Westhoek Wonen zal schaden. Hierbij zal wel een relatie moeten bestaan met de functie binnen Westhoek Wonen; hoe meer bevoegdheden en verantwoordelijkheden de functie binnen Westhoek Wonen met zich meebrengt, met des te meer aspecten in privé soms rekening moet worden gehouden.

In principe is het privé-leven van medewerkers buiten Westhoek Wonen een eigen zaak, waar Westhoek Wonen niets mee te maken heeft. Het gebruik van eigendommen van Westhoek Wonen voor privé-doeleinden is slechts beperkt toegestaan, inclusief privé-gebruik van zakelijke e-mail- en internetfaciliteiten. Met het gebruik van de zakelijke mobiele telefoon voor privé-doeleinden dient terughoudendheid betracht te worden.

#### **5.4.1 Familie, vrienden en bekenden**

Heeft een medewerker vrienden, familie of directe bekenden die klant zijn bij Westhoek Wonen dan is het belangrijk om iedere schijn van vooringenomenheid of belangenverstrengeling te vermijden. Zaken worden dan niet door deze medewerker behandeld. Wanneer dat niet mogelijk is, dan wordt hierbij altijd de direct leidinggevende betrokken.

Het is het niet toegestaan om tot eigen voordeel of tot voordeel van familie, vrienden en bekenden voorrang te bepleiten en/of te verkrijgen, waar het de dienstverlening van Westhoek Wonen betreft, inclusief de toewijzing en inrichting van woningen.

#### **5.4.2 Zakelijke verbindingen**

In het algemeen is het ongewenst dat voor privé-doeleinden gebruik wordt gemaakt van de producten en/of diensten van een bedrijf of instelling, waarmee Westhoek Wonen zakelijke bindingen heeft, of korter dan een jaar voor de datum waarop van de betreffende dienst gebruik wordt gemaakt, zakelijke bindingen heeft gehad. Alleen wanneer een collectieve regeling met de betreffende organisatie is

## INTEGRITEITCODE

opgesteld voor het voor eigen gebruik afnemen van producten en/of diensten van een leverancier, is dit toegestaan. Dergelijke transacties verlopen dan altijd via de administratie van Westhoek Wonen. Aan deelname aan collectieve contracten kunnen door medewerkers geen rechten worden ontleend voor de toekomst.

Met organisaties waar geen collectieve regeling mee is afgesloten, worden door medewerkers van Westhoek Wonen zo weinig mogelijk privé transacties afgesloten. Als dit om wat voor reden dan ook wel gebeurt, gebeurt dit tegen marktconforme voorwaarden en wordt dit gemeld bij de leidinggevende.

### 5.4.3 Overige aangelegenheden

Het uitoefenen van bedrijfsmatige activiteiten voor eigen rekening of voor rekening van een derde met behulp van eigendommen van Westhoek Wonen is niet toegestaan.

Het is voorts niet toegestaan om, al dan niet tegen betaling, als medewerker gebruik te maken van diensten van Westhoek Wonen, tenzij de medewerker huurder is van Westhoek Wonen. Voor medewerkers die ook huurder zijn bij Westhoek Wonen gelden uiteraard dezelfde rechten en plichten als voor iedere huurder. Indien medewerkers van Westhoek Wonen hun huurwoning willen kopen van Westhoek Wonen, betalen zij marktconforme prijzen.

Samengevat geldt het volgende.

#### **Werkwijze Westhoek Wonen:**

- Omdat een corporatie een maatschappelijke organisatie is, vereist dit een terughoudende omgang met voordelen die aan het werken bij Westhoek Wonen verbonden zijn. Uitgangspunt is dat niets mag, tenzij vooraf afgesproken.
- Wanneer medewerkers hun huurwoning willen kopen van Westhoek Wonen, betalen zij marktconforme prijzen.
- Het privé-gebruik van eigendommen, zoals telefoon, internet, kopieerapparaat en vervoermiddelen is slechts beperkt toegestaan.
- Transacties met leveranciers van Westhoek Wonen alleen via bestaande collectieve regelingen, en via administratie van Westhoek Wonen.
- Transacties met leveranciers waar geen collectieve regeling mee is afgesloten, worden zoveel als mogelijk vermeden. Indien toch noodzakelijk, dan alleen na voorafgaand overleg met de leidinggevende en tegen marktconforme voorwaarden.

## INTEGRITEITCODE

### *Ontoelaatbaar:*

- Op de een of andere manier voordeel bepleiten of verkrijgen voor jezelf of voor anderen aangaande dienstverlening van Westhoek Wonen.
- Medewerkers die bemiddelen tussen leveranciers van Westhoek Wonen en privé-relaties.
- Het gebruik van eigendommen van Westhoek Wonen bij privé-activiteiten zonder uitdrukkelijke goedkeuring vooraf.

### *In ieder geval geldt:*

*Ben terughoudend met voordelen van het werken bij Westhoek Wonen en bespreek deze altijd met je leidinggevende! "Bij twijfel niet inhalen!"*

## **5.5 Spelregel: Uitgaven en declaraties**

Onkosten die gemaakt worden in het kader van het uitoefenen van de functie, worden vergoed volgens bestaande regelingen en richtlijnen (zie het handboek personeelszaken en (belasting-)wetgeving). In alle gevallen geldt het doelmatigheid- en soberheidscriterium. Hiermee wordt bedoeld, dat met het doen van uitgaven het belang van Westhoek Wonen direct gediend moet zijn. Het is dus niet functioneel om uitgaven te doen c.q. onkosten te maken, die hooguit indirect het belang van Westhoek Wonen dienen. Hierbij wordt onder meer bedoeld op uitgaven c.q. onkosten die uitgelegd kunnen worden als zijnde een verkapte vorm van beloning, dan wel als zogenaamde snoep- of pretuitgave. Ook hier zijn transparantie en openheid van belang.

## **5.6 Spelregel: Gedrag op kantoor en werkplek**

### **5.6.1 Werkplek**

Het werken bij een maatschappelijke organisatie stelt specifieke eisen aan medewerkers. De medewerkers van Westhoek Wonen zijn verantwoordelijk voor al wat zich in en om hun werkplek afspeelt. Voor werkplekken binnen het kantoor en in de bedrijfswagens geldt dat hierop bij beëindiging van de werkdag, dan wel in geval van tijdelijke afwezigheid van de werkplek, vertrouwelijke informatie opgeslagen of opgeborgen op plekken die voor onbevoegden toegankelijk zijn.

De eigen werkplek is geen 'persoonlijk eigendom'. Anderen kunnen deze, indien noodzakelijk, ook gebruiken. Daar staat tegenover, dat het alleszins is toegestaan, dat werkruimtes en werkplekken, die in het algemeen niet voor bezoekers toegankelijk zijn, binnen redelijke grenzen naar eigen smaak

## INTEGRITEITCODE

worden ingericht. Uiteraard wordt daarbij beschadiging van eigendommen van Westhoek Wonen vermeden.

Privé-communicatie via telefoon, mail of internet dient in principe in de pauze plaats te vinden. Het bezoeken van pornografische en gewelddadige internetsites is verboden.

### 5.6.2 Kantoor Westhoek Wonen

De medewerkers van Westhoek Wonen gaan met zorg om met eigendommen van Westhoek Wonen en anderen.

De samenwerking tussen collega's dient integer te zijn. Voorkomen moet worden dat mensen vanuit hun hiërarchische rol of een andere relatie misbruik maken van hun positie. Seksuele intimidatie wordt onder geen beding getolereerd binnen Westhoek Wonen.

Alle ruimtes die voor het publiek toegankelijk zijn en ruimtes waar andere bezoekers toegang hebben (inclusief de 'verkeersruimtes') worden geheel vrij gehouden van persoonsgebonden uitingen en zaken die niet strikt met de dienstverlening van Westhoek Wonen van doen hebben. Dat geldt tevens voor het publicatiebord. Eventueel tijdelijk aangebrachte versieringen in verband met jubilea, verjaardagen en dergelijke beperken zich tot de werkplek van betrokkene en worden aan het einde van de betreffende feestdag of uiterlijk de volgende ochtend na de werkdag, verwijderd.

Gebruik van alcoholhoudende dranken, verdovende middelen en rookwaren is in werktijd en op kantoor c.q. de werkplek verboden. Er mag alleen worden gerookt buiten het gebouw. Roken aan de voorzijde nabij de ingang, is niet toegestaan. In het verlengde daarvan is het medewerkers niet toegestaan om te roken in andere bedrijfsgebouwen van Westhoek Wonen of in woningen van Westhoek Wonen.

Samengevat geldt het volgende.

#### **Werkwijze Westhoek Wonen:**

##### *Werkplek*

- Zorg dat op de werkplek geen vertrouwelijke informatie toegankelijk is voor derden.
- De eigen werkplek is geen privé-eigendom. Anderen dienen er ook te kunnen werken.
- Privé-communicatie vindt bij voorkeur plaats in de pauzes.

## INTEGRITEITCODE

### *Kantoor*

- De samenwerking tussen collega's is integer.
- Houd ruimtes vrij van persoonsgebonden uitingen.
- Ontvang en begeleid bezoekers op een juiste wijze.
- Tijdelijk aangebrachte versieringen worden beperkt aangebracht en uiterlijk de volgende ochtend verwijderd.

### *Ontoelaatbaar:*

- (Seksuele) intimidatie en machtsmisbruik.
- Pornografische en gewelddadige internetsites bezoeken.
- Gebruik van alcoholhoudende dranken en verdovende middelen.
- Roken in het gebouw en aan de voorzijde nabij de ingang.

### *In ieder geval geldt:*

*Gedraag je integer en respectvol op kantoor naar klanten, collega's en relaties.*

## **6 Hoe worden spelregels gehandhaafd?**

Medewerkers zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor de naleving van de integriteitcode. Ook hierin dient openheid en transparantie te worden betracht, tenminste jegens collega's en leidinggevenden. Het betrachten van openheid dient in dit geval ook een ander doel. Het is van belang, dat na vaststelling van de integriteitcode, een 'gangbare praktijk' wordt ontwikkeld. Immers, de voorspelbaarheid van het gedrag van Westhoek Wonen is daarmee gediend.

### *Verankering in de organisatie*

Hoe lastig dit in de praktijk ook is, het is zaak om binnen Westhoek Wonen een cultuur te handhaven c.q. te vestigen van aanspreken en aangesproken worden. Elkaar kunnen, willen en mogen bevragen op gedrag dat met integriteit te maken heeft, is uiteindelijk de beste manier om de integriteitcode en het gedachtegoed dat erachter ligt ook daadwerkelijk in te voeren en te handhaven. Een reactie als "waar bemoei je je mee" op momenten dat collega's elkaar aanspreken, is dan ook de verkeerde. Aan de andere kant moet medewerkers kunnen accepteren dat binnen Westhoek Wonen ook weloverwogen besluiten worden genomen waar niet iedereen het mee eens is en die medewerkers

## INTEGRITEITCODE

zonde van het geld vinden: dit zijn geen misstanden die intern of extern aan de kaak gesteld moeten worden.

In gevallen waarin zich toch interpretatieverschillen voordoen of gevallen waarin een vermoeden van 'overtreden van de integriteitcode' speelt, is primair een rol weggelegd voor de directeur-bestuurder. Kwesties waarbij het vermoeden bestaat van ernstige overtreding van de code, worden te allen tijde gemeld bij de directeur-bestuurder.

### **7 Tot slot**

De spelregels zijn er om nageleefd te worden en om op een faire manier met elkaar om te gaan. De integriteitcode is een openbaar stuk. Alle huurders, maar ook leveranciers en andere externen worden op de hoogte gebracht van de code. Elke twee jaar wordt deze code geëvalueerd, waarbij de integriteit centraal staat. Ook in het jaarverslag wordt melding gemaakt van zaken die in dit verband relevant zijn.

*Nogmaals, integriteit is primair een persoonlijke zaak. Ga bij jezelf na of je je denken en doen kunt verantwoorden op een manier die past bij een moderne woningcorporatie die met beide benen midden in de samenleving staat. Maatschappelijk verantwoordelijk handelen staat centraal: we zijn er voor en door onze klanten. Handel indachtig het motto "bij twijfel niet inhalen".*