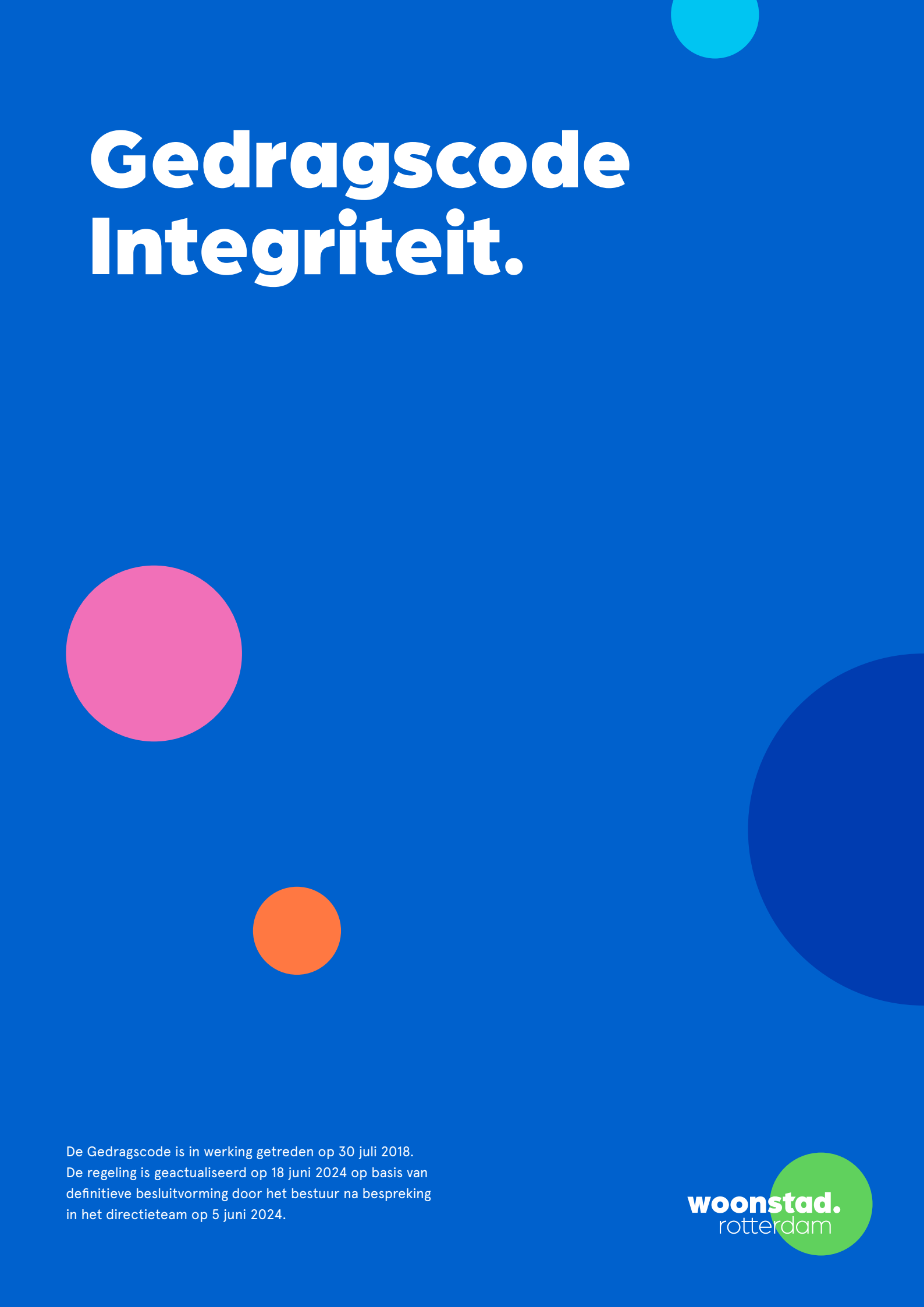




Gedragsgcode Integriteit.

De Gedragsgcode is in werking getreden op 30 juli 2018.
De regeling is geactualiseerd op 18 juni 2024 op basis van
definitieve besluitvorming door het bestuur na bespreking
in het directieteam op 5 juni 2024.

woonstad.
rotterdam



Inhoud.

1	Inleiding	4
2	Gedragsregels	5
	2.1 Klanten	5
	2.2 Externe relaties	6
	2.3 Collega's	6
	2.4 Persoonlijke belangen	7
	2.5 Eigendommen Woonstad Rotterdam	8
	2.6 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)	8
3	Naleving van de code	9
4	Vertrouwenspersoon	10
5	Inwerkingtreding	11

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?

Deze gedragscode geldt voor medewerkers, stagiaires, management en directie, ingehuurd personeel, de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen.

Gedragsregels.

2.1 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. Hierbij zijn wij eerlijk en integer. Er worden geen excuses gezocht.

Fatsoen

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

- We met respect met klanten omgaan, we discrimineren niet en onthouden ons van elke vorm van ongewenst gedrag, zoals opgenomen in de Regeling Ongewenst Gedrag;
- 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. Als zich een beveiligingsincident voordoet dat mogelijk een datalek is, melden wij dit meteen volgens de bestaande procedures en richtlijnen, zie hiervoor ook de Gedragscode Digitale Media. Als wij voor de werkzaamheden persoonsgegevens moeten raadplegen doen wij dit zo beperkt mogelijk. Wij zullen nooit persoonsgegevens raadplegen voor andere doeleinden dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden.

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 privacy-beleid, informatiebeveiligingsbeleid en aan het privacyreglement.

Geen persoonlijke vergoeding

We vragen en/of ontvangen geen persoonlijke vergoeding, tegenprestatie, voordelen, andere gunsten en/of geschenken voor werkzaamheden die we uit hoofde van onze functie en/of namens Woonstad Rotterdam verrichten. Een persoonlijke vergoeding is een kostenvergoeding voor bijvoorbeeld kleding (geen werkkleding), schoenen en kosten voor persoonlijke verzorging. Maar ook privékosten voor een telefoon e.d. Een persoonlijke vergoeding kan bijvoorbeeld ook een geldbedrag zijn.

Klachten

Als een klant een klacht heeft over onze dienstverlening, dan proberen we die zorgvuldig en in openheid op te lossen. Als dat niet lukt, wijzen we de klant op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Dit kan via het online klachtenformulier op de website van Woonstad Rotterdam en Stadswonen Rotterdam. We vertellen precies op welke manier en bij welke instantie ze dat kunnen doen. Indien nodig helpen we de klant hierbij.

Externe nieuwsmedia

Om naar buiten toe zo open en transparant mogelijk te zijn, is eenduidige en duidelijke communicatie naar nieuwsmedia van belang. Alleen bevoegde woordvoerders, directeuren of het 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.

2.2 Externe relaties

Uitnodigingen

We gaan niet zonder meer 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) belangenverstremgeling zou kunnen ontstaan. In geval van twijfel overleggen we met onze leidinggevende. Uitgangspunt is dat met grote terughoudendheid op uitnodigingen wordt ingegaan. Mocht een relatie je uitnodigen, meldt dit dan bij je leidinggevende.

Relatiegeschenken

Als regel nemen we geen relatiegeschenken, gelden, tegenprestaties, gunsten en of giften aan om te voorkomen dat (de schijn van) belangenverstremgeling 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 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. Als je een relatiegeschenk ontvangt, meld dit dan altijd bij je leidinggevende.

Voorbeelden van relatiegeschenken zijn: pennen, gadgets (zoals USB-sticks en powerbanks), notitieboekjes, paraplu's, keukenaccessoires (zoals kroontjeswippers en flessenopeners), wijn, pralines, cadeaubonnen, bioscooptickets, e.d.

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.

Geschenken zoals taart, chocoladerepen, banketstaven, e.d.

Het is nooit toegestaan om relatiegeschenken aan te nemen die een hogere waarde dan € 50,- vertegenwoordigen. Wanneer we taarten, chocoladerepen of banketstaven van leveranciers ontvangen en deze met alle medewerkers worden gedeeld, is dit toegestaan ondanks dat deze geschenken een hogere waarde van € 50,- vertegenwoordigen.

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 (schriftelijk) verantwoording afleggen. Dat betekent dat we beschikken over documentatie, waaruit die overwegingen en keuzes blijken en deze documentatie zorgvuldig wordt bewaard.

Samenwerking met leveranciers

Voorkom (de schijn van) belangenverstrengeling en mogelijke beïnvloeding als je al een aantal jaar samenwerkt met dezelfde leveranciers. Blijf objectief en positief kritisch op deze samenwerking. Bespreek het met je leidinggevende als je het idee hebt dat er (een schijn van) belangenverstrengeling kan ontstaan. Vraag een collega om mee te kijken en wees alert.

2.3 Collega's

Voorbeeldgedrag

Goed voorbeeld doet goed volgen. We geven dus het goede voorbeeld en zijn ons ervan bewust dat we elkaar voortdurend beïnvloeden. Leidinggevers 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 kan gebeuren, we verdoezelen die niet, maar proberen er zichtbaar iets van te leren en de fout waar mogelijk te herstellen.

Ongewenst gedrag

We pesten, negeren en discrimineren niet. Vanzelfsprekend maken we ons niet schuldig aan (seksuele) intimidatie en we gebruiken nooit fysiek of verbaal geweld. Niet direct of indirect. We houden er rekening mee dat uitlatingen door collega's (en klanten) anders opgevat kunnen worden. We verplaatsen ons in de ander en respecteren dat een ander wellicht anders over bepaalde zaken denkt. Dit is o.a. verwoord in de Regeling Ongewenst Gedrag en is op intranet te vinden.

Daarnaast werken we niet onder invloed van alcohol of verdovende middelen. Als een voorgeschreven medicijn de uitvoering van taken negatief beïnvloed, 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 leidinggevende. Van een dergelijk vermoeden is in ieder geval sprake als de functies elkaar op de een of andere manier raken/of wanneer een gezagsverhouding bestaat, zoals bij een relatie tussen een leidinggevende en ondergeschikte. Van een liefdesrelatie met een collega wordt altijd een melding gemaakt.

2.4 Persoonlijke belangen

Voorkomen van (een schijn van) belangenverstrengeling

We voorkomen (een schijn van) belangenverstrengeling. Als we direct of indirect persoonlijke belangen hebben die kunnen botsen met de belangen van Woonstad Rotterdam, dan bespreken we dat altijd met je 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 familie, kennissen, collega's, leden van ons huishouden gebruik maken van producten of diensten van Woonstad Rotterdam, dan melden we dat altijd bij de leidinggevende. Ook privébezit van vastgoed om te verhuren kan leiden tot (een schijn van) belangenverstrengeling, en dient daarom altijd te worden besproken met de leidinggevende.

Door open te zijn, voorkomen we de schijn van belangenverstrengeling. Voor het toewijzen van woningen aan eigen medewerkers geldt het huisvestingsprotocol van Woonstad Rotterdam, dit kan geraadpleegd worden op intranet.

Kortingen

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

Nevenwerkzaamheden

Heb je betaalde of onbetaalde nevenwerkzaamheden naast het werk bij Woonstad Rotterdam? Denk dan zelf na of deze werkzaamheden passen bij je functie en bespreek het met je leidinggevende. Meer informatie vind je in de Regeling Nevenwerkzaamheden.

Privézaken regelen in werktijd

Privézaken regelen we zoveel mogelijk in onze eigen tijd. Als je meer tijd onder het werk nodig hebt voor privézaken, bespreek dit met je leidinggevende. Het is mogelijk om op een ander moment te compenseren.

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, interne procedures, gedragscodes en protocollen.

2.5 Eigendommen Woonstad Rotterdam

Functie gerelateerde faciliteiten en middelen

We gaan zorgvuldig om met de functie gerelateerde faciliteiten en middelen die ons door Woonstad Rotterdam ter beschikking zijn gesteld. We houden ons aan de voorwaarden, zoals die in een eventuele bruikleenovereenkomst of richtlijnen zijn gesteld. Bij schade of vermissing melden wij dit direct bij de afdeling ID&T, Facilitaire Zaken en je leidinggevende. en je leidinggevende.

Privégebruik

Faciliteiten zoals auto's of fietsen gebruiken we niet voor privédoeleinden. Een uitzondering geldt voor faciliteiten en middelen, waarvoor het Bestuur een afzonderlijke regeling heeft getroffen en deze op intranet is gepubliceerd. Voor digitale media gelden specifieke regels die zijn beschreven in de Gedragscode Digitale Media.

2.6 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Wij zijn een maatschappelijke onderneming waarin veel geld omgaat. Integriteit en integer handelen staan bij ons bovenaan de agenda. Daarom vragen wij om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) met een algemeen screeningsprofiel voor bepaalde kritische (leidinggevende) functies. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat jouw gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie binnen Woonstad Rotterdam. In welke gevallen een VOG wordt aangevraagd, vind je in het document Beleid VOG.

Naleving van de code.

Meldingsplicht

Als je constateert dat iemand zich niet houdt aan de gedragsregels, spreek dan je collega hierop direct aan. Als de overtreder zijn of haar gedrag niet aanpast of als er sprake is van (een vermoeden van) een ernstige integriteitsovertreding, moet je jouw leidinggevende hierover informeren. Deze leidinggevende neemt de melding serieus en onderneemt zorgvuldig gepaste actie en meldt indien nodig de kwestie bij zijn directeur of 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 of mondeling melden aan het Bestuur. Zaken over 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 treedt het intern Onderzoeksprotocol in werking. Dit betekent dat Woonstad Rotterdam (nader) onderzoek doet naar gedragingen van de betrokken persoon/personen. Het onderzoek zal volgens het intern Onderzoeksprotocol 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. Meer informatie vind je in het intern Onderzoeksprotocol.

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

Ondersteuning bij (vermoedens) van overtreding

Bij (vermoedens van) overtreding van deze gedragscode treedt het intern Onderzoeksprotocol in werking. Hierbij kun je bijgestaan worden door een professional, denk hierbij aan een externe vertrouwenspersoon of een jurist. De kosten van de inzet van de professional worden vergoed door Woonstad in redelijkheid en billijkheid.

Maatregelen en gevolgen

Bij het overtreden van deze gedragscode, bespreekt de leidinggevende met de overtreder wat de mogelijke maatregelen en gevolgen zijn.

Het hangt af van de ernst van de overtreding wat de mogelijke maatregelen en gevolgen zijn:

- een mondelinge waarschuwing;
- een schorsing tijdens een onderzoek;
- een schriftelijke waarschuwing;
- een overplaatsing;
- een verzoek tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst;
- ontslag op staande voet;
- betalen van eventuele schadevergoeding.

Oneerlijk beschuldigd?

Het is mogelijk dat een beschuldiging van het overtreden van de gedragscode integriteit niet klopt. Het onderzoek volgens het intern Onderzoeksprotocol zal dit laten zien.

Als je oneerlijk bent beschuldigd, dan krijg je nazorg in de vorm van professionele ondersteuning, zoals ondersteuning door een vertrouwenspersoon, psychologische hulp of coaching. Heb je nog iets anders nodig? Dan regelen we dat voor je.

Als je oneerlijk bent beschuldigd heb je recht op herstel van de fout. De persoon die een oneerlijke melding heeft gemaakt, krijgt te maken met maatregelen en de gevolgen daarvan. Hierover lees je meer in hoofdstuk 3 Naleving van de code, 'Maatregelen en gevolgen'.



Vertrouwenspersoon.

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

Inwerkingtreding.

De Gedragscode is in werking getreden op 30 juli 2018. De regeling is geactualiseerd op 18 juni 2024 op basis van definitieve besluitvorming door het bestuur na bespreking in het directieteam op 5 juni 2024.



