



## Inleiding

l'escout woonservice heeft een belangrijke maatschappelijke taak: het zorgen voor goede huisvesting, primair voor de lagere inkomensgroepen. Dat vraagt om professionaliteit, betrouwbaarheid en integriteit van de organisatie en de medewerkers die daarbij werkzaam zijn. Als wij openheid, respect en eerlijkheid naar onze klanten willen uitstralen, zullen we ook intern zo moeten handelen. We streven ernaar om zo integer mogelijk te zijn in de omgang met klanten, met leveranciers en relaties, met elkaar en met bedrijfseigendommen. Vandaar dat wij deze integriteitscode hebben opgesteld. Deze biedt een zekere houvast en geeft duidelijkheid over hoe wij omgaan met bepaalde situaties. Het is niet de bedoeling om alles af te dichten. Er is en blijft een grijs gebied. Daarom willen we vooral benadrukken dat we met elkaar in gesprek moeten blijven. Als er wordt getwijfeld over een cadeau, een uitnodiging of het omgaan met informatie, willen we dat open en in een veilige setting met elkaar kunnen bespreken.

Onze organisatiecompetenties zijn samenwerken, resultaatgerichtheid, klantgericht en coachend. De waarden *professionaliteit*, *openheid* en *duurzaamheid* zijn met name van belang op het gebied van integriteit bij l'escout woonservice.

### Kernwaarden


- Openheid: moeilijke situaties dienen we te kunnen bespreken. Aangedragen relatiecadeaus worden aangegeven bij de leidinggevende. Er groeien hierdoor geen geheimen en we creëren hiermee een veilige omgeving om ieders mening mee te nemen. Zo blijft het integriteitsbeleid een dynamisch levend beleid.
- Professionaliteit; de juiste houding om de correcte keuzes te maken, ons niet te laten leiden door persoonlijke belangen en voorkomen van onnodige fouten.
- Duurzaamheid: het woord van de 21<sup>ste</sup> eeuw. Maar daarom niet minder belangrijk. Bij elk besluit dienen we na te denken of onze beslissing duurzaam is, standhoudt en vooral geen precedent schept voor een vervolg. We beseffen dat we werken in een maatschappelijke organisatie met een hoog sociaal gehalte.

### Relatie tot andere documenten


In deze code kun je lezen wat we bij l'escout verstaan onder integriteit en waar bij ons de grenzen liggen. Daarmee sluiten we aan op de CAO. Mocht er een verschil ontstaan, dan is de CAO natuurlijk leidend. Andere door l'escout opgestelde documenten, zoals de personeelswijzer, sanctiebeleid e.d. zien we als volgend op en dus ondergeschikt aan de integriteitscode.

## In het kort..


Draagt het bij aan onze doelstellingen, missie en visie?



Durf ik het te vertellen aan een collega?



Wat als het in het nieuws komt? Of op social media?



Is het positief voor het imago van l'escaut of mijn eigen imago?



Accepteer ik de verantwoordelijkheid als er problemen komen?

## **Integriteitscode op onderwerp**

Deze integriteitscode is geen dichtgetimmerd en uitpuittend reglement. Er staat niet over elk onderwerp precies in wat wel en niet mag. Dat kan en moet ook niet. De belangrijkste regel: bij twijfel.. bespreek het met een collega of je manager. In de code staan wel enkele voor l'escout belangrijke regels. En verder per onderwerp richtlijnen. Op verschillende onderwerpen kan integriteit van toepassing zijn.

- **Houding en gedrag**

We spreken uit om als een professionele medewerker met een open blik en maatschappelijke en duurzame houding bij l'escout woonservice werkzaam te zijn. De gelden te besteden in deze organisatie dienen vooral te worden ingezet voor de sociale doelgroep, de maatschappij. We gaan zeer zorgvuldig om met informatie over klanten en collega's. En hanteren een hoge mate van discretie als het gaat om vertrouwelijke informatie. We houden de regels van de privacywet in acht en laten iedere medewerker een geheimhoudingsverklaring tekenen. 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. We behandelen onze klanten en collega's met respect, zoals we zelf ook behandeld willen worden.

We zijn vriendelijk en beleefd. We praten niet achter iemands rug over hem of haar. 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 spreken elkaar aan op ongewenst of niet integer gedrag. Dat is misschien niet altijd gemakkelijk, maar ongewenst gedrag kan op een afdeling de sfeer negatief beïnvloeden. Maak het op zijn minst bespreekbaar in de groep. Verder vinden we het heel belangrijk dat we met elkaar in gesprek blijven.

- **Zakelijke relaties**

We nemen geen (dure) geschenken en uitnodigingen aan. Maar wat is duur? Voor de een is dat € 50,- . Voor de ander ligt de grens wellicht al bij € 25,-. Het is moeilijk om hier een bedrag aan te koppelen. Want als we 50 euro goedvinden, hoe vaak mag dat dan? 1 keer in het jaar of elke week, als het maar 50 euro is? We verwachten van je dat je daar een integere beslissing in neemt. Een pen meenemen als geschenk na een cursus of beurs is geen probleem. Maar een horloge wordt toch al een ander verhaal. Geschenken voegen gewoon niets toe aan de goede werkrelatie die we met aannemers en leveranciers nastreven. Bovendien schep je verwachtingen. Voor uitnodigingen van diners, borrels e.d. geldt hetzelfde. Twijfelen we over een uitnodiging en lijkt het zinvol om mee te gaan, dan overleggen we eerst met de leidinggevende en/of een collega. We hanteren hierbij een gezonde verhouding tussen werk en plezier. Is het meer plezier dan werk? Dan gaan we niet. Een handige controlevraag is ook: durf ik het aan anderen te vertellen? Komt een leverancier een taart afleveren of een doos

oliebollen (bedoeld voor de gehele organisatie) ter afsluiting van bijvoorbeeld een project, dan is dat geen probleem. Zo lang het maar op kantoor blijft en gedeeld wordt met collega's. Blijven er onverhoopt toch 'echte' geschenken op kantoor? Dan verloten we deze onder het personeel. Of, zoals flessen wijn, geven we af in de kantine, zodat deze kunnen worden gebruikt bij een receptie.

### *Belangen en nevenfuncties*

Medewerkers doen opgave van al hun (financiële) belangen in bedrijven en instellingen waarmee l'escaut zaken doet. Dit geldt nadrukkelijk voor belangen in de vorm van familie, vrienden en bekenden die bij de zakelijke relatie een invloedrijke positie bekleden (in het algemeen een leidinggevende functie). Ook tussentijdse ontstane en in de toekomst nog te ontstane belangen dienen te worden gemeld.

Bij contacten in de privésfeer met (zakelijke) relaties van l'escaut, gaan we uit van de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Bij voorkeur doen we geen zaken in de privésfeer met zakelijke relaties. Als het niet anders kan, vragen we je om de klus die het bedrijf voor jou gaat doen even te melden bij je leidinggevende.

Voor het vervullen van (betaalde) nevenfuncties en/of oprichten van een eigen bedrijfje gelden de gebruikelijke regels uit de CAO Woondiensten. Schriftelijke toestemming vooraf staat daarbij altijd centraal.

l'escaut waardeert het dat medewerkers bestuurlijke functies vervullen in maatschappelijke organisaties, zoals zorgorganisaties. Tegelijkertijd beseffen we dat bestuurlijke nevenfuncties kunnen leiden tot tegenstrijdige belangen. Hierin biedt de 'goedkeuring vooraf' de oplossing. Mocht de strijdigheid van belangen pas aan de orde komen nadat de betreffende bestuurlijke functie is aanvaard, dan treedt de medewerker van l'escaut, op eerste verzoek van de directie, terug uit deze nevenfunctie.

- **Relatie met huurder**

Het spreekt voor zich dat we vriendelijk en respectvol met onze klanten (en elkaar?) omgaan. We houden de relatie met de klant echter wel zakelijk. We voeren ons werk zo goed mogelijk uit en ontvangen hiervoor van de klant geen fooi. En vraagt de 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 l'escaut een risico? We laten de afweging hiervan bij de onderhoudsmedewerker. Maar ons voor een extra klus laten betalen door een huurder, doen we zeker niet. Zowel binnen als buiten werktijd.

- **Bedrijfsmiddelen**

Bedrijfsmiddelen zoals kopieermachines, gereedschap, meubilair, e.d. zijn niet bestemd voor privégebruik. Een enkele keer een kopietje maken kan natuurlijk wel en als je thuis iets te klussen hebt is het mogelijk daarvoor gereedschap van l'escaut te gebruiken. Met gereedschap van l'escaut bij vrienden of bekenden klussen is niet de bedoeling. Evenmin de statafels uit de kantine mee naar huis nemen voor een feestje thuis. Als bedrijfseigendommen kapot gaan of

we vergeten ze de volgende dag weer mee te nemen naar het werk, heeft een collega daar last van. De bedrijfsmiddelen die wel gebruikt kunnen worden, zijn met name genoemd in de Personeelswijzer. Voor het gebruik van telefoon en andere apparaten verwijzen we naar de getekende gebruikersovereenkomsten.

- **Inkoop, aanbesteding en projectontwikkeling**

Het gehele proces rondom inkoop en aanbesteding is afgedicht via procesbeschrijvingen. We hanteren rondom dit belangrijke proces duidelijke richtlijnen en te gebruiken documenten, zoals het gunningsdocument. Verder worden grote investeringen volgens een procuratie en autorisatieschema geaccordeerd.

- **Woningtoewijzing**

Uit oogpunt van transparantie en eerlijkheid wijzen we vrijgekomen woningen niet zomaar toe. Binnen de afspraken die hierover zijn gemaakt voor de sociale huurwoningen in Zeeland, is een toewijzingssysteem ingevoerd. Aan dit toewijzingssysteem dient ook het personeel van l'escout zich te houden. Woningtoewijzingen aan medewerkers worden wel jaarlijks gemeld in het managementoverleg. Zo checken we of dit proces integer is verlopen.

#### *Koopwoningen*

l'escout verkoopt zelf alleen bestaande woningen. Woningen in de koopsector worden verkocht via de makelaar. Werken bij l'escout levert ons hierbij geen voordeel op. Wij genieten geen voorrang en krijgen geen korting. In het kort komt het erop neer dat we bij bestaande bouw gewoon de marktprijs, bepaald door een onafhankelijke makelaar, betalen.

- **Maatschappelijk verantwoordelijkheid**

Doen wij als corporatie nog waarvoor wij op aarde zijn? Nemen we op (corporate) niveau de juiste beslissingen? En dragen we bij aan datgene wat als missie, visie en doelstellingen zijn omschreven in het meest recente ondernemingsplan? We moeten grote beslissingen toetsen aan deze kaders en moeten bij twijfel zeker niet inhalen. Vooral het doen van grote investeringen moet zorgvuldig worden gecheckt en tegen het licht gehouden van onze strategische doelstellingen. De maatschappelijke verantwoordelijkheid in het oog houden, ligt bij het managementteam en de raad van commissarissen.

## Borging van integriteit

Integriteit in een professionele organisatie staat of valt met de normen en waarden van het personeel en met het voorbeeldgedrag daarin van leidinggevenden en andere sleutelfiguren binnen de organisatie. Tone at the top is een cruciale succesfactor. Juist de leden van de raad van commissarissen, directeur-bestuurder en leidinggevenden dienen het absolute voorbeeld te geven. Alleen dan volgt de rest van de organisatie.

- **Werving en selectie**

De eerste stap naar een effectief integriteitsbeleid is het hebben van integer personeel. Hoewel volledige zekerheid over integriteit niet is te garanderen, is screening van de kandidaat voor een functie bij l'escaut een belangrijke stap. Integriteitsgevoelige functies zijn functies met veel klantcontacten, functies in de bouw en projectontwikkelingssector, inkoop, financieren en ict. De basisscreening geldt voor iedereen. Afhankelijk van de gevoeligheid van de functie wordt de screening verder uitgebreid.

Stappen basisscreening:

- onderzoek naar de identiteit van de persoon (paspoort);
- onderzoek naar de echtheid van diploma's;
- actief informatie inwinnen bij vorige werkgever(s);
- bereidheid tot het ondertekenen van de integriteitscode/geheimhoudingsverklaring;
- opvragen verklaring omtrent gedrag.

Eventuele extra stappen bij integriteitgevoelige functies\*. Te denken valt aan:

- onderzoek naar het interne en externe reputatierisico
- check op de inschrijving in beroepsregisters en/of nevenfuncties;
- betrouwbaarheidsonderzoek naar de achtergrond van een kandidaat.

\* Integriteitsgevoelige functies:

- Leden van de raad van commissarissen
- Directeur-bestuurder
- Manager
- Bestuurscontroller
- Coördinator Financiën
- Projectmanager/leiders vastgoed
- Functionarissen in IA/ICT/HRM

- **Waarheidsgetrouwe communicatie en administratie**

We willen graag een waarheidsgetrouwe communicatie en administratie. Dat betekent dat we zorgen voor een correcte weergave van de werkelijkheid, in onze communicatie en alle administratieve verwerkingen. Dat geldt ook voor interne en externe rapportages, ingediende declaraties en geboekte facturen. Deze dienen correct en volgens interne instructies te worden gemaakt en verwerkt.

- **Doorlopende aandacht voor integriteit**

In de organisatie moet doorlopend aandacht zijn voor integriteit. Met het communiceren van de code staat het thema weer even op de agenda (zoals het bespreken in het werkoverleg), maar het gevaar bestaat dat het weer snel naar de achtergrond verdwijnt. Daarom maken we in werkoverleggen en afdelingsoverleggen er een terugkerend onderwerp van. Vier keer per jaar dienen de leidinggevende of medewerkers een casus in te brengen die gezamenlijk in het team wordt besproken. Kan of kon dit wel of niet? Verder spreken we af dat eens in de vier jaar de integriteitscode wordt geëvalueerd en indien nodig wordt aangepast. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij team control.

- **Integriteit in personeelsgesprekken**

Integriteit wordt geborgd door instrumenten uit het HRM-beleid, zoals functionerings- en beoordelingsgesprekken. Door een link te leggen tussen de integriteitscode en de kerncompetenties kunnen we sturen op integriteit. Tijdens het introductieprogramma van een nieuwe medewerker leggen we mondeling uit hoe bij ons integriteit is geregeld. Ten slotte vragen we in het exitgesprek met een vertrekkende medewerker door naar mogelijke redenen voor vertrek die met integriteit te maken hebben. Vertrekkende medewerkers voelen zich doorgaans minder geremd in het uiten van kritiek en bezorgdheden over bepaalde zaken binnen de corporatie. Daarnaast is het belangrijk om in het exitgesprek aan te geven dat er geen vertrouwelijk of gevoelige informatie naar buiten lekt.

- **Monitoring, rapportage en onderhoud**

Om er zeker van te zijn dat integriteitsbeleid ook effectief is, moet toezicht worden gehouden op de naleving ervan. Dat gebeurt voornamelijk door de audits die worden gehouden door team control. Toezicht is ook van belang om na te gaan in hoeverre het beleid in de praktijk werkt en of er aanpassingen nodig zijn. We houden bij van welke leveranciers geschenken binnen komen. Deze leverancier krijgt zo snel mogelijk bericht dat een volgende keer een geschenk niet meer kan worden aangenomen. Aan het einde van elk jaar maken we een lijst van bovenstaande gebeurtenissen en deze laten we ter controle opnemen in het managersoverleg van januari. We leggen vast in het jaarverslag hoeveel meldingen we binnen hebben gekregen in het kader van integriteit, welk onderzoek we ernaar hebben gedaan en hoe we het hebben opgelost.



- **Belangrijke rollen bij toezicht op integriteit**

De **bestuurscontroller** heeft een belangrijke rol bij het interne toezicht. De toetsing van de werking van de integriteitsprocessen en –procedures is goed te koppelen aan de normale toezichttaken. Hij moet de resultaten van controles of interne audits rapporteren aan de bestuurder.

De rol van de **bestuurder** is cruciaal. Hij moet het goede voorbeeld geven in woord en daad. De bestuurder mag nooit vergeten daarin consequent te zijn. Een slecht voorbeeld blijft lang hangen en doet afbreuk aan alle eerdere goede voorbeelden. De bestuurder moet dus helder communiceren en steeds weer kunnen en willen uitleggen waarom hij een bepaalde gedragskeuze maakt. Eerlijkheid, openheid en transparantie zijn daarbij zeer van belang.

**Leidinggevend** hebben een belangrijke rol in het geven van het juiste voorbeeldgedrag. Daarnaast zijn zij faciliterend aan de rest van de organisatie om het onderwerp levend te houden. Het inbrengen van casussen, dilemma's en het uitnodigen van de medewerkers om zaken bespreekbaar te maken. Daarnaast moeten zij zichzelf, en andere collega-leidinggevenden vaker een spiegel voorhouden om zo voldoende scherp te blijven.

Voor de **raad van commissarissen** is een belangrijke rol weggelegd in de bevordering van integriteit. Dit staat los van de integriteit van de RvC als zodanig. De RvC moet de vinger aan de pols houden bij het effectief invoeren en uitvoeren van het integriteitsbeleid. Het is essentieel dat bestuur en RvC zelf altijd en overal het goede voorbeeld geven in hun uitingen en gedrag. Voor de RvC en het bestuur onderling moet het vanzelfsprekend zijn om over integriteit te praten en ook intuïtie en gevoel op tafel te kunnen leggen. Het is niet zijn rol om het beleid te maken of de bestuurder op te leggen wat voor soort beleid het moet worden. Wel moet de RvC weten dat er aan integriteit wordt gewerkt. Het bestuur van de corporatie moet de RvC in staat stellen om toezicht te houden. De RvC legt over zijn eigen functioneren verantwoording af door te melden of er integriteitskwesties binnen de raad speelden. Ook kan de raad aangeven of er vragen over tegengestelde belangen aan de orde zijn geweest en hoe daarmee is omgegaan.

## **Speak up!**

Met publiceren, bespreken en het treffen van maatregelen sluiten we niet helemaal uit dat er toch een mogelijke schending van onze gedragscode plaatsvindt. En dat willen we graag weten. Van klein tot groot. Dit helpt ons om een betere organisatie te worden. We hanteren in eerste instantie onderstaande procedure:

*Stap 1.* Het zelf aanspreken van de medewerker. Ook als het een leidinggevende betreft. Probeer op een rustige manier duidelijk te maken dat wat je vindt van bepaald gedrag, in jouw ogen echt niet kan.

*Stap 2.* Is de betreffende schending dusdanig van aard of het vertrouwen in een collega weg, of voelt het voor jou niet veilig om een ander aan te spreken, dan kan de medewerker een melding hiervan maken bij zijn leidinggevende.

*Stap 3.* Is de leidinggevende niet de juiste persoon of laat de leidinggevende de betreffende zaak liggen, kan de medewerker naar de aangewezen vertrouwenspersoon, zoals genoemd op het intranet.

Daarnaast kunnen medewerkers gebruik maken van de speak-up regeling (voorheen klokkenluidersregeling). Deze regeling is samen met het sanctiebeleid te vinden op intranet.