

## Integriteitscode Ressort Wonen

### Inleiding

Ressort Wonen wil zich graag profileren als een maatschappelijk ondernemer met als belangrijkste kernwaarden Betrokken, Samenwerkingsgericht, Proactief en Transparant op het gebied van wonen en wil daarbij ook maatschappelijk presenteren.

In onze missie is dan ook verantwoord dat wij dé woningcorporatie zijn van en voor Rozenburg en voor Rozenburgers met een smalle beurs. Bij ons staan betaalbare woonlasten, duurzaamheid en betrokken dienstverlening voorop. Wij dragen bij aan een duurzaam leefbaar dorp. Onze taakopvatting is breed, passend bij een woningcorporatie. Wij zijn betrokken en gericht op samenwerking. We kiezen voor verbondenheid met Rozenburgers en lokale partners. Wij kiezen voor samenwerking met collega-corporaties. Uitdagingen buiten Rozenburg gaan we aan als we meer kunnen presteren dan Rozenburg nodig heeft.

Integriteit is steeds vaker onderwerp van maatschappelijke discussie. Meestal gaat het om een gebrek aan integriteit, waardoor het onderwerp al snel een negatieve lading krijgt. Dat is jammer, want niemand is tegen integriteit. Het is juist een deugd om integer te zijn. De versterkte aandacht voor integriteit toont in elk geval de noodzaak aan om ook in de corporatiesector integriteit meer handen en voeten te geven.

Uitgangspunt voor deze handreiking is dat integer gedrag het doel is. Richtlijnen moeten in essentie worden begrepen en gedragen binnen de organisatie, zodat integer gedrag gaat over 'willen' in plaats van 'moeten'.

Doel is om een cultuur te laten ontstaan waarin mensen elkaar op gedrag aanspreken.



### Richtlijnen en aanbevelingen

Een kenmerk van Ressort Wonen als organisatie is dat het vertrouwen in de medewerker groot is. Deze ontwikkeling, samen met het feit dat er bij Ressort Wonen veel (maatschappelijk) geld omgaat, maakt integriteit tot een zeer relevant thema.

Ressort Wonen is een corporatie, die samen met andere partijen doelen nastreeft, die veelal in het publieke domein liggen. We beheren veel geld met een maatschappelijke bestemming en dat scheidt bijzondere verplichtingen op het vlak van integriteit. Dit houdt in dat we eerlijk, open en transparant

willen werken naar alle relevante personen en partijen op elk moment verantwoording willen afleggen over wat we doen en hoe we dat doen.

### **Wederkerigheid**

Integriteitsbeleid is niet af met de aanbeveling en richtlijnen in deze gedragscode. We moeten ons inspannen om onze richtlijnen op het gebied van integriteit na te komen, maar dat geldt ook voor onze partners. Zodat alle betrokkenen weten hoe we zijn en hoe we het graag willen hebben.

### **Randvoorwaarden**

Bij het opstellen van de randvoorwaarden bij deze integriteitscode is uitgegaan van het volgende:

- Vertrouwen in een open, transparante cultuur met eigen verantwoordelijkheid;
- We verwachten dat onze externe relaties ook een gedegen integriteitsbeleid hebben en zich daaraan houden;
- In contacten met derden dient er sprake te zijn van een win-win situatie en wederkerigheid;
- Uit het genoten voordeel vloeit geen afhankelijkheidsgevoel /verplichting tot tegenprestatie;
- Deze gedragscode geeft geen limitatieve opsomming van activiteiten, die wel of niet zijn toegestaan;
- Corruptie en fraude worden in geen enkel geval getolereerd;
- Deze gedragscode wordt door iedereen gedragen van medewerkers tot RvC.

### **Algemeen**

Elke medewerker is een visitekaartje van Ressort Wonen. Want een klant die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over Ressort Wonen. Andersom is dat ook het geval. Een medewerker die een klant niet naar behoren behandelt treft niet alleen die klant, maar ook de hele organisatie.

Onze klanten, leveranciers en relaties behandelen we zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk en vriendelijk. We reageren op een vraag van iedereen zoals we die zelf graag beantwoord zien.

We respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Ons persoonlijk oordeel houden we voor ons en we gedragen ons professioneel. Klantgericht betekent niet dat we alles moeten doen wat men van ons vraagt. Als onze persoonlijke integriteit, veiligheid of (geestelijke) gezondheid in het gedrang komt trekken we een duidelijke grens. Dit doen we echter fatsoenlijk en omkleed met argumenten. In zo'n geval zoeken we creatief naar een andere oplossing om te helpen.

### **Pers**

Ter voorkoming van misverstanden laten we de contacten met de pers altijd verlopen via de directie.

### **Privacy gevoelige informatie**

Informatie gebruiken we alleen in ons werk en om ons werk goed te kunnen doen. We staan er garant voor dat gevoelige en/of persoonlijke informatie niet bij derden terecht komt die daar niets mee te maken hebben. Wij houden ons aan de afspraken van ons Privacyreglement.

### **Sociale media**

Berichten op sociale media worden gevolgd. Als er iets negatiefs over Ressort Wonen wordt gezien, wordt hierop snel gereageerd. Zelf gebruiken we sociale media in de werkomgeving met verstand. Het is uiteraard niet toegestaan om sites te bezoeken of berichten te verzenden met een racistisch, discriminerend, pornografisch of op andere wijze een beledigend of aanstootgevend karakter.

### **Klachten**

Klachten van klanten nemen we serieus, óók als de klacht over onszelf gaat. Elke klacht geeft informatie over wat de klant van ons vindt, of we het er mee eens zijn of niet. Wij vinden het dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij er van kunnen leren. Ressort Wonen heeft een

klachtenregeling. We leggen aan klanten de regeling uit of wijzen op onze website waar de regeling is te vinden.

### **Afspraken**

In ons werk hebben we niet alleen te maken met bewoners als klanten, maar ook met leveranciers als klanten. We zijn voor hen een betrouwbare partner met wie het goed zaken doen is. Met onze leveranciers maken we duidelijke afspraken over de kwaliteit die wij leveren en geleverd willen zien, over werkwijzen die we volgen, over hoe en wanneer we betalen en over hoe we omgaan met klachten.

### **Professioneel**

In contacten met leveranciers en aannemers handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer. In het zaken doen letten we op een goede prijs/kwaliteit verhouding en geven alle betrokkenen een gelijke kans. We voorkomen elke schijn van belangenverstrengeling en gebruiken daarbij ons gezonde verstand.

### **Relatiegeschenken**

We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers. Wij zijn ons bewust van het risico van accepteren van dure geschenken of giften. Voor het aannemen van giften geldt als regel dat deze giften als regel ten goede komen van de corporatie.

Daarnaast geldt:

- Acceptatie alleen als jouw onafhankelijke opstelling ten opzichte van de gever daardoor niet wordt beïnvloed. Bedenk ook hoe de buitenwereld aankijkt tegen dat aannemen.
- Je meldt aangeboden geschenken die je niet hebt geaccepteerd, doordat je onafhankelijke opstelling in het geding komt bij je leidinggevende.
- Accepteer nimmer geldbedragen.
- Accepteer geen geschenken van relaties waar je nog mee moet onderhandelen of anderszins zaken mee moet doen.

### **Aanspreken**

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goede werksfeer. We praten met elkaar in plaats van over elkaar en we staan open voor het geven en ontvangen van kritiek. Kritiek heeft betrekking op wat we doen, niet op wie we zijn of hoe we er uit zien.

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. Een grapje is geen grapje als dat ten koste gaat van iemand anders. Het is daarbij niet de vraag hoe de opmerking of het grapje is bedoeld, maar hoe de ander dit ervaart.

### **Bedrijfseigendommen**

Bedrijfseigendommen gebruiken we natuurlijk voor ons werk en dat doen we zorgvuldig, voorzichtig en we houden ons aan de veiligheidsvoorschriften. We gaan netjes om met bedrijfseigendommen om, zoals we met onze eigen spullen omgaan.

Ressort Wonen respecteert de privacy van medewerkers. Alleen wanneer er aantoonbare vermoedens zijn van misbruik of van strafbare feiten zal het gebruik van bedrijfseigendommen worden gecontroleerd.

### **Privé-gebruik bedrijfseigendommen**

Ressort Wonen staat privé-gebruik van de bedrijfseigendommen toe. Hierover worden vooraf afspraken gemaakt met de beheerder van het bedrijfseigendom.

Als wij bedrijfseigendommen privé gebruiken gaan we hier zorgvuldig mee om.

### **Veilig werken**

Tegen onveilig werken treden wij op of melden dat. Wij beschikken over persoonlijke beschermingsmiddelen en gebruiken die ook. Voor meer over veilig werken wordt verwezen naar de Risico Inventarisatie en Evaluatie.

Wij zijn op de hoogte van de inhoud van het Arbobeleidsplan en handelen conform de voorschriften. Wij nemen op de bouwlocaties de Arbo-voorschriften in acht. Dat geldt overigens ook voor de medewerkers die daar in onze opdracht werken.

### **Tot slot**

De voorgaande tekst vormt de bedrijfscode van Ressort Wonen. Wij hebben geprobeerd niet te veel regels te stellen, maar nadruk te leggen op onze houding en gedragingen en het hebben van een eigen verantwoordelijkheid.

Deze gedragscode is vastgesteld.

Alle medewerkers hebben een exemplaar ontvangen en voor ontvangst getekend.