



# Integriteitscode voor relaties

SWZ

welkom  
thuis

**Woningstichting SWZ wil integer zijn in de omgang met klanten, leveranciers en relaties, met elkaar en met bedrijfseigendommen. In deze brochure kunt u lezen wat we verstaan onder integriteit en waar bij ons de grenzen liggen.**

## Waarom een integriteitscode?

SWZ heeft een belangrijke maatschappelijke taak: het zorgen voor goede huisvesting, primair voor de lagere inkomensgroepen. Bovendien heeft SWZ een publieke functie. De samenleving merkt en ziet veel van wat wij doen. We werken als het ware in een glazen huis. Als wij de buitenwereld willen laten zien dat wij een professionele en integere organisatie zijn, dan moet dit van binnenuit komen. De hele organisatie (medewerkers, directeur-bestuurder, leidinggevenden en raad van commissarissen) moet er op gericht zijn eerlijk, transparant en integer te werken. Vandaar dat wij deze integriteitscode hebben opgesteld. Openheid en transparantie zijn de eerste voorwaarden om integriteit te laten zijn, wat het hoort te zijn: een normaal aspect van het werken bij SWZ.

Waarom vertellen we onze relaties over onze integriteitscode? Als relatie van SWZ krijgt u mogelijk te maken met onze afspraken op het gebied van integriteit. Daarom is het goed dat u van deze afspraken en van de achterliggende motieven op de hoogte bent. We vragen u ook rekening te houden met deze afspraken. Zo stellen we het op prijs als u ons geen relatiegeschenken aanbiedt, en als u zelf ook alert bent op situaties waarin privé en zakelijke relaties door elkaar dreigen te lopen. En als het gaat om de omgang met uw en onze klanten, waarderen we het als er binnen uw organisatie ook gesproken wordt over het belang van respectvolle omgang, en wat dat betekent.

## Drie hoofdgebieden

Wij richten ons in deze brochure op drie hoofdgebieden:

1. Zakelijk houden van relaties  
Hoe houden we de relatie met klanten, relaties, leveranciers en collega's zuiver?
2. Respectvolle omgang  
Hoe gaan we om met onze klanten en collega's? En met (privacygevoelige) gegevens van klanten en collega's?
3. Verdeling van schaars goed  
Hoe gaan we om met de verdeling van huur- en koopwoningen?

In de volgende hoofdstukken werken we deze hoofdgebieden verder uit. Ieder hoofdstuk begint met een aantal basisafspraken.

## Tot slot

Wij kunnen ons voorstellen dat u na het lezen van deze brochure twijfelt wat u wel of niet kunt doen. Bijvoorbeeld: Kan ik de SWZ-medewerker hierbij nu wel of niet uitnodigen? Mag ik die medewerkers nu als dank voor de goede prestatie wel of niet iets schenken? Wij adviseren u uw twijfels uit te spreken en daarover contact op te nemen met de persoon in kwestie.

## 1. Zakelijk houden van relaties

### Relatiegeschenken en uitnodigingen

We nemen geen waardevolle relatiegeschenken aan. Hetzelfde geldt voor uitnodigingen voor diners, theatervoorstellingen of voetbalwedstrijden.

### Geschenken

Bij kleine relatiegeschenken (bijvoorbeeld een fles wijn, of een mooie pen) kan het onbeleefd zijn om deze niet te accepteren. Een medewerker zal deze accepteren en vertellen dat deze geschenken tijdens een kerstbijeenkomst onder het personeel verloot worden. Schenkingen met een te verwaarlozen waarde behoeven zij niet te melden (bijvoorbeeld pennen, kalenders en petjes). Verder verzoeken wij u om geen relatiegeschenken bij medewerkers thuis te bezorgen. Gebeurt dit toch, dan worden deze meegenomen naar SWZ en behandeld zoals hiervoor beschreven.

### Geschenken

Medewerkers van SWZ worden regelmatig voor bijeenkomsten uitgenodigd. Daar mogen ze niet op ingaan. Er zijn natuurlijk wel uitzonderingen waarbij het wel heel onbeleefd zou zijn om die te weigeren. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een afscheidsreceptie van iemand waar de medewerker lang mee heeft samengewerkt. Natuurlijk geven wij dan acte de presence. Hier zijn in principe ook geen commerciële belangen mee gemoeid. Daarnaast zijn er voorbeelden van sterk op kennisdeling gerichte bijeenkomsten georganiseerd door of met deelname van externe partijen waarmee wij wel degelijk een zakelijke relatie hebben. Deelname aan dit soort bijeenkomsten kan zo zinvol zijn dat we besluiten te gaan. Tot slot komt het voor dat bijzondere mijlpalen (bijvoorbeeld de afronding van een groot project), gevierd worden met een etentje of een uitje voor de relatie en de betrokken collega's. Dat gebeurt altijd met instemming van de leidinggevende.

Medewerkers die in het kader van hun functie en in de tijd van SWZ een vooraf gemelde lezing, presentatie of iets dergelijks houden, en hiervoor een klein geschenk (bijvoorbeeld een bos bloemen of een fles wijn) ontvangen, mogen dit geschenk zelf houden. Bij twijfel over bovengenoemde onderwerpen, zullen onze medewerkers altijd overleggen met de leidinggevende.

### Extra klusje

Het spreekt voor zich dat wij vriendelijk en respectvol met onze huurders omgaan. We houden de relatie met de klant echter wel zakelijk. We voeren ons werk zo goed mogelijk uit en ontvangen hiervoor geen fooi. En vraagt een huurder 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 SWZ een risico?

Als het gaat om onderhoud dat voor rekening van SWZ is, doen we het. Klussen die de huurders zelf moeten verrichten, doen we niet. 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. Maar vraagt een huurder, die slecht ter been is, of wij even een gloeilampje in willen draaien, dan zeggen we niet dat dat niet mag en helpen we hem of haar even met dit kleine klusje.

### Persoonlijk voordeel

De relatie met leveranciers van SWZ gebruiken om daar persoonlijk voordeel uit te halen, is niet de bedoeling. We zouden verwachtingen kunnen wekken bij de leverancier. We houden privé en zakelijk gescheiden. Maar het kan voorkomen dat een medewerker een grote verbouwing heeft gepland voor zijn of haar woning. Deze medewerker werkt ook nog eens op een afdeling waar ze veel contacten hebben met aannemers. In een dergelijk geval zal de medewerker altijd offertes aanvragen en deze bespreken met de leidinggevende. Hiermee voorkomen we dat er achteraf problemen ontstaan.

### Eigendom van anderen

Bij mutatie, voornamelijk bij overlijden of ontruiming, blijven er wel eens spullen achter van de bewoner. Soms wordt er bewust afstand van gedaan, soms is de bewoner gewoon vertrokken. Medewerkers vragen zich af: van wie zijn die achtergebleven spullen nu eigenlijk? In elk geval niet van (een medewerker van) SWZ. Dit kan namelijk leiden tot vervelende situaties, ook al heeft een bewoner afstand gedaan.

### Belangen en nevenfuncties

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 SWZ, op eerste verzoek van de directeur-bestuurder, terug uit deze nevenfunctie. Medewerkers doen opgave van al hun (financiële) belangen in bedrijven en instellingen waarmee SWZ 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 belangen dienen te worden gemeld. Voor het vervullen van (betaalde) nevenfuncties gelden de gebruikelijke regels uit de CAO Woondiensten. Schriftelijke toestemming vooraf staat daarbij altijd centraal. Het is duidelijk dat we niet in SWZ-tijd voor andere bedrijven of voor onszelf werken en dus geen gebruik maken van SWZ-middelen zoals een telefoon, PC of printer. Ook voeren we geen klussen buiten werktijd uit bij een van onze huurders.

### **Privérelaties tussen een medewerker en een relatie**

Het kan natuurlijk gebeuren dat de vonk overspringt tussen een medewerker van SWZ en een relatie. Voor de personen in kwestie waarschijnlijk een heugelijke gebeurtenis, in sommige gevallen kan het echter een minder werkbare situatie opleveren (bijvoorbeeld als er onderhandeld moet worden over een offerte). Daarom bespreken we dit soort situaties met elkaar, en wordt indien nodig en in overleg naar een passende oplossing gezocht.

### **Personeelsaankopen**

SWZ biedt haar medewerkers de mogelijkheid om tegen inkoopprijs bepaalde artikelen (bouwmaterialen, huishoudelijke artikelen e.d.) aan te schaffen. Voor deze aankopen geldt dat medewerkers ze zelf halen en betalen, zodat er geen (administratieve) lasten voor SWZ ontstaan. Van algemene regelingen die door de directeur-bestuurder zijn goedgekeurd kan iedere medewerker van SWZ gebruik maken. Aan deelname aan collectieve contracten kunnen door de medewerkers geen rechten worden ontleend voor de toekomst.

### **Nog even in het kort:**

- SWZ medewerkers nemen geen geschenken of uitnodigingen van relaties aan.
- We gaan ook niet in op uitnodigingen voor diners, theatervoorstellingen of voetbalwedstrijden.
- We scheppen geen verwachtingen bij relaties en leveranciers.
- We voorkomen belangenverstremming.
- We nemen geen eigendommen mee van anderen.
- We vermijden risico's voor SWZ.
- Medewerkers zijn zorgvuldig in het vervullen van nevenfuncties.
- Bij het ontstaan van een privérelatie met een relatie of klant bespreken we de mogelijke consequenties.

## **2. Respectvolle omgang**

### **Omgang met collega's en klanten**

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 respecteren de privacy van onze klanten. We vertellen thuis dus niet met naam en toenaam over hen. 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. Wij hebben hiervoor een privacyreglement opgesteld.

### **Geheimhouding**

Geheimhoudingsplicht staat als artikel opgenomen in de arbeidsoverkomst van een medewerker die daarvoor tekent. In dit artikel staat dat de werknemer verplicht is tot het geheimhouden van vertrouwelijke informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle informatie over klanten en overige relaties, alsmede informatie over personeel of bedrijfsinformatie in het algemeen, waarvan werknemer weet of behoort te weten dat deze niet ter beschikking van derden mag komen. Tevens zijn werknemers gehouden aan de interne procedures t.b.v. de beveiliging van bedrijfsgegevens. Medewerkers worden er ook op gewezen dat online (bijvoorbeeld LinkedIn, Twitter, Facebook) in principe dezelfde regels gelden. Het is niet de bedoeling dat ze publiekelijk negatieve uitingen doet over SWZ of klanten en daarmee het imago van de organisatie schaden.

### **Beleid ongewenst gedrag**

Het mag voor zich spreken dat SWZ iedere vorm van ongewenst gedrag onacceptabel vindt. Dat geldt niet alleen voor medewerkers onderling, maar ook voor medewerkers richting klanten en andersom. Toch zullen ook medewerkers en klanten op enigerlei wijze te maken kunnen krijgen met ongewenst gedrag. Het is dan goed om hiervoor procedures en tips ter beschikking te hebben. SWZ heeft met betrekking tot agressief gedrag een protocol ontwikkeld 'Hoe om te gaan met agressief gedrag'. Voor (seksuele) intimidatie, discriminatie en pesten heeft SWZ een vertrouwenspersoon die benaderd kan worden wanneer medewerkers hiermee worden geconfronteerd.

### **Respectvolle omgang met huurders**

We vinden het vanzelfsprekend om met respect onze huurders/ klanten te benaderen. Met onze vakdienst is een traject doorlopen waarbij een aantal concrete afspraken is gemaakt. Respect naar de klant betekent voor SWZ dat we dienstbaar, professioneel, zorgvuldig, fatsoenlijk en eerlijk zijn. Voorbeelden van ontoelaatbaar gedrag zijn opdringerig en intimiderend gedrag. Ook handtastelijkheden, grof en/ of seksistisch taalgebruik en dubbelzinnige opmerkingen en grappen vinden wij ontoelaatbaar. Ook kleding kan een verkeerd signaal uitgeven. Wij gaan niet slordig of in 'campingkleding' onze klanten te woord staan. Dat geldt voor alle functies. Tot slot: discriminerende opmerkingen richting onze huurders worden niet getolereerd. We roddelen niet en maken geen discriminerende of seksistische opmerkingen.

### **Nog even in het kort:**

- Informatie over klanten, relaties of collega's gebruiken we alleen voor het werk.
- We gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie en beschadigen niet het imago van SWZ of van de relatie.
- We spreken collega's aan op ongewenst, niet integer gedrag.

## **3. Verdeling van schaars goed**

### **Toewijzing van huurwoningen**

In de gemeente Zwolle is sprake van een tekort aan betaalbare huurwoningen. Het beperkte aanbod moet dan ook zo eerlijk mogelijk worden verdeeld. Binnen de afspraken die hierover zijn gemaakt voor de sociale huurwoningen in Zwolle is een woonruimteverdelings-systeem ingevoerd. Medewerkers van SWZ kunnen dus niet zomaar een woning regelen voor zichzelf, een familielid of een bekende. Natuurlijk kunnen medewerkers van SWZ zich wel zelf via het woonruimteverdeelsysteem inschrijven. Voor hen gelden dan dezelfde regels als voor andere woningzoekenden.

### **Koopwoningen**

SWZ verkoopt bestaande huurwoningen. Medewerkers genieten geen voorrang en krijgen geen korting. Ze zijn natuurlijk wel vrij om een woning te kopen van SWZ. Bij eventuele loting doen zij gewoon mee, zoals elke andere potentiële koper. Medewerkers komen dus niet hoger op de wachtlijst en ze krijgen ook niet op een andere manier een voorkeurspositie of korting.

### **Nog even in het kort:**

- Bij het zoeken van een woning gelden voor SWZ medewerkers dezelfde regels als voor andere woningzoekenden.
- SWZ medewerkers krijgen geen voorrang of korting bij het kopen van een SWZ woning, of een woning van onze collegacorporaties in de stad Zwolle.
- Kopen of huren van een woning via SWZ gebeurt in alle openheid.