

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkenluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*



Ons gedrag – Onze reputatie
De integriteitscode van Intermaris

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

Bij Intermaris gaan we netjes en eerlijk om met onze bewoners, leveranciers en relaties. En met elkaar en met bedrijfseigendommen. Daarom presenteren we hierbij onze integriteitscode. Hierin lees je wat we verstaan onder integriteit, wat gewenst gedrag is en waar onze grenzen liggen. Onze kernwaarden (betrokken, betrouwbaar en ambitieus) zijn daarbij het uitgangspunt.

Bewust handelen

We zijn een maatschappelijke organisatie en dat maakt integriteit een belangrijk onderwerp voor ons. In deze code delen we met je wat de risico's zijn op het gebied van integriteit. Zo signaleren we morele dilemma's en lastige ethische kwesties sneller en maken we ze bespreekbaar.

Glazen huis

Intermaris zorgt als stichting en woningcorporatie voor goede huisvesting voor onze doelgroepen. De samenleving merkt en ziet precies hoe wij ons werk doen. We werken als het ware in een glazen huis. Als organisatie moeten wij daarom betrouwbaar en integer zijn. Dat vraagt om duidelijke afspraken, openheid, verantwoording, eerlijkheid en respect naar elkaar én naar onze relaties.

Voortdurend proces

Integriteit komt voort uit een stevige basis van gedeelde waarden en normen. Door deze vast te leggen, hoeven we ze niet steeds met elkaar af te stemmen. Deze code vormt een leidraad in denken én doen. Soms lopen we tegen 'grijze gebieden' aan. Daarom blijven we alert op het onderwerp.

Over de code

Deze code is geen dichtgetimmerd reglement maar bevat wel belangrijke waarden, regels en richtlijnen. Wij vertrouwen erop dat medewerkers kritische situaties herkennen en beoordelen vanuit hun vakmanschap. Daarvoor is nodig: eigen verantwoordelijkheid, openheid naar elkaar en persoonlijk leiderschap. Vraagstukken en dilemma's moeten we met elkaar blijven bespreken. Deze code is daarbij een handig hulpmiddel.

Deel 2 | Algemene opvatting

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstremeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkenluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

Onze drie kernwaarden:

Betrokkenheid laten we zien door interesse te tonen in de klant (onze bewoners) en in elkaar. We staan voor een goede dienstverlening naar onze (toekomstige) bewoners en kwaliteit van onze woningen. Onze **betrouwbaarheid** tonen we onder meer vanuit onze kennis en vakmanschap. En door een open en eerlijke relatie met onze huurders en samenwerkingspartners. **Ambitie** laten we zien door onszelf continu te verbeteren. We regelen zaken efficiënt, ethisch verantwoord en resultaatgericht. We hebben altijd oog voor de menselijke maat.

Dáár gaan wij voor!



Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Morele en ethische dilemma's in ons werk

Dit vinden wij een ethische manier van werken:

- Persoonlijk leiderschap: je maakt weloverwogen keuzes en neemt verantwoordelijkheid voor je eigen gedrag;
- Je gaat zorgvuldig en verantwoordelijk om met bevoegdheden, middelen, je collega's en informatie. Je snapt het maatschappelijk belang van Intermaris en van jouw rol in de organisatie;
- Je kunt verleidingen weerstaan en – beter nog – voorkomen;
- Je past regels op de juiste manier toe;
- Je kunt een zorgvuldige afweging maken van rechten, belangen en verwachtingen in situaties waarin niet direct duidelijk is wat de juiste keuze is;
- Je toetst je overwegingen (vooraf én achteraf) en legt daarover verantwoording af.

Dit vinden wij goed werkgeverschap op het gebied van integriteit:

- Intermaris beschikt over een schriftelijk vastgestelde en evenwichtige integriteitscode;
- We beschermen medewerkers door (onnodige) risico's en verleidingen weg te nemen;
- We zorgen dat medewerkers zich bewust zijn van hun gedrag en dat zij weten hoe ze zich moeten gedragen;
- De leiding van Intermaris geeft het goede voorbeeld en zorgt voor een veilige cultuur;
- Intermaris stimuleert en verwacht goed gedrag en treedt op tegen gedrag dat niet door de beugel kan;
- Intermaris zorgt voor duidelijke en vindbare regels en meldprocedures;
- Intermaris zorgt voor een makkelijk bereikbare en toegankelijke (externe) vertrouwenspersoon.

Deze kenmerken lichten we toe met praktijkvoorbeelden ([zie deel 3](#)).



Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

Hieronder staan een paar voorbeelden van menselijk gedrag die een gevaar vormen voor integriteit.

Zelfrechtvaardiging

Dit betekent het goedpraten van twijfelachtig gedrag. Oftewel: er is een hoger doel en dat zou het foute gedrag rechtvaardigen.

"Ik neem dit mee, anders wordt het toch maar weggegooid."

De gunstige vergelijking

De indruk wekken dat het foute gedrag eigenlijk niet zo erg is, omdat er ergere vormen van misdragingen zijn.

"Anderen hebben ook hun rommel laten liggen, dus ik ruim ook niet op."

Verwatering van verantwoordelijkheden

Bij grotere organisaties worden beslissingen soms langdurig door verschillende collega's voorbereid. Daardoor is het achteraf vaak niet precies duidelijk wie voor welk aandeel verantwoordelijk is. Je blijft echter verantwoordelijk én aanspreekbaar op jouw deel!

"Ik was slechts een klein radartje in het geheel."

Het verleggen van verantwoordelijkheden

Je verschuilen achter een ander. Je bent altijd verantwoordelijk voor jouw werk, en moet dus bedenken of de vraag of opdracht integer is.

"Ik deed alleen maar wat een ander mij had opgedragen. Wat kan ik daaraan doen?"

Schuld bij het slachtoffer neerleggen

De rol van de dader en het slachtoffer omdraaien. Door opmerkingen te maken die slachtoffers het gevoel geven dat de situatie waarin ze terecht zijn gekomen hun eigen schuld was.

"Dan had je ook maar niet alleen in het donker moeten lopen."

Bagatelliseren, ontkennen of vertekenen van de gevolgen

Blijf je altijd bewust van de gevolgen van wat je doet en laat zaken niet minder erg lijken door ze af te zwakken.

"Er is weinig aan de hand!"

"Niemand heeft er last van!"

"Het loopt zo'n vaart nog niet!"

"Het is maar één keer!"

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstremgeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Wat hoor ik te doen?

Ons gedrag komt voort uit de visie die wij op de maatschappij hebben en wat wij willen betekenen. De basis van waaruit wij handelen is ons gezond verstand: 'Wat horen wij te doen en wat kunnen wij doen?'.

Ervaring naast regels

Normaal gesproken is het niet zo moeilijk om te bedenken wat je moet doen. Daarvoor zijn procedures, beleid en regels opgesteld. Maar ook 'zonder regels' gaat het goed. Veel vraagstukken hebben we bij Intermaris tenslotte al eens bij de hand gehad. We hebben ervaring met eerdere soortgelijke (integriteits-)dilemma's. We weten wat we moeten doen in bepaalde lastige situaties.

Wat is de beste keuze en hoe kom je daar?

Strakke kaders en regels geven niet altijd het antwoord in een situatie waarin je twijfelt. Op zo'n moment kun je terugvallen op de waarden van Intermaris. Die draagt het beste bij aan het welzijn van de (toekomstig) bewoners. Om je te helpen, hebben we een denkmodel opgesteld.

Pas toe of leg uit!

Het beantwoorden van de vraag 'wat hoor ik te doen?' staat soms op gespannen voet met een bestaande regel, bestaande praktijk (onze mores-prudentie), code of procedure. Soms moet je dus afwijken van de regels of de ervaring en een nieuwe oplossing bedenken. Dat doen we dan vanuit het 'pas toe of leg uit'- principe. Het denkmodel helpt ons daarbij.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Denkmodel bij dilemma's (kijken, denken, doen)

Dit denkmodel bestaat uit zeven vragen. Het beste loop je dit altijd samen met een even collega door.

Samengevat luiden de vragen:

1. Welke beslissing moet ik nemen?
2. Wie zijn de belanghebbenden?
3. Wat zeggen de (beroeps)regels?
4. Wat zijn de argumenten voor de verschillende opties die ik heb? ('Wat hoor ik nu te doen?' versus 'wat zeggen de regels')
5. Wat is de conclusie?
6. Wat kan ik doen om eventuele schade te beperken?
7. Finale check-vraag: Sta ik écht achter mijn keuze?

Het model dwingt ons om de tijd voor een dilemma te nemen. Dat biedt ruimte om dingen uitgebreid te bespreken die op het eerste gezicht vanzelfsprekend lijken. Geen makkelijke opgave, maar het komt het eindresultaat ten goede en voorkomt problemen in een later stadium! Luister eerst goed naar verschillende meningen voor je een belangrijke of lastige beslissing neemt.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

Vier-ogen-principe

Neem lastige beslissingen niet alleen. In een één-op-één situatie is de kans op problemen groter. Als je een lastig gesprek verwacht of besluit moet nemen, vraag daar dan een collega bij (het vier-ogen principe). Het draagt bij aan de kwaliteit van het antwoord én het voorkomt gedoe achteraf.

Ethiek als belangrijke maatstaf

De drie belangrijkste maatstaven voor ons werk zijn effectiviteit, efficiëntie en ethiek.

- Effectiviteit: de mate waarin wij onze doelen, opgaven en ambities weten te bereiken.
- Efficiëntie: we doen dit met zo min mogelijk verspilling. We gaan dus zuinig om met de huurinkomsten van onze bewoners.
- Ethiek is voor ons de belangrijkste maatstaf. Effectiviteit en efficiëntie doen er alleen toe als ons werk ook klopt (moreel goed is). Anders is namelijk ieder gehaald doel zinloos en iedere inspanning verspilling.





Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstremeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit de praktijk

(1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen

Hoe wij het graag zouden zien:

- **We spreken elkaar aan op ongewenst, grensoverschrijdend of niet integer gedrag.**
- **We praten met elkaar en niet over elkaar.**
- **We zijn ons bewust van ons gedrag en het effect op anderen.**
- **We werken vanuit persoonlijk leiderschap**
- **We weten wat we moeten doen bij agressief gedrag in werksituaties.**
- **We weten de weg naar de vertrouwenspersoon.**

Toelichting

Elkaar écht begrijpen gaat niet vanzelf. Tussen jouw werkelijkheid en die van anderen kunnen grote verschillen bestaan. Verschillen in gevoelens, meningen, gedachten, persoonlijke normen en waarden, oordelen en ervaringen. Wees je daarvan bewust.

Respect voor onze collega's, onze bewoners en relaties vinden we belangrijk. Wees daarom voorzichtig met grapjes. Die kunnen vervelend vallen, ook al bedoel je dat misschien niet zo. De scheidslijn tussen een plagerig en een sarcastisch grapje is klein. Zie je het toch gebeuren of overkomt het je, ga het gesprek dan aan.

Discriminerende of seksistische opmerkingen zijn niet oké. Ongewenste aanrakingen en ongemakkelijke persoonlijke berichten naar elkaar of zakelijke relaties zijn een no go.

Pesten en roddelen beïnvloeden de sfeer. Je mag een collega daar dan ook op aanspreken, ook al is dat misschien niet makkelijk. Het is beter om mét elkaar te praten dan over elkaar.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstremeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Ook op de weg en in of om de woning van een huurder is het belangrijk dat je je professioneel gedraagt. Kies in werksituaties voor gepaste kleding.

Worstel je met een lastige zaak of weet je niet goed hoe je ergens mee om moet gaan, dan kun je altijd terecht bij je leidinggevende, P&O, bestuurssecretaris of de vertrouwenspersoon.

Op het werk krijg je soms te maken met agressie. Het is belangrijk dat je dan weet hoe je het beste kunt handelen. We zorgen daarom dat onze medewerkers daarin blijven ontwikkelen. Belangrijk: meld elk incident, ook als het klein is of lijkt.

Ons agressieprotocol

Agressief gedrag op de werkvloer accepteren we bij Intermaris niet. Maar helaas kunnen we het niet altijd voorkomen. In ons [agressieprotocol](#) lees je wat je kunt doen als je te maken krijgt met agressie en geweld. Je vindt hierin richtlijnen én tips.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

(2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie

- *Ga zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie. Ook thuis.*
- *Informatie over bewoners, relaties of collega's worden alleen voor het werk gebruikt.*
- *De basisregels die gelden rondom privacy (AVG) & informatiebeveiliging zijn bekend.*
- *Laat op je werkplek – thuis en op kantoor – geen gevoelige bedrijfsinformatie in het zicht liggen.*
- *Wees voorzichtig met wat je zegt en verspreidt, bijvoorbeeld op social media. Het posten van foto's en verhalen over het bedrijf of collega's kan botsen met de privacy.*
- *Gebruik sterke wachtwoorden en houd die voor jezelf.*
- *Zorg dat je weet wat een datalek inhoudt en wat je moet doen als het gebeurt.*

Toelichting

Met bedrijfsinformatie moet je zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan. Dit is informatie over onze bewoners, relaties en/of collega's. Gebruik deze informatie alleen als dat noodzakelijk is op het werk.

Wees je bewust van de privacy vragen die social media met zich meebrengen. Plaats nooit zomaar een foto met bewoners of collega's op Facebook, LinkedIn, Instagram of een ander kanaal. Als je een zakelijke post uit naam van Intermaris wilt plaatsen, overleg dan met de afdeling communicatie. Zij bewaken met ons de reputatie en de manier waarop Intermaris in het nieuws wil komen.

Intermaris werkt zoveel mogelijk digitaal. Veilige wachtwoorden zijn daarom belangrijk. Houd deze wachtwoorden voor jezelf en zet je scherm op stand-by als je je werkplek even verlaat. Onderweg en buiten werktijd zet je jouw apparatuur uit. Bovendien ontvang je regelmatig beveiligings-updates bij het opstarten.

We begrijpen dat hybride en flexibel werken hogere en/of andere eisen stelt aan je gedrag als het gaat om informatieveiligheid. Maar of je nu thuis, op kantoor of op een andere werkplek aan de slag gaat, zorg ervoor dat de informatie afgeschermd is voor anderen.

Let op wat je zegt in openbare ruimtes. Aan de telefoon, de balie en in gesprek met elkaar. Let ook op het volume van zakelijke gesprekken over de speakers in de auto.

Een datalek moet je altijd melden bij privacy@intermaris.nl.

We doen er alles aan om als bedrijf of persoon niet gehackt te worden.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

'Ik maak nog weleens wat mee op het werk, vooral met sommige bewoners. Soms moet ik thuis mijn verhaal even kwijt. Maar ik let er wel op dat ik nooit naam en toenaam noem. Het zal misschien niemand iets zeggen, maar je moet de privacy van anderen altijd respecteren.'

Onze gedragscode privacy & informatiebeveiliging

De privacy van onze huurders vinden we belangrijk. Daarom gaan we zorgvuldig om met hun gegevens. Om de privacy van huurders zo goed mogelijk te beschermen, geldt een aantal spelregels. Iedereen binnen de organisatie is aanspreekbaar. Wij leven hierbij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na. Dit is vastgelegd in onze [gedragscode privacy & informatiebeveiliging](#).

Wat is een datalek? En wat moet je dan meteen doen?

Bedrijfsinformatie en huurdersgegevens kunnen ondanks alles toch ergens terecht komen waar ze niet horen. Bijvoorbeeld door diefstal, verlies of een verkeerd bezorgde brief of e-mail. In al die gevallen kan er sprake zijn van een datalek. Mocht dat gebeuren, of heb je hiervan een vermoeden, dan ben je verplicht dit direct te melden bij één van de privacy officers of via dit e-mailadres: privacy@intermaris.nl.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstremming
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

(3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen

- **Ga zorgvuldig om met bedrijfseigendommen en beschikbaar gestelde (mobiele) apparatuur en spullen. Denk aan poolauto's, (mobiele) apparatuur, bedrijfskleding en leasefietsen.**
- **Gebruik bedrijfsmiddelen alleen bij hoge uitzondering voor privédoeleinden en leen ze niet uit aan huisgenoten of bekenden.**
- **Laat geen waardevolle spullen onbewaakt achter en blokkeer de toegankelijkheid voor anderen.**
- **Lever je spullen weer in als je uit dienst gaat.**

Toelichting

Onze huurders betalen uiteindelijk voor alle kosten die wij maken. Ga daarom zorgvuldig om met de bedrijfsmaterialen. Hybride werken maakt dat je extra zorgvuldig moet zijn met bedrijfsmaterialen. Laat waardevolle spullen niet onbeheerd achter en schakel apparatuur volledig uit (zet ze dus niet op stand-by). Gebruik bedrijfseigendommen niet voor privédoeleinden, tenzij daarover duidelijk en expliciet afspraken zijn gemaakt. Houd bedrijfsapparatuur uit de handen van onbevoegden.

Met elkaar zorgen we voor fijn werken. Poolauto gebruikt? Zet hem schoon en volgetankt terug. Heb je een leasefiets of een auto-van-de-zaak? Deze is onder bepaalde voorwaarden aan jou ter beschikking gesteld, zorg dat je ze kent.

Bedrijfskleding met het Intermaris-logo heb je in bruikleen. Je draagt het tijdens werktijd zodat onze bewoners weten dat jij bij Intermaris werkt.

Als je bij Intermaris uit dienst gaat, lever je alle spullen in die door Intermaris ter beschikking zijn gesteld. Ook de bedrijfskleding. Het Intermaris logo is alleen verbonden aan professionals die in dienst of in opdracht van Intermaris werk uitvoeren en daarop aangesproken kunnen worden. Als je bedrijfsmaterialen kwijtraakt, meld dit dan direct bij je leidinggevende. Maak ook een melding via onze systemen (zoals Ultimo, of de helpdesk) als iets defect is of niet meer goed werkt. In onze protocollen, bedrijfsregelingen en de CAO-Woondiensten staat wat wel en niet is toegestaan op het gebied van bijvoorbeeld telefonie, internet, declaratiegedrag, verlof- en werktijden.

Het voeren van privégesprekken en het maken van afspraken met de huisarts of tandarts doe je zoveel mogelijk buiten werktijd. Wees open en transparant over de zaken die je wel tijdens werktijd doet.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

Gebruik van mobiele apparatuur en bedrijfsmiddelen

Intermaris stelt bedrijfsmiddelen ter beschikking. Bijvoorbeeld een mobiele telefoon en/of een werkstation met bijvoorbeeld een laptop of een tablet met toetsenbord. Maar ook andere zaken zoals bedrijfskleding, een tag of middelen om thuis te kunnen werken.

Bij het aannemen van bedrijfsmiddelen ga je akkoord met de voorwaarden die Intermaris daaraan stelt. Hier teken je voor bij het in ontvangst nemen van de betreffende zaken.

"Tijdens een werkbezoek liet ik mijn laptop dichtgeklapt en niet zichtbaar in mijn auto liggen. Toen ik terug kwam, was mijn auto opengebroken en was de apparatuur van Intermaris eruit gehaald. Pas later hoorde ik dat het dichtklappen niet voldoende was en dat het apparaat stand-by toch nog signalen uitzendt. Inbrekers loeren daarop. Nu schakel ik mijn laptop en mobiel volledig uit als ik ze in de achterbak achterlaat. Maar ik hou ze tegenwoordig liever bij me."

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstreming
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

(4) We houden ons aan de interne afspraken bij verhuur en verkoop

- *Bij het zoeken van een huurwoning gelden voor ons dezelfde regels als voor andere woningzoekenden. We krijgen nooit voorrang of korting bij het huren of kopen van een Intermaris-woning.*
- *Medewerkers van Intermaris kunnen geen aanspraak maken op een antikraak woning van Intermaris. Het toewijzingsproces wordt uitgevoerd door derden die onze woningen tijdelijk verhuren en is daarmee niet transparant. Schijn van belangenverstreming is hier dus niet uit te sluiten.*
- *Ook als jij je aan alle toewijzingsregels houdt, moet je vooraf altijd intern de leiding infomeren als je een woning van Intermaris betreft. Zo houden we zicht op de toepassing van toewijzingsprocedures en zijn we transparant.*
- *Ook vrienden of familie kunnen alleen een (tijdelijke) woning regelen volgens de bestaande procedures en regels.*

Toelichting

Intermaris vervult een belangrijke, transparante en eerlijke rol bij de registratie van woningzoekenden en bij het toewijzen van betaalbare huurwoningen. Elke mutatie moeten we kunnen verantwoorden. Alle ogen zijn gericht op een goed en eerlijk proces. Dit stelt extra eisen aan medewerkers van een woningcorporatie.

Woningcorporaties verdelen hun vrijgekomen huurwoningen op basis van vooraf door de gemeenten vastgestelde voorwaarden en regels. In Hoorn en Purmerend maken wij daarvoor gebruik van WoonMatch. Via dit systeem leggen we verantwoording af aan de gemeenten en de externe accountants. Wij kunnen dus niet zomaar een woning regelen voor een medewerker of een bekende. Intern is afgesproken dat we het vooraf altijd bij de leidinggevende melden als een collega een huurwoning van Intermaris betreft.

Soms wonen collega's of bekenden in woningen van Intermaris. Let dan extra goed op afspraken en procedures. Bijvoorbeeld als het gaat om dagelijks onderhoud of andere diensten. Help bekenden niet anders of sneller. Zo kunnen we altijd verantwoorden dat we de regels eerlijk hebben toegepast en zijn we naar alle belanghebbenden transparant. Ook hier ligt de schijn van voortrekken op de loer.

Voor het doorvoeren van wijzigingen in het systeem ten aanzien van huurhoogte of punten (wachtjaren) gelden strenge interne procedures en controles.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

We maken geen aanspraak op antikraak woningen uit ons eigen bezit!

Medewerkers hebben geen voorrang bij huur- en koopwoningen uit bezit van Intermaris. Zij hebben een meldplicht bij het kopen of betrekken van een Intermaris woning. Medewerkers en hun kinderen kunnen géén aanspraak maken op antikraakwoningen van Intermaris. Hier geldt een harde uitsluiting. Het toewijzingsproces van onder meer Gapph is niet transparant. Intermaris doet zaken met hen bij tijdelijke leegstand voorafgaand aan de periode van sloop. Er ontbreekt dan een objectiveerbaar toewijzingsproces. Intermaris heeft geen invloed op hun verhuurproces.

Schijn van bevoorrechting en/of belangenverstrengeling voor medewerkers van Intermaris is hierdoor niet uit te sluiten. Dit geldt ook voor kinderen van medewerkers. Wel kunnen jij en je kinderen in tijdelijke (antikraak) woningen van andere corporaties of vastgoedbedrijven terecht die via Gapph worden aangeboden. Gapph werkt landelijk en heeft veel tijdelijk aanbod – ook buiten ons bezit in Hoorn en Purmerend.

Dit voelt – zeker als je een binnendienstfunctie bij Intermaris hebt – misschien heel onredelijk en disproportioneel. Maar de buitenwereld ziet jou als medewerker van Intermaris. Bestuur en Raad van Toezicht hebben daarom expliciet verboden antikraak uit het bezit van Intermaris te huren via Gapph. Als (kind van) medewerker van Intermaris heb je hier dus met een nadeel te maken in de zoektocht naar een (tijdelijke) huurwoning. We snappen dat dit soms oneerlijk voelt.

'Een vriendin ligt in scheiding. Ik bood aan om na te vragen of we snel een woning voor haar konden regelen. Toen ik op de afdeling Verhuur vroeg of we toevallig nog een woning leeg hadden staan, kreeg ik te horen dat dat zomaar niet ging. Mijn vriendin moest zich inschrijven om in aanmerking te kunnen komen voor een tijdelijke woning. Dat deed ze. Gelukkig kon ze daarna vrij snel op grond van haar urgentie een huis krijgen, al was het maar voor een half jaar'

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstremgeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

(5) Wij voorkomen belangenverstremgeling

- *Wees je bewust van het Glazen Huis waarin we werken.*
- *Voorkom elke schijn van belangenverstremgeling.*
- *Zorg dat je de regels kent die bij inkoop gelden. Schep geen verwachtingen bij zakelijke relaties en leveranciers en houd de relatie zakelijk.*
- *Krijgt een bekende een opdracht van Intermaris? Laat dit dan weten aan je leidinggevende, zodat hierover transparantie is.*
- *Let extra goed op als je voor privé zaken een zakelijke relatie (bijvoorbeeld aannemers) van Intermaris inhuurt. Dit kan de schijn van belangenverstremgeling opwekken.*
- *Woon je in een woning van Intermaris, zorg dan dat er nooit een schijn is van voortrekkerij. Bijvoorbeeld als het gaat om de huurhoogte of onderhoud.*
- *Wees open en eerlijk over nevenactiviteiten en -functies.*
- *Zorg dat je niet in een verleidelijke situaties komt door dit soort situaties op tijd te herkennen.*

Toelichting

Intermaris – en daarmee jij als medewerker – ligt onder een vergrootglas. We werken als stichting zonder enig winstoogmerk. Dit stelt eisen aan het bedrijf. Onze salarissen, opleidingen, bedrijfsuitjes en al andere uitgaven zijn betaald uit huuropbrengsten. Wat we doen moet sober en doelmatig zijn. We moeten alles kunnen verantwoorden.

Intermaris heeft een groot netwerk van zakelijke relaties. Dit vraagt vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om extra alertheid. Als medewerkers privé gebruik willen maken van de diensten van een relatie, dan is transparantie daarover belangrijk.

Dit geldt natuurlijk ook andersom: als we een opdracht geven aan familie of bekenden. Ook daarover zijn we transparant en passen we onze inkoopregels toe. Afspraken zijn altijd marktconform. Als er een goed alternatief is, kiezen we bij voorkeur daarvoor. Zo voorkomen we problemen. Op die manier bevorderen we transparantie en voorkomen de schijn van mogelijke belangenverstremgeling en bevoordeling. Dit geldt natuurlijk nog meer als iemand op een positie zit waar zakelijke contacten met betrokkenen worden onderhouden. Voor deze sleutelfuncties geldt een zwaardere verantwoordingsplicht.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstremming
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

Onder bepaalde voorwaarden is het wel mogelijk om een uitnodiging van een leverancier te aanvaarden:

- In het geval van een echte samenwerking. Dus in elk geval A categorie en eventueel B categorie leveranciers (zie ons inkoopbeleid);
- Wanneer het zinvol is om in de relatie met elkaar te investeren;
- Wanneer de getekende overeenkomst een feit is. Dus niet als er een offerte ligt of een aanbestedingstraject loopt;
- Passend bij je eigen functie en werkzaamheden;
- Proportionele activiteiten; gebruik je gezond verstand bij het inschatten of een uitnodiging passend is.

Stem dit af met je leidinggevende en raadpleeg hierover ons inkoopbeleid.

We willen successen vieren

Dat organiseren we het liefst zelf, maar ook een leverancier kan ons uitnodigen. Bovenstaande voorwaarden gelden dan uiteraard ook. Bovendien zal de viering – naast versterking van de onderlinge relaties – ook moeten bijdragen aan onze reputatie en imago. Stem dit af met team communicatie.

Het kopen van (bouw)materialen of diensten én het daarbij bedingen van een korting bij onze leveranciers uit naam van Intermaris is voor privé zaken uiteraard niet toegestaan.

Voer alleen de werkzaamheden uit die horen bij je functie. Voer voor en vanuit Intermaris alleen die werkzaamheden uit waarvoor we langs de reguliere weg opdracht hebben gekregen. Word je door een bewoner ergens aangesproken, wijs dan respectvol op de service-procedures zoals die gelden.

Houd de relatie met de bewoners en leveranciers zakelijk. Zo voorkom je dat er in de buurten, wijken en wooncomplexen een gevoel van 'vriendjespolitiek' of voorkeursbehandeling ontstaat.

'Sneller dan verwacht had ik mijn klus in een woning af. Toen ik weg wilde gaan, vroegen de huurders of ik misschien ook even een kroonluchter boven hun eettafel kon ophangen. Het was een ouder echtpaar. Ik zag het ze eerlijk gezegd nog niet zo gauw zelf doen. Ik wilde ze dus best even helpen. Die kroonluchter zag er wel duur uit. Stel dat ik hem zou laten vallen... Wie moet de schade dan betalen? Ik? Of Intermaris? Ik heb dus toch maar nee gezegd. Vervelend, maar het leek me wel verstandiger'

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

(6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Integriteit en reputatie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Een beperkt vertrouwen van de omgeving in Intermaris raakt direct de betrokkenheid en loyaliteit van onze medewerkers. Een slechte reputatie maakt ons bovendien kwetsbaar voor kritiek bij integriteitsincidenten. Daarom willen we onze reputatie nog verder versterken.

Hoe doe je dat?

Een goede reputatie verdien je door het vertonen van het juiste gedrag en het leveren van goede prestaties. Wat we willen bereiken staat onder meer beschreven in onze meerjarenvisie. Bij reputatiemanagement gaat het dus vooral om het hoe.

Bij de reputatie van organisaties draait het om de perceptie, beoordeling en waardering van álle belanghebbenden. Voor ons zijn dat met vooral onze huurders en bewoners, onze leveranciers en andere samenwerkingspartners. Maar ook het grote publiek telt mee: de overige bewoners van Hoorn en Purmerend. Ook zij kijken naar onze reputatie. Het gaat dus altijd om het totaalbeeld.

Het gedrag dat stakeholders van ons ervaren is de belangrijkste aanjager van reputatie. Een goede reputatie moet je verdienen. Reputatie gaat niet om het cosmetisch oppoetsen van waardering. Het is veel meer dan alleen communicatie met de omgeving. Het gaat vooral ook om:

- Systematisch en doelgericht bouwen aan vertrouwen;
- Sturen op prestaties;
- Issues oplossen;
- Werken aan de goede naam en faam van Intermaris.

Eigenlijk dus alle aspecten die in deze code zijn langsgekomen.

Belangrijk is ook hoe je als organisatie omgaat met incidenten en issues. Instanties zijn daar niet altijd even goed in. Incidenten worden in het begin veelal ontkend, gebagatelliseerd of bij een ander neergelegd. Pas als de druk vanuit de omgeving te groot wordt, ontstaat de noodzaak tot transparantie, stelt men zich meer kwetsbaar op en neemt maatregelen. Het gevoel van too little, too late kan dan soms bijna niet meer worden weggenomen.

Vanuit reputatieperspectief bekeken is de juiste communicatie en respons op issues en integriteitskwesties één van de kerntaken van goed leiderschap. Het draait daarbij om snelheid, zorgvuldigheid, onafhankelijkheid, eerlijkheid en geloofwaardigheid. En het lef om consequenties te trekken, zonder aanzien des persoons. Halfslachtige maatregelen komen als een boemerang terug. Daarom is het belangrijk om alert te blijven.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Reputatie: beloftes waarmaken en issues aanpakken

Organisaties die aan hun reputatie willen bouwen, moeten in woord en daad het beste van zichzelf laten zien. Daar spelen de hele organisatie en alle medewerkers een rol in. Het thema reputatie is daarmee zeker geen exclusief domein van het team communicatie, maar vooral de verantwoordelijkheid van het bestuur en management.

Een sterke reputatie biedt veel voordelen. Het lukt beter om de beste mensen aan te trekken en te behouden. Bovendien hebben zij vaak loyale medewerkers die zich gedragen volgens de vastgestelde strategie en waarden. Dat is belangrijk vanuit het oogpunt van integriteit.

Verder zijn integere organisaties interessanter om diensten van af te nemen en om mee samen te werken. Voor organisaties met een goede reputatie gaan deuren sneller open. Bovendien levert het je als afzender veel meer bestuurlijke ruimte en geloofwaardigheid op. Last but not least kunnen instanties met een positief imago ook beter tegen een stootje.

Daarom loont het dus om werk te maken van reputatie! Dat begint met een heldere en realistische belofte aan de samenleving en de stakeholders. Dit doen we door steeds te communiceren over de belangrijkste thema's. Daarmee laten we zien op welke manier we onze beloftes inkleuren. Hoe we de beloftes elke dag waarmaken, door gedrag en prestaties.

Ons gedrag is de belangrijkste aanjager van reputatieversterking! Mochten er issues zijn, dan verwacht de buitenwereld dat de organisatie die voortvarend en zichtbaar aanpakt. Dit moeten we dan ook helder communiceren. Het gaat dus altijd om de combinatie van gedrag én communicatie. Gedrag is daarbij met voorsprong de belangrijkste aanjager van reputatieversterking. Daar sturen we dus het meest op. Reputatie en integriteit beginnen altijd aan de binnenkant van organisaties. Wie je bent en wat je doet (ook wel identiteit genoemd) bepaalt voor een belangrijk deel hoe de buitenwereld je ziet.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Er bestaat dus een duidelijke relatie tussen de identiteit en de reputatie van Intermaris. Andersom leidt een positieve reputatie tegelijkertijd óók tot trotse en gemotiveerde medewerkers. Daarbij is de kans groot dat zij gedrag zullen vertonen dat past bij de waarden en strategie van Intermaris.

Conclusie

Sturen op integriteit vraagt dus óók om sturen op onze reputatie (reputatiemanagement).

Dat kan dus op heel veel manieren. We moeten:

- issues zo goed mogelijk blijven oplossen;
- onze prestaties blijven verbeteren;
- onszelf effectief blijven profileren;
- oprecht de dialoog met stakeholders blijven voeren.

De basis is natuurlijk dat we ons vooral 'gewoon' gedragen. Sober en doelmatig. Op een manier die past onze maatschappelijke rol en past bij het maatschappelijk belang dat we dienen..

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Een aantal algemene gedragsregels in het kort:

- Je bent in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor jouw gedrag in werktijd.
- Regel privéaangelegenheden zoveel mogelijk buiten werktijd. Onze werktijd wordt betaald door onze huurders.
- Als je een opleiding wilt volgen, houd je dan aan de geldende afspraken.
- Weet wat er van je verwacht wordt als je verlof wilt opnemen, iets wilt declareren of als je verzuim moeten vragen.
- Weet waar de CAO-Woondiensten en de personeelsregelingen te vinden zijn en ken de Arbo-voorschriften die voor jouw werk van toepassing zijn.
- Persoonlijke afhankelijkheden kunnen voor het werk en Intermaris een risico vormen.
- We werken niet onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen. Met het roken van (e-) sigaretten en andere rookwaren mag je anderen niet tot last zijn.
- Nevenwerkzaamheden (zie ook onze CAO-Woondiensten) en relevante privé activiteiten moeten altijd worden gemeld bij je leidinggevende.
- Neem geen geschenken aan van zakelijke relaties.
- Een vriendelijk gebaar van een tevreden huurder na een verleende dienst mag je accepteren. Een kleine blijk van waardering (zoals een taart, bloemen of bonbons) deel je met je collega's. Accepteer nooit geld.
- Ga netjes om met alle spullen van Intermaris. Meld eventuele schades en gebreken.
- Houd je werkplek thuis en op kantoor schoon ('clean desk').
- Houd vanuit reputatiebelang rekening met wat je plaatst ('post') op social media. Als je twijfelt, check dit dan.
- Problemen maak je bespreekbaar met leidinggevende, P&O of de (externe) vertrouwenspersoon. Wacht daar niet mee.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkenluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Deel 4 | Tot slot

Bij twijfel... niet inhalen

Maak zorgvuldige afwegingen in situaties waarbij niet (onmiddellijk) duidelijk is wat de juiste keuze is. Overleg bij twijfel altijd eerst met je leidinggevende. Je kunt bij integriteitskwesties ook altijd terecht bij P&O of de bestuurssecretaris. Komen de direct betrokkenen er niet uit, dan neemt de directie een besluit.

Verantwoording afleggen

We vragen je bereid te zijn om je overwegingen bij een keuze te toetsen en daarover verantwoording af te leggen. Bij Intermaris willen we transparant zijn over eigen belangen en afhankelijkheden.

Excuses maken

We maken – als er toch een misstap is begaan – oprechte excuses om de vertrouwensrelatie te helpen herstellen. Als we een schadevergoeding toekennen maken we óók onze oprechte excuses aan de gedupeerde partij of persoon. Alleen een vergoeding vinden we niet voldoende.

Betrokkenheid derden

Het kan zijn dat een andere partij verleidt tot het doen van handelingen in strijd met deze code. Als een derde betrokken is bij een misstand, dan heeft dit ook consequenties voor die derde. Een mogelijke consequentie zou kunnen zijn, naast het verhalen van eventuele schade, het verbreken van elke verdere samenwerking. Of aangifte bij de politie.

Sanctiebeleid

We vinden het een ernstige zaak als een medewerker niet integer, in strijd met (on)geschreven regels en/of in strijd met de code handelt. Afhankelijk van de ernst van de overtreding onderneemt Intermaris verdere stappen. Bij strafbare feiten doet Intermaris altijd aangifte en volgt daarbij de daartoe aangewezen juridische weg. De met overlegpartners en OR afgesproken sanctiemogelijkheden zijn van toepassing.

Klokkenluidersregeling

Intermaris kent een klokkenluidersregeling. Hierin is de meldprocedure bij het (vermoeden van) misstanden geregeld. Een misstand kan zijn grensoverschrijdend gedrag van anderen, het vermoeden van fraude of andere situaties die kennelijk niet integer zijn. Deze maken onderdeel uit van de klokkenluidersregeling. Meld dit bij onze vertrouwenspersoon. In overleg met haar kijk je naar mogelijke vervolgstappen en/of vind je steun in jouw situatie.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkenluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Tot slot...

Natuurlijk bestonden er bij Intermaris ook voor deze integriteitscode al waarden, normen en regels. De meesten van ons hielden zich hier uit zichzelf al aan. Dus daar hebben we deze brochure niet echt voor nodig. Deze code is dan ook geen motie van wantrouwen, maar een leidraad die ons allemaal bij twijfel in de goede richting duwt. Voor de buitenwereld maakt de code bovendien duidelijk waar wij met elkaar voor staan!

Tot slot, maak het bespreekbaar als je ergens mee zit!

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkenuidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures

Vertrouwenspersoon

Wil jij met iemand buiten de organisatie praten over een situatie of probleem? Dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon. Bij haar kun je ook terecht als je (vermoedens van) misstanden wilt melden, zoals grensoverschrijdend gedrag, fraude of andere niet integere praktijken (klokkenuidersmeldingen). Je kunt zonder tussenkomst van iemand te allen tijde contact opnemen. Dit gebeurt anoniem en wordt niet gedeeld met Intermaris. Je bent daarover aan niemand verantwoording schuldig.

Vertrouwenspersoon: Jolan Bosman [06 – 53 52 50 21 / kantoorbosman@gmail.com]

Privacy (data) lekken

Bedrijfsinformatie en huurdersgegevens kunnen ondanks alle zorg toch ergens terecht komen waar het niet hoort. Bijvoorbeeld door diefstal, verlies of een verkeerd bezorgde brief of mail. In die gevallen kan er sprake zijn van een datalek.

Mocht dat gebeuren, of heb je hiervan een vermoeden, meld dit dan bij de Privacy Officer(s) via privacy@intermaris.nl.

Agressievoorvallen

We leggen alle agressie voorvallen vast. Dit helpt inzicht te houden op wat er gebeurt en om agressie naar de toekomst te voorkomen door betere maatregelen. Meld agressie altijd, ook als je het zelf als 'niet zo erg' of 'acceptabel' ervaart. Ervaar je agressief gedrag of bedreiging? Lees het Agressieprotocol voor meer informatie.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstrengeling
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Agressie melden: via het registratieformulier op intranet.

Verlies of diefstal van mobiele apparatuur

Als je een mobiele telefoon of apparatuur verliest of als er sprake is van diefstal meld dit dan zo snel mogelijk bij privacy@intermaris.nl.

Storingen en problemen op en rond jouw werkplek

In jouw omgeving op de site van Ultimo kan je facilitaire en ICT zaken melden.

Deel 1 | Waarom integriteitsbeleid

- > Bewust handelen
- > Glazen huis
- > Voortdurend proces
- > Over de code

Deel 2 | Algemene opvatting

- > Onze drie kernwaarden: betrokkenheid, betrouwbaarheid, ambitie
- > Morele en ethische dilemma's in ons werk
- > Wat hoor ik te doen?

Deel 3 | Gewenst gedrag: thema's uit onze praktijk

- (1) We hebben respect voor elkaar, onze bewoners en anderen
- (2) We gaan vertrouwelijk om met bedrijfsinformatie
- (3) We gaan zorgvuldig en bewust om met bedrijfseigendommen
- (4) We houden ons aan interne afspraken bij verhuur en verkoop
- (5) We voorkomen belangenverstremming
- (6) We verstevigen de reputatie van Intermaris

Deel 4 | Tot slot

- > Bij twijfel... niet inhalen
- > Verantwoording afleggen
- > Excuses maken
- > Betrokkenheid derden
- > Sanctiebeleid
- > Klokkeluidersregeling

Bijlage: *Overzicht belangrijke loketten en meldprocedures*

Dankwoord

Deze productie is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met een groep ambassadeurs van integriteit bij Intermaris:

- **Ljalja Andronova** (beleidsmedewerker)
- **Stefan Bellaart** (kwaliteitsmedewerker dagelijks onderhoud)
- **Tanneke van den Berg** (teamleider Bewoners & Leefbaarheid)
- **Edy Klaassen** (strategisch adviseur communicatie)
- **Dorine Rustenburg** (P&O adviseur)
- **Daniëlle Rozemond** (teamleider klant- en facilitair centrum)
- **Nadine Scheewe** (kwaliteitsmedewerker facilitaire diensten, OR-lid)
- **Ger Tuijp** (procesexpert, OR-lid)
- **Mark de Vries** (bestuurssecretaris)
- **Noëlle Zarrade** (opleidingsadviseur/trainer P&O)

Belangrijkste bronvermeldingen:

- **Als de oplossing het probleem is.**
 - Edgar Karssing (2018)
- **Maximes.** Een collectie voor het werk.
 - Muel Kaptein
- **Giftige communicatie. Het voorkomen en oplossen van gedoe op het werk.**
 - Hertogh/Van der Wel (2017)
- Tekst '**Reputatiemanagement**' gebaseerd op hoofdstuk 11: Jaarboek Integriteit 2015
 - Ron van der Jagt en Jasper de Boom