

Integriteit- en gedragscode

WonenBreborg

Visie op medewerkerschap vanuit kernwaarden



Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Opmerking
Versies tm 0.7	21-06-2024	Manager HR	Voorstel in fases opgebouwd met feedback vanuit concern communicatie, Panel (meelezers) , HR-PL , HR Adviseur en strategisch adviseur communicatie. Na voorlopig besluit door bestuur van 02-04-2024 is instemming gevraagd aan de OR. De aangedragen punten vanuit de OR zijn op 27-05-2024 bij P&O ontvangen en uitgewerkt. Op 17-06-2024 zijn deze besproken en afspraken over aanpassingen gemaakt die verwerkt zijn in deze versie.
1.0	26-06-2024	Manager HR	Definitieve versie

Opdrachtgever: WonenBreborg Leo Schuld (Bestuurder met portefeuille HR)

Classificatie: Bestemd voor intern en extern (bijvoorbeeld binnen werving, op site WBB) gebruik

Inhoudsopgave

1. Inleiding en context	4
2. Totstandkoming van document	5
3. Afbakening en toepassing	5
4. Visuele weergave	6
5. Wat houdt integer- en gewenst gedrag in?	7
6. Wat is een integere organisatie?	7
7. De visie van WonenBreborg op integer- en gewenst gedrag	9
7.1 Een thuis voor huurders en medewerkers	9
7.2 Leidende kernwaarden	9
7.2.1 Ik ben betrokken	9
7.2.2 Ik toon vakmanschap	10
7.2.3 Ik ben duidelijk	12
8. Procedure bij ongewenst gedrag	13
Bijlage: Hand-out (samenvatting voor praktisch gebruik)	15

1. Inleiding en context

Dit document beschrijft de visie van WonenBreburch op integriteit en gewenst gedrag in de werkomgeving, volgens de ethische normen en waarden van de organisatie. Deze code heeft betrekking op de organisatie en op de individuele medewerkers; het is een cultuurdrager. De integriteits- en gedragscode geeft richting aan:

1. hoe medewerkers van WonenBreburch met elkaar omgaan en
2. hoe medewerkers van WonenBreburch omgaan met huurders, leveranciers, projectpartijen en andere belanghebbenden.

In deze WonenBreburch-code geven we enerzijds lading aan het Aedes en VTW document

["Governancecode woningcorporaties 2020"](#):

Woningcorporaties zijn maatschappelijke ondernemingen, dat wil zeggen private ondernemingen die met een maatschappelijke opdracht een volkshuisvestelijke taak uitvoeren. Het realiseren van de maatschappelijke doelen staat voorop, met de financiële continuïteit van de organisatie als randvoorwaarde. Er zijn regels en wetten die ervoor zorgen dat ze hun werk goed kunnen doen en verantwoording kunnen afleggen. Woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor hun prestaties en luisteren naar de huurders die in hun huizen wonen. Er zijn wetten en regels waaraan zij zich moeten houden en er zijn codes die bepalen hoe ze zich moeten gedragen. Woningcorporaties willen ervoor zorgen dat mensen met weinig geld een betaalbare huur hebben en dat ze goed worden behandeld

Anderzijds hangt deze WonenBreburch integriteit- en gedragscode nauw samen onze missie en visie en kernwaarden:

- **Missie:** WonenBreburch biedt een thuis aan huurders in Breda en Tilburg, nu en in de toekomst. De wereld verandert en daar passen wij steeds onze rol en bijdrage op aan.
- **Visie:** Onze huurders zijn divers en uniek maar zij hebben één ding gemeen: op basis van inkomen hebben zij een beperkte(re) kans op de woningmarkt. Wij werken iedere dag aan voldoende betaalbare woningen en aan het realiseren van kwalitatief goede, duurzame, comfortabele en veilige woningen. Wij staan voor het verlenen van goede dienstverlening. Het huis is de basis voor huurders waarop zij het leven verder inhoud en vorm kunnen geven. Dan kan een huis een thuis worden. Dit vraagt ook om een omgeving met voorzieningen die positief bijdragen aan gezondheid, vorming en participatie. Vanuit onze wijkgerichte aanpak werken wij aan de vitaliteit van wijken. We nemen onze verantwoordelijkheid als verhuurder. Wij zorgen er vandaag voor dat WonenBreburch ook over 50 jaar een thuis voor huurders kan bieden.
- **Kernwaarden:** we zijn betrokken, we tonen vakmanschap en we zijn duidelijk.

Elke medewerker binnen WonenBreborg doet zijn werk vanuit de missie, visie en kernwaarden die ons maken tot WonenBreborg. Dit geldt voor ieders werk in directe of indirecte betrokkenheid bij de huurders en ook naar elkaar als afdeling, team of collega's. Daar ligt de essentie van nu, maar ook van de stip op de horizon. Dat is waar wij iedere dag aan werken en naar toe werken. Want de eisen voor een thuis zijn vandaag niet dezelfde als pakweg tien jaar geleden. De wereld verandert en ook het werkveld van woningcorporatie(s) is in beweging. Dat vraagt continu anticiperen in onze rol, meegroeien, het aanpassen van onze bijdrage en aandacht voor de manier waarop we dat als organisatie en met elkaar doen.

WonenBreborg heeft een procedure voor ongewenst gedrag, zie daarvoor hoofdstuk 8 van deze notitie, waarbij geadviseerd wordt om zelf in gesprek te gaan met de betreffende collega, leidinggevende, huurder of andere externe betrokkene. Dit geldt als je zelf iets ervaart wat je ongewenst vindt, of als je iets opmerkt tussen collega's onderling. Mocht dit naar jouw inschatting niet mogelijk zijn, dan is de vertrouwenspersoon te benaderen.

2. Totstandkoming van document

Deze integriteit- en gedragscode is uitgewerkt op basis van :

1. de voormalige gedragscode zoals geformaliseerd in 2015,
2. de visie op leiderschap die in 2023 formeel is vastgesteld,
3. de kernwaarden van WonenBreborg: betrokken, duidelijk en vakmanschap,
4. de uitkomsten uit de werkgelukmeting van juli 2023,
5. schriftelijke informatie:
 - Aedes-VTW (2020); Governancecode woningcorporaties 2020,
 - Aedes-VTW (2022); Handreiking; integriteit voor woningcorporaties,
 - Aedes-VTW (2023); Commerciële privé woningverhuur bestuurders en commissarissen woningcorporaties niet gewenst,
 - Diverse voorbeelden van gedragscode van gemeenten en woningcorporaties,
 - WonenBreborg (2015); Integriteits- en gedragscode WonenBreborg,
 - WonenBreborg; Klachtenreglement WonenBreborg met betrekking tot ongewenst gedrag.

Om feedback, tips en aanvullingen vanuit diverse lagen en functiegroepen binnen de organisatie te verkrijgen is een panel samengesteld op basis van tips vanuit MT, bestuur en OR (dit panel beslaat 5% van de organisatie en medewerkers zijn werkzaam als/in: buurtbeheer, stook- en servicekosten, klantadviseur, functioneel beheerder, contract manager, gebouw- en bedrijfsmiddelenbeheer, business control, strateeg, HR-adviseur, HR-projectleider, OR leden, teamleiders, managers en

bestuurder) Dit panel heeft de conceptversie van HR van feedback voorzien. De conceptversie is vervolgens via bespreking en besluitvorming met het management en bestuur definitief gemaakt.

3. Afbakening en toepassing

Deze code geldt voor alle mensen, werkzaam voor WonenBreborg, ongeacht functie en positie. Hiermee wordt bedoeld: iedereen die een (arbeid)overeenkomst heeft met WonenBreborg en iedere persoon die op wat voor wijze dan ook werkzaam is voor WonenBreborg. Zoals: commissarissen, bestuursleden, leidinggevenden, tijdelijk personeel, inleenkrachten, trainers, stagiaires en vakantiekrachten. Voor contractpartners en aannemers worden afspraken vastgelegd in het contract met WonenBreborg.

Dit document is geen set van huisregels, en heeft niet het doel uitputtend te zijn. Het is een handreiking, die richting geeft aan integriteit en gewenst gedrag. Dit betekent dat elke medewerker hierin verantwoordelijkheid neemt en draagt over het eigen gedrag. Leidinggevenden dragen daarnaast zorg dat dit onderwerp in teamverband besproken wordt, om zodoende tot normering met elkaar te komen en gebeurtenissen of situaties bespreekbaar te maken.

Twijfelt een medewerker of iets wel of niet past bij de normen en waarden van de WonenBreborg-cultuur, dan is de direct leidinggevende het eerste aanspreekpunt.

WonenBreborg verschaft aan medewerkers duidelijkheid over hoe de organisatie aankijkt tegen situaties, die te maken hebben met integriteit en sociale veiligheid. Zodat medewerkers weten wat de organisatie van hen verwacht én wat zij als medewerker van de organisatie mogen verwachten. Tevens is er een samenvattende visuele hand-out beschikbaar, waarmee de inhoud praktisch te gebruiken is voor elk team en elke medewerker.

Het opvolgen van deze integriteit- en gedragscode is niet vrijblijvend. Bij duidelijke overtredingen treedt WonenBreborg, omdat dit niet wordt geaccepteerd. Dit kan in de vorm van een waarschuwing zijn en in uiterste gevallen kan een overtreding leiden tot beëindiging van de (arbeids)overeenkomst. De code is een openbaar stuk en staat ook op de website van WonenBreborg. Iedere medewerker is hier dus ook extern op aanspreekbaar.

4. Visuele weergave

De beschreven uitwerking in dit stuk is samen te vatten in onderstaande visuele weergave met hand-out. Hier wordt medewerkerschap vanuit kernwaarden uitgebeeld en samengevat; de integriteit- en gedragscode van WonenBreborg die voor iedereen geldt. De hand-out is opgenomen als bijlage. Hieronder de visualisatie:

Werken bij WonenBreburg 'een veilig (t)huis voor iedereen'

Wanneer en hoe ga je goed om met je collega's, huurders en leveranciers? Daar is niet altijd één eenduidig antwoord op te geven. Wel hebben we een aantal normen, waarden en afspraken gemaakt hierin. Die staan in deze code op een rij.

En heb je een dilemma of twijfel je?
Vraag het je leidinggevende. In al ons gedrag en handelen staan onze kernwaarden Betrokken, Vakmanschap en Duidelijk centraal.



5. Wat houdt integer- en gewenst gedrag in?

Er bestaat geen eenduidige definitie van het begrip integriteit. Integer handelen wordt vaak omschreven als handelen vanuit de daarvoor geldende morele waarden en normen en de daarmee samenhangende regels. Als er een strafbaar feit is gepleegd, dan is het duidelijk dat er een wettelijke norm is overschreden. Bij integer gedrag draait het om meer. Het is niet zo zwart-wit.

De maatschappelijke opgaven waar wij als woningcorporatie voor staan vragen om aandacht voor integer handelen en het bewustzijn dat ieders gedrag het verschil kan maken. Het draait niet om goed of fout. Het gaat om zorgvuldig, overwogen en transparant handelen. Niet alles is vastgelegd in regelgeving en ook zijn normen niet altijd helder. Er zullen altijd een grijze gebieden blijven bestaan, waarin je als medewerker zelf keuzes moet maken. Enkele voorbeelden:

- Gedrag waarvan je als medewerker niet precies weet of het wel of niet juist en acceptabel is;
- Gedragingen waarbij een goede reactie niet voor de hand ligt.

Bij zulke dilemma's is het advies jezelf de volgende vragen te stellen:

- Luister naar je onderbuikgevoel; zegt dit gevoel dat dit een goed idee is?
- Kijk eens in de spiegel; kun je jezelf nog recht in de ogen aankijken?

- Bekijk de situatie van alle kanten; heb je rekening gehouden met ieders belang?
- Ga in gesprek met je collega om te toetsen: wat vindt de ander van jouw idee of voorstel?
- Toets jezelf: hoe zou je het vinden als dit op de voorpagina van de krant komt, of; wat zou jouw moeder van jouw handelen vinden?

Ook hier geldt wederom: bij twijfel over een antwoord of reactie ga je, in eerste instantie, in gesprek met de direct leidinggevende.

6. Wat is een integere organisatie?

Integriteit gaat ook over de organisatie. Hoe we met elkaar omgaan. Hoe we elkaar aanspreken als dingen anders gaan dan we willen of afgesproken hebben. Hoe de leidinggevende onderwerpen bespreekbaar maakt en de kaders helder stelt binnen het team.

Het begint bij overeenstemming over wat integriteit of gewenst gedrag inhoudt. Welke principes gelden er binnen WonenBreburg en waarom zijn die zo belangrijk? Dit document vormt hiervoor de basis. Vervolgens wordt duidelijk gemaakt welke consequenties er gelden bij overtreding. Daarna vindt het leren en ontwikkelen plaats door georganiseerde kennisoverdracht, gespreksvoering en uitwisseling van dilemma's en ervaring. Bijvoorbeeld in gesprekken tussen jou en je leidinggevende binnen het Individuele Prestatie Plan (IPP), binnen teams, tussen leidinggevend en tijdens onboarding van nieuwe medewerkers.

Integriteit gaat over jezelf en hoe je je gedraagt of hoe je communiceert. Als je problemen ervaart op het werk of in de privésfeer, die gevolgen kunnen hebben voor jouw functioneren en gedrag binnen WonenBreburg; ga hierover dan tijdig in gesprek met je leidinggevende. Dit kunnen problemen zijn op functioneel, relationeel gebied, maar ook zorgen over geld, mantelzorg, gezin of medisch. Het gaat er niet om dat je je leidinggevende per se alles moet vertellen, maar vaak zijn er mogelijkheden om je te ondersteunen om jouw problemen te erkennen en eventueel te verkleinen.

Je werkt in een woningcorporatie, waardoor er een vergrootglas staat op het gedrag en handelen. In het werk staan we voor een thuis voor elke huurder. Dit vraagt positief gedrag binnen het werk in omgang met elkaar en in samenwerking met andere (externe) partijen en huurders die regelmatig stress ervaren. Wees je hiervan bewust. Dit geldt zeker ook voor de leidinggevend en die er werken. Zij hebben een voorbeeldfunctie en treden op waar nodig.

7. De visie van WonenBreborg op integer- en gewenst gedrag

Hoofdstuk 5 en 6 geven inzicht aan wat integer- en gewenst gedrag inhoudt, welke verantwoordelijkheid je hierin zelf hebt en hoe een integere organisatie eruitziet. Hoofdstuk 7 verbindt de missie van WonenBreborg aan een thuis voor medewerkers vanuit de kernwaarden. Het beschrijft daarmee de visie van WonenBreborg op integer- en gewenst gedrag.

7.1 Een thuis voor huurders en medewerkers

Onze huurders zijn divers en uniek en hebben één ding gemeen: op basis van inkomen hebben zij een beperkte(re) kans op de woningmarkt. Voor hen biedt WonenBreborg een thuis, in Breda en Tilburg. Een thuis begint met een huis. Een eigen plek en veilige basis.

WonenBreborg wil dat medewerkers zich ook thuis en veilig voelen binnen de organisatie. Een organisatie die op orde is, geeft haar medewerkers een fundament en duidelijkheid over verwachtingen. Dat is waar een huis een thuis kan worden...

7.2 Leidende kernwaarden

Wanneer medewerkers zich thuis voelen binnen een organisatie en zij met plezier hun werk doen, draagt dit bij aan een positieve, sociaal-veilige en bevlogen cultuur. WonenBreborg vindt dit belangrijk en draagt de volgende drie kernwaarden uit en handelt hiernaar:

1. Ik ben **betrokken**: wij zijn intrinsiek betrokken bij en geïnteresseerd in elkaar en de huurder. We zijn alert op signalen van zowel huurders als collega's. WonenBreborg verbindt mensen en organisatie aan elkaar, streeft werkgeluk van medewerkers na middels ontwikkeling op diverse gebieden. Vanuit het gedrag bezien gaat het hier over een professionele omgang met elkaar.
2. Ik toon **vakmanschap**: wij kennen onszelf en zien de ander. We verstaan ons vak, ontwikkelen onze vaardigheden, houden elkaar scherp, zijn betrouwbaar, geloofwaardig en integer, waarbij geldt: afspraak is afspraak. In de context van gewenst gedrag hoort hierbij dat we rekening houden met elkaars belangen en dat we bewust en gepast omgaan met bedrijfsinformatie, -kennis en -middelen.
3. Ik ben **duidelijk**: wij vertellen wat we doen, op de juiste toon en afgestemd op de ontvanger, en we vertellen wat we kunnen en wanneer. We helpen elkaar waar mogelijk, en geven aan waar onze grenzen en verwachtingen liggen. We zijn ook duidelijk over wat niet kan. Als er iets gebeurt wat in iemands ogen ongewenst gedrag betreft of negatief bijdraagt aan sociale veiligheid, dan bespreekt diegene dit op eigen initiatief met de betreffende collega en met de direct leidinggevende. Vanuit gedrag bezien, gaat het hier over het actief nemen van eigenaarschap op jouw verantwoordelijkheden.

7.2.1 Ik ben betrokken

Met goed werkgeverschap biedt WonenBreborg een thuis voor elke medewerker, voor elk team en voor elke opdracht. De (dynamische) werkomgeving van WonenBreborg, in de rol van werkgever, collega, leverancier of opdrachtgever, kenmerkt zich door de volgende gedragingen en overtuigingen:

Jouw **positieve, opbouwende houding** waarmee je **ambassadeur** bent voor WonenBreburg, draagt bij aan hoe medewerkers met elkaar omgaan en hoe de buitenwereld WonenBreburg ervaart. Het maakt het mogelijk om prettig met elkaar **samen te werken en de kwaliteit te leveren** waar we voor staan. Je gaat **respectvol** om met iedereen met wie je te maken hebt, ongeacht je persoonlijke overtuigingen en zonder intimidatie en agressie op het gebied van bijvoorbeeld afkomst, religie, etniciteit, seksuele geaardheid of politieke overtuiging. In de **flexibele werkomgeving** waarin je werkt, zowel op locatie, kantoor of vanuit huis, neem je de regels in acht en houd je rekening met degenen in jouw nabijheid.



Ik ben
betrokken

Het is **jouw verantwoordelijkheid** als medewerker om een **actieve rol** in te nemen in jouw eigen **prestatiecyclus(gesprekken)** over jouw resultaten, drijfveren, behoeften en gewenste ontwikkeling, mede in relatie tot gewenst gedrag. Je **houdt je aan gemaakte afspraken** op elk gebied, ook als hierop niet gecontroleerd wordt. Ook als je het niet eens bent met de gemaakte afspraak. Als je ergens tegenaan loopt of als iets onduidelijk is, dan maak je dat **zelf bespreekbaar** met je leidinggevende om in overleg te bespreken wat er mogelijk is. Als dat niet lukt, dan is de vertrouwenspersoon te benaderen ter ondersteuning. Je realiseert je dat anderen jouw gedrag zien en je daarmee een **voorbeeld** stelt. Je hebt direct invloed op je eigen **werkgeluk** en dat van je team.

WonenBreburg is verantwoordelijk en draagt zorg voor een **veilige werkomgeving**. Andersom verwacht WonenBreburg van jou dat je deze **veiligheid serieus neemt** en je je aan de (Arbo)voorschriften houdt, waarbij je sociaal onveilige, verbaal of fysiek grensoverschrijdende en gevaarlijke **werksituaties zo snel als mogelijk meldt**.

7.2.2. Ik toon vakmanschap

We houden rekening met elkaars belangen en we gaan op een gepaste manier om met bedrijfsinformatie, -kennis en -middelen.



Ik toon
vakmanschap

Als WonenBreburger **ken je jezelf en zie je de ander**. Je weet van jezelf waar jouw kwaliteiten en ontwikkelpunten liggen binnen jouw functie en verantwoordelijkheden. Je neemt je verantwoordelijkheid om je **kennis in je vak up-to-date** te houden en vraagt hiernaar bij je leidinggevende. **Je neemt actief deel** aan (opleidings-)activiteiten, die gericht zijn op jouw persoonlijke ontwikkeling en professionele vakkennis. Je werkt en neemt besluiten vanuit **persoonlijk leiderschap, waarbij je verantwoording neemt en af kan leggen voor jouw eigen handelen**. Je werkt vanuit het principe: **plan-do-check-act**, waarin je eerst nadenkt over je handelen en waar mogelijk afstemt, vervolgens uitvoert en daarna evalueert hoe dit gegaan is om ervan te leren en te verbeteren.

Je realiseert je dat **veranderingen steeds sneller** gaan en dat **digitalisering** een nog grotere rol gaat spelen en impact heeft op jouw werk. Dit vraagt om **kennis, vaardigheden en inzicht** in gebruik. Omgaan met (privacygevoelige en/of vertrouwelijke) gegevens en informatie van WonenBreburg brengt verantwoordelijkheid met zich mee. Als er een **datalek** ontstaat, bijvoorbeeld door phishing mails, dan meld je dit direct bij jouw leidinggevende en de privacy officer. Ook ben je je bewust van de gevaren door ongewenste externe inbreuken op onze data en systemen en je handelt daar ook naar, bijvoorbeeld door alert te zijn op afwijkende mails in je mailbox, bijzondere berichten in Whatsapp en dergelijke. Ook hier geldt dat het beter is dat je dit eerst (zelfstandig) checkt bij je leidinggevende of collega's (b.v. van de helpdesk), dan dat je het zelf probeert op te lossen. Mocht er toch iets fout gaan, meld dat dan meteen bij je leidinggevende en de helpdesk.

Voor iedereen geldt een **geheimhoudingsplicht**. Bedrijfsinformatie omvat alles wat je weet van of via WonenBreburg, zoals bijvoorbeeld projecten, juridische geschillen en externe onderzoeken. Je gaat **vertrouwelijk** om met (privacygevoelige) huurdersgegevens, gegevens van collega's en gevoelige bedrijfsinformatie (volgens ondertekend convenant). Informatie geven aan derden over huurders, medewerkers of WonenBreburg is uit den boze. Let op: Deze geheimhoudingsplicht loopt ook door **na het einde van je dienstverband/samenwerking met WonenBreburg**.

Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat er **geen sprake kan zijn van belangenverstremgeling**. Behalve als je leidinggevende je expliciet toestemming geeft: neem je geen geschenken aan van externen en je neemt geen deel aan uitjes, waarvoor externen je uitnodigen. Als je voor privédoeleinden gebruik maakt van partijen met wie WonenBreburg zakelijk samenwerkt, dan gedraag je je als een reguliere consument. Met externe partijen maak je alleen zakelijke, professionele, onafhankelijke en (financieel) integere afspraken vanuit je **functie en vakkennis en op basis van de overeengekomen afspraken en volgens de gewenste kwaliteit**. Hierbij volg je het geldende inkoopbeleid. Buiten je werkzaamheden voor WonenBreburg werk je niet voor huurders. Je meldt zelf (pro)actief je **nevenwerkzaamheden**, bijvoorbeeld een eigen onderneming naast het werken bij WonenBreburg en ook als je particulier, commercieel vastgoed hebt en/of verkoopt. **Liefdes- en familierelaties** op het werk zijn niet toegestaan binnen hetzelfde team, om de kans op belangenverstremgeling te voorkomen. Over liefdes- en familierelaties ben je transparant naar je leidinggevende om mogelijke problemen voor te zijn.

Je staat collega's, huurders en externen **vriendelijk en beleefd te woord**. Bij afwezigheid neem je je collega waar en beantwoord je vragen. **Telefonische bereikbaarheid** is zeer belangrijk voor WonenBreburg. Zorg dat jouw outlook-agenda altijd is bijgewerkt, zodat collega's kunnen zien of je er bent. Als je er niet bent, draag je zorg dat een collega jouw telefoontjes goed opvangt, volgens de geldende afspraken in jouw team. **Klachten neem je serieus**, ook als de klacht over jezelf gaat. Hiervan kan je van en met elkaar leren.

Naast het vertonen van gewenst gedrag, vind je het ook belangrijk om er **netjes, fris en verzorgd** uit te zien, in je vertegenwoordiging en **presentatie** namens WonenBreburg.

In gebruik van **sociale media, mail en internet** ben je je er, ook buiten werktijd, van bewust dat je verbonden bent aan WonenBreborg en stel je je op als **ambassadeur**. Uiteraard geldt dit ook op andere plekken waar je buiten je werk bent. Als je vanuit (het merk) WonenBreborg **communiceert op bijvoorbeeld internet** of tijdens een (externe) bijeenkomst, vraag je eerst bij je leidinggevende of afdeling communicatie na hoe je dat het beste kan doen. Contact met de **pers** verloopt altijd via of in samenspraak met de afdeling communicatie en het bestuur.

7.2.3. Ik ben duidelijk

Jij draagt als medewerker bij aan het grotere geheel. Je toont **eigenaarschap** en **neemt**



Ik ben
duidelijk

verantwoordelijkheid voor je eigen werk, jezelf, je team en de processen.

Je bent hierop **aanspreekbaar** voor collega's, voor leidinggevend en externen. Je maakt onderwerpen **bespreekbaar**, maakt **concrete afspraken** en die volg je op. Wanneer dit niet lukt, stem je dit tijdig af met de betreffende betrokkene en je leidinggevende. Je spreekt anderen hier zelf ook op aan, indien van toepassing. Je legt **actief verantwoording** af over de resultaten, die wel of niet gehaald zijn. **Hulp vragen en opschalen mag**.

Als je dingen tegenkomt die je niet zelf kunt oplossen, of die onjuist voelen, dan schakel je je leidinggevende in. Je hebt jouw eigen werkzaamheden, die je uitvoert binnen de context van een team waarmee je samenwerkt en waarbinnen je **informatie deelt en met en van elkaar leert**. Op dezelfde manier betrek je **nieuwe medewerkers** in je team, die je eenduidig en met heldere verwachtingen en instructies **inwerkt**, zodat zij prettig en veilig kunnen landen.

Fouten maakt iedereen, dat is menselijk. Wees hierover **transparant**, daar kan je (met elkaar) van leren hoe het een volgende keer anders kan. Want **leren en (proces)verbeteren staat binnen WonenBreborg voorop**.

Je bent betrokken bij en transparant naar collega's, huurders en externe relaties en levert **kwaliteit**. Je bent **duidelijk in wat je wel en niet kan betekenen** en je verstaat je vak. Je gaat **efficiënt** om met tijd en middelen, neemt je verantwoordelijkheid en stemt je dienstverlening zoveel mogelijk af op individuele wensen. Door informatie vast te leggen in het systeem op de juiste manier, zorg je dat andere collega's of teams verder kunnen en inzicht hebben. Je houdt hierbij de **belangen van WonenBreborg** in het oog. Je kunt je op elk moment **legitimeren**, voor het geval hier iemand om vraagt.

Uitgangspunt is dat je handelt volgens **geldende procedures, richtlijnen en afspraken**. Ook wanneer deze wijzigen. Daar waar de dagelijkse praktijk vraagt om te handelen in een specifieke situatie, doe je dat vanuit jouw **persoonlijk leiderschap** en je **rapporteert** hierover actief en direct na de situatie aan jouw leidinggevende.

Je mag zelf weten wat je doet in je vrije tijd, waarbij je je bewust bent van je rol en verantwoordelijkheid binnen WonenBreborg. WonenBreborg verwacht dat je je gezond verstand

gebruikt en dat je fit, nuchter en vrij van verdovende middelen op je werk verschijnt. En dat je je aan de geldende wetten en regelgeving houdt, ook buiten werktijd. **Alcohol en drugs** zijn tijdens het werk bij WonenBreburg verboden. Op feestelijke bijeenkomsten van WonenBreburg mag je wel enige alcohol nuttigen, maar uiteraard met mate. Je hebt een **meldingsplicht** als je, door het gebruik van **medicijnen**, geen gebruik mag maken van bedrijfs- of vervoersmiddelen van WonenBreburg.

Bedrijfseigendommen gebruik je voor je werk en daar ga je **zorgvuldig en voorzichtig mee om**. Als een bedrijfseigendom stuk gaat, meld je dat en als je met een bedrijfsvervoersmiddel rijdt, houd je je aan de verkeersregels. Als je parkeert, sluit je de auto goed af. Bekeuringen en diefstallen (uit een niet afgesloten bedrijfsvoertuig) zijn voor eigen rekening. Je neemt geen bedrijfseigendommen mee (ontvreemden) naar huis voor thuisgebruik. Jouw **mobiele telefoon, sleutel, iPad en andere apparatuur** gebruik je conform de gebruikersovereenkomst. Je gebruikersnaam en password zijn strikt geheim. **Vergrendel je computer** als je je werkplek verlaat, waar je ook aan het werk bent, en berg de bedrijfseigendommen veilig op.

8. Procedure bij ongewenst gedrag

Allereerst, als de situatie het toelaat, ga je zelf in gesprek met de betreffende collega, leidinggevende, huurder of andere externe betrokkene. Dit geldt als je zelf iets ervaart wat je als ongewenst vindt, of als je iets opmerkt tussen collega's onderling. Afhankelijk van hoe dit gesprek verloopt zijn er daarna verschillende mogelijkheden om melding te maken:

- Je kan je melden bij jouw direct leidinggevende, de hogere leidinggevende of bij de HR-adviseur;
- Agressief gedrag van huurders noteer je in systeem Empire en Profit, zodat ook andere WonenBreburg collega's dit weten;
- In geval van ongewenst gedrag, zoals pesten of seksuele intimidatie, kan je melding doen bij de vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en biedt hulp en advies bij eventueel te nemen stappen en de vertrouwenspersoon ondersteunt bij het vinden van een oplossing. Een vertrouwenspersoon begeleidt de medewerker die een misstand aan de orde wil stellen, in- of extern, en kan doorverwijzen naar instanties. Een vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.;
- Bij situaties van agressie geldt het agressieprotocol van WonenBreburg en is ondersteuning beschikbaar op medewerker niveau. Meer informatie hierover vind je op intranet of via jouw leidinggevende.
- Als je als medewerker het gevoel hebt dat de veiligheid van WonenBreburg in het geding is dan kan je gebruikmaken van de meld regeling (voorheen: klokkenluidersregeling);
- Je kan ook melding maken bij het landelijk meldpunt voor Integriteit Woning corporaties. Bij dit meldpunt kan iedereen terecht om signalen door te geven, die te maken hebben met mogelijke fraude of zelfverrijking van medewerkers, leidinggevend en bestuurders van corporaties. Dit is

mogelijk op de website www.ilent.nl. Deze organisatie gaat, volgens de geldende wet- en regelgeving, vertrouwelijk en zorgvuldig om met deze informatie.

WonenBreborg stimuleert haar medewerkers en belanghebbenden om eventuele schending, grensoverschrijdend gedrag, misstanden of onregelmatigheden te melden, met bescherming tegen benadeling.

Ten slotte respecteert WonenBreborg de privacy van elke medewerker en is de samenwerking op basis van vertrouwen. Bij gegronde vermoedens van ontoelaatbaar gedrag, misbruik of strafbare feiten, heeft WonenBreborg een gerechtvaardigd belang in de zin van de privacywetgeving om het gebruik van bedrijfseigendommen te controleren of andere controles uit te voeren. Wanneer een dergelijke situatie zich in de praktijk voordoet, dan worden de betrokken hierover tijdig geïnformeerd. Verdere informatie over de interne procedure en verschillende interne regelingen is beschikbaar via intranet.

Bijlage: Hand-out (samenvatting voor praktisch gebruik)

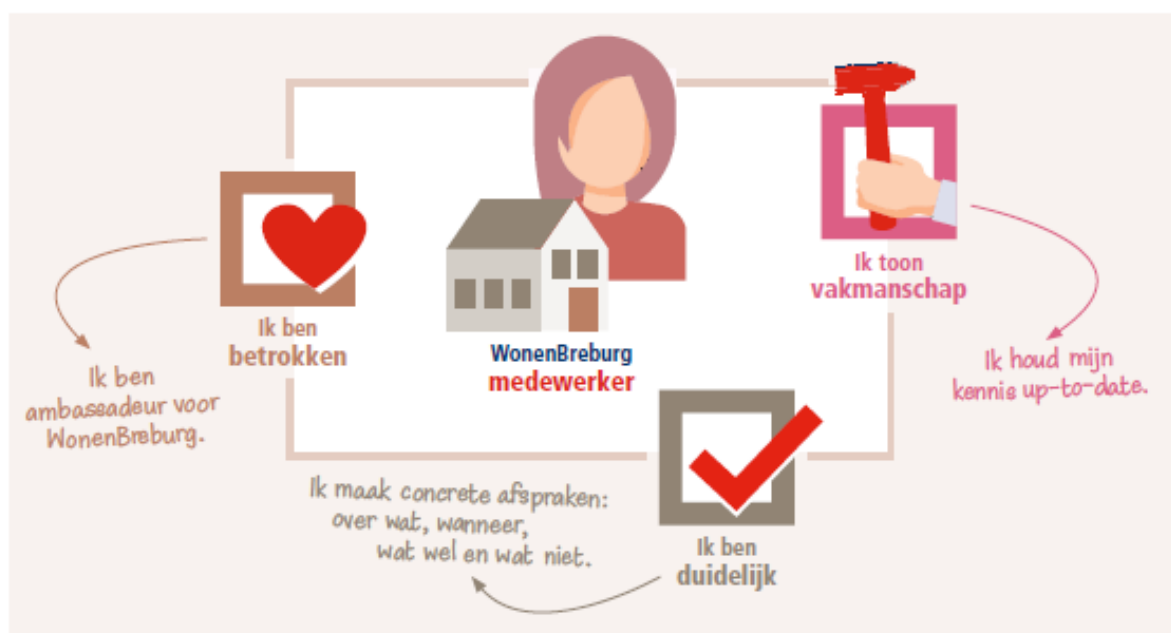
Integriteit- en gedragscode:

Werken bij WonenBreborg 'een veilig (t)huis voor iedereen'

Wanneer en hoe ga je goed om met je collega's, huurders en leveranciers? Daar is niet altijd één eenduidig antwoord op te geven. Wel hebben we een aantal normen, waarden en afspraken gemaakt hierin. Die staan in deze code op een rij.

En heb je een dilemma of twijfel je?

Vraag het je leidinggevende. In al ons gedrag en handelen staan onze kernwaarden Betrokken, Vakmanschap en Duidelijk centraal.



Ik ben betrokken

- Ik ben **ambassadeur** voor WonenBreborg. En draag hierbij uit wat in de integriteitscode is afgesproken.
- Ik ga voor **prettig samenwerken** en het **leveren van kwaliteit**.
- Ik ga **respectvol** om met mijn collega's, huurders en (zaken)partners.
- In de **flexibele werkomgeving** waarin ik werk, zowel op locatie, kantoor of vanuit huis, neem ik de regels in acht en houd ik rekening met anderen in mijn buurt.
- Ik neem een **actieve rol in mijn eigen prestatiecyclus**.
- Ik houd me aan de **afspraken** die we hebben gemaakt, ook als er geen controle is of als ik het er niet mee eens ben.
- Is iets **onduidelijk** of **onwerkbaar** dan maak ik dat **bespreekbaar**.
- Ik ben me bewust van mijn **voorbeeldrol**.
- Ik weet dat ik **zelf invloed** heb op mijn **werkgeluk** en dat van mijn team.
- Ik neem mijn **veiligheid** en die van anderen **serius** en meld **gevaarlijke** werksituaties.



Ik toon vakmanschap

Persoonlijk leiderschap

- Ik werk vanuit persoonlijk leiderschap **persoonlijk leiderschap**, waarbij ik mijn verantwoordelijkheid neem en kan afleggen voor mijn handelen.
- Ik houd mijn kennis **vakkennis up-to-date** en neemt actief deel aan (opleidings)activiteiten m.b.t. persoonlijke ontwikkeling en vakkennis.
- **Klachten neem ik serieus**, ook als de klacht over mezelf gaat. Hiervan kan ik samen met collega's van leren. En van een klacht kun je een kans maken.
- Ik sta leidinggevenden, collega's, huurders en externen **vriendelijk en beleefd** te woord. Bij afwezigheid neem ik mijn collega waar en beantwoord ik alle vragen.
- Naast het vertonen van gewenst gedrag, vind je het ook belangrijk om er netjes, fris en verzorgd uit te zien, in je vertegenwoordiging en presentatie namens WonenBreborg.

Zorgvuldig omgaan met informatie

- Ik ben me **bewust van digitale risico's** en weet wat te doen om datalek te voorkomen. En weet wat te doen als er een datalek ontstaat.
- Voor iedereen geldt een **geheimhoudingsplicht**. Bedrijfsinformatie omvat alles wat je weet van of via WonenBreborg, zoals bijvoorbeeld projecten, juridische geschillen en externe onderzoeken.
- Ik ga **vertrouwelijk om met (privacygevoelige) huurdersgegevens**, gegevens van collega's en gevoelige bedrijfsinformatie. Informatie geven aan derden over huurders, medewerkers of WonenBreborg is uit den boze. Let op: Deze geheimhoudingsplicht loopt ook door na het einde van je dienstverband met WonenBreborg.

Belangen zuiver houden

- Ik zorg dat er **nooit sprake is van belangenverstrengeling**: ik neem geen geschenken aan van externen, neem geen deel aan uitjes waarvoor externen me uitnodigen. Uitzondering is als ik toestemming heb van mijn leidinggevende. Ook maak ik voor privédoeleinden geen gebruik van partijen met wie WonenBreborg ook zakelijk samenwerkt. Als mijn leidinggevende toestemming geeft, ben ik daar open en transparant over.
- Ik houd me aan het **inkoopbeleid**.
- Ik **meld zelf (pro)actief mijn nevenwerkzaamheden**, bijvoorbeeld een eigen onderneming naast het werken bij WonenBreborg en ook als ik particulier woningen verhuur en/of (ver)koop.
- Buiten mijn werkzaamheden voor WonenBreborg werk ik niet voor huurders.
- **Liefdes- en familierelaties** op het werk zijn niet toegestaan binnen hetzelfde team, om de kans op belangenverstrengeling te voorkomen.

Communicatie

- **Telefonische bereikbaarheid** is zeer belangrijk voor WonenBreborg. Mijn outlook agenda is bijgewerkt, zodat collega's kunnen zien of ik er ben. Als ik er niet ben, dan zorg ik dat een collega mijn telefoontjes goed opvangt, volgens de afspraken in mijn team.
- In **gebruik van sociale media, mail en internet** ben ik me er, ook buiten werktijd, van bewust dat ik verbonden ben aan WonenBreborg en stel ik me op als ambassadeur.
- **Als ik vanuit (het merk) WonenBreborg communiceer** op bijvoorbeeld internet of tijdens een (externe) bijeenkomst, vraag ik bij mijn leidinggevende of afdeling communicatie na hoe je dat het beste kan doen.
- **Contact met de pers** verloopt altijd via of in samenspraak met de afdeling communicatie.



Ik ben duidelijk

Bedrijfseigendommen

- Ik ben zuinig op de middelen die WonenBreborg beschikbaar stelt en zorg dat ik mijn werk goed organiseer.
- **Bedrijfseigendommen** gebruik ik voor mijn werk en ga daar zorgvuldig en voorzichtig mee om. Als een bedrijfseigendom stuk gaat, meld ik dat en als ik met een bedrijfsvervoersmiddel rijd, houd ik me aan de verkeersregels.
- Als ik parkeer, sluit ik de auto goed af. **Bekeuringen en diefstallen** (uit een niet afgesloten bedrijfsvoertuig) zijn voor eigen rekening.
- Ik neem **geen bedrijfseigendommen mee (ontvreemden)** naar huis voor thuisgebruik. Mijn mobiele telefoon, sleutel, iPad en andere apparatuur gebruik ik zakelijk (en volgens afspraak privé) en daar teken ik een gebruikersovereenkomst voor.

Duidelijke informatie

- Ik maak **concrete afspraken: over wat, wanneer en wat wel en niet**. Als ik de afgesproken datum niet haal, laat ik dat op tijd weten en daarbij dan de nieuwe datum waarop ik het wel ga halen.
- Ik leg **actief verantwoording** af over resultaten en wel of niet halen daarvan.
- Ik **deel informatie** met mijn team over mijn werkzaamheden waar zinvol.
- Ik werk **nieuwe medewerkers** in met eenduidige en heldere verwachtingen en instructies.

Leren

- **Fouten maken mag, moet zelfs soms. Wees hierover transparant, bespreek het en leer ervan.** Leren en (proces)verbeteren staat binnen WonenBreborg voorop.
- **Hulp vragen en opschalen** mag zeker als ik dingen tegenkom die ik niet zelf kan oplossen of die onjuist voelen. Ik schakel dan met mijn leidinggevende.

Richtlijnen

- Ik kan me op **elk moment legitimeren**, voor het geval hier iemand om vraagt.
- Uitgangspunt is dat je **handelt volgens geldende procedures, richtlijnen en afspraken**. Ook wanneer deze wijzigen. Daar waar de dagelijkse praktijk vraagt om te handelen in een specifieke situatie, doe je dat vanuit jouw persoonlijk leiderschap en je rapporteert hierover actief en direct na de situatie aan jouw leidinggevende.
- Mijn **gebruikersnaam en password zijn strikt geheim**. Ik vergrendel mijn computer als ik mijn werkplek verlaat, waar ik dan ook aan het werk ben, en berg de bedrijfseigendommen veilig op.

Medicijnen en alcohol

- Ik mag zelf weten wat ik doe in mijn **vrije tijd**. WonenBreborg verwacht van mij dat ik mijn gezonde verstand gebruik en dat ik fit, nuchter en vrij van verdovende middelen op het werk verschijn. WonenBreborg verwacht dat ik me aan de geldende wetten en regelgeving houd, ook buiten werktijd.
- **Alcohol en drugs** zijn tijdens het werk bij WonenBreborg strikt verboden. Op feestelijke bijeenkomsten van WonenBreborg mag je wel enige alcohol nuttigen, maar uiteraard met mate.
- Je hebt een meldingsplicht als je, door het **gebruik van medicijnen**, geen gebruik mag maken van bedrijfs- of vervoersmiddelen van WonenBreborg.



Integriteit en jouw gedrag daarbij binnen WonenBreborg

Integriteit: hoe breng je het in praktijk?

- Je hebt hem een keer aandachtig doorgelezen.
- Deze Integriteitscode is een handreiking: Je bent zelf verantwoordelijkheid voor je eigen gedrag en keuzes die je maakt. Op de website en op intranet.
- Er bestaat geen eenduidige definitie van het begrip integriteit. Als er een strafbaar feit is gepleegd, dan is het duidelijk dat er een wettelijke norm is overschreden. Bij integer gedrag draait het om meer. Het is niet zo zwart-wit.
- Het gaat om zorgvuldig, overwogen en transparant handelen. Er zullen altijd een grijze gebieden blijven bestaan, waarin je als medewerker zelf keuzes moet maken.

Bij zulke dilemma's is het advies jezelf de volgende vragen te stellen:

- Luister naar je onderbuikgevoel; zegt dit gevoel dat dit een goed idee is?
 - Kijk eens in de spiegel; kun je jezelf nog recht in de ogen aankijken?
 - Bekijk de situatie van alle kanten; heb je rekening gehouden met ieders belang?
 - Ga in gesprek met je collega om te toetsen: wat vindt de ander van jouw idee of voorstel?
 - Toets jezelf: hoe zou je het vinden als dit op de voorpagina van de krant komt, of; wat zou jouw moeder van jouw handelen vinden?
-
- Twijfel je over een antwoord of reactie? Twijfel je of iets wel of niet past bij de normen en waarden van de WonenBreborg-cultuur, bespreek dit met je direct leidinggevende.
 - Het opvolgen van deze integriteit- en gedragscode is niet vrijblijvend. Bij duidelijke overtredingen treedt WonenBreborg op. Dit kan in de vorm van een waarschuwing zijn en in uiterste gevallen kan een overtreding leiden tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst.
 - De code is een openbaar stuk en staat ook op de website van WonenBreborg. Je bent daarom ook extern hierop aanspreekbaar.