



## **Integriteitscode QuaWonen**

**In onze integriteitscode kun je lezen wat we bij QuaWonen verstaan onder integriteit en waar bij ons de grenzen liggen. We vinden het belangrijk om integer te zijn in de omgang met klanten, met leveranciers en relaties, met elkaar en met bedrijfseigendommen.**

### **De waarde van integriteit**

Als woningcorporatie hebben we een maatschappelijke taak: zorgen we voor goede huisvesting, vooral voor de lagere inkomensgroepen. Dat vraagt om integer handelen. Voor een medewerker van QuaWonen betekent integriteit dat jij je functie eerlijk en betrouwbaar uitoefent. We willen ons te allen tijde kunnen verantwoorden over wat we wel of niet doen.

Deze integriteitscode is bedoeld om je duidelijk te maken hoe wij omgaan met bepaalde situaties. Er staat niet over elk onderwerp precies in wat wel en niet mag. Dat kan en moet ook niet. Het is een hulpmiddel zodat je weet waar de grenzen liggen.

Kom je een situatie tegen in je werk die niet helemaal goed voelt? Maak het dan bespreekbaar bij je leidinggevende of bij collega's.

### **1. Verdeling van schaarse huur- en koopwoningen.**

#### *Toewijzing van woningen*

In ons werkgebied is sprake van een tekort aan betaalbare huurwoningen. Het beperkte aanbod moet dan ook zo eerlijk mogelijk worden verdeeld. Daarom gelden voor ons dezelfde regels als voor andere woningzoekenden. We hebben als medewerker van QuaWonen geen voorrang en we geven vrienden en familie geen voorrang.

#### *Koopwoningen*

QuaWonen verkoopt bestaande woningen. Werken bij QuaWonen levert ons hierbij geen voordeel op. We maken geen misbruik van voorkennis en krijgen geen korting. We volgen de vereiste wetten en procedures om oneerlijke concurrentie te voorkomen. Taxatie bij verkoop en aankoop gebeurt door een onafhankelijke makelaar.

#### [Voorbeeld](#)

*'Een vriendin van me is in scheiding. Ik bood aan om na te vragen of we gauw een woning voor haar konden regelen. Op mijn afdeling kreeg ik te horen dat dat zomaar niet ging. Ze moest zich inschrijven bij Wonen in de Krimpenerwaard om in aanmerking te komen voor een huurwoning. Dat deed ze. Gelukkig kon ze daarna vrij snel een huis krijgen, al was het niet haar droomhuis.'*

### **2. Zakelijk houden van relaties.**

#### *Uitnodigingen*

Een goede relatie met opdrachtnemers helpt. Daarom mag je best een keer ingaan op een uitnodiging voor een lunch of bedrijfsbezoek, op voorwaarde dat er sprake is van wederkerigheid (ook QuaWonen betaalt af en toe) en het niet te vaak, te veel of te luxe is. Overleg het altijd even met je leidinggevende om misverstanden te voorkomen.

#### *Relatiegeschenken en fooien*

Bij QuaWonen zijn we zeer terughoudend met het aannemen van relatiegeschenken. We nemen alleen kleine geschenken aan die voor het hele bedrijf bedoeld zijn, zoals taart en bloemen.

Persoonlijke geschenken accepteren we niet. Dat zou de schijn kunnen wekken dat we ons door relaties laten beïnvloeden. Geld aannemen is natuurlijk helemaal taboe.

We willen ons werk zo goed mogelijk doen, maar accepteren geen fooi. Ook van onze leveranciers verwachten wij dat ze geen fooi aannemen.

#### *Bedrijfskorting en privé inschakelen opdrachtnemers*

Het privé inschakelen van leveranciers van QuaWonen (bijvoorbeeld als je een nieuwe verwarmingsketel laat installeren) is geen probleem, maar we geven het altijd even door aan de leidinggevende. Contacten met opdrachtnemers over privé-aankopen lopen niet via QuaWonen. Uiteraard mag je jouw functie niet gebruiken om extra korting of voordeel te bedingen.

#### *Extra klusje*

Het spreekt voor zich dat we vriendelijk en respectvol met onze klanten omgaan. Maar vraagt een klant ons om een gunst, dan denken we hier goed over na. In eerste instantie lijkt het heel klantvriendelijk. Een extra klus uitvoeren. Maar hoeveel tijd gaat het kosten? En loopt QuaWonen een risico?

Stel dat we per ongeluk iets van de huurder beschadigen, onszelf verwonden of de klus niet goed uitvoeren. Dat is een risico dat we niet willen nemen. En ons voor een extra klus laten betalen door een huurder, doen we zeker niet.

#### *Waardevolle spullen die achterblijven in een woning*

Na een ontruiming of verhuizing blijken er soms nog waardevolle spullen in de woning achter te blijven. Deze spullen zijn niet van ons, dus we nemen ze niet mee naar huis of naar het werk. We nodigen Kringloop uit om weg te halen wat zij kunnen gebruiken. Daarna mag Vluchtelingenwerk kijken of er iets voor hen bij is. Het restant laten we afvoeren.

#### *Nevenfuncties*

We vervullen geen nevenfuncties die in strijd zijn met de belangen van QuaWonen. Nevenfuncties worden altijd gemeld bij de leidinggevende, die al dan niet toestemming geeft.

#### Voorbeeld

*'Bij een huurder vervangen we de CV ketel voor een nieuwe HR combiketel en laten de geiser in de keuken direct verwijderen en afvoeren. De huurder vraagt ons om, op zijn kosten, even een extra kastje op te hangen op de plek van de geiser. We weigeren dit; het staat de huurder vrij om zelf een aannemer of klusjesman in te huren om dit uit te voeren. Het lijkt misschien logisch om het meteen door onze aannemer uit te laten voeren en er een rekening van te sturen. Maar later zou het onduidelijk zijn wiens eigendom het kastje is en wie verantwoordelijk is voor het onderhoud.'*

### **3. Gebruik van bedrijfsmiddelen.**

We gebruiken geen kantoormiddelen zoals laptops, beamer, digitale camera's, warmtecamera, vochttemperatuurmeter, aanhangwagen e.d. voor privégebruik, tenzij daar een zeer goede reden voor is. Je vraagt altijd toestemming aan je leidinggevende. Heb je een mobiele telefoon en/of een laptop/iPad van QuaWonen, dan teken je een gebruikersovereenkomst en houd je je daaraan. Het spreekt vanzelf dat we zorgvuldig met de bedrijfseigendommen omgaan en als ze kapot gaan, zelf de reparatiekosten betalen.

#### *Telefoon, internet en e-mail*

Werk en privé lopen steeds meer door elkaar. Dat is prima, maar houd de balans voor ogen. Gaat het privé internetten, bellen en e-mailen ten koste van de werktijd, dan compenseer je dit.

#### *Werktijd*

Afspraken met huisarts en tandarts e.d. maken we zoveel mogelijk buiten werktijd.

#### Voorbeeld

*'Ik dacht even snel onder werktijd een reis te boeken, maar dat viel tegen. Eerst een heel keuzemenu doorgeworsteld en daarna 15 minuten in de wacht gestaan. Er waren zes wachtenden voor me. Op het moment dat ik het wachten zat was en wilde ophangen, kreeg ik een mevrouw van het reisbureau aan de telefoon. Gelukkig is de reis nu geboekt, maar het kostte me wel een half uur. Uiteraard heb ik deze tijd ingehaald.'*

#### **4. Respectvolle omgang met klanten en collega's.**

##### *Klanten en collega's*

We behandelen onze klanten en collega's zoals we zelf ook behandeld willen worden. We zijn vriendelijk en beleefd. Ook respecteren we dat we niet allemaal hetzelfde zijn. Discriminatie en seksisme vinden wij onacceptabel. We komen afspraken na, zowel met klanten en relaties als met collega's. We respecteren de privacy van onze klanten. We vertellen thuis dus niet met naam en toenaam over hen.

Vertrouwelijke informatie over onze klanten, relaties of collega's gebruiken we alleen als dat nodig is voor het goed uitvoeren van ons werk. We gaan zorgvuldig om met deze informatie en zorgen ervoor dat onbevoegden er niet bij kunnen. Vertrouwelijke documenten laten we bijvoorbeeld niet op ons bureau rondslingeren en we nemen ze nooit mee naar huis. Als we thuis werken, loggen we altijd in op de beveiligde systeemomgeving van QuaWonen.

##### *Aanspreken*

We spreken elkaar aan op ongewenst of niet integer gedrag. Dat is misschien niet altijd gemakkelijk, maar wel heel belangrijk om als organisatie eerlijk en betrouwbaar te blijven. Je kunt natuurlijk altijd eerst bij je leidinggevende langsgaan.

#### Voorbeeld

*'Je maakt nogal eens wat mee bij ons op het werk, vooral ook met klanten. Soms moet ik 's avonds thuis mijn verhaal kwijt. Ik wil het dan gewoon even delen. Maar ik let er wel op dat ik hierbij nooit naam en toenaam noem. Het zou waarschijnlijk niemand iets zeggen, maar toch... Ik vind het gewoon niet netjes. Je moet de privacy van klanten respecteren.'*

#### **Instructie interne meldprocedure**

Het kan voorkomen dat je een vermoeden van niet-integer handelen hebt. Je kunt dit altijd melden bij je leidinggevende. Of, als je dat liever niet wilt of je leidinggevende betrokken is, bij de directeur-bestuurder.

Melding aan de bestuurder kan rechtstreeks of via de meldlijn Integriteit gebeuren. Via de meldlijn Integriteit kun je jouw melding desgewenst anoniem doen. Een melding via de meldlijn Integriteit kan ook plaatsvinden naast de melding aan je leidinggevende.

QuaWonen heeft de meldlijn Integriteit ondergebracht bij Wonen Centraal, een van de samenwerkende corporaties in het Groene Hart. De contactpersoon is Mechteld Albers. Zij werkt als manager P&O bij Wonen Centraal.

Mechteld Albers: [mechteld.albers@woonforte.nl](mailto:mechteld.albers@woonforte.nl) - 0172-418553 en 06-12739267.

De contactpersoon van de meldlijn Integriteit zal indien gewenst géén persoonsgegevens aan QuaWonen verstrekken. QuaWonen zal in dat geval ook niet nader informeren naar de persoonsgegevens van de melder.

**Meldpunt Integriteit Woningcorporaties**

Het is ook mogelijk om een melding te maken bij het Meldpunt :

[www.ilent.nl/onderwerpen/meldingen-vragen-en-klachten-over-woningcorporaties/meldpunt-integriteit-woningcorporaties](http://www.ilent.nl/onderwerpen/meldingen-vragen-en-klachten-over-woningcorporaties/meldpunt-integriteit-woningcorporaties) .