



**DIT IS
WOONSTAD
ROTTERDAM**

**GEDRAGSCODE INTEGRITEIT
WOONSTAD ROTTERDAM**



INHOUD

Inleiding	3
1 Gedragsregels	4
2 Naleving van de code	8
3 Vertrouwenspersoon	9
4 Klokkenluidersregeling	9

INLEIDING

Waarom een Gedragscode Integriteit?

Woonstad Rotterdam is een woningcorporatie met een forse maatschappelijk opgave. Naast de eigen ambities stelt ook de maatschappij hoge eisen aan de manier waarop Woonstad Rotterdam omgaat met middelen, collega's, klanten, leveranciers en andere belanghebbenden. Integer denken en handelen is daarbij een basisvoorwaarde.

Integriteit houdt in dat iedereen die voor Woonstad Rotterdam werkt zijn/haar taak en functie oprecht, adequaat, zorgvuldig en betrouwbaar uitvoert in het licht van de eigen verantwoordelijkheden. Integriteit houdt ook in dat zelfstandigheid en handelingsvrijheid gepaard gaan met verantwoord handelen: het houden aan de wetten en regels, maar ook op een fatsoenlijke manier omgaan met Woonstad Rotterdam en anderen.

Woonstad Rotterdam zorgt ervoor dat de randvoorwaarden voor integer gedrag in de organisatie aanwezig zijn. Zo zijn er heldere procedures, regels en voorschriften die iedereen dient na te leven. Daarnaast stimuleert Woonstad Rotterdam het nemen van de eigen verantwoordelijkheid in situaties waar geen procedures of regels voorhanden zijn.

In deze gedragscode zijn de gedragsregels vastgelegd. Ze bieden duidelijkheid en houvast en de mogelijkheid om elkaar aan te spreken op afwijkend of ongewenst gedrag.

Voor wie geldt de Gedragscode Integriteit?

De Gedragscode Integriteit geldt voor de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur, het management, medewerkers, interim-personeel/tijdelijke krachten, stagiaires, aannemers en overige leveranciers.

1 GEDRAGSREGELS

KLANTEN

Servicegericht

We proberen onze klanten zo goed mogelijk te helpen: we luisteren naar ze, maken concrete afspraken en komen die na. In geval van onvoorziene omstandigheden of knelpunten zoeken we actief naar oplossingen, waarbij we de gemaakte afspraken met Woonstad Rotterdam in acht nemen. Als blijkt dat we een belofte toch niet kunnen nakomen, dan melden we dat zo tijdig mogelijk aan de klant.

Fatsoen

We gedragen ons volgens in Nederland algemeen aanvaarde fatsoensregels. Dat betekent onder meer dat:

- we met respect met klanten omgaan, we discrimineren niet;
- we toestemming vragen voordat we een woning betreden, onze naam en functie melden en onze identiteitspas van Woonstad Rotterdam (kunnen) tonen (en met politie of andere publieke ambtsdragers samenwerken in geval van calamiteiten of bijzondere omstandigheden);
- we ons aanpassen aan de omstandigheden, met als uitgangspunt dat we ons bij bewoners als gast gedragen;
- we representatieve kleding dragen die past bij onze functie en de situatie.

Privacy, persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie

Iedereen heeft recht op eerbiediging en bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens, elke medewerker is verantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met privacy. Wij verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en op een behoorlijke en zorgvuldige manier. Wij verwerken alleen persoonsgegevens die (minimaal) noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor de gegevens worden verzameld en verwerkt.

Wij zorgen ervoor dat persoonsgegevens niet kunnen worden ingezien of gewijzigd door iemand die daar geen recht toe heeft. Indien zich een beveiligingsincident voordoet dat mogelijk een datalek is, melden wij dit meteen volgens de bestaande procedures en richtlijnen.

Vertrouwelijke informatie dient zorgvuldig behandeld te worden. Onder vertrouwelijke informatie wordt in deze gedragscode verstaan: *informatie die als zodanig gelabeld is of waarvan verwacht mag worden dat deze vertrouwelijk en/of persoonlijk van aard is*. Onder zorgvuldigheid door de ontvanger wordt verstaan dat deze de informatie niet (onbeschermd) buiten het kantoor brengt of opslaat. Dit geldt ook voor vertrouwelijke informatie op papier. Er dient een *clean desk policy* gehanteerd te worden, waarbij vertrouwelijke documenten nooit onbeheerd op de werkplek, printer of kopieermachine worden achtergelaten of onbeschermd mee naar huis worden genomen.

We houden ons aan het geldende privacybeleid en privacyreglement.

Geen persoonlijke vergoeding

We vragen en/of ontvangen geen persoonlijke vergoeding voor werkzaamheden die we uit hoofde van onze functie en/of namens Woonstad Rotterdam verrichten.

Klachten

Als een klant een klacht heeft over onze dienstverlening, dan proberen we die op te lossen. Als dat niet lukt, wijzen we de klant op de mogelijkheid om een klacht in te dienen: we vertellen precies op welke manier en bij welke instantie ze dat kunnen doen.

Externe communicatie media

Om naar buiten toe zo open en transparant mogelijk te zijn, is eenduidige en duidelijke communicatie naar de media van belang. Alleen bevoegde medewerkers van de afdeling Marketing & Communicatie, directeuren of leden van de Raad van Bestuur geven een reactie op standpunten van Woonstad Rotterdam. Deze collega's zijn op de hoogte van de juiste informatie en bevoegd om namens Woonstad Rotterdam te spreken.

EXTERNE RELATIES

Uitnodigingen

We gaan niet zondermeer in op uitnodigingen van relaties. Altijd vragen we ons af of het voor Woonstad Rotterdam zinvol is om op de uitnodiging in te gaan. Is dat niet het geval, dan weigeren we beleefd. Dat geldt ook als de schijn van belangenverstrengeling zou kunnen ontstaan. In geval van twijfel overleggen we met onze leidinggevende.

Relatiegeschenken

Als regel nemen we geen relatiegeschenken aan om te voorkomen dat (de schijn van) belangverstrengeling ontstaat. We stellen onze relaties daarvan op de hoogte. Kleine attenties, zoals een fles wijn, een kalender of een balpen kunnen we aannemen, mits dat niet regelmatig voorkomt. Het is echter *nooit* toegestaan om relatiegeschenken aan te nemen die een hogere waarde dan € 50 vertegenwoordigen. Die weigeren we dus altijd – ook als zo'n geschenk bedoeld is voor algemeen gebruik binnen Woonstad Rotterdam.

Er zijn relaties die geschenken (willen) sturen naar onze privéadressen. Dat vinden we absoluut ongewenst en melden we altijd bij onze leidinggevende. Met organisaties die ondanks herhaaldelijke verzoeken toch doorgaan met het sturen van geschenken, doen we geen zaken meer.

Selecteren van leveranciers

Bij het selecteren van leveranciers volgen we het inkoopbeleid van Woonstad Rotterdam. Over onze overwegingen en keuzes die een rol hebben gespeeld tijdens het selectieproces, kunnen we verantwoording afleggen. Dat betekent dat we beschikken over documentatie, waaruit die overwegingen en keuzes blijken.

PERSOONLIJKE BELANGEN

Voorkomen van (een schijn van) belangenverstremgeling

We voorkomen (een schijn van) belangenverstremgeling. Als we direct of indirect persoonlijke belangen hebben die kunnen conflicteren met de belangen van Woonstad Rotterdam, dan bespreken we dat altijd met onze direct leidinggevende.

Nooit krijgen of nemen we voorrang bij het afnemen van producten of diensten van Woonstad Rotterdam. We geven ook geen voorrang aan onze familie, kennissen, collega's en relaties. Wanneer we zelf of leden van ons huishouden gebruik maken van producten of diensten van Woonstad Rotterdam, dan melden we dat altijd bij onze direct leidinggevende. Door open te zijn, voorkomen we de schijn van belangenverstremgeling. Voor het toewijzen van woningen aan eigen medewerkers geldt het huisvestingsprotocol van Woonstad Rotterdam.

Kortingen

We krijgen op persoonlijke titel vanwege onze arbeidsrelatie geen korting op producten of diensten van (relaties van) Woonstad Rotterdam.

Nevenactiviteiten

We maken allereerst een eigen afweging of we een betaalde of onbetaalde nevenfunctie kunnen aanvaarden. Als we van oordeel zijn dat dit kan, vragen we voorafgaand aan het aanvaarden, goedkeuring aan onze direct leidinggevende.

Privézaken regelen in werktijd

Privézaken regelen we in onze eigen tijd, tenzij het beperkt blijft tot een enkel telefoontje of mailtje. Als we meer tijd onder het werk voor privédoeleinden besteden (bijvoorbeeld als het een acute situatie betreft), dan compenseren we dat op een ander moment. In dat geval overleggen we eerst met onze direct leidinggevende.

Financiën

Declaraties dienen we correct in volgens de bestaande procedures en richtlijnen en het door Woonstad Rotterdam beschikbaar gestelde systeem.

Compliance

We houden ons aan de voor ons werk geldende relevante wet- en regelgeving.

COLLEGA'S

Voorbeeldgedrag

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

Open en eerlijk

We zijn open en eerlijk, we leggen verantwoording af over de geleverde prestaties en de manier waarop we die bereikt hebben. Hebben we een fout gemaakt? Dan verdoezelen we die niet, maar proberen er zichtbaar iets van te leren.

Ongewenst gedrag

We pesten, negeren en discrimineren niet. Vanzelfsprekend maken we ons niet schuldig aan (seksuele) intimidatie en gebruiken nooit fysiek of verbaal geweld. Daarnaast werken we niet onder invloed van alcohol of verdovende middelen. Als een voorgeschreven medicijn het vermogen aantast bij uitvoering van taken, overleggen we dit met onze leidinggevende. We spreken elkaar aan op ongewenst gedrag.

Afspraken maken

We maken duidelijke afspraken en komen die na. We zijn ambitieus, maar doen geen beloftes die we niet kunnen waarmaken. Mocht blijken dat het onverhoopt toch niet lukt om ons aan een afspraak te houden, dan stellen we de betrokkene(n) tijdig op de hoogte.

Privérelaties op het werk

Op het werk kunnen familierelaties, vriendschap of liefdesrelaties met collega's bestaan. We vinden het belangrijk dat een dergelijke relatie de kwaliteit van ons werk niet negatief beïnvloedt door bijvoorbeeld (de schijn van) bevoordeling. Bovendien kan een (verbroken) relatie leiden tot een ongewenste verstoring van de werkverhoudingen. Wanneer we (kunnen) vermoeden dat een relatie van invloed kan zijn op ons werk, dan melden we dat bij onze direct leidinggevende. Van een vermoeden is in ieder geval sprake als de functies elkaar op de een of andere manier raken en/of wanneer een gezagsverhouding bestaat, zoals bij een relatie tussen een leidinggevende en ondergeschikte.

EIGENDOMMEN VAN WOONSTAD ROTTERDAM

Functiegerelateerde faciliteiten en middelen

We gaan als een goed huisvader om met de functiegerelateerde faciliteiten en middelen die ons door Woonstad Rotterdam ter beschikking zijn gesteld. We houden ons aan de voorwaarden, zoals die in een eventuele bruikleen-overeenkomst of richtlijnen zijn gesteld.

Privégebruik

Faciliteiten en middelen van Woonstad Rotterdam, zoals auto's, fietsen, gereedschap, papier en nietmachines gebruiken we niet voor privédoeleinden. Een uitzondering geldt voor faciliteiten en middelen, waarvoor de Raad van Bestuur een afzonderlijke regeling heeft getroffen. Voor digitale media gelden specifieke regels die zijn beschreven in de Gedragscode Digitale Media.

2 NALEVING VAN DE CODE

Meldingsplicht

Als medewerkers van Woonstad Rotterdam constateren dat iemand zich niet houdt aan de gedragsregels, dan dienen zij die collega daarop direct aan te spreken. Als de overtreder zijn of haar gedrag niet aanpast of als er sprake is van (een vermoeden van) een ernstige integriteitsovertreding, moet de direct leidinggevende worden geïnformeerd. Deze leidinggevende neemt de melding serieus en onderneemt zorgvuldig gepaste actie en meldt indien nodig de kwestie bij zijn directeur of de Raad van Bestuur. De leidinggevendenden gaan vertrouwelijk om met de melding en koppelen de genomen actie terug aan de melder.

Als externe relaties vinden dat medewerkers van Woonstad Rotterdam zich niet aan deze gedragscode houden, dan kunnen zij dat schriftelijk melden aan de Raad van Bestuur. Zaken aangaande niet-integer handelen door (leden van) de Raad van Bestuur kunnen worden gemeld aan de Raad van Commissarissen.

Onderzoek

Bij (vermoedens van) overtreding van deze gedragscode kan Woonstad Rotterdam (nader) onderzoek doen naar gedragingen van de betrokken persoon/personen. Onderzoek zal op zorgvuldige wijze worden uitgevoerd, met deugdelijke vaststelling van feiten en rekening houdend met relevante omstandigheden. Daarbij moet sprake zijn van hoor en wederhoor en – voor zover van toepassing – evenredige inzet van onderzoeksmiddelen.

De in het kader van het onderzoek verkregen informatie kan door Woonstad Rotterdam gebruikt worden bij het opleggen van sancties wegens overtreding van de gedragscode.

Sancties

De bepalingen in deze gedragscode zijn niet vrijblijvend, het niet naleven ervan heeft gevolgen. Afhankelijk van de ernst van de overtreding kunnen de volgende maatregelen worden genomen:

- een mondelinge of schriftelijke waarschuwing
- verhaal van eventuele schade
- overplaatsing of schorsing
- beëindiging van de arbeidsovereenkomst

3 VERTROUWENSPERSOON

Bij de (externe) vertrouwenspersoon kunnen medewerkers van Woonstad Rotterdam terecht met een klacht over ongewenst gedrag of (het vermoeden van) een misstand (integriteitschending). De vertrouwenspersoon biedt in vertrouwen een luisterend oor en denkt mee in mogelijke oplossingen. Meer informatie over de vertrouwenspersoon is op intranet te vinden.

4 KLOKKENLUIDERSREGELING

De klokkenluidersregeling bevat de procedure voor het melden van het vermoeden van een misstand en geeft weer hoe daarmee wordt omgegaan. Niet elke misstand valt onder de klokkenluidersregeling en voor een melding geldt een specifieke procedure. Dit is toegelicht in de klokkenluidersregeling.

Het is van belang dat de melder aangeeft of de melding in het licht van de Gedragscode integriteit of de Klokkenluidersregeling wordt gedaan. De ontvanger kan dan de gepaste vervolgactie nemen.