

# **Integriteitscode Hestia groep**

*“Als integriteit het doel is, is transparantie een middel om het doel dichterbij te brengen”*

*Juni 2009*

## Voorwoord

Woonmaatschappij Hestia groep bestaat eind 2009, 10 jaar. In 2009 hebben wij een nieuw ondernemingsplan geïntroduceerd. Een plan vol met nieuwe ideeën en ambities, waarmee wij willen inspelen op hetgeen van ons als woningcorporatie gevraagd wordt.

Hestia groep staat midden in de samenleving. Wij zijn er voor onze klanten en voelen voortdurend onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. De medewerkers van Hestia groep doen hun werk in intensieve wisselwerking met de maatschappelijke omgeving. Het is dan ook van groot belang dat onze klanten en stakeholders vertrouwen hebben in Hestia groep als organisatie en in de mensen die met elkaar het gezicht van de organisatie bepalen. Dat is voor ons de reden om een aantal zaken (nogmaals) vast te leggen in deze integriteitcode.

Deze code geldt voor iedereen die optreedt namens Hestia groep. Dus niet alleen voor de medewerkers, de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen, maar ook voor de bedrijven en instanties die werken in opdracht van Hestia groep. Het is een openbaar document. Klanten, externe relaties en andere belanghebbenden kunnen de code inzien op de website: [www.hestiagroep.nl](http://www.hestiagroep.nl).

Er bestaat intern vooral behoefte aan een korte leidraad die op hoofdlijnen aangeeft hoe om te gaan met het imago van onze organisatie, met bedrijfseigendommen en met collega's enerzijds en klanten, toeleveranciers en overige stakeholders anderzijds. Uitgangspunt is dat het welslagen van een gedragscode in eerste instantie niet zozeer een kwestie is van details en structuur, maar veeleer van mentaliteit en cultuur.

Wij vinden het belangrijk dat alle betrokkenen zich aan deze code conformeren onder het motto:

**Bij twijfel niet doen! Openheid en transparantie staan voorop!**

Raad van Commissarissen en directeur-bestuurder, juni 2009

## Onze missie

Hestia groep staat bekend als een actieve, no-nonsense corporatie met een eigenstandige visie en met oog voor de omgeving waarin ze optreedt. Hestia groep ziet zich gesteld voor een complexe opgave in de regio Parkstad. Aan de ene kant willen wij bijdragen aan de opgaven die een gevolg zijn van de demografische, economische en ruimtelijke positie van deze regio. Aan de andere kant blijft de zorg voor de primaire doelgroep centraal staan in ons werk. Een zorg die zich uitstrekt over de betaalbaarheid, de beschikbaarheid én de kwaliteit van het wonen en leven.

Als leidraad voor ons dagelijks werk hebben wij de volgende missie voor onze organisatie geformuleerd:

***“Hestia groep draagt bij aan een vitale regio Parkstad Limburg (PSL) door (samen) te werken aan bereikbaar wonen en prettig leven in haar wijken.”***

## Onze strategie

Om de missie te kunnen realiseren hebben wij de volgende strategie opgesteld:

- § bijdragen aan het verbeteren van het vestigingsklimaat in de regio, voor zowel bestaande als nieuwe bewoners als bedrijven, gericht op een versterking van de sociale en economische structuur in de regio;
- § garanderen van de betaalbaarheid, de beschikbaarheid en de kwaliteit van onze woningen, in het bijzonder voor kwetsbare groepen en het optimaliseren van de prijs-kwaliteitverhouding van onze woningen;
- § mede zorgen voor een goed en duurzaam woon- en leefklimaat in de gebieden waarin wij vastgoed exploiteren;
- § zorgen voor een goede -op maat gesneden- dienstverlening.

## Doel integriteitscode

Bij het verwezenlijken van de missie van Hestia groep hebben wij zowel voor ons zelf alsook ter herkenning voor onze klanten en degenen die ons ondersteunen bij de voorbereiding en uitvoering van onze product- en dienstverlening een gedragscode opgesteld ten aanzien van een aantal hierna op te sommen thema's en gebieden. Op deze code spreken wij elkaar intern aan. Ook externe relaties, zoals onze klanten en overige belanghebbenden, mogen ons hierop te allen tijde aanspreken. Wij willen een herkenbare, benaderbare en betrouwbare partner zijn. Hierbij streven wij naar een optimale transparantie ten aanzien van ons beleid, de beleidskeuzen en de inzet van middelen.

## Algemeen

Van de medewerkers van Hestia groep wordt verwacht dat elke gedraging, die afbreuk doet aan hun integriteit, vermeden wordt. Dat betekent niet alleen dat zij handelen in de geest van de integriteitscode, maar ook dat zij in staat zijn om van geval tot geval risico's en kwetsbaarheden in te schatten en dat ze situaties vermijden waarin de schijn zich tegen hen of tegen Hestia groep zou kunnen keren.

De medewerkers van Hestia groep treden in contact met de buitenwereld op basis van transparantie, openheid, eerlijkheid, vertrouwen en duidelijke afspraken. Wij houden ons aan ons woord: afspraak = afspraak. Als een afspraak toch op belemmeringen stuit, leggen wij dit uit. Totdat een nieuwe afspraak is gemaakt, blijft de oude van kracht.

Deze integriteitcode is niet alles omvattend. Dat betekent dat er in ons werk altijd situaties of omstandigheden zullen zijn waarop de code geen of geen duidelijk antwoord geeft, of waarbij zij voor meer dan één uitleg vatbaar is. Als dat zo is dan is het goed om te weten dat alles bespreekbaar is. Niemand hoeft moeilijke situaties of dilemma's alleen op te lossen. Kies bij twijfel het zekere voor het onzekere en laat gezond verstand en veiligheid voorop staan. Bespreek je voorgenomen handelswijze met collega's en leidinggevenden.

## **Omgang met klanten**

De medewerker die kiest voor Hestia groep, kiest ook voor het beleid en de werkwijze van Hestia groep. Daarom dragen wij met zijn allen de boodschap van Hestia groep uit en laten wij dit duidelijk blijken in ons doen en laten. Positief handelen van een medewerker wordt immers geassocieerd met een positief beeld van de organisatie. Omgekeerd geldt dit helaas ook.

### *Beleefdheidsnormen*

Onze klanten behandelen wij minimaal zoals wij zelf ook behandeld willen worden: beleefd, fatsoenlijk en met respect. Wij beseffen dat onze klanten, bedrijfsmatig, onze boterham zijn!! Dit vereist een correcte, dienstverlenende instelling van onze medewerkers. Hierin passen geen verbale of non verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter. We spreken met respect over klanten en relaties, ook buiten werktijd.

Als wij een bepaald verzoek van de klant niet kunnen honoreren, lichten wij dit correct en gemotiveerd toe en indien nodig voeren wij een constructief corrigerend gesprek. Zodra de persoonlijke integriteit, de veiligheid of de gezondheid in gevaar dreigt te komen, nemen medewerkers gemotiveerd en op correcte wijze, doch duidelijk, stelling.

### *Openheid*

In beginsel houden wij ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen. Indien gewenst kunnen wij deze immers uitleggen aan onze klanten. Wij verschuilen ons niet achter regels en procedures maar nemen onze verantwoordelijkheid en durven andere keuzes te maken wanneer de situatie daartoe aanleiding geeft. Dit doen wij in collegiaal overleg en in alle openheid.

### *Representativiteit*

Wij letten op ons taalgebruik, hanteren geen onnodige krachttermen en kleden ons al naar gelang de situatie vereist en maken een verzorgde indruk.

### *Privacy*

De door ons verzamelde en bij ons bekende gegevens over onze klant staan ons ter beschikking om de klant beter van dienst te kunnen zijn. Daarom hanteren wij informatie over klanten uitsluitend om ons werk beter te kunnen doen.

Vanzelfsprekend staan wij er voor in dat privacygevoelige informatie niet bij mensen terecht komt die daar niets mee van doen hebben. Wij zorgen ervoor dat gevoelige informatie niet onbeheerd na werktijd op ons bureau achterblijft. Binnen onze corporatie hanteren wij een “clean desk policy”. Vertrouwelijke stukken en usb-sticks worden veilig opgeborgen en de computer wordt vergrendeld zodra wij de werkplek voor langere tijd verlaten.

### *Klachten*

Klachten van klanten nemen wij serieus. Een klacht zien wij als een gratis advies voor verbetering. Wij proberen iedere klacht naar behoren op te lossen, ook als de klacht over de corporatie of een medewerker van de corporatie gaat. Wij beseffen dat een klacht informatie geeft over hoe een klant over ons en onze organisatie denkt; daarbij is van ondergeschikt belang of de klacht al dan niet terecht is.

Als er geen overeenstemming bereikt kan worden tussen de klant en Hestia groep, dan spreken wij niet meer van een klacht maar van een geschil. Klanten kunnen een geschil onder bepaalde voorwaarden voorleggen aan een onafhankelijk geschillenadviescommissie. Via onze website ([www.hestiagroep.nl](http://www.hestiagroep.nl)) en op de diverse kantoren kan de klant informatie krijgen over klachtafhandeling en de werkwijze van de geschillenadviescommissie.

## **Omgang met leveranciers**

### *Afspraken met leveranciers (stakeholders)*

Hestia groep wordt bij haar product- en dienstverlening ondersteund door allerlei bedrijven. Niet alleen voor onze klanten willen wij een betrouwbare partner zijn, ook voor de bedrijven die voor ons werken. Wij willen een partner zijn waarop men kan rekenen en die afspraken en betalingen goed en tijdig nakomt. Belangrijke afspraken leggen wij schriftelijk of contractueel vast zodat achteraf geen misverstanden kunnen ontstaan.

Omgekeerd geldt dat onze klanten de door ons ingeschakelde leveranciers en bedrijven zien als een verlengstuk van Hestia groep en daarom mogen en zullen wij hoge eisen stellen aan onze leveranciers en bedrijven waarmee wij samenwerken. Met bedrijven en leveranciers die het gedachtegoed van Hestia groep onderschrijven en waarmaken en daarmee de geloofwaardigheid van Hestia groep bij de klant niet in het geding dreigen te brengen, willen wij een zakelijke relatie aangaan op basis van een optimale prijs, klantgerichtheid (conform de KWH-huurlabelnormen), kwaliteit en vertrouwen. Dit betekent dat wij leveranciers vooraf informeren over onze bedrijfsfilosofie en de kwaliteit en houding die wij van hen verwachten.

### *Professionaliteit*

In onze contacten met bedrijven handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer. Bij het afsluiten van contracten letten wij vooral op een klantgerichte houding en een goede prijs/kwaliteitverhouding. Elke schijn van belangenverstremgeling voorkomen wij; ons eigen geweten en ons gezonde verstand zijn daarbij de belangrijkste richtlijnen.

### *Scheiding werk en privé*

Wij hechten veel belang aan een imago als integere organisatie. Om de relatie met externe partijen zuiver te houden, wordt van een duidelijke scheiding tussen werk en privé uitgegaan. Hestia groep wil de opdrachtgeversrol niet vermengen met de klantrol. Dit betekent in beginsel dat medewerkers privé geen goederen of diensten afnemen van een bedrijf waarmee Hestia groep zaken doet of in het recente verleden heeft gedaan.

Als dat toch gebeurt, gebeurt dat alleen tegen marktconforme prijzen en volgens de standaard algemene voorwaarden. Hiervan kan enkel worden afgeweken als Hestia groep met een bedrijf een collectieve voordeelregeling is overeengekomen zoals bijvoorbeeld de huurderspas, waarvan ook medewerkers gebruik mogen maken. Uit oogpunt van transparantie meldt de medewerker de privétransactie met een leverancier van Hestia groep vooraf bij de leidinggevende.

#### *Uitnodigingen en relatiegeschenken*

Wij steken tijd en energie in het onderhouden van een goede relatie met onze klanten en onze zakelijke relaties. Ingaan op een uitnodiging kan daaraan een functionele bijdrage leveren. Medewerkers gaan hier echter integer mee om. Alleen wanneer sprake is van een functionele of noodzakelijke bijdrage valt een uitnodiging te overwegen. Altijd in overleg met de leidinggevende en/of directie wordt bezien of de uitnodiging geaccepteerd kan worden. Er zal sprake moeten zijn van een duidelijke meerwaarde voor Hestia groep (kennis vergroten, netwerken, verdiepen relatie etc.). Als er ook maar de geringste twijfel bestaat over de gepastheid, wijst de medewerker het aanbod vriendelijk, doch duidelijk, af.

Het aannemen van geschenken verstoort een objectieve besluitvorming en schept verwachtingen die wij niet willen en/of kunnen waarmaken. Wij vinden daarom dat geschenken geen wezenlijke bijdrage leveren aan het opbouwen en in stand houden van goede en zorgvuldig opgebouwde werkrelaties. Binnen Hestia groep vinden wij het niet passend dat medewerkers individuele attenties in ontvangst nemen. Wij laten periodiek onze leveranciers weten dat we liever geen geschenken ontvangen. Ontvangen wij die toch dan worden relatiegeschenken dan ook niet beschouwd als een persoonlijke gift maar als een gift aan Hestia groep. Relatiegeschenken, eindejaarsgeschenken en kerstpakketten worden centraal bij het secretariaat verzameld en aan een goed doel ter beschikking gesteld of onder de medewerkers van Hestia groep - via loting - verdeeld.

Het aannemen van geschenken of giften in geld of natura van een relatie waarmee op datzelfde moment wordt gesproken of onderhandeld over een mogelijke opdrachtverstrekking is onacceptabel. Het aannemen van giften in de vorm van geld is niet toegestaan. Bedrijven die toch relatiegeschenken aan Hestia groep sturen, worden per brief geïnformeerd dat het toezenden van relatiegeschenken niet op prijs wordt gesteld.

Hestia groep wil ook niet dat geschenken of uitnodigingen op het privéadres van medewerkers worden aangeboden. Wij gaan ervan uit dat externe relaties van deze regel op de hoogte zijn en zich er aan houden. Wanneer wij constateren dat een relatie hiervan niet op de hoogte is, herinneren wij de relatie per brief aan onze integriteitscode.

#### *Goede Doelen Fonds*

Bedrijven of personen die toch graag een geste willen doen richting Hestia groep bieden wij de mogelijkheid om een bijdrage te storten in ons Goede Doelen Fonds. Dit Fonds komt geheel ten goede aan regionale en nationale goede doelen. Op deze wijze waarborgt Hestia groep haar integriteit én onderstrepen wij onze maatschappelijke taak.

Hestia groep heeft het volgende rekeningnummer hiervoor beschikbaar gesteld: **67.80.68.089** t.n.v. Hestia groep Fonds. Aan het einde van het jaar worden op onze website [www.hestiagroep.nl](http://www.hestiagroep.nl) de goede doelen vermeld die wij gesteund hebben met de middelen uit het Hestia goede doelen Fonds.

### *Sponsoring*

Alleen de sponsoraanvragen die schriftelijk, per brief of e-mail worden ingediend, worden door de afdeling PR & Communicatie in behandeling genomen.

Het doel van de sponsoring / donatie dient raakvlakken te vertonen met één of meerdere kernactiviteiten van Hestia groep binnen haar werkgebied (Landgraaf en Kerkrade). Commerciële doeleinden komen niet voor sponsoring in aanmerking. Vooral lokale stichtingen en verenigingen zoals sport- en muziekverenigingen kunnen in bescheiden vorm gesponsord worden in speciale situaties, zoals bijvoorbeeld jubilea.

## **Omgang met collega's**

### *Sfeer*

Iedereen binnen Hestia groep draagt zijn of haar steentje bij aan onze ondernemingsstrategie. Daarbij heeft ieder van ons de verantwoordelijkheid om ideeën of wensen ter verbetering van de product- en dienstverlening intern aan te kaarten en met elkaar te bespreken.

### *Elkaar op een constructieve wijze aanspreken*

Ongemerkt brengen wij een aanzienlijk deel van ons dagelijks leven door met onze collega's. Een goede en prettige werksfeer is daarbij een belangrijk en onmisbaar element. Samen zijn wij verantwoordelijk voor deze werksfeer. Dit betekent onder andere dat wij oog hebben voor elkaars sterkten en zwakten, dat wij MET elkaar en zo min mogelijk OVER elkaar spreken. Dat wij openstaan voor het geven van feedback aan de ander en openstaan voor het ontvangen van positief kritische feedback. Feedback leveren wij opbouwend en ondergaan wij als leer- en bezinningsinstrument.

### *Omgangsnormen*

Als medewerker van Hestia groep en als collega willen wij ons prettig en veilig voelen. Negatieve opmerkingen over iemands afkomst, taal of huidskleur tolereren wij niet. Ook opmerkingen of gedragingen met een seksuele of seksistische ondertoon accepteren wij niet. Ter voorkoming van gevoelige en ongewenste situaties in de persoonlijke sfeer beschikt Hestia groep over een vertrouwenspersoon, in de persoon van de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

### *Privacy*

Een goede werksfeer, prettige collega's en een open cultuur brengen met zich mee dat wij elkaar op de werkvloer af te toe ook informeren over persoonlijke aangelegenheden. Vanzelfsprekend geldt dat wij deze informatie niet aan de grote klok hangen; dat zouden wij immers zelf ook niet waarderen.

## **Omgaan met bedrijfseigendommen**

### *Privégebruik*

Voor het uitvoeren van onze werkzaamheden maken wij gebruik van bedrijfseigendommen van Hestia groep: kopieermachines, computers, printers, gereedschap en dergelijke. Deze hulpmiddelen worden door Hestia groep in bruikleen gegeven en worden door iedereen gebruikt als ware het ons persoonlijk eigendom. Mocht er onverhoopt toch iets stuk gaan melden wij dit aan onze direct leidinggevende en aan de ICT-afdeling.

### *Telefoon- en GSM-gebruik*

Het gebruik van de mobiele telefoon binnen Hestia groep kent een eigen gedragscode die ervoor moet zorgen dat iedereen op de hoogte is en zorgvuldig omgaat met de middelen. Zaken als gebruik, eigendom, beltegoed, doorschakelen, privé gebruik en diefstal/verlies worden in deze gedragscode beschreven. De code is te vinden op intranet: onder organisatie -> algemeen -> afspraken.

### *E-mailgebruik en internetgebruik*

Ook het gebruik van e-mail en internet (elektronische media) kent een eigen gedragscode. Deze gedragscode behandelt onder meer het uitwisselen van gegevens via e-mail, het gebruik van internetsites en het downloaden van gegevens. Zaken zoals bevoegdheden, toegangscodes, eigendom, controle en eventuele sancties bij het niet nakomen van de code worden hierin beschreven. De gedragscode elektronische media is te vinden op intranet: organisatie -> algemeen -> afspraken. Hestia groep staat privégebruik van e-mail en internet toe, binnen de grenzen van de redelijkheid. Langdurig of regelmatig privé e-mailen of internetten beschouwen wij als misbruik van de werktijd.

### *Controle*

Hestia groep respecteert de privacy van haar medewerkers en vertrouwt erop dat de medewerkers op verantwoorde wijze gebruik maken van bedrijfseigendommen. Wanneer sprake is van aantoonbare vermoedens van misbruik van een bedrijfseigendom of van een strafbaar feit, zal Hestia groep het gebruik van het bedrijfseigendom controleren. (zie tevens de gedragscode elektronische media en gebruik GSM).

### *Werktijden*

Ook werktijd is in feite eigendom van Hestia groep als werkgever. Als contraprestatie voor het werk dat wij tijdens die werktijd leveren, krijgen wij immers salaris. Omdat werktijd en salaris onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, handelen wij daar ook naar. Wij komen op tijd, maken afspraken met huisarts, tandarts en fysiotherapeut zoveel mogelijk buiten werktijd of aan het begin of einde van de werkdag. We houden pauzes in alle redelijkheid en conform intern gemaakte afspraken.

## Onverenigbaarheid

*Politieke banden, familiebanden, zakelijke banden en nevenfuncties*

Als (nieuwe) werknemer van Hestia groep vermijden wij ongewenste situaties door lidmaatschap van een gemeenteraad niet uit te oefenen in de gemeente waarin ons directe werkgebied als individuele medewerker is gelegen. Medewerkers die bij indiensttreding al lid van een gemeenteraad zijn, worden in de regel niet te werk gesteld in de gemeente waar ze raadslid zijn. Ook deelname aan raadscommissies die nauw verweven zijn met ons eigen vakgebied wijzen wij in een dergelijke gemeente af.

Oprachtverstrekking door Hestia groep aan derden gebeurt zorgvuldig en transparant. In het bijzonder als het gaat om opdrachtverstrekking aan bedrijven waarin familieleden of bekenden werkzaam zijn in invloedrijke posities. De medewerkers van Hestia groep zullen geen bedrijfsmatige activiteiten uitoefenen voor eigen rekening of voor rekening van derden met behulp van eigendommen van Hestia groep. Wij staan geen vorm van voordeel of voorrang toe waar het de dienstverlening van of namens Hestia groep betreft. Dit geldt vooral voor woningtoewijzing en woningverkoop.

Medewerkers vervullen geen nevenfuncties die in strijd zijn met de belangen van Hestia groep. Nevenfuncties worden altijd gemeld bij de leidinggevende en bij de afdeling P&O. Het maakt hierbij niet uit of het een betaalde of onbetaalde nevenactiviteit betreft.

## Naleving integriteitscode

Wij zien het als de verantwoordelijkheid van iedere medewerker om deze integriteitscode na te leven. Medewerkers stimuleren de naleving en spreken elkaar hierop aan. Als dit onverhoopt niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de situatie besproken met de leidinggevende. In de organisatie wordt de medewerker die een met de integriteitscode conflicterende situatie aan de orde stelt hier later nooit op aangesproken. Als een medewerker de situatie niet met de direct leidinggevende wil of kan bespreken, kan hij zich wenden tot de vertrouwenspersoon intern (P&O Adviseur). Daarnaast treedt de voorzitter van de Raad van Commissarissen van Hestia groep op als directe aanspreekpersoon bij vermeende onregelmatigheden. Alle medewerkers worden geacht hiervan op de hoogte te zijn.

Van het management wordt verwacht dat zij naleving van de integriteitscode stimuleert en bewaakt. Het management heeft hierbij een voorbeeldfunctie. Zij bevorderen de openheid en transparantie en maken zaken, die verband houden met de integriteit van Hestia groep, bespreekbaar. Dat betekent dat zij extra kritisch zijn op hun eigen doen en laten.

Wanneer een medewerker in strijd handelt met deze integriteitscode, beschouwt Hestia groep dat als een ernstige aangelegenheid. De medewerker wordt hier altijd op aangesproken en een aantekening in het personeelsdossier vindt plaats. Afhankelijk van de zwaarte van de schending of overtreding van de code besluit de leidinggevende en/of directie tot sancties. De sancties kunnen o.a. bestaan uit een berisping en/of een financiële sanctie zoals het onthouden van de eindejaarsgratificatie. De zwaarste sanctie die op niet-integer handelen staat, is ontslag van de medewerker.

Aldus vastgesteld door de directeur-bestuurder en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen d.d. 8 juni 2009, te Landgraaf.