

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 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 Centrada 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 Centrada zijn klantgericht, eenheid, daadkracht en ontwikkeling uitgangspunten voor houding en gedrag. Zij vormen de leidraad voor 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 en elkaar. Wij zijn ons bewust van onze bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Wij 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 Centrada als organisatie en in de mensen die met elkaar het gezicht van Centrada bepalen. Dat is een reden om een aantal zaken vast te leggen in een integriteitscode.

De integriteitscode geldt voor iedereen die optreedt namens Centrada. Dus niet alleen voor medewerkers, directie en Raad van Commissarissen, maar ook voor bedrijven en instanties die werken in opdracht van Centrada. 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 Centrada. Zodra wij met leveranciers structureel willen gaan samenwerken, handelen wij conform ons inkoopbeleid. 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 integriteitscode een balans te vinden tussen regels (harde kant) en 'grijze' gebieden die niet goed in regels zijn te vangen (cultuur/zachte kant).

NB: alle in dit document genoemde regelingen en protocollen zijn te vinden in Visma onder bedrijfsdocumenten

2. Zo gaan we om met het woningbezit en de (toekomstige) huurders van Centrada

2.1 Toewijzing van huurwoningen

Om te komen tot een rechtvaardige toewijzing worden woningzoekenden volledig geïnformeerd en krijgen inzicht in het totale woonaanbod en mogelijkheden die Centrada te bieden heeft om een goede keuze te kunnen maken.

Uit het oogpunt van transparantie en eerlijkheid verdeelt Centrada de vrijgekomen woningen volgens het aanbodsysteem en via loting. Er is een procedure voor urgente situaties. Ook daarin wordt gestreefd naar transparantie en eerlijkheid. Centrada richt het woonruimteverdeelsysteem zodanig in dat er sprake is van een rechtvaardige woonruimteverdeling. 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. Voor de toewijzing van verhuureenheden aan medewerkers en personen uit hun privé-omgeving geldt dat zij geen voordeel of nadeel ontvangen bij het verkrijgen van woonruimte. De normale procedure wordt te allen tijde gehanteerd. Ook bij tijdelijke verhuur van woningen handelt Centrada integer om eerlijkheid te waarborgen en belangenverstremming te voorkomen.

2.2 Toewijzing van koopwoningen

Bij het kopen van een nieuwbouwwoning of een bestaande woning van Centrada genieten medewerkers van Centrada geen voordeel dan wel nadeel. De medewerker geniet geen voorrang en ook geen korting. Dit geldt ook voor personen uit de (directe) omgeving van medewerkers.

2.3 Het gezicht van Centrada richting (toekomstige) bewoners

Elke medewerker is ambassadeur van Centrada. Oordeelt een klant of relatie positief over jou als medewerker, dan oordeelt zij ook veelal positief over Centrada. 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, huurders en andere relaties: 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) wordt dit duidelijk aangegeven met de reden waarom. We verschuilen ons niet achter regels of collega's.

2.5 Representatief

Medewerkers zijn het gezicht van Centrada. Dit betekent dat we letten op onze presentatie, zowel fysiek als mondeling. Alle medewerkers die beschikking hebben over bedrijfskleding maken 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 Werk gerelateerd 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, software etc.) 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 privé telefoontje. Dat mag als het niet te gek wordt. Het is niet toegestaan om privé te bellen op kosten van Centrada naar betaalde nummers of naar het buitenland.

Regels omtrent het gebruik van elektronische media zijn vastgelegd in de gedragscode (elektronische) media. De regels omtrent het gebruik van social media zijn vastgelegd in de gedragscode social media.

Voor gebruik van bedrijfvervoersmiddelen wordt verwezen naar het beleid wagenparkbeheer.

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 bijzonder- en calamiteitenverlof zijn vanuit de CAO en de wet arbeid en zorg een aantal regelingen. Deze zijn terug te vinden op Visma.

4. Zo gaan we om met onze leveranciers

4.1 Leveranciersbeleid

Het leveranciersbeleid is terug te vinden in het inkoopbeleid. 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.

4.2 Geschenken en giften

Centrada handelt volgens de gedragscode. We nemen bij Centrada 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 overleg gepleegd met de leidinggevende. Hierbij hanteren we de volgende regels:

- medewerkers accepteren geen geschenken die worden aangeboden op het privé adres;
- alle boven € 25,- geschenken worden ingeleverd bij de leidinggevende;
- deze geschenken worden verloot onder het voltallig personeel;
- niet houdbare geschenken, zoals taart en dergelijke worden aangeboden in de kantine voor het voltallige personeel, en
- 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 van dergelijke uitnodigingen door derden overwogen. Het belang van Centrada 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 ook maar de geringste twijfel bestaat over de gepastheid, wordt in overleg met de leidinggevende een besluit genomen.

4.4 Belangenverstrengeling

Het hebben van nevenfuncties is niet toegestaan als daardoor integriteitschade ontstaat voor Centrada. Hiervoor gelden de regels van het protocol nevenactiviteiten. Hierbij geldt een meldingsplicht, waarbij de leidinggevende een afweging maakt en het besluit schriftelijk bevestigt. Zakelijke en privébelangen moeten zoveel mogelijk worden gescheiden.

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

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 Centrada, ook voordat deze integriteitscode uitkwam, al waarden, normen en regels. Deze stonden beschreven in de gedragscodes en zijn dus niet nieuw. 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. Tijdens het werkoverleg zal het integriteitvraagstuk regelmatig terugkeren.

6.2 Melden van schendingen van integriteit

Mocht je van mening zijn dat 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 jou onder meer helpen te beoordelen of er al dan niet sprake is van een vermoeden van een misstand, kan jou 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 sprake is van een vermoeden van een misstand, is het meest wenselijk dit te melden bij je leidinggevende. 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 (zie contactgegevens in Visma).

Als alle genoemde routes onvoldoende soelaas bieden, zijn er twee 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 : meldpuntcorporaties@minvrom.nl.

Huis voor Klokkeluiders

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 Klokkeluiders gaat ervan uit dat de medewerker eerst de interne meldingsprocedure heeft gevolgd.
N.B. Het Huis voor Klokkeluiders is het gevolg van de wet Huis van de Klokkeluiders die op 1 juli 2016 in werking is getreden en verplichtingen oplegt aan organisaties met meer dan 50 werknemers.