

## Integriteitsbeleid Wonen Limburg

### Waarom een integriteitsbeleid?

Woningcorporaties hebben een belangrijke maatschappelijke taak: het zorgen voor goede huisvesting primair voor de lagere inkomensgroepen. Dat vraagt om professionaliteit, betrouwbaarheid en integriteit van de organisatie.

De samenleving ziet veel van wat een corporatie doet. Een corporatie werkt als het ware in een glazen huisje. Dus is maximale transparantie nodig. Als wij betrouwbaarheid, soliditeit en kostenbewustzijn naar onze klanten willen uitstralen, zullen wij ook intern zo moeten handelen. En transparant moeten maken.

Als wij de buitenwereld willen laten zien dat wij een professionele en integere organisatie zijn, dan moet dit van binnenuit komen. De hele organisatie moet erop gericht zijn om zo eerlijk, transparant en integer mogelijk te werken. Een integriteitscode en de bijbehorende bijlagen bieden duidelijkheid. Duidelijkheid in hoe wij omgaan met bepaalde situaties. En waar de grenzen liggen!

### Wat is integriteit?

Integriteit is een eigenschap van personen én van organisaties.

Integriteit is allereerst een persoonlijke eigenschap. Het betekent dat mensen:

- besef hebben van waarden en normen;
- respect en oog hebben voor de belangen van anderen;
- onkreukbaar zijn: zij geven hun waarden niet zo maar op als dat hun toevallig goed uitkomt;
- consistent en transparant zijn in woord en daad: zij doen wat zij zeggen en zeggen wat zij doen.

Integriteit is ook een eigenschap van organisaties. De integere organisatie stelt zichzelf waarden en normen en gaat zorgvuldig om met de belangen van haar klanten, leveranciers, relaties en met elkaar. Integriteit is ook een van de kernwaarden van Wonen Limburg:

*We zijn betrouwbaar, solide en kostenbewust. We willen een corporatie zijn waar men van op aan kan. Die integer is. Afspraken nakomt. En op een verantwoorde manier omgaat met maatschappelijk vermogen.*

Een organisatie en de daarbinnen werkzame medewerkers worden en zijn niet integer door het opstellen en accepteren van een integriteitscode. Uiteraard bestonden er binnen Wonen Limburg ook voordat deze integriteitscode werd afgesproken al waarden, normen en regels. En hielden de meesten medewerkers zich hier uit zichzelf al aan. Daar is een geschreven code niet voor nodig. Het is ook zeker geen motie van wantrouwen, maar een richtingwijzer. Bij twijfel wijst hij ons in de goede richting. En voor de buitenwereld maakt hij helder waar wij voor staan.

### Integriteitscode

De integriteitscode van Wonen Limburg is geen dichtgetimmerd en uitputtend reglement. Er staat niet over elk onderwerp precies in wat wel en wat niet mag. Dat kan en moet ook niet. In de code staan wel enkele voor Wonen Limburg belangrijke regels. En verder per onderwerp richtlijnen.

De slogan van Wonen Limburg is: 'Ruimte voor jezelf'. Daarmee bedoelen wij voor onze medewerkers ruimte om hun werk op een eigen manier in te vullen in rechtstreeks contact met de mensen waar het om gaat. Daarbij past niet een veelheid aan regels, wel een eigen

verantwoordelijkheid en professionaliteit van medewerkers. De integriteitscode is daarbij een hulpmiddel.

### **Maak het bespreekbaar**

Dat betekent dat er in ons werk altijd situaties of omstandigheden zullen zijn waarop de code geen of geen duidelijk antwoord geeft, of waarbij zij voor meer dan een 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 handelswijze met collega's en/of 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 Wonen Limburg mee kunt beschadigen.

Deze integriteitscode bestaat uit vier hoofdstukken:

- 1. Verdeling van schaars goed**  
**Hoe gaan we om met de verdeling van huur- en koopwoningen?**
- 2. Zakelijk houden van relaties**  
**Hoe houden we de relatie met klanten, leveranciers en andere stakeholders zuiver?**
- 3. Gebruik van bedrijfsmiddelen**  
**Waar liggen de grenzen bij privé-gebruik van bedrijfsmiddelen of eigendommen van Wonen Limburg? En bij het gebruik van werktijd voor privé-aangelegenheden?**
- 4. Respectvolle omgang**  
**Hoe gaan we om met onze klanten en collega's? En met privacygevoelige gegevens van klanten en collega's?**

## **Verdeling van schaars goed**

- Bij het zoeken naar een woning gelden voor medewerkers van Wonen Limburg dezelfde regels als voor andere woningzoekenden.
- Medewerkers van Wonen Limburg krijgen geen voorrang of korting bij het kopen van een woning.
- Als werkgever kunnen we in bepaalde situaties er belang bij hebben dat een werknemer verhuist of van adequate huisvesting wordt voorzien. Vanuit deze werkgeversrol is het geven van voorrang aan werknemers te verantwoorden. Een en ander is ter beoordeling van de directeur van de vestiging en in een belangenafweging vanuit de werkgeversrol. Dit is vastgelegd in ons personeelshandboek.

## **Wie krijgt de woning?**

De procedure van toewijzing van een huurwoning is vastgelegd in een folder die ook op de website is te vinden. Dit geldt eveneens voor de wijze waarop urgentie kan worden verkregen:

*Inschrijven bij Wonen Limburg*

*Urgentie: met voorrang een woning*

Deze folders maken deel uit van ons integriteitsbeleid. Wonen Limburg wijkt niet af van de omschreven procedures.

## **Prijsbepaling koopwoningen?**

Het aanbod koopwoningen is te vinden op de website van Wonen Limburg. Koopwoningen worden uitsluitend via makelaars aangeboden. Conform de binnen Wonen Limburg gehanteerde ISO-procedure adviseert een taxateur (niet zijnde de verkopende makelaar) ten aanzien van de waarde van een woning. Een formeel taxatierapport moet beschikbaar zijn. De directeur van de vestiging bepaalt vervolgens de verkoopprijs. Hierbij wordt in principe niet afgeweken van de getaxeerde waarde (met uitzondering van de soms nodige onderhandelingsmarge; hierbij hanteren wij het interne 'meer-ogen-principe'; een directeur van een vestiging besluit dit nooit alleen).

## **Zakelijk houden van relaties**

- Wij nemen geen geschenken of uitnodigingen aan
- Wij scheppen geen verwachtingen bij relaties en leveranciers
- Wij voorkomen belangenverstremgeling
- Wij vermijden risico's voor Wonen Limburg
- Wij hanteren het aanbestedings- en inkoopbeleid zoals gepubliceerd op onze website

## **Relatiegeschenken en uitnodigingen**

Wij nemen bij Wonen Limburg in principe geen relatiegeschenken aan. In ieder geval nooit op ons privé-adres. Geschenken voegen niets toe aan de goede werkrelatie die we met aannemers en leveranciers nastreven. Bovendien schep je verwachtingen. Ontvang je toch een (klein) relatiegeschenk – denk daarbij aan een fles wijn, een doosje bonbon's, een bloemetje e.d.– meld dit altijd aan je leidinggevende. Maak het bespreekbaar en overleg wat je er mee doet.

Voor uitnodigingen voor diners, theater of voetbalwedstrijden e.d. geldt in principe hetzelfde. Twifelen we over een uitnodiging en lijkt het in uitzonderlijke gevallen zinvol om wel mee te gaan, dan overleggen we eerst met de directie. Van deze uitzonderingen houden we een registratie per vestiging bij (directiesecretariaat/P&O). Dan is het voor iedereen inzichtelijk.

We beantwoorden uitnodigingen altijd schriftelijk en beargumenteerd (mail is uiteraard ook goed) met een kopie naar de direct leidinggevende.

## **Extra klusje**

Het spreekt voor zich dat we vriendelijk en respectvol met onze klanten omgaan. We houden de relatie met de klant echter wel zakelijk. We voeren ons werk zo goed mogelijk uit en ontvangen hiervoor van de klant geen fooi. En vraagt een klant ons om een gunst, dan denken we hier goed over na. In eerste instantie lijkt het heel klantvriendelijk. Een extra klus uitvoeren. Maar hoeveel tijd gaat het kosten? En loopt Wonen Limburg een risico? Als het gaat om onderhoud dat voor rekening van Wonen Limburg is, doen we het. We leggen wel de extra werkzaamheden die we nog uitvoeren vast. Het moet immers inzichtelijk blijven. Bij klussen die klanten zelf moeten opknappen zijn we terughoudender. Stel dat we per ongeluk iets van de klant beschadigen, onszelf verwonden of de klus niet goed uitvoeren. Dat is een risico dat we niet willen nemen.

En je voor een extra klus laten betalen door de klant, dat doen we zeker niet!

## **Nevenfuncties**

Het vervullen van bestuurlijke nevenfuncties in maatschappelijke organisatie wordt door Wonen Limburg zeer gewaardeerd. Wij hanteren hiervoor de uitgangspunten zoals opgenomen in de CAO Woondiensten. Omdat er mogelijk een belangentegenstelling kan zijn is vooraf altijd toestemming nodig.

## **Sponsoring**

Sponsoring door Wonen Limburg vindt alleen plaats als het instellingen, organisaties of evenementen betreft die het maatschappelijke belang dienen in ons werkgebied en die in het belang zijn van de leefbaarheid in onze buurten en wijken. Daarnaast hebben wij ons verbonden aan een langdurige sponsoring gericht op bouwactiviteiten in de derde wereld, Ghana, met als uitvoerder Tro Tro.

Sponsoring die het persoonlijke belang van een medewerker dient, vindt nooit plaats.

**Voordeel**

De relatie met leveranciers van Wonen Limburg gebruiken om daar persoonlijk voordeel uit te halen is niet de bedoeling. Wij zouden verwachtingen kunnen wekken bij de leverancier. Wij houden privé en zakelijk gescheiden.

**Aanbestedings- en inkoopbeleid**

Wij hanteren het ook op onze website gepubliceerde aanbestedings- en inkoopbeleid. En zorgen ervoor dat dit altijd transparant navolgbaar is. Het aanbestedingsbeleid is een onderdeel van ons integriteitsbeleid en gepubliceerd op onze website.

## **Gebruik van bedrijfsmiddelen**

- We gaan zorgvuldig om met bedrijfseigendommen
- We gebruiken bedrijfsmiddelen slechts heel beperkt voor privé-zaken
- Privé-aangelegenheden regelen we zoveel mogelijk buiten werktijd

## **Werktijd**

Afspraken met huisarts en tandarts maken we zoveel mogelijk buiten werktijd.

## **Privé-gebruik bedrijfseigendommen**

Bedrijfsmiddelen zoals kopieermachines, gereedschap en bijvoorbeeld digitale camera's zijn in principe niet bestemd voor privé-gebruik. Een enkele keer een kopietje maken voor eigen gebruik kan natuurlijk wel. Zolang het heel beperkt blijft. Thuis of bij vrienden klussen met gereedschap van Wonen Limburg is niet de bedoeling. De digitale camera mee naar huis nemen om het feest van je kind vast te leggen ook niet. Het zijn bedrijfseigendommen. Als ze kapot gaan of we vergeten ze de volgende dag weer mee te nemen naar het werk, heeft een collega daar last van.

Voor het gebruik van mobiele telefoon, pda, laptop en bedrijfsauto's hanteren wij gebruikersovereenkomsten die deel uitmaken van ons integriteitsbeleid en zijn vastgelegd in het personeelshandboek.

## **Telefoon, internet en e-mail**

We voeren zo min mogelijk privé-telefoongesprekken op het werk. Alleen als het niet anders kan, bijvoorbeeld als een instantie alleen tijdens kantoortijden bereikbaar is. Op het werk een e-mail sturen naar vrienden, we doen het allemaal wel eens, maar niet te vaak. Een enkele keer iets voor onszelf opzoeken op internet kan geen kwaad. Maar we houden het zeer beperkt. Wij hanteren hiervoor een internetgedragsscode die deel uitmaakt van ons integriteitsbeleid en is vastgelegd in ons personeelshandboek.

## **Respectvolle omgang**

- We roddelen niet en maken geen discriminerende of seksistische opmerkingen
- Informatie over klanten, relaties of collega's gebruiken we alleen voor het werk
- We gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie
- We spreken collega's aan op ongewenst, niet integer gedrag

## **Klanten en collega's**

We behandelen onze klanten en collega's met respect, zoals we zelf ook behandeld willen worden. We zijn vriendelijk en beleefd. We praten niet achter iemands rug over hem of haar. Ook respecteren we dat we niet allemaal hetzelfde zijn. Discriminatie en seksisme vinden wij onacceptabel. Wij hanteren een gedragscode 'ongewenste omgangsvormen', die deel uitmaakt van ons integriteitsbeleid en is vastgelegd in ons personeelshandboek.

We komen afspraken na, zowel met klanten, leveranciers, andere stakeholders als met collega's.

## **Informatie en vertrouwelijkheid**

We respecteren de privacy van onze klanten. We vertellen thuis dus niet met naam en toenaam over hen. Vertrouwelijke informatie over onze klanten, leveranciers, andere stakeholders of collega's gebruiken we alleen als dat nodig is voor het goed uitvoeren van ons werk. We gaan zorgvuldig om met deze informatie en zorgen ervoor dat onbevoegden er niet bij kunnen.

Zie hiervoor ook onze op de website gepubliceerde folder:

*Privacy, uw goed recht*

## **Aanspreken**

We spreken elkaar aan op ongewenst of niet integer gedrag. Dat is misschien niet altijd gemakkelijk, maar ongewenst gedrag kan op een afdeling de sfeer negatief beïnvloeden. Het kan irritatie opwekken. Het is beter om met elkaar te praten in plaats van over elkaar. Lukt dit niet hebben wij hiervoor externe vertrouwenspersonen (ongewenste omgangsvormen) en een regeling melding wangedrag die deel uitmaakt van ons integriteitsbeleid en is vastgelegd in ons personeelshandboek.

**Voor wie van toepassing?**

De integriteitscode en alle bijbehorende bijlagen zijn van toepassing voor commissarissen, bestuurders en alle binnen Wonen Limburg werkzame personen. Ook collega's die tijdelijk via derden bij ons werkzaam zijn, zijn er aan gehouden. En zullen, voordat zij bij ons hun werkzaamheden beginnen, op de hoogte worden gesteld.

Voor medewerkers van Wonen Limburg is het integriteitsbeleid opgenomen in het personeelshandboek en maakt deel uit van het pakket arbeidsvoorwaarden, regels en richtlijnen die behoren bij hun arbeidsovereenkomst. En ze zijn daaraan gehouden.

**Sancties**

Bij het niet naleven van het integriteitsbeleid is de Nederlandse wet- en regelgeving hieromtrent (specifieke wet- en regelgeving per onderwerp) van toepassing.



## Melding wangedrag resp. Wonen Limburg Meldlijn

De regeling melding wangedrag moet gezien worden als sluitstuk van de integriteitscode. Wonen Limburg vindt het belangrijk dat medewerkers op een veilige manier melding kunnen doen van eventuele vermoedens van misstanden binnen de organisatie. Vandaar de Wonen Limburg Meldlijn.

Voor ongewenste omgangsvormen is een afzonderlijke regeling (inclusief vertrouwenspersonen) opgenomen in ons personeelshandboek.

### Doel en reikwijdte

In deze procedure wordt de werkwijze beschreven waarmee meldingen van een bekend of vermoed geval van wangedrag moet worden afgehandeld.

Onder wangedrag verstaan we:

- alle ernstige inbreuken op de integriteitscode;
- kwesties die imago en de reputatie van de organisatie aantasten;
- klachten over oneerlijke behandeling als medewerker;
- wederrechtelijk of onethisch gedrag in strijd met het beleid van Wonen Limburg;
- financiële fraude.

### Vermoeden van wangedrag

Iedere medewerker die een vermoeden van wangedrag heeft is verantwoordelijk voor het nemen van actie. Dit kan op verschillende manieren:

- spreek degene aan die volgens jou wangedrag vertoont;
- meld het aan de leidinggevende;
- meld het aan de manager Ondersteunende Diensten;
- meld het op de Wonen Limburg Meldlijn.

Leidinggevend die de melding ontvangen, moeten het vermoeden doorsturen naar de manager OD zonder hier anderen over te informeren.

### De werking van de Wonen Limburg Meldlijn

Één van de manieren waarop een melding de behandelaar kan bereiken, is via de Wonen Limburg Meldlijn. Deze lijn is gratis en toegankelijk voor alle medewerkers van Wonen Limburg. De Wonen Limburg Meldlijn, die beheerd wordt door People Intouch, een onafhankelijke organisatie, kent een telefoon- en een internet-variant.

De Wonen Limburg Meldlijn werkt als volgt:

Telefonisch:

- de medewerker belt het gratis nummer 0800 0202007 en gebruikt een specifieke Wonen Limburg toegangscode om het systeem in te komen;
- de melder spreekt het bericht in en krijgt een uniek meldingsnummer dat hij/zij goed moet noteren (indien de melder anoniem wenst te blijven, dient de melder zijn/haar naam niet te noemen);
- de ingesproken melding wordt door People Intouch uitgeschreven en
- verstuurd naar de manager OD van Wonen Limburg (niemand van Wonen Limburg zal dus de stem van de melder horen!);

- Wonen Limburg zorgt dat er binnen vijf werkdagen een antwoord is achtergelaten op het systeem, onder het betreffende meldingsnummer;
- wanneer de melder na vijf werkdagen terugbelt, wordt hem/haar gevraagd zijn/haar unieke meldingsnummer in te toetsten;
- de melder luistert naar het achtergelaten bericht en kan, indien gewenst, weer een bericht achterlaten;
- deze cyclus kan, zolang gewenst, herhaald worden.

Via internet:

- de medewerker gaat naar <https://www.speakupfeedback.eu/web/bvqag6> en vult de specifieke toegangscode in;
- de medewerker klikt vervolgens op 'om een nieuw bericht achter te laten';
- de melder typt de tekst van de melding in en drukt op send;
- de melder noteert zijn/haar unieke meldingsnummer (indien de melder anoniem wenst te blijven, dient hij/zij nergens zijn/haar naam achter te laten);
- People Intouch stuurt het bericht naar de manager OD van Wonen Limburg;
- Wonen Limburg zorgt dat er binnen vijf werkdagen een antwoord is achtergelaten op het systeem onder het betreffende meldingsnummer;
- wanneer de melder na vijf werkdagen naar <https://www.speakupfeedback.eu/web/bvqag6> gaat en de specifieke toegangscode invult klikt hij/zij op 'als u reeds een meldingsnummer heeft' en toetst zijn/haar unieke meldingsnummer in;
- de melder leest het achtergelaten bericht en kan, indien gewenst, weer een bericht achterlaten;
- deze cyclus kan, zolang gewenst, herhaald worden.

Het lijkt op het eerste gezicht ingewikkeld maar eigenlijk spreken de menu's en schermen voor zich.

### **Toewijzen van verantwoordelijkheden**

Meldingen met betrekking tot vermoeden van wangedrag van medewerkers worden in behandeling genomen door de manager OD. De manager P&O zal bij afwezigheid van de manager OD de melding in behandeling nemen.

Meldingen met betrekking tot vermoeden van wangedrag over de directeur/bestuurder en de manager OD worden in behandeling genomen door de voorzitter raad van commissarissen.

Meldingen over wangedrag of samenspanning met de directeur/bestuurder door de raad van commissarissen zullen in behandeling worden genomen door de directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting. People Intouch zal na binnenkomst van een dergelijke melding deze versturen naar de directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting.

### **Behandeling melding**

- De melding bereikt de behandelaar.
- De behandelaar evalueert en beoordeelt de informatie en bepaalt welke maatregelen genomen moeten worden.
- De behandelaar zorgt ervoor dat alle gemelde gevallen worden onderzocht. In de meeste gevallen betekent dit dat de meest geëigende functionaris of instantie benaderd wordt voor de volgende stappen in de afhandeling.

- De melder wordt over de stand van zaken geïnformeerd door de behandelaar.
- Soms wordt voor de behandeling om een nadere toelichting gevraagd.
- De behandelaar zorgt ervoor dat alle gemelde gevallen worden gedocumenteerd en behandeld in het directieteam of de raad van commissarissen.

### **Melding wordt niet onderzocht**

De manager Ondersteunende Diensten heeft het recht om geen onderzoek in te stellen na een melding. Dit is het geval indien:

- I. Er onvoldoende informatie beschikbaar is voor een onderzoek en er geen mogelijkheid is om aanvullende informatie te verkrijgen;
- II. Er is vastgesteld dat er sprake is van een bewuste valse melding.

### **Melding met kwade opzet**

Wonen Limburg neemt het bewust vals melden hoog op. Dit wordt gezien als een ernstige inbreuk op de gedragscode. Tegen werknemers die betrappt worden op deze praktijk, zullen disciplinaire maatregelen worden genomen.

### **Verslaglegging**

Maandelijks ontvangt de voorzitter van commissarissen, de directeur/bestuurder en de manager OD van People Intouch een rapport met daarin het aantal meldingen van (vermoedelijk) wangedrag.

De manager OD brengt maandelijks verslag uit aan het directieteam van de meldingen en de afhandeling.

Per kwartaal wordt de raad commissarissen geïnformeerd over de voortgang van in behandeling genomen meldingen.

Per kwartaal wordt de ondernemingsraad geïnformeerd over het aantal meldingen en het soort melding resp. de voortgang van de in behandeling genomen meldingen (zonder op de inhoud in te gaan).

Jaarlijks doet Wonen Limburg verslag over de meldingen van wangedrag in haar jaarverslag.

### **Analyse van wangedrag**

Gevallen waarin het vermoeden van wangedrag is bewezen zullen worden geëvalueerd om zwakke plekken in de bedrijfsvoering en trends in wangedrag vast te stellen. Om vervolgens op basis daarvan procesverbeteringen, normbesef verhogende initiatieven en leerzame ervaringen te formuleren.

### **Bescherming en rechten van de melder**

De identiteit van de melder dient beschermd te worden en de melder wordt gevrijwaard van represaille maatregelen door de onderneming. Dit wordt gegarandeerd krachtens de gedragscode. Schending wordt niet getolereerd en resulteert in disciplinaire maatregelen tegen de schender(s).

Genoemde bescherming is van toepassing op die melders die zich houden aan de interne meldprocedure.

Zelfs als de interne meldprocedure correct is gevolgd, zijn er twee uitzonderingen op grond waarvan de melder geen bescherming geniet. Deze zijn:

- I. Er is sprake van een melding met kwade opzet.
- II. De melding zelf is een ernstige overtreding of een misdrijf.

### **Bescherming en rechten van de beschuldigde**

Indien er een officieel onderzoek naar iemand wordt ingesteld, dient deze persoon hiervan op de hoogte te worden gebracht. Wonen Limburg stelt de persoon die wordt onderzocht hiervan binnen drie dagen op de hoogte. Deze periode kan worden verlengd indien er gevaar bestaat dat bewijs wordt vernietigd en/of het onderzoek wordt belemmerd.

### **Vertrouwelijkheid en privacy**

Wonen Limburg zal zich bij de behandeling van de meldingen houden aan privacyregels, met alle meldingen zal vertrouwelijk worden omgesprongen. De privacy van zowel melder als beschuldigde(n) zullen worden beschermd.

Wonen Limburg zal de juiste maatregelen treffen zodat uitsluitend de betrokken functionarissen over de meldingen worden geïnformeerd en toegang hebben tot de melding.

Bewezen verklaard wangedrag zal worden opgenomen in het personeelsdossier. Indien de aanklacht in de melding onbewezen is verklaard, zal alle betreffende informatie worden vernietigd.

Nu er met de Wonen Limburg Meldlijn een anonieme meldmogelijkheid bestaat, waarbij met de anonieme melder gecommuniceerd kan worden, is besloten om alle andere vormen van anoniem melden, zoals anonieme brieven en e-mails, niet meer in behandeling te nemen.