



**Mozaïek Wonen**

**Gedrag- en  
integriteitscode,  
*afspraken*  
*over*  
*goed gedrag*  
*en*  
*integriteit***

*versie augustus 2021*

## **GEDRAGS- EN INTEGRITEITSCODE**

### **1. Inleiding**

Waarom zijn goed gedrag en integriteit zo belangrijk?

Goed gedrag en integriteit samen zijn meer dan je houden aan de regels die een organisatie stelt. Integer handelen uit zich ook in het nemen van verantwoordelijkheden die aan het functioneren van de leidinggevende en medewerkers verbonden zijn. Je vult zelf die verantwoordelijkheden in aan de hand van normen en waarden.

Mozaïek Wonen wil daarom dat haar medewerkers in een open en eerlijke omgeving kunnen werken. In een sfeer waarin we met elkaar kunnen praten over wat wel en wat niet kan en elkaar durven aan te spreken op elkaars gedrag.

Het gedrag van de medewerkers van Mozaïek Wonen bepaalt mede het beeld dat de buitenwereld, de maatschappij, heeft van Mozaïek Wonen. Juist omdat Mozaïek Wonen een onderneming is die midden in de samenleving staat en samen met lokale partners invulling geeft aan de thema's wonen, welzijn, zorg en leefbaarheid, is het van groot belang dat onze klanten en onze relaties vertrouwen hebben in Mozaïek Wonen.

De medewerkers van Mozaïek Wonen bepalen met elkaar het gezicht van de organisatie. Dat is voor ons de reden een aantal zaken vast te leggen in een gedrags- en integriteitscode.

#### **De gedrags- en integriteitscode zelf**

Het doel van de gedrags- en integriteitscode is dat het voor iedereen duidelijk is wat zij van ons kunnen verwachten maar ook wat wij van anderen verwachten.

Deze gedrags- en integriteitscode geldt voor iedereen van Mozaïek Wonen: als er staat 'medewerkers', dan geldt dat ook voor leidinggevendenden, directie en de Raad van Commissarissen. Op enkele punten is de code geformuleerd in de vorm van concrete regels, op veel andere punten in de vorm van algemene gedragslijnen. Hiervoor is bewust gekozen. De code heeft als doel dat medewerkers hun handelen binnen de specifieke omstandigheden goed interpreteren, beoordelen en afwegen. De code heeft niet het doel om deze verantwoordelijkheid van ze over te nemen.

We willen vooral een proces op gang houden van bewustzijn en dialoog. Schatten we de gevolgen en risico's van bepaalde situaties goed in? Maken we daarin dezelfde afwegingen? Praten we hier voldoende over met elkaar? Hoe zorgen we ervoor dat we niet alleen integer handelen, maar ook nog eens integer overkomen? Dit omdat de grens tussen 'goed gedrag' en 'fout gedrag' niet altijd helder is en per situatie kan verschillen.

Deze gedrags- en integriteitscode is een openbaar document. Wij willen op de inhoud aanspreekbaar zijn. Huurders, woningzoekenden, externe relaties en andere belanghebbenden kunnen de code inzien op onze website.

## HART VOOR HUURDERS

### 2. Van Missie naar Kernwaarden

#### Onze missie en visie

Huisvesten van die doelgroepen, die daar zelf niet in kunnen voorzien, ziet Mozaïek Wonen als haar voornaamste opdracht. Aan deze missie ontleent zij haar bestaansrecht en identiteit. We zijn echter van mening dat het om meer gaat dan alleen het bieden van een huis. In onze steeds complexere en veranderende samenleving is de behoefte aan een eigen plek, waar men zich prettig, veilig en gezien voelt, groot.

Mozaïek Wonen heeft deze behoefte vertaald in haar missie:

***'Het bieden van een thuis aan onze huurders door middel van voldoende goede en betaalbare huisvesting aan mensen – van jong tot zeer oud – met een smalle beurs en aan mensen die voor hun huisvesting bijzondere aandacht en zorg nodig hebben'.***

Onze passie hierbij is: Hart voor Huurders

#### Onze rolopvatting

In lijn met deze missie en passie hebben we onze rolopvatting als volgt geformuleerd:

- Wij zijn er voor onze huidige en toekomstige huurders. We luisteren goed naar hen en spelen in op hun wensen voor zover dit past binnen onze missie. Zo dragen we bij aan het faciliteren van een echt **thuisgevoel** voor onze huurders.
- Wij zijn een maatschappelijke organisatie en werken graag samen met andere (maatschappelijke) organisaties als dit het prettig wonen van onze huurders bevordert.
- Wij zijn een betrouwbare partner; huurders en belanghouders kunnen op ons rekenen. Hiertoe beschikken we over een goede professionele organisatie en bekwame medewerkers.
- Wij kennen onze financiële mogelijkheden. Dit betekent dat we maximaal en financieel verantwoord investeren en uitgaven doen om te komen tot een optimale realisatie van onze maatschappelijke ambities. Niet alleen nu maar ook in de toekomst.

#### Onze kernwaarden

Onze kernwaarden bepalen de wijze waarop we werken en georganiseerd zijn. Ze zijn herkenbaar in ons gedrag met huurders, belanghouders, maatschappelijke partners en ketenpartners én in het contact van onze medewerkers onderling. Zo vormen de kernwaarden belangrijke drijfveren van ons persoonlijk handelen en zijn ze zo vanzelfsprekend dat ze in het DNA van Mozaïekers zitten.

Dit zijn onze kernwaarden:

- We zijn EMPATISCH – We kunnen ons inleven en verplaatsen in de huurder en leveren maatwerk waar nodig.
- We zijn VERBINDEND – We staan in verbinding met de huurders omdat we willen weten wat er bij hen leeft.
- We zijn SAMENWERKEND – We werken met anderen samen aan die zaken die belangrijk zijn voor onze huurders en hen bezig houden.
- We zijn BETROUWBAAR – We doen wat we zeggen en nemen op een transparante wijze onze verantwoordelijkheid bij het realiseren van afspraken.

De kernwaarden zijn verder uit te werken tot daar bij behorend gedrag:

## 1. EMPATHISCH



*We zijn EMPATHISCH – We kunnen ons inleven en verplaatsen in de huurder en leveren maatwerk waar nodig.*

*Dat betekent in gedrag:*

- We kunnen ons inleven en verplaatsen in de huurder.
- We begrijpen welke impact ons handelen heeft op de huurder.
- We tonen begrip voor de wensen en belangen van een huurder en spannen ons in om aan deze wensen en belangen tegemoet te komen.
- We zijn oplossingsgericht binnen de marges en beslisruimte die we hebben.
- We gebruiken interne regels en processen als ondersteuning en niet als doel op zichzelf.

## 2. VERBINDEND



*We zijn VERBINDEND – We staan in verbinding met de huurders omdat we willen weten wat er bij hen leeft.*

*Dat betekent in gedrag:*

- We benaderen huurders open, vriendelijk en respectvol.
- We onderzoeken proactief de wensen en behoeften van huurders en vragen door, zodat we weten wat de bedoeling is van een vraag.
- We kunnen ook nee zeggen tegen een huurder, maar spannen ons wel in om een alternatieve oplossing te vinden.
- We vragen of aan verwachtingen, wensen of behoeften is voldaan.
- We bieden huurders de mogelijkheid tot bijstelling en geven aan dat men hier later ook nog op terug kan komen.

## 3. SAMENWERKEND



*We zijn SAMENWERKEND – We werken met anderen samen aan die zaken die belangrijk zijn voor onze huurders en hen bezig houden.*

*Dat betekent in gedrag:*

- We zetten ons in als ambassadeur van de organisatie.
- We helpen anderen proactief hun doelen te bereiken.
- We staan open en hebben respect voor andere meningen en ideeën.
- We maken eigen belangen ondergeschikt aan het algemene belang.

## 4. BETROUWBAAR



*We zijn BETROUWBAAR – We doen wat we zeggen en nemen op een transparante wijze onze verantwoordelijkheid bij het realiseren van afspraken.*

*Dat betekent in gedrag:*

- We handelen als een consistente en betrouwbare partner.
- We stellen afgewogen en realistische doelen.
- We nemen verantwoordelijkheid voor de voortgang en kwaliteit van het werk.
- We maken duidelijke afspraken over de duur van de afhandeling en zorgen voor goede vastlegging.
- We zijn transparant over resultaten en prestaties.

## INTERNE AFSPRAKEN

### 3. Van Kernwaarden naar Vitale bedrijfscultuur bij Mozaïek Wonen

Het gedrag van de medewerkers van Mozaïek Wonen bepaalt mede het beeld dat de maatschappij heeft van Mozaïek Wonen. Mozaïek Wonen heeft dit vertaald naar een Vitale bedrijfscultuur.

De belangrijkste elementen van deze cultuur zijn:

- We zijn **gedreven** om een bijdrage te leveren aan de missie van Mozaïek Wonen, bijvoorbeeld door ons te laten leiden door de doelstellingen en aan de orde te stellen als systeem/procedures/regeltjes dit in de weg staat, fouten te signaleren, elkaar aan te spreken en knelpunten proactief op te lossen.
- We spelen adequaat in op een constant **veranderende** samenleving.
- We zijn betrokken, collegiaal, leveren een toegevoegde waarde en zijn een goede **ambassadeur** van en voor Mozaïek Wonen.
- We halen **het beste uit onszelf** en uit anderen.
- We zoeken een evenwichtige balans tussen samenwerken en zelfstandig werken onder andere door kennis te delen, **proactief te zijn** en goed af te stemmen.
- We hebben een proactieve instelling om als medewerker of team te willen **verbeteren**, bijvoorbeeld door te streven naar verbetering van dienstverlening naar de huurders en de resultaten van Mozaïek Wonen.
- We delen elkaars ervaringen en nieuwe ontwikkelingen om ervan te **leren**.
- We gaan **flexibel** om met taken en privé- en werktijden bij pieksituaties, prioriteiten en een problematische bezetting.
- We zijn bereid en alert om te ontwikkelen en te veranderen, zodat we **adequaat kunnen inspelen** op veranderingen in de samenleving en de organisatie.

Een Vitale bedrijfscultuur ontstaat niet vanzelf. Mozaïek Wonen is zich dat bewust en heeft daarom de randvoorwaarden voor het bereiken en behouden van een vitale bedrijfscultuur benoemd.

Deze zijn:

- We zijn een **sociaal betrokken werkgever** en bieden een veilige werkomgeving, zowel letterlijk als figuurlijk.
- We zijn helder over wat wordt verstaan onder vitale bedrijfscultuur.
- We staan voor inspirerend en coachend **leiderschap**.
- We geven ruimte voor (persoonlijke) **ontwikkeling**.
- We leggen de verantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie en geven onder andere ruimte voor **eigen inbreng**, samenwerking, initiatief, invulling van eigen werkzaamheden en verantwoorden van verstrekte bevoegdheden.
- We hebben goed **zicht op** (ontwikkelingen in) **omgeving** en samenleving.
- We zijn ons bewust van de **voorbeeldfunctie** die de directie en de teamleiders hebben en verwachten deze voorbeeldfunctie ook van de medewerkers onderling.
- We vragen de medewerkers **verantwoordelijkheid te nemen** om dilemma's en knelpunten (ongevraagd) bespreekbaar te maken bij leidinggevenden.

#### **4. Correct persoonlijk gedrag**

Naast de kerncompetenties staan de medewerkers van Mozaïek Wonen ook voor correct persoonlijk gedrag. Dat betekent onder andere dat de medewerkers staan voor:

- Op tijd komen op afspraken.
- Correct taalgebruik.
- Het volgen van de huisstijl van Mozaïek Wonen.
- Representatieve en verzorgde kleding.
- Niet roken bij contacten met klanten en zeker geen gebruik van alcohol of drugs tijdens het werk.

De kledingafspraken zijn vastgelegd in de notitie Passend en representatief gekleed.

#### **5. Nevenwerkzaamheden melden**

Medewerkers van Mozaïek Wonen kunnen naast hun functie bij Mozaïek Wonen actief zijn bij bijvoorbeeld een vereniging, een stichting of een familiebedrijf. Zulke nevenactiviteiten zijn over het algemeen geen enkel probleem.

Er zijn echter nevenwerkzaamheden die slecht te combineren zijn met een functie bij Mozaïek Wonen. Je moet hierbij niet alleen denken aan werkzaamheden die tot (de schijn van) verstrengeling of botsing van belangen kunnen leiden, maar ook aan activiteiten die het aanzien van Mozaïek Wonen kunnen aantasten.

Daarom moet voor alle nevenwerkzaamheden (in loondienst voor derden of voor eigen rekening) altijd vooraf schriftelijk toestemming worden gevraagd aan de direct leidinggevende. Dit staat ook zo beschreven in de cao Woondiensten

#### **6. Zorgvuldig gebruik van de middelen van Mozaïek Wonen**

De faciliteiten die door Mozaïek Wonen worden aangeboden, zoals kantoorartikelen en apparatuur zijn vanzelfsprekend bestemd voor het uitvoeren van een functie. Zo nu en dan mag je deze middelen ook gebruiken voor privédoeleinden, zo lang je er maar voor zorgt dat de kosten van dit gebruik tot een minimum beperkt blijven en je gewone werkzaamheden er niet door in het gedrang komen. Een printje maken van je belastingopgave, een telefoontje naar de bank; zolang je daar niet te veel tijd insteekt en zorgt dat je de juiste prioriteiten in het oog houdt, is dit geen probleem.

Maar het is natuurlijk niet de bedoeling dat je uitgebreid kopieert voor bijvoorbeeld de voetbalclub of de telefoon van het werk onbepaald voor privédoeleinden gebruikt. Net zomin als je werktijd bedoeld is om privé zaken af te handelen. Een té lange pauze houden, te laat komen of te vroeg naar huis gaan zijn ook voorbeelden hiervan.

#### **7. Bewust gebruik van e-mail, intranet, internet en social media**

Het gebruik van IT-middelen heeft binnen Mozaïek Wonen een grote vlucht genomen. De voordelen van IT (bereikbaarheid, snelheid, gebruiksgemak en dergelijke) zijn algemeen bekend. Indien IT-middelen echter niet correct worden gebruikt kan dit tot (zeer grote) ongewenste effecten leiden zowel voor huurders, individuele medewerkers als voor de organisatie als geheel. Daarom is een goed gebruik van IT-middelen noodzakelijk.

In de Gedragscode Goed IT-gebruik is dit nader uitgewerkt.

## 8. Zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ook wel de Privacywet genoemd, stelt hoge eisen aan Mozaïek Wonen. De strekking van deze wet is privacy van personen te beschermen door onrechtmatig gebruik van persoonsgegevens tegen te gaan. De AVG richt zich op de verwerking van persoonsgegevens. Onder die verwerking valt onder meer het verkrijgen, verzamelen, opvragen, raadplegen en wijzigen van gegevens. De verwerker moet bij het totale proces van gegevensverwerking, dus ook bij het verkrijgen en verzamelen van persoonsgegevens, rekening houden met bepaalde regels.

Werken bij Mozaïek Wonen betekent dat medewerkers te maken krijgen met vertrouwelijke informatie. Van jou wordt verwacht dat je zowel binnen als buiten de organisatie zorgvuldig met zulke informatie omgaat. Controleer daarom altijd, als je je werkplek verlaat, of je geen documenten open hebt liggen die niet voor het oog van iedere willekeurige voorbijganger bestemd zijn. Lock je computer, zodat ook die informatie beschermd is. Zorg ervoor dat je spullen, voordat je naar huis gaat, netjes opgeborgen zijn, indien nodig zelfs in afgesloten kasten. De computer sluit je af.

Ook na het verlaten van je werkplek is het nodig om alert te blijven. Bijvoorbeeld wanneer je het in het openbaar vervoer met collega's over het werk hebt. De trein lijkt een prima plek om nog even wat stukken door te nemen, maar het is vaak beter van niet. Je weet immers niet wie er meeluistert of meekijkt. Zo moet je ook voorzichtig zijn bij het digitaal versturen van informatie. Voor je het weet maak je jezelf onbedoeld schuldig aan een 'datalek': het doorgeven van informatie aan de verkeerde persoon.

## EXTERNE AFSPRAKEN

### 9. Afspraken voor externe contacten met bewoners

Vanzelfsprekend zijn er contacten met bewoners in het kader van de reguliere dienstverlening. Naast de nodige inhoudelijke werkafspraken zijn er ook enkele gedragsafspraken.

Deze afspraken zijn:

- Mozaïek Wonen stelt een deugdelijk legitimatiebewijs beschikbaar. Hieruit blijkt dat je een dienstverband hebt met Mozaïek Wonen. Deze legitimatie toon je desgewenst aan de bewoner.
- Je informeert de bewoner bij binnenkomst over het doel van het bezoek.
- Je voorkomt dat je met een bewoner of derden in een discussie belandt over onderwerpen die de belangen van Mozaïek Wonen kunnen schaden.
- Je meldt schades, onenigheden of weigeringen van bewoners direct aan de betrokken leidinggevende bij Mozaïek Wonen.

### 10. Geen relatiegeschenken en kerstpakketten aannemen

Soms kan je vanuit je functie geconfronteerd worden met een externe relatie die je iets wil aanbieden.

De schenker wil je wellicht ergens voor bedanken of uiting geven aan een goede relatie met Mozaïek Wonen. In principe neemt een medewerker van Mozaïek Wonen geen geschenken aan. Geschenken hebben in de regel als doel om de ontvanger gunstig te stemmen en zo te beïnvloeden bij huidige of toekomstige samenwerking. Je objectiviteit kan hierdoor worden beïnvloed en dat is ongewenst.

Als het gaat om geschenken van geringe waarde, zoals pennen, agenda's en kalenders, mogen die in de meeste gevallen wel worden aangenomen. Dat geldt in de regel ook voor geschenken van andere corporaties.

Omdat geschenken nogal eens worden aangeboden op momenten dat de leiding niet geraadpleegd kan worden, bepaalt degene die het geschenk krijgt aangeboden in eerste instantie zelf of hij het mag accepteren. Hij kan dat in de gegeven omstandigheden het beste beoordelen.

Indien een geschenk niet kan worden geweigerd, dan volgt overleg met de direct leidinggevende. Die bepaalt vervolgens, eventueel in overleg met de directie, de bestemming van het geschenk. Geschenken die op het huisadres bezorgd worden, lever je altijd in bij je direct leidinggevende, ongeacht de waarde. Die bepaalt vervolgens de bestemming van het geschenk.

### 11. Beperk excursies en etentjes

Een externe relatie kan je ook uitnodigen voor een lunch of diner. Als dat gebeurt in het kader van een zakelijke bespreking, is er geen bezwaar om daaraan gevolg te geven. Is dat niet het geval, dan sla je de uitnodiging af. Zijn etentjes nodig of nuttig, betaal dan om de beurt.

Uitnodigingen voor sportieve en culturele manifestaties mag je eveneens niet aannemen. Maar het kan voorkomen dat je vindt dat je de uitnodiging uit het oogpunt van zakelijk belang niet kunt afslaan, of dat er andere redenen zijn om de uitnodiging wel aan te nemen. Dit bespreek je dan met je direct leidinggevende. Deze bepaalt of er voldoende reden is om een uitzondering te maken.

Uitzonderingen zijn mogelijk als het *eenmalig* is, *past* bij de gelegenheid, beperkt is tot *een dag*, binnen *Nederland* blijft en (de excursie) vooraf *gemeld* is bij de leidinggevende, directie of Raad van Commissarissen, al naar gelang om wie het gaat.



## **12. Voorkom privé afnemen van diensten of producten van aannemers of leveranciers die ook voor Mozaïek Wonen werken**

Iedereen begrijpt dat je niet tegelijk met een aannemer kunt onderhandelen over de prijs van je eigen uitbouw en de prijs van een opdracht van Mozaïek Wonen aan dezelfde aannemer.

De volgende regels zijn van toepassing:

- *In principe niet.* Er worden privé in principe geen diensten of producten afgenomen van aannemers of leveranciers, van eenieder wordt wijsheid en terughoudendheid verwacht.
- Indien er geen directe werkrelatie is tussen medewerker en extern bedrijf, dan is een uitzondering op de regel mogelijk mits van tevoren gemeld aan betrokken leidinggevende, directie of Raad van Commissarissen, al naar gelang wie het betreft. Leidinggevende, directie of Raad van Commissarissen beslist of het acceptabel is.

## **13. Geen opdrachten geven aan familie of goede vrienden**

De regel is simpel: opdrachten geven aan familie of goede vrienden kán niet. De motivatie is eveneens simpel: je kan niet verwachten dat iemand scherp en zakelijk onderhandelt met een familielid of vriend en zeker niet wanneer de opdracht niet naar behoren is uitgevoerd.

Wees om dezelfde reden kritisch met al te vriendschappelijke relaties met personen binnen bedrijven die voor ons werken.

## **14. Beperk zakelijke contacten met oud-medewerkers**

Het kan natuurlijk zo zijn dat iemand, om welke reden dan ook Mozaïek Wonen verlaat en overstapt naar een ander bedrijf. Ook dan kan er een zakelijke relatie met Mozaïek Wonen ontstaan. Het zakelijke belang van Mozaïek Wonen is daarbij leidend. Voorwaarde is dat de producten of diensten concurrerend zijn en marktconform.

In het geval de oud-medewerker vanuit zijn oude functie bij Mozaïek Wonen kon beschikken over kritische informatie, zoals budgetten en aanbestedingsplannen, is het verstandig geen zakelijke contacten te onderhouden met het bedrijf waar de oud-medewerker nu werkt.

## ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN EN VERTROUWENSPERSOON

### 15. Ongewenste omgangsvormen

Voor Mozaïek Wonen zijn alle vormen van ongewenst gedrag onacceptabel. Bij de term ongewenst gedrag moet je denken aan (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, stalking, pesten, treiteren, discriminatie en extremisme. Zoals je ziet is ongewenst gedrag een zeer breed begrip. Maar het is ook een subjectief begrip, omdat ieder voor zich bepaalt waar voor hem de grens ligt die acceptabel gedrag van ongewenst gedrag scheidt. Zo kan het best zijn dat je een arm om je schouder van de ene collega beschouwt als een vriendschappelijke toenadering, terwijl je hetzelfde gedrag van een ander als ongewenst ervaart. En misschien accepteer je plagerij van de ene collega wel, terwijl je je beledigd voelt als het van een ander komt. Wat voor de één acceptabel gedrag is, hoeft dat voor de ander niet te zijn.

Collega's maken onderling regelmatig grapjes over elkaar. Opmerkingen die op zichzelf volkomen onschuldig kunnen zijn. Maar wanneer veel van die grapjes over dezelfde collega gaan, zal die zich daar op den duur toch aan gaan ergeren en zich afvragen waarom hij steeds de klos is. Een dergelijke situatie kan leiden tot onnodige spanning tussen collega's en tot het ontstaan van een vervelende sfeer op de werkplek.

Mozaïek Wonen wil dit uiteraard voorkomen en verwacht daarom van haar medewerkers dat zij elkaar met respect behandelen en rekening houden met elkaars gevoelens.

Wanneer iemand zich gekwetst of bedreigd voelt door een opmerking of het gedrag van een collega, is er voor die persoon sprake van ongewenst gedrag.

Ongewenst gedrag kan ook andere vormen aannemen. Het kan zich ook uiten in seksueel getinte opmerkingen, ongewenste aanrakingen en dergelijke. Dat kan als kwetsend of erger worden ervaren. Soms is degene die het gedrag vertoont zich van geen kwaad bewust of heeft het niet zo bedoeld. Daarom vinden wij het belangrijk dat zulke zaken onderling besproken worden, zodat onderlinge spanningen voorkomen kunnen worden.

Als je zelf met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd, is het raadzaam eerst degene die je gekwetst heeft daarover aan te spreken, voordat je je bij een ander beklagt. Het is mogelijk dat jouw collega geen idee heeft dat je gekwetst bent. Geef de ander de kans het gedrag te veranderen. Als je er samen niet uitkomt, neem dan contact op met jouw direct leidinggevende of de vertrouwenspersonen.

Wanneer het andersom is, en je op je gedrag aangesproken wordt, probeer je dan te verplaatsen in de situatie van jouw collega. Is het mogelijk dat iemand met andere waarden en normen aanstoot neemt aan de opmerkingen die je misschien onnadenkend maakt en niet kwetsend bedoelt? Kan het zijn dat de manier waarop je jouw woorden kracht bijzet door een ander als bedreigend ervaren wordt? Probeer in het gevolg rekening te houden met de gevoelens van een ander.

## 16. Interne en externe vertrouwenspersonen

Veel integriteitkwesties kunnen heel goed onderling opgelost worden. Het streven van Mozaïek Wonen is een open organisatie te zijn, waarin collega's hun twijfels over integriteit met elkaar bespreken. Die vorm van collegialiteit bevordert een prettige werksfeer, waarin de medewerker zich lekker voelt. Om dit te bevorderen heeft Mozaïek Wonen een medewerker aangesteld als interne vertrouwenspersoon, die je kan begeleiden en adviseren bij integriteitkwesties. Alles wat je deze persoon vertelt, wordt vertrouwelijk en discreet behandeld. Ook voor vragen of problemen rond integriteit van meer zakelijke aard, zoals nevenwerkzaamheden, geschenken en uitnodigingen kan je contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon.

De interne vertrouwenspersoon is benoemd door de directie van Mozaïek Wonen, nadat deze daarover heeft overlegd met de ondernemingsraad.

Gelet op de soms preciaire zaken die dit kan betreffen, is er tevens voor gekozen een vertrouwenspersoon van buiten de organisatie te benoemen. Ook dit gaat in overleg tussen directie en ondernemingsraad.

Indien nodig, kan er afstemming plaatsvinden tussen de interne en de externe vertrouwenspersoon.

## MELDINGEN

### 17. Vertrouwelijk behandelen

Het melden van een integriteitschending kan gevolgen hebben voor zowel de melder als de betrokken collega. Daarom wordt bij intern of extern onderzoek vanuit privacyoverwegingen gezorgd voor anonimiteit van de melder door de melding vertrouwelijk te behandelen. De melder wordt zo op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld.

### 18. Klokkenuiderregeling voor melden van misstanden of integriteitsschending

Misstanden of integriteitsschendingen kunnen zich afspelen bij zaken als aanbestedingen, woonruimteverdeling of financiële administratieve handelingen. Omdat er wordt gewerkt met maatschappelijk geld heeft Mozaïek Wonen hierin een extra verantwoordelijkheid.

Mozaïek Wonen vindt het belangrijk dat medewerk(st)ers op een adequate en veilige manier melding kunnen doen van eventuele vermoedens van misstanden binnen de organisatie. Daarom is een goede en duidelijke regeling van belang. In de Klokkenuiderregeling is dit nader uitgewerkt.

Deze regeling maakt het mogelijk dat iedere medewerk(st)er (ernstige) misstanden kan melden, dat alle meldingen serieus en volgens een bepaalde procedure worden behandeld én dat de medewerk(st)er die 'aan de bel trekt' (de klokkenuider) persoonlijk geen negatieve gevolgen van zijn melding ondervindt.

Het Huis voor klokkenuiders is er voor mensen die een werk gerelateerde misstand willen melden. Dit kunnen werknemers in loondienst zijn, maar ook ex-werknemers, zzp'ers, uitzendkrachten en vrijwilligers. De medewerkers van Het Huis adviseren, ondersteunen, en doen indien nodig onderzoek. Ook geven zij voorlichting over klokkenuiden en integriteit aan werknemers en werkgevers. Hun dienstverlening is vertrouwelijk, onafhankelijk en gratis. Het Huis wil zo bijdragen aan het beëindigen van misstanden.

### 19. Intern melden van misstanden of integriteitschending

Er zijn diverse gevallen te bedenken die zich op verschillende van de genoemde terreinen bevinden. Wanneer je twijfelt bij wie je een kwestie moet melden, aarzel dan niet om in ieder geval de (interne) vertrouwenspersoon te benaderen. Die kan het best beoordelen hoe er met jouw klacht omgegaan moet worden en wie je daarbij het best kan helpen.

In een open en transparante organisatie zoals Mozaïek Wonen wil zijn, zou het het beste zijn als integriteitschending eerst in de reguliere interne organisatiestructuur gemeld wordt.

Dat kan in het volgende schema:

- 1 op 1:  
Allereerst kan je de betrokken collega 1 op 1 confronteren met jouw vermoeden van een integriteitschending. Zo kan je in een open gesprek samen tot een oplossing komen.
- Leidinggevenden:  
Als '1 op 1' niet tot een oplossing leidt of als dat niet verstandig is om te doen, dan kan de medewerker naar een leidinggevende gaan met de melding.
- Controller:  
De controller vervult een interne controllersfunctie en heeft veelvuldig te maken met vertrouwelijke onderwerpen. Voordat een melding naar de directie gaat, is het mogelijk deze medewerker te consulteren voor advies en bijstand.
- P&O:  
Net als de controller hebben de medewerk(st)ers van P&O veelvuldig te maken met vertrouwelijke onderwerpen. Voordat een melding naar de directie gaat, is het mogelijk P&O te consulteren voor advies en bijstand.
- Directeur-bestuurder:  
Leveren de hiervoor genoemde mogelijkheden om melding te doen geen oplossing op of als het niet verstandig is om het op die wijze te doen, dan kan de medewerker naar de hoogst verantwoordelijke bij Mozaïek Wonen, de directeur-bestuurder.
- Voorzitter van de Raad van Commissarissen:  
Indien de integriteitsschending over de directeur-bestuurder zelf gaat, dan kan de medewerker zich wenden tot de Voorzitter van de Raad van Commissarissen van Mozaïek Wonen.

Als de melding aanleiding geeft om noch 1 op 1, via een leidinggevende, via de controller, via P&O, de directeur-bestuurder of de Voorzitter van de Raad van Commissarissen tot een oplossing te komen of als dat naar het oordeel van de melder niet verstandig is om te doen, dan kan de melder naar een vertrouwenspersoon:

- Interne vertrouwenspersoon:  
De interne vertrouwenspersoon verricht onderzoek naar de vermeende integriteitschending en adviseert de betrokkenen over eventueel te nemen stappen.
- Externe vertrouwenspersoon:  
De externe vertrouwenspersoon verricht eveneens onderzoek naar de vermeende integriteitschending en adviseert de directeur-bestuurder of als het over de directeur-bestuurder zelf gaat de Voorzitter van de Raad van Commissarissen over eventueel te nemen stappen.

## **20. Klachtenreglement externe klachtencommissie ongewenste omgangsvormen**

Een melding bij de externe vertrouwenspersoon is een gevoelige stap die niet lichtzinnig is genomen door de melder. Om de melding en behandeling zo zuiver mogelijk te maken is een klachtenprocedure opgesteld. Er is een informele procedure en een formele procedure. De melder geniet hierbij rechtsbescherming.

De wijze waarop met dergelijke meldingen wordt omgegaan is vastgelegd in het Klachtenreglement ongewenste omgangsvormen.

**BIJLAGEN:**

**Gedragscode Goed IT-gebruik**

**Passend en representatief gekleed**

**Contactgegevens interne- en externe vertrouwenspersonen**

**Klokkenluideregeling**

**Klachtenreglement externe klachtencommissie ongewenste omgangsvormen**