

Gewenst gedrag bij Tiwos

Vastgelegd in:

1. Gewenst gedrag

2. Integriteitscode

3. Gedragscode internet, email en sociale media



PERSONEELSBELEID / -REGELING	
Onderwerp	Gewenst gedrag bij Tiwos Integriteitscode Gedragscode internet, email en sociale media
Besproken in MT	18 juni 2015 (MT akkoord)
Besproken met OR	23 juni 2015 (OR akkoord)
Besproken met RvT	31 augustus 2015
Vastgesteld door directie/RvT	31 augustus 2015
Toetsingsmoment	Tweejaarlijks.
Toelichting	<p>Begin 2024 zijn de volgende wijzigingen in dit document aangebracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Klokkeluidersregeling is sinds november 2023 een aparte regeling geworden en uit dit document verwijderd. - Bij hoofdstuk "Waar kun je melden?" zijn de gegevens van de nieuwe externe vertrouwenspersoon toegevoegd. <p>Deze regeling zal in de loop van 2024 volledig worden geactualiseerd. De nieuwe vertrouwenspersonen zijn in April 2024 toegevoegd.</p>

Dit document bevat een uitgebreide omschrijving van gewenst integer gedrag en bestaat uit:

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Gewenst gedrag	5
Integriteitscode	6
Waarom deze integriteitscode?.....	6
Gegevens vertrouwenspersonen	8
De spelregels.....	9
1. Goed werknemerschap.....	10
2. Rechten en plichten Tiwos medewerkers, leidinggevenden en Raad van Toezicht	10
3. Geschenken, giften, uitnodigingen en incidentele vergoedingen	11
4. Scheiding zaak en privé.....	12
5. Gedrag op de werkplek.....	13
6. Reageren op niet integere zaken.....	13
7. Uitdragen integriteitsbeleid door leidinggevende.....	13
Gedragscode internet, email en sociale media	15
Waarom deze gedragscode?	15
Achtergronden gedragscode	15
1. Voor wie?	16
2. Algemeen	16
3. Regels gebruik internet en e-mail	16
4. Richtlijnen gebruik sociale media	17
5. Controle	17
6. Sancties	18
7. Klachtenprocedure.....	18
8. Slot.....	18

Voorwoord

In 2012 ging ons beleidsplan *Thuis in de buurt!* in. Om dit beleidsplan tot stand te laten komen spraken we met huurders, andere belanghouders en met medewerkers over onder meer onze taakopvatting en opdracht. Tiwos wil dat bewoners zich thuis voelen in hun huis en in hun buurt. In nauwe samenwerking met bewoners en belanghouders werken we aan kansrijke buurten waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, kunnen meedoen en kunnen vooruitkomen. Tiwos staat midden in de Tilburgse samenleving.

Tiwos is een integere, professionele organisatie die haar verantwoordelijkheid kent en neemt en die betrouwbaar en zorgvuldig handelt. Tiwos wil een organisatie zijn waarvan de directeur/bestuurder, leidinggevenden, de medewerkers en de relaties die voor of namens Tiwos werken, boven iedere twijfel verheven zijn.

Wij onderschrijven de Aedes Code en de daaraan gekoppelde Governancecode. We vinden het belangrijk dat onze visie op integriteit en de daaraan gekoppelde spelregels duidelijk en bekend zijn. Onze integriteitscode is daarom o.a. voor relaties, huurders en belanghouders op onze website www.tiwos.nl te vinden. Deze code is ook aan iedere medewerker uitgereikt.

In de integriteitscode worden gedragsregels gegeven om de directeur/bestuurder, de leden van de raad van toezicht, leidinggevenden, medewerkers en in onze opdracht werkende relaties duidelijkheid te bieden over gewenst gedrag. Hierbij wordt uitdrukkelijk gesteld, dat de gewenste integriteit begint met een grondhouding en niet de limitatieve optelsom van de verschillende gedragsregels is. Het gaat erom dat we in ons werk steeds vanuit deze integere grondhouding handelen, dat we steeds bij onszelf ten rade gaan of we kunnen verantwoorden wat we doen of nalaten. Daarbij bewaren we onze onafhankelijkheid. Handelen vanuit persoonlijk belang of gewin is uitgesloten.

Ik ga ervan uit dat iedereen die bij en met Tiwos werkt zich realiseert dat hij of zij kan worden aangesproken op integer en verantwoordelijk gedrag en daarin het goede voorbeeld zal geven.

René Scherpenisse
Directeur-bestuurder

Juni 2015

Gewenst gedrag

Gewenst gedrag bij Tiwos

Je wordt van harte uitgenodigd de bijlagen te lezen. Deze codes en de regeling zijn vooral opgesteld om duidelijk te zijn over gewenst gedrag van medewerkers (en relaties) van Tiwos.

Onze bedoeling is dat je je professioneel gedraagt op een manier die we kenmerken als sociaal, dichtbij en gedreven.

Onze belangrijkste leidende principes daarbij zijn:

Respect

Je gedraagt je respectvol, ook in de manier waarop je communiceert.

Betrouwbaar

Je handelt in het belang van Tiwos en komt afspraken na. Persoonlijk belang of gewin speelt geen rol.

Verantwoordelijk

Je neemt verantwoordelijkheid voor wat je doet.

Eerlijk

Je zegt wat je vindt tegen de juiste persoon. Dit doe je op een constructieve manier.

Privé is privé

Privé activiteiten doe je in je eigen tijd; ook in mailverkeer, op internet en sociale media.

Onafhankelijk

Je vermijdt te allen tijde (de schijn van) belangenverstrengeling.

Bewust

Je bent je bewust van je rol bij Tiwos en het effect van wat je doet en zegt. Ook online.

“Bij twijfel niet inhalen”

De gedragscode geldt voor iedereen die in naam van Tiwos in actie komt.

Integriteitscode

Wat betekent dat bij Tiwos?

Waarom deze integriteitscode?

Integriteit is een grondhouding; een kwaliteit. Het woord kent vele betekenissen zoals: eerlijk, onomkoopbaar, ongeschonden, betrouwbaar, zorgvuldig, onafhankelijk en geloofwaardig. Het is een opsomming van waarden die we belangrijk vinden en die we willen terugzien in gedrag.

De kernwaarden van Tiwos zijn: sociaal, dichtbij en gedreven. Tiwos wil graag dat bewoners zich thuis voelen in hun huis, hun buurt en in Tilburg. In nauwe samenwerking met bewoners en partners werken we aan “*een thuis in een kansrijke buurt*”. We komen in ons werk in aanraking met allerlei partijen en met belangen die soms tegenstrijdig zijn.

We vinden het heel belangrijk dat onze medewerkers hun onafhankelijkheid bewaren en handelen vanuit onze bedoeling in het belang van onze organisatie en onze bewoners. Persoonlijk gewin en/of belang is daarbij uitgesloten.

Voor ons is dat de kern van integer handelen.

Integriteit betekent ook dat je je bewust bent van grenzen die niet overschreden mogen worden. Dat is in de praktijk lastiger te bepalen dan in theorie. Want hoeveel regels je ook formuleert, er blijft altijd een “grijs” gebied. Juist dat grijze gebied maakt dat je met je leidinggevende en/of collega’s in gesprek gaat en toetst of je een grens overschrijdt.

Deze notitie bestaat uit drie onderdelen:

- Deel 1 is de integriteitscode (met spelregels voor gewenst gedrag)
- Deel 2 betreft de klokkenluiderregeling.
- Deel 3 betreft de gedragscode internet, email en sociale media.

Voor wie?

Iedereen die in naam van Tiwos in actie komt, wordt geacht integer te handelen. Dat spreekt voor zich. Het gaat om medewerkers, leidinggevendenden, de directeur/bestuurder en leden van de Raad van Toezicht van Tiwos, maar ook externe relaties die in opdracht werken voor of optreden namens Tiwos.

Wij handelen naar de volgende integriteitswaarden en kunnen daarop worden aangesproken

Respect: betekent voor ons:

- Uitgaan van gelijkwaardigheid. Dat geldt voor zowel bewoners, relaties als collega’s. Elkaar in waarde laten, niet pesten, niet (ver)oordelen;
- er rekening mee houden dat normen en waarden onderling kunnen verschillen. Inleven in andermans gedachten-, en belevingswereld. Opletten met ‘grappige’ opmerkingen en respecteren van andermans grenzen;
- dat we *met* elkaar praten in plaats van *over* elkaar.

Onafhankelijkheid: betekent voor ons:

- dat we ervoor zorgen dat we nee kunnen (blijven) zeggen wanneer dat nodig is;
- dat we niet chantabel zijn;
- geen drank- en drugsgebruik;
- dat we geen geld aannemen;
- dat we privé en werk scheiden. We vermijden (de schijn van) belangenverstremgeling. Ook “de schijn van” kan schadelijk zijn voor het vertrouwen in Tiwos.
- dat we in principe geen geschenken aannemen en opletten bij het aanbieden van gratis diensten en privileges (conform de regels in deel 2 van de code).

Betrouwbaarheid: betekent voor ons:

- dat we boven iedere twijfel verheven zijn;
- dat we zorgvuldig omgaan met informatie;
- dat we afspraken nakomen;

Verantwoordelijkheid nemen: betekent voor ons:

- dat we dilemma's bespreekbaar maken;
- dat we bewust omgaan met middelen van Tiwos (geen verspilling of privégebruik);
- dat we reflecteren op ons eigen gedrag en bijsturen waar nodig.

Professionaliteit: betekent voor ons:

- dat we het goede voorbeeld geven;
- dat ons gedrag en onze communicatie transparant en open zijn;
- dat we benaderbaar en bereikbaar zijn.
- dat we open staan voor feedback.
- dat we juist, tijdig en gericht informeren;
- dat we alert zijn op risicogevoelige situaties.
- dat we ons bewust zijn dat we de schijn tegen kunnen hebben;

Voorbeelden van situaties waarbij integriteit in het gedrag komt/kan komen

- *Materialen uit een sloopwoning kun je goed gebruiken. Omdat ze anders toch worden weggegooid neem je ze mee.*
- *Je laat een aannemer die voor Tiwos werkt, ook bij jou in huis een klus doen. Hij wil je wel "matsen" met de factuur.*
- *Je collega is erg actief in het verenigingsleven. Je hebt al een paar keer gemerkt dat hij/zij hiervoor gebruik maakt van de kopieermachine en onder werktijd online activiteiten verricht*
- *Je hebt een feestje gehad. Het was erg gezellig en je hebt een beetje veel gedronken. De volgende dag word je wakker met een kater. Meld je je ziek?*
- *Je bent de steun en toeverlaat van een huurder (ster). Hij/zij doet een steeds groter beroep op je medeleven en betrokkenheid. Je gaat er vaker dan gemiddeld langs.*

Beheersmaatregelen ten aanzien van integriteit

- Bij werving en selectie vragen we om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en referenties.
- We hebben een mandateringsregeling waarin ook transactielimieten zijn opgesteld voor o.a. het management en directie.
- De integriteitscode wordt bij indiensttreding door P&O uitgereikt en toegelicht.
- Integriteit is onderdeel van het beoordelingsgesprek.
- We passen het 4-ogen principe toe op contracten met derden (aanbesteding, projecten).
- We hebben een transparant aanbestedingsbeleid.
- We hebben afgesproken relatiegeschenken uit principe niet te accepteren. Worden ze toch in ontvangst genomen, dan worden ze verloot in de jaarlijkse loterij waarvan de opbrengst naar een goed doel gaat. Of we schenken ze rechtstreeks aan een goed doel.
- We gaan ervan uit dat je bij twijfel in gesprek gaat met je leidinggevende.
- We hebben een klokkenluiderregeling opgesteld die waarborgt dat meldingen vertrouwelijk en zorgvuldig worden behandeld.

Mogelijke sancties

Wanneer de integriteitscode niet wordt nageleefd kunnen er sancties volgen, zoals:

- Een officiële waarschuwing (die opgenomen wordt in het personeelsdossier).
- Schorsing.
- Ontslag.

Het spreekt voor zich dat de ernst van de situatie bepalend is voor de sanctie. In geval van strafbare feiten doen we altijd aangifte.

Gegevens vertrouwenspersonen

Wanneer er sprake is van (vermoeden van) misstanden of ongewenst gedrag dan kan dit op verschillende manieren worden gemeld:

1. Bij de interne vertrouwenspersoon integriteit: Lion Mutsaers, senior financieel economisch adviseur, team Planning & Control, bereikbaar via lionmutsaers@tiwos.nl of 06 -82 16 34 36.
2. Bij de externe vertrouwenspersoon van Rots Vertrouwenspersonen. De externe vertrouwenspersoon heeft drie taken:
 - Opvang, begeleiden en adviseren van de medewerker
 - Voorlichten, informeren en inspireren van de organisatie
 - Gevraagd en ongevraagd adviseren van bestuur en management

De externe vertrouwenspersonen zijn op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur als volgt bereikbaar:

Regina Nieboer
06 - 23 70 70 26
regina@rots-vp.nl

Joost van Dijck
06 - 25 16 33 09
joost@rots-vp.nl

De vertrouwenspersoon reageert zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 1 werkdag op een melding. Bij afwezigheid is altijd één van de andere vertrouwenspersonen beschikbaar om waar te nemen.

De spelregels

Voor wie gelden de spelregels?

Spelregels gelden voor iedereen

Deze gedragscode geldt voor iedereen die in naam van Tiwos in actie komt. Dit zijn: medewerkers, leidinggevenden, de directeur/bestuurder en leden van de Raad van Toezicht. De code geldt ook voor in onze opdracht werkende relaties. Dat kunnen bedrijven of instanties zijn die werken voor of optreden namens Tiwos of in opdracht van Tiwos. Tiwos vindt het noodzakelijk dat alle betrokkenen zich conformeren aan deze integriteitscode. Hierin is vastgelegd wat kan en niet kan, en wat mag en niet mag.

Op sommige punten formuleren wij de code in 'harde regels', op andere punten in wenselijke gedragslijnen. In het laatste geval ligt de interpretatie bij de lezer/uitvoerder. Hier geldt:

bij twijfel niet inhalen!

Openbaar

Deze gedragscode is te vinden op onze website. Incidenten worden door P&O bijgehouden. Om de twee jaar evalueren we deze code, waarbij onze integriteit centraal staat. Ook in het jaarverslag maken we melding van zaken die in dit verband relevant zijn.

Integriteit en de bedrijven die voor Tiwos werken

Alle bedrijven/relaties die in opdracht van Tiwos werken, worden geattendeerd op deze code (website) of ontvangen deze. Hierdoor worden zij geacht op de hoogte te zijn van deze gedragsregels. Eenieder weet dus aan welke afspraken zij zich in dit kader dient te houden. Gezien de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Tiwos mogen wij te allen tijde op ons handelen worden aangesproken. We verwachten dezelfde transparante houding van onze relaties.

Incidenten worden ook daarvan bijgehouden. Indien nodig zal Tiwos de relatie verbreken als in strijd is gehandeld met deze code. In het vervolg van deze code wordt gesproken over onze zakelijke relaties of onze partners. Hiermee worden alle relaties bedoeld die handelen voor of namens Tiwos dan wel in opdracht van Tiwos.

De spelregels

In de volgende hoofdstukken staan de spelregels voor gewenst integer gedrag.

1. Goed werknemerschap

Tiwos staat midden in de samenleving. We zijn er door en voor onze bewoners en zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Dit is voor Tiwos reden om de spelregels, zoals die gelden bij het vervullen van die maatschappelijke functie, vast te leggen. Openheid, transparantie, integriteit: daar zijn we allemaal bij gebaat.

De spelregels:

1. Je beseft dat je onderdeel bent van een maatschappelijke organisatie met een publieke taak op het terrein van wonen en leefomgeving.
2. Je probeert met je handelen het vertrouwen in Tiwos te versterken.
3. Je houdt je aan de wettelijke voorschriften en aan algemeen aanvaarde gedragsregels. Je treedt correct op tegenover onze bewoners en bedrijven en handelt consistent in vergelijkbare situaties. Je discrimineert niet en kunt je beslissingen goed onderbouwen op basis van afspraken binnen Tiwos (ook maatwerk).
4. Je voert je werk op een professionele manier uit. Je geeft leidinggevend en de directeur/bestuurder, relevante en volledige informatie. Situaties waarin je niet volgens je professionele normen kunt werken stel je intern aan de orde.
5. Je gaat respectvol met je collega's om. Je houdt er rekening mee dat normen en waarden onderling kunnen verschillen. Je bent aanspreekbaar op je gedrag.
6. Je gaat verantwoord om met middelen van Tiwos (geld, diensten, goederen, kennis). Je vermijdt het maken van onnodige kosten. Je neemt geen eigendommen van Tiwos mee naar huis (anders dan functioneel, zoals bv. telefoon en laptop). Het lenen van eigendommen voor privégebruik is alleen mogelijk als je daarvoor toestemming van je leidinggevende hebt gekregen.
7. Je draagt verantwoordelijkheid voor je eigen handelen. Je kunt de keuzes die je binnen je werk maakt verantwoorden.
8. Je ondersteunt de verantwoordelijkheid van je leidinggevende door hem of haar waar nodig en/of gewenst te informeren.

2. Rechten en plichten Tiwos medewerkers, leidinggevend en Raad van Toezicht

De (arbeids)relatie met Tiwos geeft onze medewerkers, leidinggevend, directeur/bestuurder, en leden van de Raad van Toezicht zowel rechten als plichten. Dat betekent dat sommige zaken voor hen niet te combineren zijn met hun Tiwos achtergrond. Onze zakelijke relaties of onze partners dienen daar rekening mee te houden. Daarom respecteren deze externe relaties de spelregels en handelen zij conform deze spelregels als zij namens of voor Tiwos optreden. Onderstaande meldingsplicht geldt dienovereenkomstig ook voor hen.

De spelregels:

1. Je bent je ervan bewust dat activiteiten die je naast je werk verricht, het functioneren van Tiwos op één of andere manier kunnen raken. Voorbeelden van nevenactiviteiten zijn bestuursfuncties, commissariaten, vrijwilligerswerk en/of een eigen bedrijf.
2. Je vraagt toestemming voor een (voorgenomen) nevenactiviteit bij je leidinggevende. De directeur/bestuurder of raadsleden vragen toestemming aan de raad. Bepaald wordt of de nevenactiviteit ongewenste raakvlakken heeft met de functie-uitoefening. Denk bv. aan concurrentie, overbelasting, strijdige belangen ed. (zie ook betreffende artikel in de CAO Woondiensten).
3. Je doet opgave van al je (financiële) belangen (aandelen, opties, et cetera) en/of belangen van familie in de rechte lijn in bedrijven en instellingen waarmee Tiwos zaken doet. Dit geldt nadrukkelijk voor de belangen in de vorm van familie in de rechte lijn, die bij een zakelijke relatie een invloedrijke positie bekleedt.
4. Je realiseert je dat ook het oordeel van de buitenwereld van belang is. Je kunt jouw "petten" misschien zonder problemen scheiden, maar als de nevenactiviteiten de schijn van belangenverstremgeling kan wekken, is dit ook schadelijk voor het vertrouwen in Tiwos.

1. De Raad van Toezicht keurt het integriteitsbeleid goed en houdt toezicht op de uitvoering van het beleid.

3. Geschenken, giften, uitnodigingen en incidentele vergoedingen

Tiwos en haar medewerkers dienen zich aan strikte regels te houden als het gaat om het accepteren van giften en geschenken, in wat voor vorm dan ook. We verwachten van onze zakelijke relaties dat deze regels worden gerespecteerd. Het is externe relaties niet toegestaan om geschenken en giften te verstrekken, de hieronder beschreven uitzondering daargelaten. Ook voor uitnodigingen voor lunches en diners en het aangaan van sponsorrelaties gelden heldere regels. Het motto luidt: terughoudendheid is de maat der dingen!

Medewerkers (of representanten van Tiwos) nemen geen geschenken of giften in geld of natura aan. Tiwos aarzelt niet om op te treden tegen bedrijven die zich niet houden aan de spelregels en verbreekt desnoods de zakelijke relatie. Op deze regel geldt slechts één uitzondering. Als het giften of geschenken betreft die aan Tiwos worden gedaan in het algemeen belang (denk aan erfenissen en legaten) en aan geschenken die direct ten goede komen aan de woon- en/of leefomgeving in wijken, buurten en straten waar Tiwos bezit heeft of binnen Tiwoscomplexen. De directeur/bestuurder van Tiwos besluit of een dergelijke gift wordt geaccepteerd en of de bestemming acceptabel is.

De spelregels:

Geschenken (met een alledaags karakter) en Kerstgeschenken

1. Je accepteert een geschenk in (uit) principe niet. Soms wordt een geschenk niet persoonlijk overhandigd maar bv. toegestuurd. Denk aan een taart of een fles wijn voor een door jou verrichte prestatie, of aan bedrijfsattenties zoals kalenders en pennen. Dergelijke geschenken zijn bedoeld als blijk van waardering voor jouw (of onze) specifieke inspanning of de goede samenwerkingsrelatie. Taart en snoep e.d. worden met collega's gedeeld.
2. Overige geschenken worden ingeleverd bij het secretariaat van Tiwos. De op deze wijze ontvangen geschenken worden jaarlijks verloot of geveild onder het voltallige personeel. De opbrengst van de loterij/veiling zal ten goede komen aan een nader vast te stellen goed doel. De geschenken kunnen ook rechtstreeks aan een goed doel geschonken worden.
3. Jaarlijks stuurt Tiwos in het najaar haar relaties een brief met de suggestie om in plaats van een kerstgeschenk aan Tiwos een donatie aan een goed doel te overwegen. Toch ontvangen wij elk jaar nog een aantal attenties rondom de feestdagen. De afspraak is dat alle kerstgeschenken net als onder 2 worden ingeleverd bij het secretariaat.
5. Je accepteert geen geldbedragen.

Lunches en diners

1. Beoordeeld wordt of het informele contact (de lunch of het diner) functioneel is, danwel voor Tiwos een meerwaarde heeft. De onafhankelijkheid dient gewaarborgd te zijn.
2. Van uitnodigingen door relaties die een financieel belang bij Tiwos hebben, wordt altijd melding gemaakt bij je leidinggevende.

Overige uitnodigingen

1. Alle uitnodigingen voor seminars, excursies en evenementen worden gemeld en besproken met de leidinggevende.
2. De leidinggevende bepaalt samen met de betreffende medewerker of de uitnodiging functioneel is en past bij de verantwoordelijkheid van de betrokken medewerker.
Wanneer er sprake is van een duidelijke meerwaarde voor de medewerker/ Tiwos (netwerk, verdiepen relatie tijdens uitvoering van het werk e.d.) kan de medewerker op de uitnodiging ingaan. Ook hier geldt dat we willen voorkomen dat een uitnodiging van een zakelijke relatie een tegenprestatie impliceert in bv. de vorm van een gunst of een dienst. Dit betekent dat, als er ook maar de geringste twijfel bestaat over de gepastheid, het aanbod vriendelijk afgewezen wordt.
3. Mocht de bijeenkomst vragen oproepen of anders uitpakken dat werd gedacht, dan wordt dit gemeld bij de leidinggevende.
4. Je neemt je verantwoordelijkheid bij informele contacten met derden, zoals bv. recepties en etentjes waar alcohol wordt geschonken. Zorg dat je "nee" kunt blijven zeggen als het "nee" moet zijn. En blijf je bewust van het feit dat je Tiwos vertegenwoordigt.

4. Scheiding zaak en privé

Om de relatie met externe partijen zuiver te houden, houdt Tiwos privé en zaak strikt gescheiden. Dat zou anders verplichtingen of verwachtingen kunnen scheppen voor zowel de Tiwos-medewerkers als onze zakelijke relaties of onze partners. Mochten Tiwos-medewerkers gebruik maken van een bedrijf waarmee Tiwos zakelijke bindingen heeft, dan dient dit absoluut tegen marktconforme prijzen te geschieden.

Medewerkers die direct zakelijk contact hebben met bv. aannemers kunnen die betreffende aannemers niet inschakelen voor privé-doeleinden. Zelfs niet tegen marktconforme prijzen. De afhankelijkheidsrelatie staat dit niet toe.

De spelregels:

Dienstverlening

Het is niet toegestaan om bij de toewijzing van woningen die onderdeel uitmaken van de voorraad bestemd voor reguliere verhuur, tot eigen voordeel of tot voordeel van familie, vrienden en bekenden, voorrang te bepleiten en/of te verkrijgen. Hetzelfde geldt voor diensten van derden. Je voorkomt de schijn van vriendjespolitiek en behandelt dergelijke aanvragen niet zelf.

Inschakelen bedrijven

1. Uitgangspunt is een strikte scheiding tussen privé-belang en zakelijk belang.
2. Van het voornemen om gebruik te maken van een bedrijf of instelling waarmee Tiwos een zakelijke relatie heeft, stelt de medewerker zijn direct leidinggevende op de hoogte. Op zijn/haar beurt meldt de leidinggevende dit aan de directeur/bestuurder.
3. Mochten Tiwos-medewerkers na goedkeuring gebruik maken van een bedrijf of instelling waarmee Tiwos zakelijke afspraken heeft, dan dient dit te gebeuren tegen marktconforme voorwaarden. Hiervan kan worden afgeweken in het geval Tiwos met een bedrijf een collectieve voordeelregeling is overeengekomen voor haar medewerkers. Indien gevraagd dienen medewerkers een factuur en een betaalbewijs te overleggen.

Inboedel (ontruimde) woningen

1. Aanwezige (waardevolle) goederen die worden aangetroffen in door, of namens Tiwos ontruimde woningen zijn geen eigendom van Tiwos.
2. Daar waar Tiwos zelf de regie over de ontruiming van de woning voert, wordt in overleg met een notaris of deurwaarder een gewaarmerkte inventarislijst opgesteld en worden goederen via een digitaal medium (foto's) vastgelegd.

3. In situaties waarbij nabestaanden of familie afstand doen van de aanwezige goederen, danwel de nalatenschap verwerpen, worden deze aangetroffen goederen ter beschikking gesteld aan een nader te bepalen ideële organisatie of worden bij geen belangstelling vernietigd.

5. Gedrag op de werkplek

Tiwos-medewerkers en relaties die namens Tiwos optreden of Tiwos bezoeken, zijn zich ervan bewust werkzaamheden te verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van Tiwos. Dat betekent dat zij zich professioneel gedragen.

De spelregels:

Dienstverlening en bejegening

Over de bewoners en de collega's van Tiwos wordt altijd respectvol gesproken, ongeacht hun afkomst, taal, religie of gedragingen. Ook buiten werktijd spreken en gedragen medewerkers en representanten zich te allen tijde met respect voor Tiwos, haar bewoners, medewerkers en overige relaties. Elke verbale of non-verbale uiting die ook maar enigszins een discriminerend of seksistisch karakter heeft, is uit den boze.

Informatie

Medewerkers van Tiwos en representanten gaan zorgvuldig om met informatie over Tiwos en informatie over de relaties waarover zij uit hoofde van hun functie beschikken. Informatie wordt deugdelijk bewaard; onbevoegden mogen er geen kennis van kunnen nemen. Oneigenlijk gebruik van die kennis is niet toegestaan. Bij het hanteren van die kennis worden uiteraard de normale privacyregels in acht genomen.

De omgang met collega's

Tiwos wil een prettig en veilig werkklimaat bieden. Daarbij hoort dat medewerkers elkaar collegiaal en met respect behandelen. (H)erken de grens van je medemens. Kijk kritisch naar jezelf en je eigen gedrag. Discriminatie, agressie, pesten en (seksuele) intimidatie zijn uit den boze en worden niet getolereerd.

6. Reageren op niet integere zaken

De spelregels:

1. Je bespreekt twijfels over de integriteit van collega's zoveel mogelijk met henzelf. Is dit niet mogelijk of leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan licht je de leidinggevende in.
2. Je meldt een vermoeden van fraude c.q. misbruik of corruptie bij de leidinggevende of de directeur/bestuurder. Je kunt dit vermoeden ook melden bij de in- of externe vertrouwenspersoon.
3. Voor het melden van een (een vermoeden van) misstand geldt de procedure zoals die beschreven is in de klokkenluidersregeling.

7. Uitdragen integriteitsbeleid door leidinggevende

De spelregels:

1. Als leidinggevende geef je het goede voorbeeld.
2. Je bent open over jouw manier van werken. Je bent aanspreekbaar op je werkwijze en je houding naar medewerkers.
3. Bij twijfel en vragen over de juiste handelwijze kunnen medewerkers bij je terecht.
4. Je bespreekt twijfels en vragen over integriteit in werkverband en stimuleert medewerkers hetzelfde te doen.
5. Je bent alert op risicogevoelige situaties waarin medewerkers terecht kunnen komen en draagt bij aan hun weerstand daartegen.
6. Je spreekt medewerkers aan op dubieus gedrag, maakt afspraken en treft zo nodig maatregelen.

Tenslotte

Wanneer een medewerker, een leverancier of een externe relatie handelt in strijd met deze integriteitscode, dan beschouwen wij dat als een ernstige aangelegenheid. Afhankelijk van de ernst van de 'overtreding' beraden wij ons dan op passende maatregelen.

Gedragscode internet, email en sociale media

Waarom deze gedragscode?

Met deze gedragscode willen we duidelijk maken welke regels binnen Tiwos gelden rondom het gebruik van internet, e-mail en sociale media. Een wereld zonder deze digitale middelen is niet meer denkbaar. We zijn bijna continu online en delen veel informatie met elkaar én met de rest van de wereld. Als werknemer van Tiwos verwachten we dat je ook in de digitale wereld op een respectvolle manier communiceert en je altijd bewust bent van het feit dat je Tiwos vertegenwoordigt. Je bent en blijft verantwoordelijk voor uitspraken die Tiwos, bewoners, belanghouders en collega's kunnen schaden.

Daarnaast maakt de 24-uurs toegang tot de digitale wereld de scheiding tussen privé- en werktijd ingewikkelder. Het spreekt voor zich dat je je onder werktijd tot zakelijke communicatie, en/of internetgebruik beperkt.

Wat we precies van je verwachten wordt in deze code toegelicht.

Achtergronden gedragscode

De volgende punten zijn overwogen bij het vaststellen van deze gedragscode:

1. Gebruik van het internet-, e-mail en sociale media is voor velen binnen Tiwos nodig om het werk goed te doen. Maar het onzorgvuldig hiermee omgaan, kan het imago van Tiwos beschadigen, kost tijd en capaciteit van mensen en apparatuur en brengt diverse risico's met zich mee.
2. Internet kent verschillende verschijningsvormen. Dit zijn onder andere e-mail, World Wide Web (surfen), File Transfer (bestandsuitwisseling), Usenet (nieuwsgroepen). Chat (babbelbox) en sociale media (Facebook, Twitter etc.). Aan het gebruik hiervan zijn, per verschijningsvorm, risico's verbonden die vragen om het stellen van gedrags- en gebruiksregels. Bij risico's valt te denken aan beschadiging van het netwerk door virussen, uitlekken van gevoelige informatie en het in diskrediet brengen van de goede naam van Tiwos.
3. Ter vermijding van dergelijke risico's wil Tiwos voorschriften geven voor het verrichten van het werk en maatregelen nemen om risico's te beheersen.
 - a. De integriteitscode van Tiwos beschrijft wat Tiwos onder een integere medewerker verstaat. Deze gedragscode is in aanvulling daarop geschreven, specifiek op het integer gebruik van internet, email en sociale media.
 - b. Het gebruik van internet- en e-mail wordt vastgelegd. Deze registratie is nodig om de continuïteit van de technische infrastructuur te waarborgen, verstoring van bedrijfsprocessen en andere (financiële) schade tegen te gaan en om toezicht te houden op de naleving van de gedrags- en gebruiksregels door de gebruiker.
 - c. Inhoudelijke controle van het internet- en e-mailgebruik kan, in opdracht van de directeur/bestuurder, plaatsvinden indien sprake is van een vermoeden van strijd met de gedrags- en gebruiksregels door de gebruiker. Niet naleving van deze regels kan leiden tot disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen.
4. Deze gedragscode over internet-, e-mail en sociale media betreft:
 - a. de regels die de werknemer dient na te leven bij het gebruiken van de door Tiwos voor zakelijk gebruik ter beschikking gestelde internet- en e-mailsystemen;
 - b. de omstandigheden waaronder Tiwos kan besluiten tot het registreren, verzamelen en monitoren van tot personen herleidbare data over internet- en e-mailgebruik.
 - c. Richtlijnen voor het gebruik van social media.

1. Voor wie?

Deze regeling geldt voor een ieder die voor Tiwos werkzaam is of derden gebruik laat maken van onze faciliteiten.

2. Algemeen

De gebruikelijke gedragsregels, zoals voor het ondertekenen van schriftelijke correspondentie, het vertegenwoordigen van Tiwos en voor het verzenden van post (zoals correct taalgebruik) zijn ook van toepassing op e-mail en andere toepassingen (zoals sociale media, chatten via internet, etc.).

3. Regels gebruik internet en e-mail

1. Medewerkers van Tiwos mogen zakelijk gebruik maken van internet. Gebruik is dus expliciet verbonden met werkzaamheden die voortvloeien uit de functie. Daarbij dienen medewerkers (waaronder ook de directeur/bestuurder) zich te houden aan de door Tiwos opgestelde regels en procedures.
1. De infrastructuur voor elektronische communicatie kent een eigen vorm van kwetsbaarheid en een eigen vorm van beveiliging. Deze vraagt om speciale aandacht op tenminste de volgende punten:
 - a. User-identificatie (login-naam) en wachtwoord zijn persoonsgebonden en mogen niet aan anderen worden doorgegeven;
 - b. Het downloaden van software en applicaties is niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door de systeem-/netwerkbeheerder. Deze toestemming wordt alleen verleend als wordt voldaan aan de geldende rechten en eventuele licenties worden betaald. Gedownloade software en applicaties moeten op virussen zijn gescand voor gebruik;
 - c. Vertrouwelijke gegevens en gevoelige informatie mogen niet zonder toestemming van de leidinggevende worden verstuurd. Dit geldt ook voor het produceren in, uploaden (kopiëren) naar Cloud (-internet) applicaties en locaties. Het berichtenverkeer hoort dan ten minste versleuteld te verlopen en informatie dient slechts toegankelijk te zijn voor de rechthebbenden. Bij twijfel of informatie veilig verstuurd kan worden, raadpleeg een systeem-/netwerkbeheerder;
 - d. Van content (documenten, presentaties, etc.) die geproduceerd wordt met behulp van een Cloud applicatie (Google docs, Prezi, etc.) dient een kopie lokaal opgeslagen te worden in de opslagsystemen van Tiwos;
 - e. Het is niet toegestaan inkomende privé-berichten te genereren door deel te nemen aan niet zakelijke nieuwsgroepen, fora, feeds, abonnementen op e-zines, nieuwsbrieven en dergelijke;
 - f. Onbedoelde inbreuken op beveiliging, van binnenuit of vanuit de buitenwereld, dien je aan een systeem-/netwerkbeheerder te melden.
2. Medewerkers mogen internet en email niet voor privédoeleinden gebruiken. Het is dus **niet** toegestaan Tiwos emailadressen te gebruiken voor privédoeleinden.

Het is medewerkers in het bijzonder niet toegestaan om op internet:

- a. Sites te bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten;
- b. Pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal te bekijken of te downloaden;
- c. Zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet openbare bronnen op het internet;
- d. Opzettelijk informatie waartoe men via internet toegang heeft verkregen zonder toestemming te veranderen of te vernietigen;
- e. Indien ongevraagd informatie van deze aard wordt aangeboden, dienen medewerkers dat aan de leidinggevende te melden.

4. Het is bovendien niet toegestaan om door middel van e-mail:
 - a. Berichten anoniem of onder een fictieve naam te versturen;
 - b. Dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische dan wel discriminerende berichten en kettingmailberichten te verzenden of door te sturen;
 - c. Iemand elektronisch lastig te vallen;
 - d. Indien ongevraagd informatie van deze aard wordt aangeboden, dienen medewerkers dat aan de leidinggevende te melden.
5. Het is ook anderszins niet toegestaan op internet in strijd met de wet of onethisch te handelen.

4. Richtlijnen gebruik sociale media

1. Medewerkers en deelnemers delen kennis en andere waardevolle informatie mits die informatie niet vertrouwelijk is en Tiwos niet schaadt. Werknemers publiceren niet ongevraagd vertrouwelijke of andere gevoelige informatie. Voor het publiceren van gesprekken of andere communicatie wordt eerst toestemming gevraagd aan de leidinggevende en/of de daarvoor verantwoordelijke afdeling of persoon.
2. Medewerkers en deelnemers verstrekken alleen vertrouwelijke en/of gevoelige informatie over bewoners, relaties of leveranciers met hun goedkeuring. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen informatie over product, persoon of bedrijf.
3. Medewerkers en deelnemers worden geacht extra voorzichtig te zijn bij het publiceren over, of in discussie gaan met, een huurder of relaties. Verkeerd opgevatte of slecht onderbouwde stukken, kunnen direct nadelige gevolgen hebben voor Tiwos.
4. Tiwos ondersteunt de open dialoog en de uitwisseling van ideeën en het delen van kennis. Medewerkers en deelnemers die publiceren op een website (of andere sociale media) anders dan die van Tiwos over een onderwerp dat wel te maken kan hebben met Tiwos, maken kenbaar of zij op persoonlijke titel publiceren. Als werknemers namens Tiwos spreken, vermelden zij hun organisatie en functie.
5. De directeur/bestuurder, managers, en andere leidinggevend en degenen die namens de organisatie het beleid en de strategie uitdragen hebben een bijzondere verantwoordelijkheid bij het gebruik maken van sociale media. Op grond van hun positie moeten medewerkers nagaan of zij op persoonlijke titel kunnen publiceren.
6. Medewerkers zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die ze, voor zover dat niet tot hun functie behoort, publiceren op blogs, wiki's, fora en andere media die gebaseerd zijn op door gebruikers aangedragen inhoud. Zij zijn zich ervan bewust dat wat zij publiceren voor langere tijd openbaar zal zijn, met gevolgen voor hun privacy.
7. Medewerkers en deelnemers worden dringend verzocht om, wanneer een online discussie dreigt te ontsporen, of in het ergste geval al ontspoord is, direct contact op te nemen met de verantwoordelijke afdeling/persoon en te overleggen over de te volgen strategie.
8. Bij de geringste twijfel over een publicatie of over de raakvlakken met Tiwos is het verstandig contact te zoeken met de leidinggevende (medewerker) of de daarvoor verantwoordelijke afdeling/persoon.

5. Controle

1. Tiwos behoudt zich het recht voor om de toegang tot bepaalde sites te beperken.
2. Tiwos kan het recht tot gebruik van (een deel van) internet toestaan, maar ook altijd weer intrekken. Zonder dat recht is gebruik van (een deel van) internet niet toegestaan.
3. Om de veiligheid van het netwerk te waarborgen en toe te zien op een zorgvuldig gebruik overeenkomstig deze regeling, worden van tijd tot tijd technische controles uitgevoerd waarvan de gegevens niet tot individuen te herleiden zijn. Hiernaast wordt toegezien op de technische integriteit en beschikbaarheid van de infrastructuur en diensten.
4. Binnenkomend internet- en e-mailverkeer wordt zo goed mogelijk gecontroleerd op virussen en soortgelijk ongerief. Mocht blijken, dan wel het vermoeden bestaan dat een e-mailbericht een virus bevat, dan wordt het automatisch tegengehouden en worden de verzender en ontvanger daarover ingelicht. Indien desondanks een e-mail wordt ontvangen die mogelijk een virus bevat, dan dient de ontvanger meteen contact op te nemen met systeem/netwerkbeheerder.

5. Indien mocht blijken dat in strijd met deze regeling wordt gehandeld of indien daarvoor aanwijzingen zijn (zoals klachten, signalen van binnen of buiten de organisatie en systeemstoringen), dan kunnen gegevens van (de) betrokken gebruiker(s) worden uitgedraaid, bekeken en gebruikt. Controleren alsmede openen van e-mail, ook voor privégebruik, ten behoeve van het opsporen van onrechtmatig gedrag van de werknemer/deelnemer is dus toegestaan indien er sprake is van een redelijke verdenking of een vermoeden van ongeoorloofd handelen en uitsluitend in opdracht van de directie.
6. De betreffende gegevens worden bewaard zolang dit in het kader van nader onderzoek en eventueel te treffen maatregelen tegen een gebruiker noodzakelijk is.

6. Sancties

Bij handelen in strijd met deze regeling, het bedrijfsbelang of de algemeen geldende normen en waarden voor het gebruik van internet, email en social media kunnen afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding maatregelen worden getroffen. Hierbij gaat het om disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen.

7. Klachtenprocedure

Indien de werknemer meent benadeeld te zijn in zijn rechten op grond van deze gedragscode, kan hij/zij zich richten tot de vertrouwenspersoon van Tiwos.

8. Slot

1. Bij twijfel raadpleeg altijd je leidinggevende en/of een systeem-/netwerkbeheerder.
2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur/bestuurder van Tiwos.