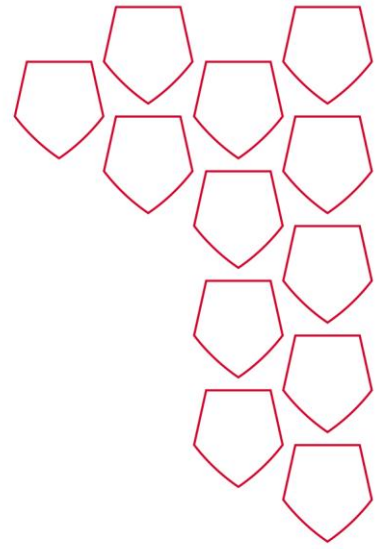
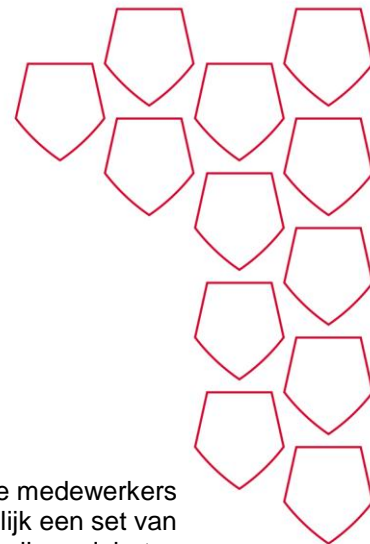




Integriteitscode





Voorwoord

Voor je ligt de integriteitscode 'onze waarden'. Deze code is door participatie van alle medewerkers in de discussie over integriteit tot stand gekomen. De titel geeft aan dat wij gezamenlijk een set van waarden overeen zijn gekomen, die we delen en waarin wij ons herkennen. Het onderlinge debat hierover ligt hieraan ten grondslag; dit is het resultaat. De waarden omschrijven het gedrag dat wij wenselijk vinden. Gewenst gedrag is zowel het gedrag volgens de letter van de regel als volgens de bedoelingen achter de regels. De bedoeling achter die regels wordt weergegeven in onze waarden. De waarden zijn veel breder dan de regels. De waarden geven iedere medewerker de verantwoordelijkheid om de regels, de bedoeling achter de regels en de principes van de organisatie te volgen. Wij hebben verschillende redenen voor het implementeren van de integriteitscode. Het moet, in verband met de Governancecode waar we ons aan committeren. Het loont, want werken aan integriteit voorkomt financiële, emotionele en reputatieschade. En we willen het, voor onze geloofwaardigheid en om het vertrouwen te houden bij medewerkers, huurders, aannemers en andere relaties. Met deze code reiken wij alle medewerkers handvatten aan om beslissingen te nemen in dagelijkse werksituaties; situaties die afwijken van de dagelijkse gang van zaken of die om een andere aanpak dan standaard vragen. Onze missie en visie dienen als uitgangspunt voor ons gedrag en liggen ten grondslag aan onze waarden. Door hier naar te handelen waarborgen wij onze geloofwaardigheid als maatschappelijk ondernemer en bevorderen we het vertrouwen. Met andere woorden: wij waarborgen onze integriteit door ons bewust te zijn van onze beslissingen en door te handelen overeenkomstig 'onze waarden'.

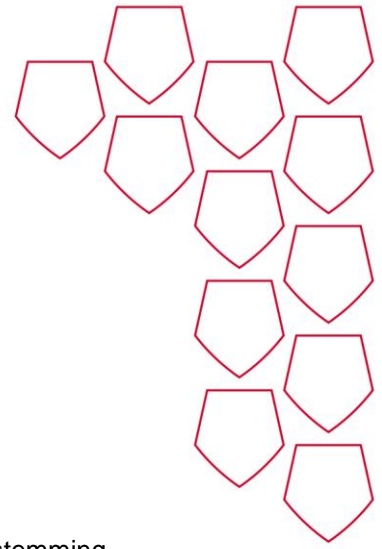
Nico Nieman, directeur bestuurder

inleiding

De integriteitscode bestaat uit acht integriteitswaarden. Deze waarden sluiten elkaar niet uit en kunnen elkaar zelfs overlappen. Om iedereen binnen Eigen Haard een handvat te bieden met de waarden wordt in de norm de waarde vertaald naar de praktijk. Ter ondersteuning van de norm is er bij iedere waarde een voorbeeld toegevoegd. Dit voorbeeld geeft aan wat de waarde in een concrete praktijksituatie betekent. Tot slot zijn er bij de waarden verwijzingen gemaakt naar regels die wij hanteren. Deze verwijzingen helpen je om te voldoen aan de regels én de bedoeling achter de regels in de keuzes die je bij je handelen maakt.

8 waarden

1. Wij leveren op een bedrijfsmatige manier een maatschappelijke prestatie.
2. Wij zijn een betrouwbare zakenpartner en behandelen onze klanten gelijk in gelijke gevallen.
3. Wij handelen transparant, toetsbaar en controleerbaar. Wij zijn open en eerlijk.
4. Wij geven het goede voorbeeld en zijn alert op ons handelen.
5. Wij tonen ons loyaal en dragen het merk Eigen Haard eensgezind uit.
6. Wij gaan zorgvuldig en efficiënt om met de tijd en middelen van Eigen Haard.
7. Wij gaan zorgvuldig om met privacy van collega's, huurders en zakenrelaties.
8. Wij zijn bekend met de regels van Eigen Haard en handhaven deze regels.



waarde 1

Wij leveren op een bedrijfsmatige manier een maatschappelijke prestatie.

Norm

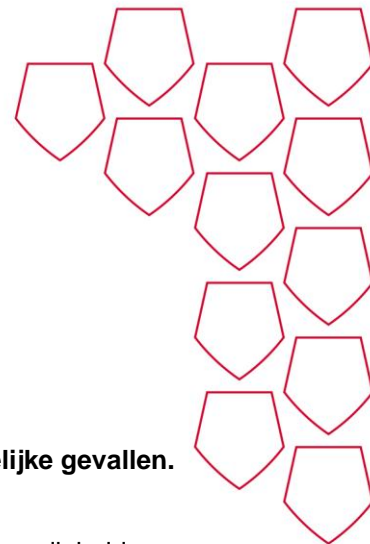
Eigen Haard opereert als een bedrijf en geeft haar gelden een maatschappelijke bestemming. Daarom verbeteren wij onze processen continu en verkiezen wij onze maatschappelijke waarden boven financiële waarden. Wanneer de situatie erom vraagt nemen wij onrendabele beslissingen op de korte termijn en zijn wij bereid te investeren, om op langere termijn een maatschappelijk doel te realiseren. Wij zijn ons hierbij bewust van onze kwetsbare positie en de risico's die dit met zich mee brengt.

Voorbeeld

Stel, je bent projectontwikkelaar bij Eigen Haard. Er is dringend behoefte aan een jongeren centrum in een buurt waar wij sociale huurwoningen beheren. Dit jongerenhuis kan alleen worden gerealiseerd in een blok huurwoningen, waarvan jij de sloop en de nieuwbouw van meerdere duurdere appartementen gepland hebt. Omdat de veiligheid in de buurt en de leefomgeving voor de bewoners voorgaan, realiseert Eigen Haard het jongeren centrum in plaats van de nieuwbouw van appartementen.

Regels

- Jaarverslag 2006: "Wij handelen op basis van wederkerigheid, wat betekent dat wij een betrouwbare en duurzame partner zijn van bewoners en andere partijen die medeverantwoordelijkheid willen nemen in het proces om tot vitale wijken te komen".
- Reglement Procuratie, versie 161104, 1 december 2004, p 5-10.



waarde 2

Wij zijn een betrouwbare zakenpartner en behandelen onze klanten gelijk in gelijke gevallen.

Norm

Sleutelbegrippen die onze betrouwbaarheid inkleuren zijn servicegerichtheid, gelijkwaardigheid, respect, duidelijkheid, onafhankelijkheid en eigen verantwoordelijkheid. Wij behandelen zakenpartners respectvol en zonder persoonlijke voorkeuren, en geven hen gelijke kansen. Omdat wij deze behandeling ook van onze zakenpartners verwachten zijn wij hier helder over. Wanneer wij meerdere petten op hebben, laten we duidelijk blijken vanuit welke pet wij de betreffende relatie benaderen en zorgen wij ervoor dat wij de petten niet verwisselen. We nemen al onze huurders serieus en spannen ons in om huurders binnen onze mogelijkheden te helpen. Waar nodig nemen wij zelf het initiatief om huurders door te verwijzen. Die hulp mag dan niet ten koste gaan van andere huurders. 'Helpen' kan betekenen dat we een huurder wijzen op afspraken of overeenkomsten, of dat wij bemiddelen tussen de huurder en een hulpverlenende instantie. Wij bewaken onze grenzen, zijn open en helder over onze overwegingen en keuzes en kunnen deze uitleggen. Wij houden onze huurders onafhankelijk van onze collega's, en beschermen onze huurders door duidelijk te zijn over onze positie als medewerker van Eigen Haard, om belangenverstrengeling te voorkomen.

Voorbeeld

Stel, je werkt parttime bij Eigen Haard. Daarnaast werk je voor een communicatieadviesbureau (vanaf hier: CAB). Toevallig is er onderbezetting bij de afdeling Communicatie en wordt er veel werk uitbesteed. Jij ziet een kans voor een opdracht van Eigen Haard aan jouw eigen CAB.

In dit geval houd jij jezelf buiten de oplossingen om de onderbezetting in te vullen: jij bemiddelt niet, en speelt ook geen informatie door, want je CAB mag geen informatievoorsprong krijgen ten opzichte van concurrenten. Hooguit geef je de gegevens van jouw CAB door aan het hoofd van de afdeling, die op zijn beurt bepaalt welke bureaus worden uitgenodigd voor een offerte. Mocht Eigen Haard de opdracht aan jouw CAB gunnen, dan voer jij, om de schijn van afhankelijkheid te voorkomen, deze klus niet.

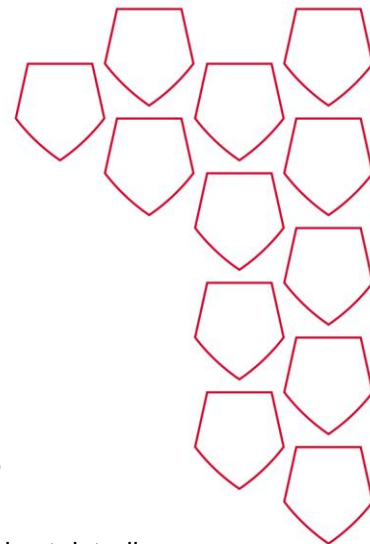
Eigen Haard heeft een up-to-date overzicht van ieders (neven-)functies, alsmede een overzicht van financiële belangen van medewerkers in een beslissende positie. Het mag voor je collega's geen verrassing zijn dat je een tweede baan hebt.

Voorbeeld

Stel, je bent als vakman van Eigen Haard bij een huurder voor een reparatie aan de kraan. De huurder heeft geen onderhoudsabonnement. Voor de gemaakte kosten duwt de huurder jou een briefje van honderd euro in de hand en vraagt jou nog even naar de cv-ketel te kijken. In dit geval geef je de huurder aan dat Eigen Haard op deze manier geen klussen aanneemt; indien nodig leg je de spelregels uit. Om verder te helpen verwijst je de huurder naar de betreffende installateur.

Regels

- Jaarverslag 2006 Eigen Haard.
- Plan van aanpak relatiemanagement.
- Reglement geschillencommissie, Woningstichting Eigen Haard, gehele document.



waarde 3

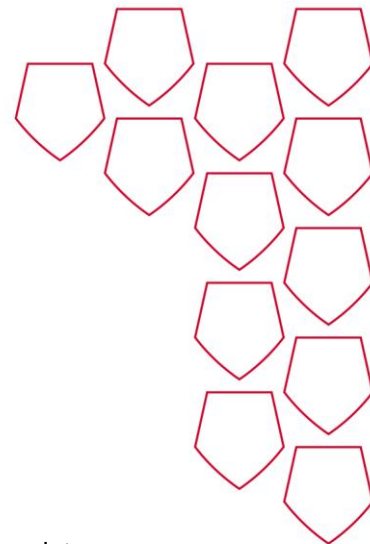
Wij handelen transparant, toetsbaar en controleerbaar. Wij zijn open en eerlijk.

Norm

De zeggenschap in onze organisatie is zorgvuldig uitgedacht en vastgelegd. Dit betekent dat wij weten aan wie en waarover we verantwoording moeten afleggen. Door eerlijk en open te zijn over de hoofdlijnen van ons beleid creëren wij transparantie. Naast onze professionele opvattingen staan wij ook open voor oplossingen van anderen. Wij weten waar onze eigen verantwoordelijkheden liggen en nemen deze. Wij zijn zelf verantwoordelijk voor de invulling van onze taken en ons beleid, en hanteren het vier-ogen-principe van collegiale toetsing: twee weten meer dan één. Besluiten nemen wij gezamenlijk. In onze besluiten betrekken wij de gevolgen van ons handelen.

Voorbeeld

Stel, je bent medewerker Onderhoudsdienst. Het is vrijdag, je bent bij een huurder waarvan door weersomstandigheden het dakraam is gesneuveld. Het slechte weer belooft het komende weekend aan te houden. Tot jouw grote ergernis kan jullie leverancier niet op tijd een raam leveren. Je ziet kans om het raam bij een andere leverancier, waar wij als Eigen Haard geen overeenkomsten mee hebben, direct op te halen. Helaas ben jij niet gemandateerd om te tekenen voor dergelijke bestellingen en heeft je manager een lang weekend vrij. Om de huurder te beschermen tegen de storm (en eventuele extra schade te voorkomen) bestel je het raam en regel je intern dat een andere bevoegd persoon (manager) een handtekening zet onder de bestelling. Voordat de factuur bij Eigen Haard binnenkomt, informeer je jouw manager over de redenen en de stappen van jouw initiatief om de klant service te verlenen.



waarde 4

Wij geven het goede voorbeeld en zijn alert op ons handelen.

Norm

Welke functie wij ook hebben bij Eigen Haard, wij geven het goede voorbeeld. Hiermee laten we zien hoe wij met elkaar om willen gaan. Wij houden ons aan onze afspraken, net als alle andere collega's. Afspraak is afspraak. Wij zijn kritisch op onze verantwoordelijkheden en wijzen elkaar er ook op. Zelf nemen wij het initiatief om problemen die onze (gezamenlijke) verantwoordelijkheden in de weg staan op te lossen. Wij zijn bereid om elkaar – ongeacht de functie – feedback te geven, respectvol en opbouwend. In eerste instantie persoonlijk en niet via anderen. Wij praten mét elkaar en niet óver elkaar, op een opbouwende manier. Wij spreken elkaar aan: wij stellen vragen, helpen herinneren aan afspraken en regels, en spreken waardering uit voor elkaar. Wij checken eerst de feiten en baseren daar dan – zonder aannames – onze mening op. Hiermee maken wij zaken bij de collega in kwestie bespreekbaar. Aanspreken is nooit verwijtend bedoeld, maar om elkaar te helpen. Wij staan ervoor open om aangesproken te worden. Met name als leidinggevenden laten we dat zien, omdat het voor een ondergeschikte nu eenmaal moeilijker is om een leidinggevende aan te spreken.

Voorbeeld

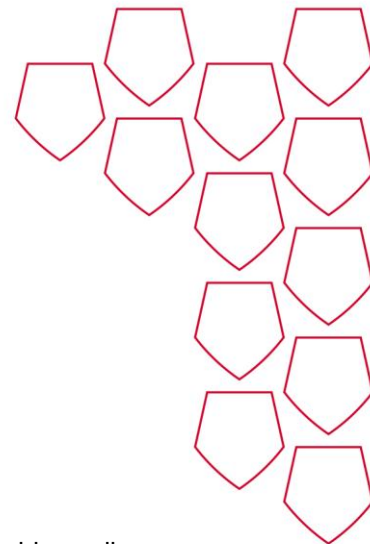
Stel, je loopt het kantoor uit en ziet een manager zijn fiets op de parkeerplaats stallen. Afgesproken is dat fietsen van medewerkers in de daarvoor bestemde fietsenrekken worden geplaatst en niet voor de ingang op de parkeerplaats. Je loopt gelijk naar deze collega toe en legt op een duidelijke en vriendelijke manier uit wat de actuele spelregels zijn. Jij zet tenslotte ook je fiets in de fietsenrekken, terwijl ze verder weg staan. De manager accepteert jouw interventie en zet zijn fiets in de daarvoor bestemde rekken. Zodoende attendeer je elkaar op de afspraken en krijgt iemand nog de kans om zichzelf te herstellen.

Voorbeeld

Stel, je bent manager Projectbureau en hoort tijdens een lunchpauze dat Eigen Haard voor de vijftig magazijnen die zij, verspreid over de stad, bezit geen functioneel voorraadbeheer hanteert. Alhoewel dit niet tot de taken van projectbureau behoort, ben je wel alert op het feit dat hier voorzorgsmaatregelen nodig zijn. In dit geval informeer je jouw collega manager die verantwoordelijk is voor het voorraadbeheer. Daarnaast attendeer je hem ook op de risico's in de praktijk, zoals het ongevraagd 'lenen' van spullen uit deze magazijnen of het stallen van privégoederen. Je denkt met jouw collega mee over mogelijke oplossingen.

Regels:

- Personeelsgids Eigen Haard, juli 2006 p 23, §2.7.2 Gedragsregels.
- Gedragscode e-mail en internetgebruik Eigen Haard Olympus Wonen, versie 0.5, 8 december 2004.
- Reglement directieraad Woningstichting Eigen Haard, 2007, gehele document.
- Reglement geschillencommissie, 12 februari 2003.
- Personeelsgids Eigen Haard juli 2006, p 23, §2.7.2 Gedragsregels.



waarde 5

Wij tonen ons loyaal en dragen het merk Eigen Haard eensgezind uit.

Norm

Wij treden als één collegiale en professionele organisatie naar buiten toe. Hiervoor hebben wij intern spelregels afgesproken over hoe wij met elkaar omgaan. Wij worden het eerst samen eens voordat we onze eigen, persoonlijke mening naar buiten brengen waarop eventueel later terug moet worden gekomen. Als we met externe partijen praten vallen we elkaar niet af, maar spreken we met één mond. Op standpunten van Eigen Haard dingen we naar buiten toe niet af, en interne verschillen van mening of besloemeringen houden wij binnenskamers. Wij voorkomen imagoschade door het gebruik van naam of middelen van Eigen Haard niet voor andere dan Eigen Haard-gerelateerde doeleinden te gebruiken. Naam of beeldmerk passen we eenduidig toe en beheren wij zorgvuldig. Communicatie-uitingen gebruiken we alleen voor zakelijke doeleinden. In ons contact met externen zijn we ons ervan bewust dat wij Eigen Haard representeren.

Voorbeeld

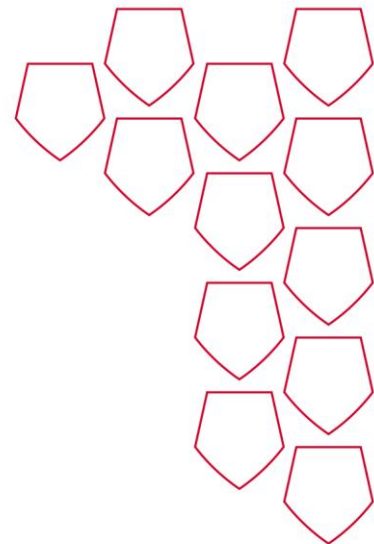
Stel, je ziet op internet het appartement uit jouw dromen te koop staan. Je hebt erg veel interesse in deze woning en weet dat je er op deze krappe Amsterdamse markt snel bij moet zijn. In dit geval stuur je niet met je Eigen Haard-account een mailtje naar de adverterende makelaar, maar je gebruikt uitsluitend jouw privégegevens en je verstuurt e-mail vanaf jouw privéaccount.

Voorbeeld

Stel, je moet een huurder teleurstellen in zijn aanvraag naar een andere woning. Je bent het zelf niet eens met het besluit, maar ondanks een uitgebreide discussie hierover tijdens het afdelingsoverleg heb je het besluit niet kunnen bijstellen. In dit geval accepteer je het gezamenlijke besluit en stel je de huurder op de hoogte. Je motiveert de beslissing en geeft inzicht in de afwegingen die gemaakt zijn. Hierbij houd je de interne discussie of jouw persoonlijke opvattingen voor je.

Regels:

- Reglement directieraad Woningstichting Eigen Haard, 2007.
- Gedragscode e-mail en internetgebruik, versie 0.5, 8 december 2004, p 3. waarde 6



waarde 6

Wij gaan zorgvuldig en efficiënt om met tijd en middelen van Eigen Haard.

Norm

Wij benutten tijd, materialen en middelen van Eigen Haard uitsluitend voor zakelijke doeleinden. Wij gaan zorgvuldig om met onze tijd en houden in onze afspraken rekening met de tijd van collega's. Bedrijfsmiddelen gebruiken wij alleen als onze functie dit verlangt. Privézaken regelen wij in privé-tijd. Materiaal en materieel van Eigen Haard wenden wij nooit aan voor privé-gebruik. Naar onze leveranciers zijn wij kritisch op prijs en kwaliteit. Wij werken efficiënt en zoveel mogelijk volgens vaste procedures, zoals voor het aanbesteden van opdrachten.

Voorbeeld

Stel, je wilt voetbalkaartjes bestellen voor het EK. Dit doe je in de pauze en niet onder werktijd. Je zorgt voor een goede balans en gebruikt e-mail en internet op een verantwoorde wijze en waarborgt hiermee de continuïteit van het werk.

Voorbeeld

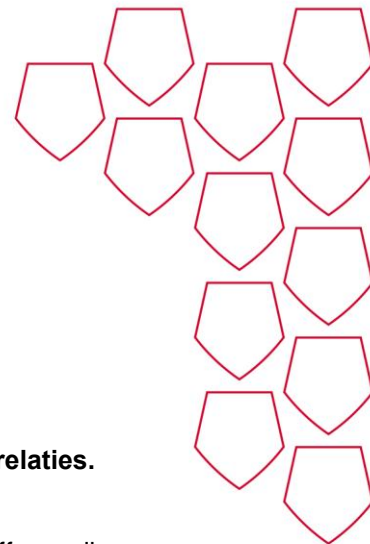
Stel, je wilt 's middags een collega bezoeken die in het ziekenhuis ligt. Je zorgt ervoor dat de afdeling bezet blijft en dat jouw werk op tijd af is. Zo nodig werk je 's avonds verder of compenseer je de tijd die je van kantoor bent geweest.

Voorbeeld

Stel, je wilt thuis in jouw nieuwe badkamer dezelfde kit toepassen als die je op het werk bij de huurders gebruikt. In dit geval pak je niet de kit die achter in jouw bedrijfsbus ligt, maar koop je zelf kit.

Regels:

- Gedragscode e-mail en internetgebruik, versie 0.5, 8 december 2004, p 3.
- Aanbestedingsbeleid op basis van de UAR 2001, 29 december 2005, § Aanbestedingen, vormen en wet en regelgeving, p 6-11.
- Eigen Haard reglement procuratie versie 161104, 1 december 2004: financiële verplichtingen, waarneming.
- Gedragscode e-mail en internetgebruik, 15 december 2004.
- Reglement Procuratie versie 161104, 1 december 2004, p 7-8.



waarde 7

Wij gaan zorgvuldig om met de privacy van onze collega's, huurders en zakenrelaties.

Norm

Wij zijn ons ervan bewust dat wij veel werken met vertrouwelijke informatie, en beseffen welke waarde deze informatie heeft. Uit het oogpunt van privacy en veiligheid van onze collega's houden wij privégegevens vertrouwelijk. Wij gaan respectvol om met informatie over onze collega's, huurders en zakenpartners. Daarom hanteren we ook de clean desk policy: dossiers van onze klanten liggen in afgesloten kasten. Ook zorgen wij ervoor dat privéadressen van medewerkers niet bekend worden bij onze klanten.

Voorbeeld

Stel, je hebt een printopdracht verzonden en gaat deze uitprinten bij het kopieerapparaat. Aangekomen bij het kopieerapparaat zie je een 'vertrouwelijk' overzicht van de resultaten van de beoordelingsgesprekken op de printer liggen. In dit geval laten we die printjes niet liggen maar brengen we deze – zonder te kijken – naar de persoon die de printopdracht heeft gegeven. Wij voorkomen zelf dat vertrouwelijke informatie rondslingert of via openbare bronnen te zien is.

Voorbeeld

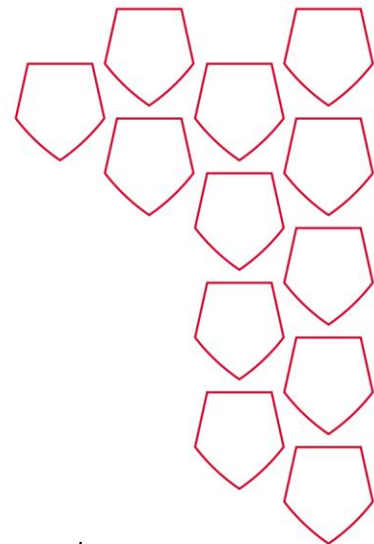
Stel, een klant, meneer De Vries, belt voor jouw collega die al langere tijd ziek thuis zit. In dit geval wijd je niet uit over zijn of haar toestand, maar help je de klant. Wanneer hij zijn medeleven aan jouw collega wil betuigen verzoek je hem dit via Eigen Haard te doen en zijn kaartje aan jou te adresseren. Jij stuurt de kaart vervolgens door naar het adres van jouw zieke collega thuis.

Voorbeeld

Stel, een boze huurder belt op dat hij de persoon die zijn stortbak heeft gemaakt, persoonlijk wil spreken. Deze collega is vandaag vrij. In dit geval leg je uit dat jouw collega vandaag niet beschikbaar is, neem je de boodschap aan en geef je het bericht zelf door aan jouw collega. Je geeft niet het nummer van jouw collega af aan de huurder om jouw collega te beschermen.

Regels

- Gedragscode e-mail en internetgebruik, versie 0.5, 8 december 2004, p 3.
- Personeelsgids Eigen Haard, juli 2006, p 24, §2.7.2 Gedragsregels.



waarde 8

Wij zijn bekend met de regels van Eigen Haard en handhaven deze regels.

Norm

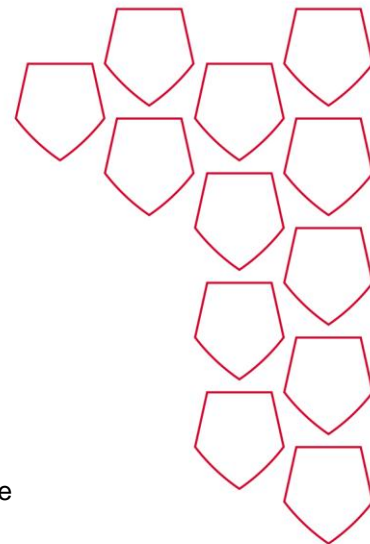
Wij kennen de regels die bij Eigen Haard gelden en verklaren deze regels ook van toepassing op onszelf, ongeacht onze functie. De geldende regels zijn duidelijk en herkenbaar. Wij leven ze na en handhaven ze voor iedereen op dezelfde consistente wijze. Wanneer de regels niet nageleefd worden corrigeren wij elkaar. Leidinggevenden, in het bijzonder de leden van de Directieraad en het Managementplatform, hebben hierin een voorbeeldrol. Het handhaven van regels en corrigeren van gedrag voorkomt dat regels kracht verliezen en dat steeds meer uitzonderingen op de regels ontstaan. Bij het herhaaldelijk overtreden van de regels worden er passende maatregelen genomen. Uitzonderingen op regels zijn helder en transparant en geldend voor iedereen onder dezelfde omstandigheden. Regels worden up-to-date gehouden en zijn voor iedereen op intranet, toegankelijk. Wij communiceren onze regels en beleid met onze externe relaties. Algemene voorwaarden, aanbestedingsprocedures en andere regelingen zijn voor hen beschikbaar via onze website.

Voorbeeld

Stel, je bent leidinggevende binnen Eigen Haard. Een van jouw medewerkers meldt zich voor de vijfde keer ziek met vage klachten. Jij wilt hierover een gesprek voeren met de betreffende medewerker en vraagt je af of dit zomaar mag. In dit geval vraag je bij P&O naar de protocollen. Wat blijkt? In het vastgestelde ziekteverzuimprotocol had je als leidinggevende bij de derde ziekmelding de medewerker moeten uitnodigen voor een gesprek hierover. Nu blijkt dat niet iedereen hiervan op de hoogte is, zorgt de afdeling P&O ervoor dat het interne P&O Handboek duidelijkheid schept over wat je kunt doen in dit soort situaties en welke consequenties 23 verbonden zijn aan het niet-adequaat uitvoeren van het ziekteverzuimprotocol. Daarnaast stel je jezelf op de hoogte van dit protocol (en andere nog onbekende protocollen) zodat je deze in het vervolg adequaat kunt toepassen.

Regels

- Algemene voorwaarden woonruimte, 15 december 2003.
- Personeelsgids Eigen Haard, juli 2006, p 23, §2.7.2 Gedragsregels.
- Aanbestedingsbeleid op basis van de UAR 2001, 29 december 2005, Aanbestedingen, vormen en wet en regelgeving, p 6-11.
- Ziekteverzuimprotocol, maart 2006. Regels omtrent officiële/schriftelijke waarschuwingen.



nawoord

Gedurende 2008 zijn we bij Eigen Haard bezig geweest met het samenstellen van de integriteitscode. Het eindresultaat hebben jullie in je handen. De Ondernemingsraad is op een positieve manier betrokken geweest bij dit proces en we hebben het totstandkomingstraject dan ook met veel interesse gevolgd. Alle medewerkers hebben tijdens de afdelingssessies mee kunnen denken en hun mening kunnen uiten. Hierdoor zijn wij ervan overtuigd dat dit stuk organisatiebreed gedragen wordt. Toen wij uiteindelijk dan ook het instemmingverzoek van de Directieraad ontvingen konden we de instemming al snel geven. Uiteraard staan wij als Ondernemingsraad ook voor een integere manier van werken en met elkaar omgaan. Vanuit je gezonde verstand en met de gestelde regels binnen de organisatie zou dit sowieso goed moeten komen. Soms kan dit echter toch nog voor verschillen in inzicht zorgen en minder prettige situaties opleveren, ook voor collega's onderling. Dat wij met zijn allen hierover nu een afsprakenpakket hebben liggen kan ons als collega's van Eigen Haard alleen maar ten goede komen.

De Ondernemingsraad