

Integriteitscode

Inhoud

1.0	Toepassing	4
1.1	Wat is integriteit?	4
1.2	Doel van deze code?	4
1.3	Schijn voorkomen!	4
1.4	Cultuur maken we samen	4
2.0	Praktische toepassing: hoe gaan we ermee om?	5
2.1	Met elkaar	5
2.2	Huurders en woningzoekenden	5
2.3	Leveranciers	5
2.4	Bedrijfseigendommen	6
	Bijlage: Regels op het gebied van geschenken/diensten, bedrijfsbezoeken, congressen, excursies en uitjes aangeboden door leveranciers	7

1.0 Toepassing

Deze code is van toepassing op iedereen die in opdracht van Patrimonium woonservice werkzaamheden verricht: (interim)medewerkers, leden RvC, stagiairs en freelancers.

1.1 Wat is integriteit?

Patrimonium woonservice is een maatschappelijk dienstverlener. Wij helpen voorzien in het vervullen van een primaire maatschappelijke behoefte aan woonruimte en wij willen daaraan nog iets toevoegen: maatschappelijk rendement. Beslissingen die wij nemen kunnen van invloed zijn voor velen. Met onze belangrijke rol staan wij midden in de samenleving. In onze visie is niet voor niets vervat dat wij *een betrouwbare samenwerkingspartner* zijn. Zonder dat vertrouwen kunnen we niet werken of bestaan.

Met een ander woord: we willen *integer* zijn en ook als zodanig bekend staan:

- eerlijk en oprecht;
- duidelijk en transparant;
- handelend naar de letter en de geest van wetten, regels en afspraken;
- gedreven door de juiste motieven;
- opkomend voor de belangen van onze klanten, overeenkomstig onze maatschappelijke opdracht.

Iedereen die gerechtigd is om namens Patrimonium woonservice te handelen - leidinggevenden en vaste medewerkers voorop - handelt hier naar, vanuit een vol besef van de eigen verantwoordelijkheden die verbonden zijn aan zijn/haar functie.

1.2 Doel van deze code

Voor sommigen lijkt bovenstaande beschrijving een open deur, iets dat we allemaal begrijpen. Toch schrijven we het op en we willen dat alle betrokkenen er kennis van nemen en verklaren ernaar te zullen handelen. Waarom?

In het algemeen is het besef integer te moeten handelen geen vanzelfsprekendheid. Je kunt dus maar beter (extra) duidelijk zijn, ondanks dat we denken dat het bij Patrimonium woonservice goed zit.

In het echte leven lopen dingen vaak net even anders dan we van tevoren kunnen bedenken. Soms moeten we improviseren om tot oplossingen te komen. Mede daarom is er een grijs gebied waarin zich omstandigheden kunnen voordoen die nog niet beschreven zijn. We kunnen niet voor al die omstandigheden van tevoren regels bedenken. Daarom reiken we in dit document een aantal algemene uitgangspunten aan die je zelf moet kunnen toepassen op nieuwe situaties.

1.3 Schijn voorkomen!

We moeten niet alleen onder alle omstandigheden verantwoordelijk en correct handelen, maar wij moeten ook niets doen dat verkeerd zou kunnen worden uitgelegd. Ook dat kan het vertrouwen in de organisatie schaden.

We moeten dus ook de schijn vermijden dat wij ons niet volgens de regels gedragen.

1.4 Cultuur maken we samen

Integer handelen maakt deel uit van de bedrijfscultuur van Patrimonium woonservice. Een cultuur is echter wat we er samen van maken, in een dagelijks samenspel. Integer zijn is in de eerste plaats ieders eigen verantwoordelijkheid. Het begint met het kennen van de inhoud van deze code.

Ten tweede kunnen en moeten we elkaar erop aanspreken. Twijfel je aan de manier waarop een collega handelt? Vraag ernaar en heb het erover. Twijfel je zelf over een te kiezen oplossing of een standpunt? Benoem het in een werkoverleg, of vraag collega's of een leidinggevende om raad. Ten slotte zullen de directie en de managers zorgen voor een omgeving waarin verantwoordelijk gedrag wordt gestimuleerd. Het vaststellen en verspreiden van deze code maakt daarvan deel uit.

Een handige tip voor een eigen toetsing: zet datgene wat je gaat doen of de situatie die gaat ontstaan eens goed op een rijtje. Bedenk welke consequenties eraan verbonden kunnen zijn. Vraag je dan af of 'jouw' verhaal op de voorpagina van de eerstvolgende lokale krant mag staan, of liever niet. Het antwoord daarop is een goed begin voor een besluit over hoe je verder moet.

2.0 Praktische toepassing: hoe gaan we ermee om?

In onderstaande, praktische uitwerking van deze code is weergegeven hoe wij als organisatie idealiter omgaan met elkaar, met huurders en woningzoekenden, met leveranciers en met bedrijfseigendommen.

In het algemeen behandelen wij anderen zoals we zelf behandeld willen worden:

- Respectvol, vriendelijk en redelijk.
- Relaties die wij nog niet kennen, spreken we aan met 'u'.
- We letten op ons taalgebruik en hoe we eruit zien.
- In onze communicatie baseren we ons vooral op feiten.
- We doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen.
- Wij zijn open en transparant in onze dienstverlening en dragen dit moeiteloos uit.

2.1 Met elkaar

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goede werksfeer. Bij Patrimonium woonservice moet iedereen zich veilig en prettig kunnen voelen.

Een grapje is geen grapje als dat ten koste gaat van iemand anders.

We hebben oog voor elkaars kwaliteiten en valkuilen.

We praten met elkaar in plaats van over elkaar en we staan open voor het geven en ontvangen van feedback. Feedback heeft betrekking op de dingen die we doen.

We spreken elkaar rechtstreeks aan op het realiseren van de gewenste bedrijfscultuur.

2.2 Huurders en woningzoekenden

We gedragen ons professioneel en houden ons persoonlijk oordeel voor onszelf.

We respecteren andere levensstijlen en andere culturen.

Informatie over onze klanten gebruiken we alleen om ons werk goed te kunnen doen.

We garanderen dat persoonlijke/gevoelige informatie alleen ter beschikking komt van anderen die deze nodig hebben voor het goed uitvoeren van hun taken. Wie iets niet hoeft te weten, zal het ook niet weten.

We nemen geen persoonlijke geschenken aan en verrichten geen werkzaamheden voor onze huurders en (ingeschreven) woningzoekenden die niet passen binnen onze opdracht/taakomschrijving. Dat doen we ook niet buiten werktijd.

(Natuurlijk is het niet de bedoeling om alle persoonlijke contacten te beletten met mensen die toevallig ook huurder of woningzoekende zijn. Uitgangspunt is dat je jezelf niet aanbiedt in de hoedanigheid van - of in relatie tot - je functie als medewerker van Patrimonium woonservice.)

Wees over contacten met zakelijke relaties open tegenover je leidinggevende om misverstanden te voorkomen.

2.3 Leveranciers

Relatiebeheer is een nuttig onderdeel van ons werk. Ook een duurzame relatie met onze leveranciers levert in principe een positieve bijdrage aan de kwaliteit van ons werk.

Wel zijn goede spelregels nodig. In het contact met leveranciers en aannemers handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer.

In het zaken doen letten we op een goede prijs/kwaliteit verhouding. Dat brengt met zich mee dat wij liefst contracten sluiten met de leveranciers/uitvoerders zelf. Tussenpersonen/makelaars schakelen wij alleen in als er een aantoonbare toegevoegde waarde is.

Onze keuze voor een bepaalde leverancier moet gebaseerd zijn op een zakelijke verhouding en op rationele overwegingen.

Medewerkers van Patrimonium woonservice mogen nooit de indruk wekken dat zij beïnvloedbaar zijn of zich zouden kunnen laten leiden door andere dan de zakelijke belangen van hun werkgever. Met anderen woorden: we voorkomen de schijn van belangenverstremgeling.

Leveranciers/aannemers moeten nooit de indruk - laat staan de verwachting - krijgen dat zij in een voorrangpositie kunnen komen.

De schijn vermijden houdt tevens in dat we als privépersoon in principe niet optreden als opdrachtgever voor leveranciers/aannemers met wie Patrimonium zakelijke relaties onderhoudt. Waar dit niet is te vermijden, gelden de volgende regels:

- Een medewerker die toch privé zaken met een dergelijk bedrijf wil doen is zelf in eerste instantie verantwoordelijk voor beoordeling van de prijs, betaling volgens de wettelijke regels (incl. btw) en voor het aanvragen van ten minste onderliggende offertes van twee verschillende bedrijven.
- De medewerker meldt vooraf aan zijn/haar leidinggevende dat hij/zij een opdracht zal verstrekken voor het verrichten van werkzaamheden aan een Patrimonium-leverancier, en meldt de naam van de leverancier. De directie beoordeelt de opdrachtverstrekking op basis van mogelijke vermenging met zakelijke belangen, met de intentie om een marktconforme opdracht te laten plaats vinden.
- Directieleden doen privé geen zaken met bedrijven waarmee de organisatie een zakelijke relatie onderhoudt. Van deze regel kan niet worden afgeweken anders dan na voorafgaande toestemming van de Raad van Commissarissen.

Deze spelregels gelden voor het uitvoeren van verbouwingen, maar ook voor overige 'privileges of aanbiedingen' zoals het lenen/huren/op proefnemen van materialen.

2.4 Bedrijfseigendommen

Bedrijfseigendommen als kopieermachine, gereedschap, mobiele telefoons en auto's gebruiken we voor ons werk. We gebruiken ze net zo zorgvuldig en voorzichtig alsof ze persoonlijk eigendom waren. Sommige zaken zijn ook buiten werktijd beschikbaar voor privégebruik. Hiervoor zijn uitgewerkte regels beschikbaar.

Ook werktijd is een 'bedrijfseigendom' van Patrimonium woonservice. Voor het werk dat we in die tijd leveren krijgen we immers salaris terug. We komen daarom op tijd en maken afspraken met dokter, tandarts e.d. zo veel mogelijk buiten werktijd. Als het niet mogelijk is dit buiten werktijd te plannen, overleggen we dit met onze leidinggevende.

Langdurig of regelmatig privégebruik van telefoon, e-mail/bezoek internetsites is een vorm van oneigenlijk gebruik van bedrijfsmiddelen.

Voor het gebruik van internet en e-mail is een uitgewerkt protocol van toepassing.

Aldus vastgesteld te Veenendaal op 26 januari 2015

Bijlage 1 Regels op het gebied van geschenken/diensten, bedrijfsbezoeken, congressen, excursies en uitjes aangeboden door leveranciers

Hieronder staan de uitgangspunten en regels rond de relatie met onze leveranciers c.q. aannemers. Openheid hierbij is een eerste vereiste.

We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers. Naar onze overtuiging zouden giften niets toe mogen voegen aan een goede werkrelatie. Terughoudendheid is daarom het sleutelbegrip.

Spelregels:

- Relatiegeschenken mogen niet op het huisadres worden ontvangen.
- Geschenken of diensten met een (geschatte) waarde van meer dan 50 euro worden in elk geval geweigerd.
- Geschenken of diensten met een (geschatte) waarde tot 50 euro, passend bij een geleverde prestatie of aard van de relatie, mogen worden geaccepteerd, wel meldt de medewerker deze bij de leidinggevende.
- Geschenken/diensten met een zeer geringe waarde (in de orde van een eenvoudige ballpoint), die breed en routinematig worden verspreid, mag een medewerker aannemen zonder melding.
- Vergoedingen in verband met een presentatie of als dank voor deelname aan een speech, commissie of iets dergelijks in werktijd komen ten goede aan Patrimonium woonservice, "presentatiegeschenken" met een waarde tot 50 euro (zoals een fles wijn, bos bloemen) komen in principe ten goede aan de betreffende medewerker.
- Het wordt op prijs gesteld als ontvangen attenties door medewerkers worden gedeeld met collega's.
- Eindejaarsgeschenken, beschikbaar gesteld door leveranciers, zijn geen bezwaar, mits bescheiden, in verhouding tot de geleverde prestatie en tot de relatie en op kantoor afgeleverd. Eindejaarsgeschenken worden door Patrimonium woonservice beschouwd als geschenken aan de gehele organisatie en zullen als zodanig ook worden verdeeld.
- Als zakelijke relaties bepaalde vaste faciliteiten willen bieden aan de medewerkers van Patrimonium woonservice (bijv. een korting op aankopen of lager rentepercentage bij hypotheekafsluitingen) dan moeten deze faciliteiten normaliter voor al hun klanten gelden.

In gevallen waarover de leidinggevende of directie beslist, neemt deze in haar besluitvorming mee:

- Op welk moment wordt het aangeboden (na afloop van een contract of er juist aan voorafgaand).
- Bestaat het risico dat een tegenprestatie wordt verwacht.
- Betreft het een incidenteel geval of wordt vaker iets ontvangen van dezelfde relatie?

Leveranciers nodigen medewerkers ook uit voor deelname aan bepaalde door hen georganiseerde activiteiten, zoals bedrijfsbezoeken, congressen, etentjes, excursies en andere uitjes. Het kan bij deze activiteiten gaan om:

- uitnodigingen van zakelijke relaties die een van onze medewerker ontvangt en die hij/zij wil accepteren;
- of om activiteiten waaraan de medewerker op kosten van Patrimonium woonservice wil deelnemen.

Het kan in beide gevallen gaan om activiteiten in of buiten werktijd.

Met het aannemen van uitnodigingen gaat Patrimonium woonservice terughoudend om, vergelijkbaar met het aannemen van materiële geschenken. In sommige gevallen gaat het om uitnodigingen met een tweeledig doel: kennisoverdracht en netwerken. Indien een medewerker aangeeft op zo'n uitnodiging in te willen gaan, dient dit een functionele reden te hebben, door hem/haar in eerste instantie zelf te verwoorden. Dit geldt overigens ook voor verzoeken die een medewerker doet en voor rekening van Patrimonium woonservice komen (punt 2).

We realiseren ons dat binnen het bedrijf behoefte bestaat aan duidelijkheid wat wel en niet kan. Toch is het moeilijk, en naar ons idee ook minder wenselijk, om hiervoor vooraf allesomvattende algemene richtlijnen op te stellen. Hieronder staan enkele kaders aangeven waarbinnen de manager en directie de verzoeken zullen toetsen. Daarnaast wordt onderscheid gemaakt tussen een toestemming om dit in werktijd dan wel in vrije tijd te doen.

Mate van inhoudelijkheid en aard van de activiteit:

Het zakelijke nut moet een groter aandeel hebben dan het gezelligheids- of cadeauaspect. Als de uitnodiging een inhoudelijk/relatieel doel heeft is toch ook een bepaalde bescheidenheid gewenst m.b.t. de aard van de activiteit. Bescheiden uit financieel oogpunt, maar ook qua uitstraling naar buiten is er een grens aan de passendheid van een activiteit. De aard van de activiteit moet daarnaast natuurlijk ook passen bij de taken en functie van de medewerker van Patrimonium woonservice.

Behoud van onafhankelijke positie van Patrimonium woonservice (bedrijf en medewerker) kan met de activiteit op gespannen voet staan en onze gewenste onafhankelijkheid, professionaliteit, integriteit? Is het voorstel passend bij de aard van de eventuele relatie die het betreft qua programma/frequentie, kosten (zie hieronder).

Kosten en verdeling daarvan:

Als het een activiteit op kosten van Patrimonium woonservice is, wordt de hoogte van het bedrag beoordeeld zoals je dat bij andere uitgaven ook zou doen (is het doel de uitgaven waard, past het binnen de begroting). Voor activiteiten geheel of gedeeltelijk op kosten van een derde, de uitnodigende partij geldt nog het volgende. Deze kosten dienen in verhouding te staan tot de relatie die wij met deze zakenpartner hebben. Evenals bij het aannemen van geschenken/diensten geldt dat wij vanwege onze integriteit zeer terughoudend zijn in het accepteren van dergelijke geschenken in "uitjes"-sfeer. Bij de onafhankelijke positie die wij naar derden willen hebben en houden past een evenwichtige kostenverdeling tussen partijen. Indien bijvoorbeeld sprake is van een lunch of diner ter gelegenheid van een project, dan is de regel dat dit wederkerig is, dat wil zeggen dat de ene keer de relatie/aannemer betaalt en de andere keer Patrimonium woonservice.

Plaats van de activiteit:

In beginsel komen alleen binnenlandse locaties in aanmerking. De directie kan van dit beginsel afwijken indien er sprake is van onvermijdelijkheid van die buitenlandse locatie en de activiteit qua doel/frequentie/kosten/bestemming en programma door de directie wordt goedgekeurd.

Voorbeelden

Altijd arbitrair, maar je zou kunnen zeggen:

- een paperclip mag, maar geen doosje;
- spijker ok, maar geen doosje;
- kopje koffie met aannemer / huurder mag, maar geen maaltijd;
- een mondelinge werkinstructie van een aannemer hoe je een boeiboord moet plaatsen mag, maar je mag het niet laten plaatsen zonder de marktconforme prijs te betalen.