

## Integriteitscode

### 1. Inleiding

Wat is integriteit? Als je strikt en rechtlijnig bent, is dat dan ook integer? Niet per definitie. Integriteit heeft te maken met een besef van normen en waarden, eerlijkheid, oprechtheid en betrouwbaarheid. Met respect en oog hebben voor de belangen van anderen. Het gaat erom de juiste afweging te maken bij dilemma's. Als je integer bent, ben je onkreukbaar: je geeft je waarden niet zomaar op als je dat toevallig goed uitkomt.

Voor integriteit heb je geen dichtgetimmerd wetboek met geboden en verboden nodig. We zien onze medewerkers als moreel verantwoordelijke en professionele personen, die zelf van geval tot geval risico's en kwetsbaarheden kunnen inschatten. Je vermijdt situaties waarin de schijn zich tegen jezelf of tegen Thús Wonen zou kunnen keren. In deze code hebben we ons daarom voornamelijk beperkt tot richtlijnen. Daarmee is deze code vooral een hulpmiddel om de juiste keuze te maken als je twijfels hebt bij een dilemma.

Binnen Thús Wonen zijn **eenvoudig, betrokken en oplossingsgericht**, uitgangspunten voor houding en gedrag. Zij vormen de leidraad van ons handelen en in al onze rollen, zowel in de manier waarop wij onze klanten tegemoet treden alsook in de wijze waarop wij met zakenpartners omgaan. Wij zijn ons bewust van onze bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Wij van Thús Wonen doen ons werk in intensieve wisselwerking met de maatschappelijke omgeving. Het is dan ook van groot belang, dat onze klanten en onze belanghouders vertrouwen hebben in Thús Wonen als organisatie en in de mensen die met elkaar het gezicht van Thús Wonen bepalen. Dat is een reden om een aantal zaken vast te leggen in een gedragscode.

De integriteitscode geldt voor iedereen die optreedt namens Thús Wonen. Dus niet alleen voor medewerkers, directie en Raad van Commissarissen, maar ook voor bedrijven en instanties die werken in opdracht van Thús Wonen. De integriteitscode is een openbaar document. We willen op de inhoud aanspreekbaar zijn. Huurders, woningzoekenden, externe relaties en andere belanghouders kunnen de code inzien op de website van Thús Wonen. Zodra wij met nieuwe leveranciers structureel willen gaan samenwerken handelen wij conform ons inkoopbeleid. Nieuwe leveranciers die contact hebben met onze huurders, ontvangen altijd een aangepast exemplaar van onze integriteitscode/gedragsprotocol en onderschrijven dit.

Tenslotte: We hopen met deze code vooral een proces op gang te brengen van bewustwording en dialoog. Schatten we de gevolgen en de risico's van bepaalde situaties goed in? Maken we daarin dezelfde afwegingen? Praten we hier voldoende over met elkaar? Hoe zorgen we ervoor dat we niet alleen integer handelen, maar ook nog eens integer overkomen? Hierbij houden we rekening met het feit dat de grens tussen 'goed gedrag' en 'fout gedrag' niet altijd helder aan te geven is en per situatie anders kan lopen.

Feit is dat we duidelijkheid moeten scheppen en een houding aannemen ten aanzien van 'ethische' vraagstukken. We proberen in deze gedragscode een balans te vinden tussen regels (harde kant) en 'grijze' gebieden die niet goed in regels zijn te vangen (cultuur/zachte kant).

## **2. Zo gaan we om met het woningbezit en de (toekomstige) huurders van Thús Wonen**

### **2.1 Toewijzing van huurwoningen**

Om te komen tot een rechtvaardige toewijzing worden woningzoekenden volledig geïnformeerd en krijgen inzicht in het totale woonspectrum dat Thús Wonen te bieden heeft om een goede keuze te kunnen maken.

Uit het oogpunt van transparantie en eerlijkheid verdeelt Thús Wonen de vrijgekomen woningen volgens het aanbodsysteem. Er is een procedure voor bijzondere situaties. Ook daarin wordt gestreefd naar transparantie en eerlijkheid. Thús Wonen richt het woonruimteverdeelsysteem zodanig in dat er sprake is van een rechtvaardig woonruimte verdeel beleid. Dit gebeurt in samenwerking met gemeentes, de huurdersvereniging en conform de wettelijke regelingen vanuit de Europese beschikking.

Medewerkers belast met verhuur, zijn verantwoordelijk voor een juiste en eerlijke toewijzing. Daarnaast is er een woonconsulent sociaal die meekijkt in speciale situaties.

Voor de toewijzing van verhuureenheden aan medewerkers en personen hun privé-omgeving geldt dat zij geen voordeel of nadeel ontvangen bij het verkrijgen van woonruimte. De normale procedure wordt gehanteerd.

Ook bij tijdelijke verhuur van woningen zal Thús Wonen integer handelen om eerlijkheid te waarborgen en belangenverstremgeling te voorkomen.

### **2.2 Toewijzing van koopwoningen**

Bij het kopen van een nieuwbouwwoning of een bestaande woning van Thús Wonen genieten medewerkers van Thús Wonen geen voordeel dan wel nadeel. De medewerker geniet geen voorrang en ook geen korting.

### **2.3 Het gezicht van Thús Wonen richting (toekomstige) bewoners**

Elke medewerker is ambassadeur van Thús Wonen. Oordeelt een klant of relatie positief over jou als medewerker, dan oordeelt zij ook veelal positief over Thús Wonen. Dit voert verder dan alleen werktijd. Andersom geldt dit ook. Wat je zegt, moet je ook doen. Afspraak = afspraak. Je treft niet alleen de klant, maar de gehele organisatie als een klant niet naar behoren wordt behandeld.

### **2.4 Fatsoen en openheid**

We behandelen klanten en huurders: professioneel, respectvol en vriendelijk, ongeacht cultuur en levensstijl. We volgen procedures, waarbij klantgerichtheid voorop staat. We houden ons en elkaar aan werkwijzen. Bij het niet kunnen nakomen van afspraken of wensen (bijvoorbeeld wanneer de persoonlijke integriteit in het geding komt) zal dit duidelijk worden aangegeven met de reden waarom. We verschuilen ons niet achter regels of collega's.

### **2.5 Representatief**

Medewerkers zijn het gezicht van Thús Wonen. Dit betekent dat we letten op onze presentatie, zowel fysiek als mondeling. De uitvoerende dienst maakt tijdens het werk gebruik van de ter beschikking gestelde bedrijfskleding.

### **2.6 Privacy**

We verplichten ons tot geheimhouding, dat wil zeggen dat informatie over huurders alleen gebruikt wordt voor het werk. Bovendien gaan we zorgvuldig om met gevoelige informatie.

### **2.7 Klachten**

Klachten worden altijd serieus genomen. Het zegt veel over hoe de klant over ons denkt. Hiervoor hebben we een [klachtenregeling](#). Deze regeling leggen we aan klanten uit of we wijzen op het bestaan ervan.

### **3. Zo gaan we om met bedrijfsmiddelen**

#### **3.1 Werkgerelateerd gebruik van bedrijfsmiddelen en -eigendommen**

Elke medewerker is bij zijn werkzaamheden verantwoordelijk voor het juiste gebruik van bedrijfsmiddelen. Hierbij gaat het zowel om goederen, technische hulpmiddelen (zoals laptop, smartphones, tablet, kopieermachines, aanhangwagens, gereedschap, auto's en software) als ook om bedrijfsinformatie. Dit houdt in dat we ze gebruiken alsof het ons persoonlijk eigendom is, namelijk zorgvuldig en voorzichtig en we laten het na gebruik schoon en heel achter.

#### **3.2 Privégebruik van bedrijfsmiddelen en -eigendommen**

Iedereen maakt wel eens een kopietje voor eigen gebruik, of pleegt eens een privételefoontje, dat mag als het niet te gek wordt. Het is niet de bedoeling om privé te bellen op kosten van Thús Wonen naar betaalde nummers of naar het buitenland. Verder is het in principe niet de bedoeling om bedrijfsmiddelen voor privédoeleinden te gebruiken. Over bedrijfsmiddelen die bij uitzondering wel voor privégebruik geschikt zijn bevonden, is meer informatie te vinden in de personeelsgids. De regels omtrent het gebruik van social media zijn vastgelegd als onderdeel van het communicatiebeleid.

#### **3.3 Werktijd**

We houden ons aan de afgesproken werktijden. Voor het werk dat we in die tijd leveren, krijgen we salaris terug. Voor afspraken met artsen ed. en diverse soorten calamiteiten- en bijzonder verlof zijn er vanuit de CAO en de wet arbeid en zorg een aantal regelingen. Deze zijn terug te vinden op intranet.

## **4. Zo gaan we om met onze leveranciers**

### **4.1 Leveranciersbeleid**

Het leveranciersbeleid is terug te vinden in het inkoopbeleid dat op 1 mei 2016 in conceptversie klaar is voor bespreking bij Thús Wonen. Het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers vinden we belangrijk. Uitgangspunt is dat relaties met klanten en leveranciers te allen tijde zuiver worden gehouden. We houden privé en zakelijk strikt gescheiden.

### **4.2 Geschenken en giften**

We nemen bij Thús Wonen geen beloningen in de vorm van geld aan. Financiële giften voegen in principe niets toe aan een goede werkrelatie die we nastreven. Bovendien schep je verwachtingen. Verder geldt dat geen geld en giften worden aangenomen voor de personeelsvereniging.

Bij geschenken kan acceptatie worden overwogen op basis van de proportionaliteit en het moment waarop het wordt aangeboden. Bij twijfel wordt er overleg gepleegd met de manager. Hierbij hanteren we de volgende regels:

- Medewerkers accepteren geen geschenken die worden aangeboden op het privé-adres.
- Alle geschenken worden ingeleverd bij het directiesecretariaat.
- Niet houdbare geschenken, zoals taart en dergelijke wordt aangeboden in de kantine voor het voltallige personeel, er wordt een berichtje op Yammer geplaatst dat er iets staat en door welke relatie dit wordt aangeboden.
- Houdbare geschenken worden bewaard door het directiesecretariaat.
- De ontvanger krijgt een berichtje, zodat hij/zij een bedankje kan sturen naar de schenker.

### **4.3 Uitnodigingen voor borrels, etentjes en evenementen**

In overleg met de leidinggevende wordt acceptatie voor dergelijke uitnodigingen door derden overwogen. Het belang van Thús Wonen moet hierbij voorop staan, denk hierbij aan het verzamelen van kennis, het uitwisselen van ervaringen, het netwerken en het versterken van relaties met derden. Gepastheid en billijkheid mogen hierbij nooit uit het oog worden verloren. Na bijvoorbeeld de oplevering van een onderhouds- of nieuwbouwproject is het echter voor te stellen dat een uitnodiging voor een borrel of etentje wordt geaccepteerd, niet in de aanbestedingsfase. Als er ook maar de geringste twijfel bestaat over de gepastheid, wordt er in overleg met de leidinggevende een besluit genomen.

### **4.4 Belangenverstrengeling**

Het hebben van nevenfuncties is niet toegestaan als daardoor integriteitschade ontstaat voor Thús Wonen. Hiervoor geldt een meldingsplicht waarbij de leidinggevende een afweging maakt en het besluit schriftelijk bevestigt. Zakelijke en privé-belangen moeten zoveel mogelijk worden gescheiden.

Een uitzondering wordt gemaakt voor deelname aan bestuursfuncties van sportclubs bijvoorbeeld.

Medewerkers van Thús Wonen maken geen gebruik van de inkoopafspraken met leveranciers voor eigen gebruik. Indien een medewerker van Thús Wonen voor privédoeleinden inkopen wenst te doen bij een relatie van Thús Wonen, gaat dit op eigen titel, buiten Thús Wonen om en zonder gebruik van Thús Wonen zijn inkoopafspraken. Er wordt vooraf altijd toestemming gevraagd aan de leidinggevende in hoeverre de offerte marktconform is en geaccepteerd mag worden.

## 5. Zo gaan we om met elkaar

### 5.1 Aanspreken

De medewerkers maken de cultuur, dus de werksfeer. Ongewenst gedrag kan op een afdeling de sfeer negatief beïnvloeden. We praten daarom mét elkaar en niet over elkaar. We durven elkaar aan te spreken op verantwoordelijkheden in de functie en niet integer gedrag en staan open voor het geven en ontvangen van feedback, waarbij het belangrijk is dat we de man en de bal duidelijk kunnen scheiden. Kritiek heeft betrekking op wat we doen, niet op wie of hoe we zijn.

### 5.2 Omgang met elkaar

Iedere medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. We verwachten van de medewerkers dat zij respectvol met elkaar omgaan, dat ze rekening houden met de gevoelens van de ander, niet roddelen en geen kwetsende opmerkingen en 'grapjes' maken die ten koste gaan van de ander. (H)erken de grens van je medemens. Kijk kritisch naar jezelf en je eigen gedrag. Discriminatie, agressie, pesten en seksuele intimidatie tolereren we niet.

### 5.3 Privacy

Er worden geen persoonlijke gegevens van onze collega's afgegeven aan derden tenzij dit wettelijk vereist is. Dit ter bescherming van hun privacy.

## 6. Tenslotte

### 6.1 Enkele opmerkingen

Natuurlijk bestonden er bij Thús Wonen, ook voordat deze integriteitscode uitkwam, al waarden, normen en regels. De meesten van ons hielden zich hier uit zichzelf al aan.

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het naleven van deze integriteitscode. Handhaving van de regels in deze integriteitscode wordt gewaarborgd door openheid en transparantie van de genoemde punten. Leidinggevendens spreken medewerkers zo nodig aan op hun gedrag, maar medewerkers doen dit onderling ook. Het management is ook aanspreekbaar. Zij zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het beleid. P&O ondersteunt hierbij. In functionerings-/beoordelingsgesprekken en in het afdelingsoverleg zal het integriteitvraagstuk regelmatig terugkeren.

### 6.2 Melden van schendingen van integriteit

Mocht je van mening zijn dat er niet conform deze integriteitscode is gehandeld, dan is het van groot belang dat je dit meldt. Je kunt voorafgaand aan een melding desgewenst sparren met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan je onder meer helpen te beoordelen of er al dan niet sprake is van een vermoeden van een misstand, kan je uitleg geven over de meldingsregeling integriteit en ondersteunen als je niet goed weet hoe je met een lastige situatie kunt omgaan. Zie voor meer informatie ook de meldingsregeling integriteit.

Wanneer er sprake is van een vermoeden van een misstand, is het het meest wenselijk dit te melden bij je leidinggevende ([meldingsregeling integriteit](#)). Wanneer je dit om wat voor reden dan ook niet kunt of wilt of je wilt advies over een eventuele melding kun je altijd contact opnemen met de [vertrouwenspersoon](#).

Als alle genoemde routes onvoldoende soelaas bieden, zijn er een uitwijkmogelijkheden; [Het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties](#). Hier kan iedereen terecht om advies te vragen en, signalen door te geven die te maken hebben met mogelijk oneerlijk handelen bij corporaties. Iedereen kan, desgewenst anoniem, meldingen bij het meldpunt doen: burgers, huurders, werknemers en interne toezichthouders van corporaties, bedrijven, overheden, belangenorganisaties en brancheverenigingen. Zij zijn als volgt bereikbaar:  
Telefonisch : 088-4890000 (op werkdagen, tijdens kantooruren)  
Per e-mail, via : [meldpuntcorporaties@minvrom.nl](mailto:meldpuntcorporaties@minvrom.nl)

### Huis voor Klokkenuiders

Werknemers die een vermoeden van een misstand hebben kunnen vertrouwelijk terecht voor een onafhankelijk en gratis advies over het melden van een misstand met een maatschappelijk belang. Het Huis voor Klokkenuiders gaat ervan uit dat de medewerker eerst de interne meldingsprocedure heeft gevolgd.

N.B. Het Huis voor de Klokkenuiders is het gevolg van de wet Huis van de Klokkenuiders die op 1-7-2016 in werking treedt en verplichtingen oplegt aan organisaties met meer dan 50 werknemers.

### 6.3 Documenten die gerelateerd zijn aan deze gedragscode:

- [Meldingsregeling integriteit](#)
- [Klachtenregeling](#)
- Inkoopbeleid/aanbestedingsbeleid