



Gedrags- en integriteitscode

Goedgekeurd door de raad van commissarissen op 6 december 2024.

Inhoudsopgave

1.	Waarom een gedrags- en integriteitscode?	3
2.	Zo gaan we met elkaar en met anderen om	4
3.	Integer handelen	5
	Integriteitsthema 1: Omgang met klanten en collega's	5
	Integriteitsthema 2: Naleving wet- en regelgeving	6
	Integriteitsthema 3: Maatschappelijke verantwoordelijkheid	6
	Integriteitsthema 4: Zakelijke relaties	7
	Integriteitsthema 5: Gebruik van bedrijfsmiddelen	8
	Integriteitsthema 6: Omgaan met privacygevoelige en/of bedrijfsinformatie en social media.	8
4.	Hoe gebruik je deze gedrags- en integriteitscode?	9
5.	Wat als het mis gaat?	10
6.	Governancecode Woningcorporaties	11
7.	Onderliggende documenten/regelgeving	11

Waarom een gedrags- en integriteitscode?

Als woningcorporatie bieden wij duurzame en betaalbare huurwoningen. Bijna 40.000 mensen in ons werkgebied (Zwolle, Kampen en Wezep) vinden hun thuis in één van de woningen van deltaWonen. Daarmee hebben wij een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid. Ons koersdocument “Ruimte voor Geluk” en onze kernwaarden (professioneel, verbindend, verrassend en respectvol) geven richting aan de manier waarop we onze (dagelijkse) taken uitvoeren.

In het kader van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid vinden wij integriteit belangrijk. Integriteit wordt vaak uitgelegd als “het juiste doen”. Toch gaat integer gedrag over meer dan alleen het houden aan (wettelijke) regels. Het is ook belangrijk dat we ons werk transparant en verantwoordelijk uitvoeren, dat we eerlijk en respectvol omgaan met mensen, middelen en informatie en dat er geen sprake kan zijn van belangenverstremming. Integriteit gaat over het vertrouwen dat je op een eerlijke en respectvolle manier handelt. Integriteit gaat over ons gedrag.

Moeilijke keuzes (dilemma's) in je werk

Je kunt in een situatie komen waarin je niet precies weet hoe je integer moet handelen. Wat is dan juist? Soms lijken alle keuzemogelijkheden onwenselijk. Er is dan sprake van een dilemma, oftewel een moeilijke keuze. Een dilemma is per definitie een lastige keuze en geeft vaak een ongemakkelijk gevoel. Neem dit gevoel serieus. Je mag daarbij altijd op je gevoel en onderbuik vertrouwen. (H)erken het dilemma. Door vragen te stellen en je twijfels met anderen te delen, maak je 'de moeilijke keuze in je werk bespreekbaar en kun je samen zoeken naar de beste oplossing. Maak vervolgens een bewuste keuze. Want uiteindelijk moet je toch een beslissing nemen.



Onze gedrags- en integriteitscode geeft kaders en richting aan ons gedrag en hoe wij invulling geven aan integriteit. In deze code lees je, in hoofdstuk 2, hoe we met elkaar en met anderen omgaan (gedrag) en je vindt in hoofdstuk 3 richtlijnen voor integer handelen op 6 thema's.

Ook geven we handvatten voor de wijze waarop je de code moet gebruiken. Hoe je een dilemma herkent (hoofdstuk 4) en wat je moet doen als je er echt niet uitkomt (hoofdstuk 5).

Voor wie?

De gedrags- en integriteitscode geldt voor iedereen die bij deltaWonen werkt. Dus voor medewerkers, bestuursleden en de commissarissen van deltaWonen. Met het tekenen van jouw arbeidsovereenkomst heb je ook ingestemd met deze code.

Ook van personen, bedrijven en instanties die voor of in opdracht van deltaWonen werken, verwachten wij dat zij handelen in lijn met deze gedrags- en integriteitscode. Deze partijen verklaren de integriteitscode zo veel mogelijk toe te passen. Als een derde partij in strijd met de code handelt, kan dit vergaande gevolgen hebben voor de relatie met deltaWonen. In het uiterste geval is dit een reden voor deltaWonen om de samenwerking op te zeggen.

Zo gaan we met **elkaar en met anderen** om

In 2023 hebben diverse collega's met elkaar besproken wat integer handelen van ons gedrag vraagt en hoe we dit bij deltaWonen zien. Vier elementen staan voor ons centraal: het bespreekbaar kunnen maken van (ongemakkelijke) situaties, het aanspreekbaar zijn op je gedrag en je keuzes, voorbeeldgedrag en helderheid in communicatie. Daarnaast is in ons koersdocument ruimte voor geluk een uitgangspunt dat je jezelf mag zijn en dat we willen bijdragen aan inclusiviteit op de werkvloer. Op basis hiervan hebben we samen de volgende gedragscode geformuleerd:

De gedragscode

Wij **vertrouwen** op elkaars expertise en leven dezelfde regels en afspraken na. Medewerkers hebben de ruimte om fouten te delen, elkaar te ondersteunen en te waarderen; openheid en transparantie staan centraal.

Wij waarderen alle inbreng, **luisteren** goed en zonder oordeel naar elkaar, toetsen aannames en maken gebruik van alle kennis, achtergronden, diversiteit en wijsheid in de organisatie. Zo vullen we elkaar aan, komen we tot een oordeel en nemen we een goed en gedragen besluit.

Wij **communiceren** open en respectvol en spreken waardering naar elkaar uit. Medewerkers kunnen vrij ideeën en dilemma's bespreken, zonder daarbij zorgen te hebben over negatieve gevolgen. Wij staan voor een veilige werkomgeving, waarin sprake is van openheid en vertrouwen en waarbij gelijkwaardigheid tussen alle lagen in de organisatie de basis is.

Binnen deltaWonen handelen we **respectvol** en op basis van gelijkwaardigheid en we bieden helderheid en openheid; dit is de basis voor een gezonde en integere werkomgeving. Wij streven naar een transparante cultuur waarin medewerkers het gedrag tonen dat ze van anderen verwachten (voorbeeldgedrag), zoals begrijpelijke, open en transparante communicatie, gelijkwaardigheid en respect.

De kernboodschap vatten we samen tot

**“zeggen wat je doet,
en doen wat je zegt”**

Integer handelen

Hoewel integriteit altijd gaat over een persoonlijke afweging en persoonlijk handelen, hebben we bij deltaWonen op 6 thema's kaders en richting gegeven aan wat wij onder "integer handelen" verstaan. Per thema doen wij een belofte. Het is nadrukkelijk geen uitputtende lijst van afspraken en regels over wat wel en niet mag. We gaan er namelijk vanuit dat iedereen zelf in staat is om integer te handelen vanuit zijn/haar eigen normen en waarden en gezond verstand, óók bij zaken die misschien niet beschreven staan. In hoofdstuk 4 van deze gedrags- en integriteitscode hebben we een handelswijze opgenomen voor het geval je tijdens je werk tegen een dilemma aanloopt.

De 6 integriteitsthema's binnen deltaWonen

- omgang met klanten en collega's;
- naleving wet- en regelgeving;
- maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- zakelijke relaties;
- gebruik van bedrijfsmiddelen;
- omgaan met privacygevoelige en/of bedrijfsinformatie en social media.

Integriteitsthema 1

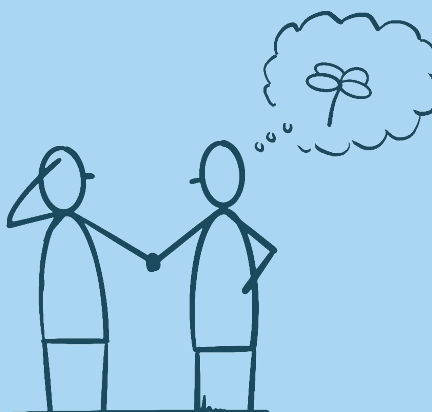
Omgang met huidige en toekomstige klanten, collega's en zakelijke relaties

Je behandelt anderen professioneel en met respect en gebruikt informatie over een klant, collega of zakelijke relatie alleen wanneer dit voor jouw werk noodzakelijk is.

Respect en professionaliteit zijn belangrijke kernwaarden van deltaWonen die terugkomen in de manier waarop je met klanten, collega's of zakelijke relaties van deltaWonen omgaat. Je behandelt iedereen zoals je zelf behandeld wilt worden. Je maakt daarin geen onderscheid tussen geslacht, afkomst of religie.

Je voert het gesprek respectvol en je bent aanspreekbaar op jouw gedrag. Vanuit je functie en deskundigheid denk je vanuit oplossingen voor de klant of collega. Je bent eerlijk naar de klant of collega over wat je wel en niet voor hem kan betekenen.

Je houdt rekening met de belangen van onze belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van onze huidige en toekomstige huurders. Als je klachten krijgt, handel je deze zorgvuldig en respectvol af.



Je werkt professioneel, respectvol en verbindend samen met collega's en gebruikt informatie over collega's alleen wanneer dit voor jouw werk noodzakelijk is.

Om onze taken als woningcorporatie goed uit te kunnen voeren, is een integere en open cultuur en een goede samenwerking in de organisatie belangrijk. Daarom werk je oplossingsgericht samen met jouw collega's. Je deelt kennis, bent eerlijk over wat je doet en over hoe je het doet. Je treedt jouw collega's

open, duidelijk en respectvol tegemoet en je durft feedback te geven en te ontvangen. Collega's mogen jou aanspreken op ongewenst of niet-integer gedrag, en wanneer nodig spreek je ook collega's hierop aan. Je staat open voor de mening van anderen. Je bent je bewust van de maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van ongewenst gedrag. In het reglement "ongewenst gedrag" op deltaWeb wordt beschreven wat met ongewenst gedrag wordt bedoeld en wat je kan doen als er sprake is van ongewenst gedrag.

Integriteitsthema 2

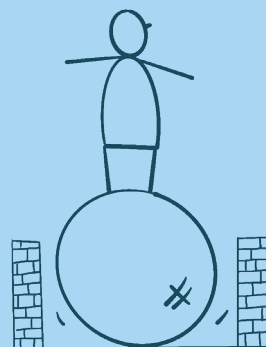
Naleving wet- en regelgeving

Je houdt je aan wetten, regels en afspraken.

Als woningcorporatie hebben wij te maken met wetten en overheidsregels. Vanuit jouw rol en functie binnen deltaWonen houd je je aan deze wettelijke bepalingen. Als je afspraken met anderen (klanten, samenwerkingspartners en/of collega's) maakt, houd je je aan de gemaakte afspraken. Mocht het nodig zijn om hiervan af te wijken of lukt het niet om je aan de afspraken te houden, dan bespreek je dit openlijk en tijdig met alle betrokkenen.

Voor verschillende zaken binnen deltaWonen bestaan protocollen en beleid. Je zorgt dat je op de

hoogte bent/kennis hebt van (nieuw) vastgesteld beleid op onderdelen die op jouw werk/functie van toepassing zijn.

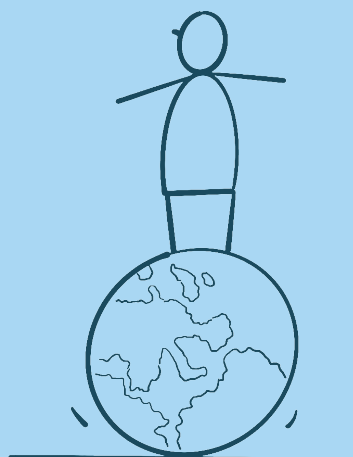


Integriteitsthema 3

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Je bent je bewust van jouw maatschappelijke verantwoordelijkheid en je houdt je aan de gedrags- en integriteitscode.

Als medewerker van deltaWonen ben je je bewust van jouw maatschappelijke verantwoordelijkheid voor de omgeving waarin wij werken. Jouw verantwoordelijkheid betreft niet alleen het uitvoeren van de kerntaak, maar je hebt ook oog voor wat er in de wijken gebeurt, ontwikkelinitiatieven en samenwerkingsverbanden. Daar waar je zelf geen actie kunt nemen, signaleer je en bespreek je de situatie met collega's in de organisatie, zodat zij de vervolgstappen kunnen zetten. Bij jouw handelen houd je je aan de gedrags- en integriteitscode.



Je houdt zakelijke en privérelaties van elkaar gescheiden en vermijdt de schijn van individuele bevoordeling.

DeltaWonen is een maatschappelijke organisatie. Dit betekent dat we op veel gebieden met andere organisaties en personen samenwerken. Je werkt vanuit objectieve en professionele gronden samen met anderen en laat familie- en/of vriendschapsbanden niet leidend zijn in de samenwerking. Je haalt geen persoonlijk voordeel uit de samenwerking met leveranciers van deltaWonen. De samenwerkingsrelaties zijn open en gelijkwaardig.

Mocht je toch in een situatie komen dat een familielid, vriend of een andere persoonlijke relatie betrokken is bij een (toekomstige) aanbieder van diensten aan deltaWonen, dan ben je niet betrokken bij de besluitvorming over de opdrachten aan deze aanbieder en beslist de bestuurder over het wel of niet verlenen van de opdracht.



Ben je bestuurder, dan meld je de situatie aan de raad van commissarissen.

Je houdt je aan de interne regels die gelden bij het aannemen van relatiegeschenken en bij uitnodigingen voor etentjes, evenementen, excursies en dergelijke. Zolang je in onderhandeling ben met een leverancier, neem je geen relatiegeschenken aan van deze zakelijke relatie. Ben je bestuurder, dan gelden de bepalingen die zijn vastgelegd in artikel 3.6 van de Governancecode.

Regels bij het aannemen van relatiegeschenken:

- Geschenken en/of waardebonnen tot een bedrag van maximaal €50,- mogen worden aangenomen.
- Geschenken op het privéadres worden niet in ontvangst genomen (of retour gezonden).
- Geschenken in de vorm van kerstpakketten worden ter beschikking gesteld aan de personeelsvereniging.
- Zakelijke relaties worden gevraagd geen kerstgeschenken te sturen, maar desgewenst een bedrag over te maken naar een door deltaWonen aan te wijzen goed doel.

Regels bij het aannemen van uitnodigingen voor etentjes, excursies, evenementen en dergelijke:

- De uitnodiging moet functioneel zijn en een relatie hebben met het werk.
- Voor uitnodigingen moet geen tegenprestatie worden verwacht.
- Uitnodigingen moeten worden besproken met de leidinggevende.
- Uitnodigingen mogen niet in strijd zijn met de gangbare fatsoensnormen en/of de gedrags- en integriteitscode.

Voor het accepteren van nevenwerkzaamheden vraag je voorafgaand schriftelijke goedkeuring van jouw directe leidinggevende.

Hieronder valt ook het (mede)bezitten en/of het (mede) verhuren en/of het (mede)beheren van vastgoed voor niet-privégebruik. Medewerkers die een vastgoedportefeuille (mede)bezitten en/of (mede) verhuren en/of (mede)beheren, moeten dit altijd melden bij de werkgever. Jouw werkgever bepaalt hoe er gehandeld wordt. Naarmate jouw invloed als medewerker groter is, wordt hier ook strenger naar gekeken. Hierbij is het van belang dat deze activiteit niet concurreert met deltaWonen, niet leidt tot een (mogelijk) tegenstrijdig

belang of tot (de schijn van) belangenverstrengeling. Ook moet sprake zijn van goed verhuurderschap.

Na goedkeuring van jouw leidinggevende voer je jouw nevenwerkzaamheden in eigen tijd uit. Jouw leidinggevende geeft geen toestemming als er sprake is van concurrentie, overbelasting, strijdige belangen of een kennelijk nadelige invloed op jouw functioneren. Je bent zorgvuldig in het vervullen van nevenfuncties en vermijdt situaties van belangenverstrengeling. Voor de nevenwerkzaamheden van de bestuurder en de raad van commissarissen gelden de bepalingen die zijn vastgelegd in de wet- en regelgeving en de governance-reglementen van deltaWonen.

Integriteitsthema 5

Gebruik van bedrijfsmiddelen



Je gebruikt de bedrijfsmiddelen van deltaWonen in principe alleen voor de uitvoering van jouw werk.

Om onze taken goed uit te kunnen voeren, maken we gebruik van verschillende bedrijfsmiddelen (gereedschappen, auto's/fietsen en apparatuur). Je bent zuinig op deze middelen en gebruikt ze alleen voor jouw werk. Bij uitzondering mag je bedrijfsmiddelen wel privé gebruiken. Dit overleg je met jouw leidinggevende. Wat je leent, wordt geregistreerd.

Integriteitsthema 6

Omgaan met privacygevoelige en/of bedrijfsinformatie/social media

Je werkt zorgvuldig en transparant met privacygegevens en bedrijfsinformatie en gaat zorgvuldig om met het gebruik van social media.

Bij deltaWonen werken we veel met persoonsgegevens en met informatie over en voor onze bedrijfsvoering. Je volgt de regels van ons privacy-beleid en geeft (privacygevoelige) informatie over klanten en collega's en bedrijfsinformatie alleen aan anderen als dat strikt noodzakelijk is voor jouw werk en is toegestaan op grond van ons privacy-beleid. Vertrouwelijke informatie (zoals persoonsgegevens) wordt door jou zorgvuldig opgeslagen en verwerkt, waarmee je voorkomt dat onbevoegden hiervan kennisnemen. Als je per ongeluk data lekt, of wanneer je een data-lek ontdekt, maak je hier zo snel mogelijk melding van bij datalekken@deltawonen.nl.

Je zorgt ervoor dat je veilig (digitaal) werkt en gebruik maakt van wachtwoorden om informatielekken te voorkomen. Je hebt geheimhoudingsplicht, ook als je niet meer in dienst bent.

Op jouw (persoonlijke) social mediakanalen doe je geen uitspraken die het bedrijfsbelang of imago van deltaWonen kunnen schaden. Voor het gebruik van social media volg je de "infographic social media" (zie deltaWeb).



Hoe gebruik je deze gedrags- en integriteitscode?

Zoals in de inleiding aangegeven, kun je tegen dilemma's aanlopen bij de uitvoering van je werk. De uitgangspunten voor ons gedrag geven je richting over de wijze waarop je deze dilemma's bespreekbaar kunt maken. Daarnaast hebben we voor de 6 integriteitsthema's beloftes opgesteld (zie punt 3 – De 6 integriteitsthema's binnen deltaWonen).

Op alle dilemma's die je tegenkomt, pas je de kernwaarden **professioneel, verbindend, verrassend** en **respectvol** toe.

Bij alle dilemma's helpt het om naar je onderbuik te luisteren en jezelf de volgende vragen te stellen:

- Zegt je gevoel dat dit een goed idee is? Kan je je verantwoorden als anderen vragen om een toelichting op jouw handelen?
- Wat voel je bij deze keuze? Kan je jezelf in de spiegel blijven aankijken?
- Heb je goed in beeld wie er geraakt worden door jouw keuze? En heb je de belangen van alle betrokkenen voldoende meegenomen in jouw keuze?
- Durf je deze keuze aan anderen te vertellen?

Stellen de antwoorden op deze vragen je niet gerust? Ga dan in gesprek met je leidinggevende of een collega die zicht heeft op jouw werkzaamheden en waarvan je weet dat hij/zij feedback durft te geven. Het is daarbij aan te raden om jouw motivatie/argumenten ergens vast te leggen voor jezelf.

Ben je leidinggevende? Dan ben je in de positie en wordt van je verwacht dat je het nodige doet om het in jouw team meer vanzelfsprekend en laagdrempeliger te maken om over houding en gedrag, integriteit en ethische thema's te praten. Door voorbeeldgedrag te laten zien. Goed op te letten welk gedrag je beloont. En door open en eerlijk te zijn over je eigen dilemma's en de keuzes die je daarin maakt. Deze gedrags- en integriteitscode helpt je daarbij.

Wat als het mis gaat?

Binnen deltaWonen gaan we open en eerlijk met elkaar om. We maken ongemakkelijke situaties bespreekbaar en zijn aanspreekbaar op ons gedrag en onze keuzes. Wanneer je merkt dat een collega op een of andere manier niet integer handelt, spreek deze collega hier dan op aan. Lukt dat niet of vind je dat moeilijk, bespreek dit dan met een (eigen) leidinggevende of met de vertrouwenspersoon.

Vermoed je overtredingen van strafbare of arbeidsrechtelijke aard? Informeer dan een leidinggevende of vertrouwenspersoon. Vind je geen gehoor bij gemelde misstanden? Dan kan je gebruik maken van de Klokkenuidersregeling die je kunt vinden op deltaWeb. Je kan ook rechtstreeks (vermoedelijke) integriteitsschendingen melden via de Klokkenuidersregeling.

Hoewel de “regels” in onze gedrags- en integriteitscode veel ruimte bieden voor eigen verantwoordelijkheid, is de naleving hiervan niet vrijblijvend. Wanneer jij of een collega handelt in strijd met onze gedrags- en integriteitscode, dat heeft dat consequenties. Deze zijn vastgelegd in het ‘Controle- en sanctiebeleid’ van deltaWonen (zie deltaWeb).



Governancecode Woningcorporaties

DeltaWonen is continu alert op het naleven van de Governancecode Woningcorporaties. Deze gedrags- en integriteitscode draagt daaraan bij. De principes en bepalingen van deze Governancecode gelden voor alle medewerkers. In artikel.1.4 van de Governancecode 2020 is de gedrags- of integriteitscode verplicht gesteld. De code wordt op de website en het intranet van deltaWonen geplaatst (www.deltawonen.nl).

Onderliggende documenten/regelgeving

Deze gedrags- en integriteitscode is afgeleid van een aantal beleidsstukken, protocollen en regelingen. Je vindt deze stukken op deltaWeb. Zorg dat je van deze stukken op de hoogte bent.

Dit zijn de onderliggende documenten:

- klokkenluidersregeling;
- privacy-beleid;
- governancecode 2025;
- controle- en sanctiebeleid;
- frauderesponsplan;
- reglement ongewenst gedrag;
- infographic social media;
- CAO Woondiensten.

Deze gedrags- en integriteitscode is een geactualiseerde versie van de eerdere code uit 2020. In de code is aansluiting gezocht bij feedback vanuit de organisatie en bij de Governancecode 2020. De code is vastgesteld door directie en managementteam in de vergadering van 8 oktober 2024. De code heeft instemming van de Ondernemingsraad (8 november 2024) en is goedgekeurd door de raad van commissarissen op 6 december 2024.