

Integriteitscode Domijn

WAAR WE VOOR STAAN

Als woningcorporatie zorgen we bij Domijn voor goede en betaalbare woningen voor mensen met een lager inkomen. Dit doen we voor de 30.000 mensen die in een van onze huizen in Enschede, Haaksbergen en Losser wonen. We werken vanuit onze collectieve ambitie "Voel je thuis bij Domijn".

Werken vanuit de collectieve ambitie betekent dat onze klanten erop moeten kunnen rekenen dat we ons werk goed, betrokken en gewetensvol doen. Niet alleen met het hoofd, maar ook met het hart. Zoals we het thuis ook zouden doen.

Domijn gelooft in de kracht van vakmanschap van haar medewerkers. We stimuleren elkaar steeds weer om het beste uit onszelf te halen en te geven en betekenisvol te zijn voor onze klanten, partners en collega's. Integriteit houdt in dat iedereen¹ die voor Domijn werkt zich verbonden voelt met Domijn en altijd bereid is verantwoordelijkheid te nemen voor wat hij of zij doet en zegt.

We willen naar minder regels, zonder dat we daarbij de wettelijke kaders uit het oog verliezen. Daarom zijn basisafspraken extra belangrijk. Ze bieden duidelijkheid en houvast en de mogelijkheid elkaar aan te spreken. Deze code heeft daarmee ook een beschermende functie: deze helpt je risico's te onderkennen, weerstand te bieden aan verleidingen en druk van buitenaf te weerstaan.

HOE WIJ HANDELEN

Hoe wij willen handelen verwoorden we in deze code. Het helpt ons om ons handelen continu te toetsen en te beoordelen. Integer handelen is alleen zoveel meer dan het toepassen van regels en richtlijnen. Het is vooral een kwestie van jezelf altijd in de spiegel kunnen aankijken. Onze basisafspraken:

- Onze afspraken moeten altijd bijdragen aan het verder helpen van onze klanten.
- De basis voor ons handelen is vertrouwen. Dat is voor ons vanzelfsprekend.
- Wij nemen de verantwoordelijkheid over ons eigen handelen. Wij zijn ons er van bewust welk effect ons gedrag en handelen heeft op onze klanten, collega's en partners. Wij kunnen altijd uitleggen waarom we bepaalde keuzes maken en verschuilen ons niet achter ons beleid en/of regels. We zijn hierop aanspreekbaar.
- Bij twijfel/dilemma's maken we onze collega's deelgenoot en gaan het gesprek aan om naar elkaar te luisteren en van elkaar te leren.

EEN SET VAN VRAGEN

Integer handelen vraagt alertheid om continu de juiste afweging maken. En niet te varen op de automatische piloot. Dit doen we door onszelf de volgende vragen te stellen:

- Wat zou ik doen als het om mijn (t)huis ging?
- Zou mijn moeder/buurman deze uitleg snappen?
- Wat is het gevolg? Wat is het effect van mijn keuze/handelen?
- Wat is het effect richting/op onze klanten?

¹ Dus, Raad voor Commissarissen, bestuur en directie, management en medewerkers (inclusief tijdelijke krachten), interim-medewerkers, stagiaires/afstudeerders, adviseurs, aannemers en leveranciers.

HOE WIJ HANDELEN

OMGAAN MET KLANTEN

Voel je thuis: We doen het voor onze klanten. Wij vinden dat iedereen recht heeft op een 'thuis'. Daarom zetten wij ons in voor fijne woningen, straten en buurten. We zijn altijd duidelijk in wat wel of niet kan, maken dingen niet ingewikkelder dan ze zijn en denken graag mee. We houden van korte lijnen en vooral van persoonlijk contact.

Visitekaartje: We zijn ons ervan bewust dat we het visitekaartje zijn van Domijn; zowel in werkomgeving als privé, bijvoorbeeld op een verjaardag of op social media.

Fatsoen: We hebben respect voor andere culturen en opvattingen. We behandelen anderen zoals we zelf ook graag behandeld willen worden. We vragen toestemming of we mogen binnenkomen en we gedragen ons bij onze klanten als een gast.

Privacy: We respecteren de privacy van onze klanten. We gaan zorgvuldig om met de informatie die we vanuit onze functie bezitten. We weten zeker dat we de juiste informatie aan de juiste persoon geven.

Klacht: Als een klant onverhoopt toch een klacht heeft over onze dienstverlening dan proberen we die op te lossen. Als dat niet lukt wijzen we de klant op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. We vertellen ze precies op welke manier en bij welke instantie ze dat kunnen doen.

OMGAAN MET EXTERNE RELATIES

Uitnodigingen: We accepteren uitnodigingen niet zomaar. We vragen ons altijd af of het voor Domijn zinvol is om op de uitnodiging in te gaan en bespreken dit vooraf. Het ingaan op een uitnodiging moet functioneel, sober en doelmatig zijn en er mag geen schijn van belangenverstrengeling ontstaan.

Relatiegeschenken: Als we geschenken van externen aangeboden krijgen zijn we terughoudend en zorgen we ervoor dat we onze onafhankelijkheid altijd kunnen waarborgen. Een kleine attentie van een klant of relatie als bedankje kan, een etentje in een offertefase doen we niet. Eindejaarsgeschenken die worden aangeboden door relaties (liever niet), verloten we onder medewerkers of schenken we aan een goed doel. Als relaties geschenken willen sturen naar onze privéadres laten we weten dat we dit absoluut ongewenst vinden.

Selecteren van leveranciers: We volgen een zuivere aanbestedings-, inhuur- en inkoopprocedure en wegen investeringen objectief en zorgvuldig af, waarbij het doel en belang van Domijn altijd voorop staan. We streven naar een optimale prijs/kwaliteit verhouding en kunnen verantwoording afleggen over onze overwegingen en keuzes die een rol hebben gespeeld tijdens het selectieproces.

OMGAAN MET PERSOONLIJKE BELANGEN

(schijn van) belangenverstrengeling voorkomen: We maken altijd een duidelijke scheiding tussen werk en privé. We verwoorden helder naar externe relaties dat onze relatie met hen nooit tot een persoonlijk voordeel mag en kan leiden. Als het niet anders kan en we willen zaken doen met een bedrijf of instelling waarmee Domijn zakelijke banden heeft dan doen we dit tegen marktconforme voorwaarden. Alleen bij een collectieve voordeelregeling van Domijn kan hiervan worden afgeweken.

We oefenen nooit bedrijfsmatige activiteiten uit voor eigen rekening of voor rekening van derden met behulp van eigendommen van Domijn. En we schenken derden geen voordelen op kosten van Domijn. Hebben we vrienden, familie of directe bekenden die klant zijn bij Domijn dan is het belangrijk om iedere schijn van belangenverstrengeling te vermijden. Als we direct of indirect persoonlijke belangen hebben die kunnen conflicteren met de belangen van Domijn dan bespreken we dat altijd met onze direct leidinggevende.

Nevenactiviteiten: Nevenactiviteiten zoals bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of bestuurstaken kunnen een waardevolle toevoeging zijn en moedigt Domijn aan. We melden alle nevenactiviteiten, betaald of onbetaald, bij onze leidinggevende. In de regeling "nevenwerkzaamheden" is beschreven hoe eventuele integriteitsrisico's worden getoetst en wanneer sprake kan zijn van onverenigbaarheid van functies.

OMGAAN MET COLLEGA'S

Voorbeeldgedrag: Goed voorbeeld doet goed volgen. We geven dus het goede voorbeeld. We zijn ons ervan bewust dat we elkaar voortdurend beïnvloeden.

Open en eerlijk: We zijn open en eerlijk. We leggen verantwoording af over de geleverde prestaties en de manier waarop we die bereikt hebben. Als we fouten hebben gemaakt verdoezelen we die niet, maar willen we er zichtbaar iets van leren.

Maken van afspraken: We maken duidelijke afspraken en komen die na. We zijn ambitieus, maar doen geen beloftes die we niet waar kunnen maken. Mocht het ons toch niet lukken ons aan de afspraak te houden, dan laten we dit tijdig weten.

Elkaar aanspreken: We spreken elkaar aan op ongewenst gedrag. Bijvoorbeeld als we constateren dat een collega de afspraken in deze code niet naleeft.

Persoonlijke relaties op het werk: Ook op het werk kunnen privérelaties ontstaan, daar is niets mis mee. In sommige gevallen kan het echter problematisch zijn of worden en kan het een integriteitsrisico met zich meebrengen. Denk bijvoorbeeld aan belangenverstrengeling, het delen van vertrouwelijke informatie of de schijn van bevoordeling. Het risico is groter als de functies elkaar op de een of andere manier raken. Als de relatie een probleem vormt om professioneel en objectief het werk te doen bespreken we dit. Bij vacatures gaan we terughoudend om met familierelaties.

OMGAAN MET EIGENDOMMEN VAN DOMIJN

We gebruiken eigendommen en faciliteiten van Domijn voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen en gaan er voorzichtig en zuinig, dus zonder onnodige verspilling, mee om. We houden ons aan de voorwaarden zoals die in een eventuele gebruikersovereenkomst (zoals die voor bedrijfswagens en tablet/smartphone/laptop) of regeling (zoals e-mail en internetprotocol) zijn gesteld. Ook houden we rekening met specifieke informatiebeveiligingsafspraken en bewaken de vertrouwelijkheid van de informatie (privacyreglement). Zakelijke passwords gebruiken we alleen zelf.

HOE BLIJFT INTEGER HANDELEN ONZE VANZELFSPREKENDE MANIER VAN WERKEN?

Integer handelen kan in iedere situatie verschillen en onze keuzes kunnen daarin ook anders zijn; we passen maatwerk toe als de situatie daar om vraagt. Het is daarom van belang dat wij steeds weer met elkaar in gesprek blijven, elkaar aanspreken, scherp blijven en stilstaan bij voorbeeldgedrag. In team- en werkoverleggen en interne communicatie geven wij hier de aandacht voor.

TOT SLOT

- Bij (minste of geringste) twijfel gaan wij met elkaar in gesprek. Als het nodig is betrekken we onze leidinggevende in het gesprek.
- Als er nog steeds twijfel is betrekken we en/of maken we melding bij de vertrouwenspersoon. Je kunt de vertrouwenspersoon ook benaderen als je vragen hebt over integriteit, je met een dilemma zit, je een mogelijk integriteitsrisico of integriteitschending signaleert of als je te maken hebt met ongewenste omgangsvormen.
- Werk je voor Domijn en heb je een vermoeden of weet van een misstand binnen Domijn, zoals het verrichten van ernstige strafbare feiten, gevaren voor de volksgezondheid, veiligheid of milieu, dan kun je deze direct bij je leidinggevende, bestuurder of vertrouwenspersoon melden. We kennen een klokkenluiderregeling bij Domijn.
- Kwade bedoelingen hebben hoort niet bij het naleven van de integriteitscode en kan verschillende sancties tot gevolg hebben, afhankelijk van de aard en de ernst van het vastgestelde plichtsverzuim. Voordat tot het opleggen van een sanctie wordt overgegaan wordt onderzoek gedaan.