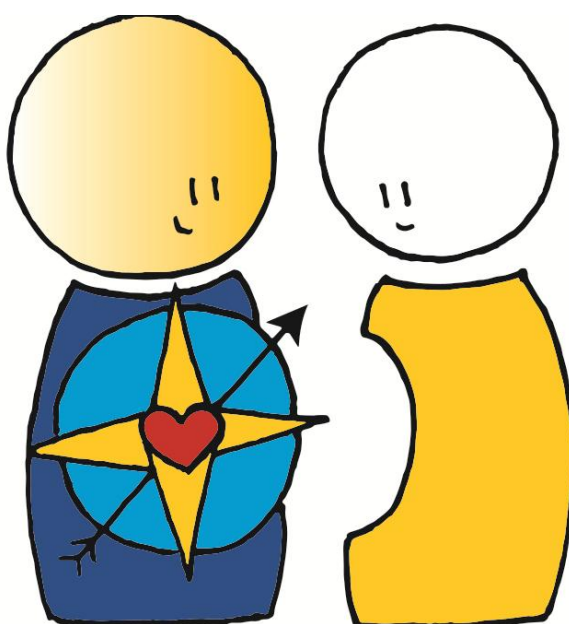


Gewenst gedrag bij Tiwos High trust, low tolerance

GEWENST GEDRAG IN DE PRAKTIJK
SAMENWERKEN VANUIT VERTROUWEN, VERANTWOORDELIJKHEID EN VERBINDING



VOOR WIE

VOOR ALLE MEDEWERKERS VAN TIWOS, BESTUUR, RAAD VAN COMMISSARISSEN
EN VOOR IEDEREEN DIE NAMENS OF IN OPDRACHT VAN TIWOS WERKT

RENÉ SCHERPENISSE
BESTUURDER

De Integriteitscode Tiwos is vastgesteld door de bestuurder op 9 februari 2026 en door de Raad van Commissarissen goedgekeurd op 25 februari 2026

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
1. Gewenst gedrag.....	6
1.1 Wat betekent gewenst gedrag bij Tiwos?	6
1.2 Aansluiten bij de sector, maar wel op onze manier	6
2. Hoe we dat bij Tiwos doen	7
2.1 Vertrouwen als vertrekpunt.....	7
2.2 Onze bedoeling en kernwaarden als kompas	7
2.3 Onze kerncompetenties (Verantwoordelijkheid, Inlevingsvermogen en Samenwerken VIS) in ons dagelijks werk	8
3. Samen alert, samen verantwoordelijk	10
3.1 Steun en zorg voor elkaar	10
3.2 Zo bewaken we integriteit	10
3.3 Rechten, plichten en belangen.....	11
3.4 Geschenken, giften en uitnodigingen	12
4. Samen leren over grenzen	13
4.1 Moreel beraad.....	13
4.2 Voorbeelden van situaties waarin integriteit in het gedrang kan komen.....	13
5. Onze spelregels.....	14
5.1 Ongewenst gedrag wordt niet geaccepteerd.....	14
5.2 Goed werknemerschap	14
5.3 Scheiding tussen werk en privé	15
5.4 Gedrag op de werkplek	15
6. Onze spelregels online.....	17
6.1 Onze kernwaarden gelden ook online	17
6.2 Achtergronden van deze gedragscode.....	17
6.3 Regels voor gebruik van internet en e-mail	18
6.4 Richtlijnen voor gebruik van sociale media.....	18
6.5 Controle.....	19
7. Hoe om te gaan met een signaal?	20
7.1 Wanneer het misgaat	20
7.2 Stappen bij signalering van een integriteitsschending binnen Tiwos	20
Schematische weergave	21
7.3 Openbare melding door ontvanger.....	22
Schematische weergave	23
7.4 Vertrouwelijke melding door ontvanger	23
Schematische weergave	24

8.	Gegevens vertrouwenspersonen	25
8.1	Taken externe vertrouwenspersoon	25
9.	Wanneer integriteit wordt geschonden	26

Voorwoord

In 2024 bepaalden we samen met veel van onze bewoners en partners onze nieuwe koers. Een koers waarin we het écht anders willen doen. We staan dichtbij onze bewoners, maken écht contact en kennen de buurten, de mensen en de verhalen. Onze collega's zetten zich met hart en ziel in, zonder onnodig gedoe of stress door het proces. Want dit is waar we in geloven: we bouwen niet alleen huizen, we versterken gemeenschappen. Gemeenschappen die bruisen van energie, waar mensen elkaar ontmoeten, zich veilig en verbonden voelen, trots zijn op hun omgeving en waar bewoners meedenken en meedoen. Van *ik* naar *wij*, dat is onze droom. Om dat buiten waar te maken, moet het ook binnen voelbaar zijn. We zeggen niet voor niets binnen is buiten en buiten is binnen. Dat betekent dat collega's zich binnen Tiwos ook veilig, gezien en verbonden moeten voelen. Alleen dan kunnen we samen het verschil maken voor onze bewoners.

Bij Tiwos werken we een tikkeltje anders dan bij veel andere organisaties. We hebben een unieke organisatiestructuur waarin we samensturend werken, zonder traditionele leidinggevenden. Die keuze maken we bewust, omdat we geloven in de kracht en deskundigheid van onze collega's en vertrouwen geven om te handelen vanuit het innerlijke kompas. Dat vertrouwen vormt de basis van hoe we met elkaar en met onze omgeving omgaan. Vanuit datzelfde vertrouwen kiezen we er ook voor om bij integriteitsteksties te werken volgens het principe *High trust, low tolerance*. Dat is niet zomaar een slogan, het is onze overtuiging.

Om vanuit vertrouwen te werken, zijn duidelijke kaders en grenzen cruciaal. Kaders waarin we helder zijn over wat we wél en niet willen bij Tiwos. Daarin zijn onze waarden leidend, daar spreken we elkaar op aan. Integer handelen hoort bij wie we zijn. Een organisatie die betrouwbaar is, zorgvuldig handelt. Dat is ons uitgangspunt. Daarbinnen doet iedereen die bij en voor Tiwos werkt wat juist is.

Ons beleid *Gewenst gedrag* helpt daarbij. Hierin staan de afspraken die richting geven aan hoe we met elkaar omgaan. Het is bedoeld om duidelijkheid te geven over wat we van elkaar mogen verwachten en hoe we handelen als iets niet past bij onze waarden en/of onze koers. We beseffen dat er soms ingewikkelde situaties zijn, waarin het lastig kan zijn om te weten wat het juiste is om te doen. Daarom vinden we het belangrijk dat collega's zich gesteund voelen door de organisatie om hierover in gesprek te gaan en waar nodig, actie te ondernemen. Want zoals we met onze bewoners omgaan, zo gaan we ook met elkaar om: met aandacht, vertrouwen en respect.

We zijn een integere en professionele organisatie die haar verantwoordelijkheid kent én neemt. Met onze koers als kompas en met *High trust, low tolerance* als ons uitgangspunt, bouwen we samen verder aan een organisatie waar iedereen trots op is en waarin iedereen zich veilig voelt van binnenuit én naar buiten toe.

René Scherpenisse
Bestuurder
Januari 2026

1. Gewenst gedrag

1.1 Wat betekent gewenst gedrag bij Tiwos?

Veel gedragscodes beginnen bij wat niet mag of niet gewenst is. Bij Tiwos doen we dat écht anders. Wij werken vanuit high trust, low tolerance: we hebben vertrouwen in elkaar. Dat vertrouwen is het vertrekpunt van ons handelen. We geloven dat collega's vanuit hun professionaliteit, betrokkenheid en vakmanschap het goede doen. Tegelijk zijn we duidelijk: als het vertrouwen wordt geschaad, handelen we zorgvuldig en rechtvaardig.

Deze gedragscode is er om richting te geven. Het helpt ons om te handelen vanuit ons gezamenlijke kompas en om bij te dragen aan een veilige, respectvolle en sterke Tiwos-gemeenschap.

“Bij twijfel niet inhalen”

In dit document wordt ook duidelijk waar medewerkers terecht kunnen met vragen, zorgen of dilemma's, bijvoorbeeld bij Mens & Organisatie, de teamcoach of de vertrouwenspersoon. Ook maken we duidelijk wat collega's kunnen verwachten als een signaal wordt gedeeld: hoe ermee wordt omgegaan, wie erbij betrokken wordt en welke stappen mogelijk volgen. Daarnaast hebben we ook een frauderesponseplan en klokkenluidersregeling met eigen procedures voor misstanden.

1.2 Aansluiten bij de sector, maar wel op onze manier

Wij sluiten aan bij de [handreiking integriteit voor woningcorporaties van Aedes](#). Deze vertalen we naar onze eigen kernwaarden en onze manier van werken. Zo blijft integriteit geen papieren afspraak, maar iets wat voelbaar is in ons dagelijks handelen.

2. Hoe we dat bij Tiwos doen

2.1 Vertrouwen als vertrekpunt

Bij Tiwos geloven we dat integriteit begint bij vertrouwen. Door te werken vanuit vertrouwen creëren we een veilige, respectvolle en prettige werkomgeving waarin iedereen zich gezien en gehoord voelt. We verwachten dat collega's bewust, professioneel en vanuit de bedoeling handelen. Tegelijkertijd zijn we niet naïef en vraagt integriteit om alertheid, elkaar aanspreken en zorg voor elkaar. Wordt het vertrouwen geschaad, dan ondernemen we actie. We hebben duidelijke kaders, zodat iedereen weet wat er van hem of haar verwacht wordt. Binnen die kaders houden we elkaar scherp om bewust en professioneel te zijn.

Een collega verwoorde dat treffend met haar uitspraak: "Bij Tiwos hebben we hart(d) voor elkaar": met een t in ons dagelijkse samenwerken, maar met een d als het vertrouwen wordt geschaad. *Hart met een t staat voor warmte, zorg en respect. Hard met een d betekent dat we duidelijk en daadkrachtig optreden als het vertrouwen wordt geschonden.* Zo bouwen we samen aan een organisatie waar we trots op zijn, een Tiwos-gemeenschap waarin we doen wat nodig is.

2.2 Onze bedoeling en kernwaarden als kompas

Alles wat we doen en dus ook hoe we ons gedragen, staat in het teken van onze bedoeling: ***We willen dat onze bewoners zich thuis voelen in vitale en gezonde buurten. Buurten waarin mensen mee kunnen doen en vooruit kunnen komen.*** Om bij te dragen aan onze bedoeling komen we in contact met verschillende belangen en verwachtingen. Juist dan is het belangrijk dat we onafhankelijk blijven en steeds handelen in het belang van onze organisatie en onze bewoners. Persoonlijk gewin of belang voor onszelf of een ander hoort daar niet bij.

Onze kernwaarden **sociaal, dichtbij en gedreven** geven richting aan hoe we met bewoners en partners omgaan. En hoe we binnen Tiwos samenwerken. Deze waarden zijn onlosmakelijk verbonden met onze kerncompetenties: **verantwoordelijkheid, inlevingsvermogen en samenwerken.** Dit vormt het hart van onze cultuur. Zo doen we dat bij Tiwos.

Sociaal

We gedragen ons respectvol en communiceren zorgvuldig. We behandelen elkaar zoals we zelf behandeld willen worden. Wij zien en waarderen elkaar. We gaan respectvol en gelijkwaardig met collega's om, tonen belangstelling en helpen elkaar waar nodig. We dragen samen bij aan een werkomgeving waarin iedereen zich veilig en gesteund voelt en zichzelf kan zijn.

Dat betekent voor ons:

- We gaan uit van gelijkwaardigheid, tussen bewoners, collega's en partners.
- We laten elkaar in waarde: we pesten niet, (ver)oordelen niet en roddelen niet.
- We houden rekening met verschillen in normen, waarden en overtuigingen.
- We letten op met 'grappige' opmerkingen en respecteren grenzen van anderen.
- We zorgen voor een veilige en inclusieve werkomgeving, waarin iedereen zich gezien en gerespecteerd voelt.
- We gebruiken geen alcohol, drugs of andere middelen tijdens werktijd. En ook niet in die mate privé dat het ons functioneren tijdens werk ondermijnt.

Dichtbij

Wij zijn betrokken en benaderbaar voor elkaar. We luisteren echt, nemen signalen serieus en bieden ruimte om ervaringen en zorgen te delen. We zoeken elkaar actief op, werken zichtbaar samen en maken tijd voor persoonlijk contact. Ook als dingen lastig zijn. Als we het gesprek hierover spannend vinden zoeken we hier actief hulp bij, dit kan altijd bij Mens & Organisatie.

Dat betekent voor ons:

- We zijn benaderbaar en bereikbaar, voor bewoners, collega's en partners.
- We communiceren transparant en tijdig, ook bij fouten of dilemma's.
- We zijn alert op risicogevoelige situaties en ons bewust van de schijn die we kunnen wekken.
- We geven het goede voorbeeld in gedrag en communicatie, zowel intern als extern.
- We zijn dichtbij en hebben echt contact met elkaar, maar behouden een professionele afstand.
- We vinden intieme relaties binnen de organisatie en bij de organisaties (denk aan bewoners, of zakelijke relaties) niet passend. Als het toch ontstaat, dan mag dit de samenwerking niet beïnvloeden en heb je een meldplicht.
- Behoud een professionele afstand met familie.

Gedreven

Wij zetten ons met energie en vakmanschap in voor onze gezamenlijke opgave. We tonen lef, nemen verantwoordelijkheid en vertrouwen op ons innerlijk kompas. We durven beslissingen te nemen, denken mee en doen wat nodig is om samen het verschil te maken. We blijven leren en verbeteren, zowel voor onszelf als voor de organisatie.

Dat betekent voor ons:

- We maken dilemma's bespreekbaar en zoeken samen naar zorgvuldige oplossingen.
- We reflecteren op ons gedrag en sturen bij waar nodig.
- We zorgen dat we 'nee' kunnen blijven zeggen wanneer dat nodig is.
- We vermijden (de schijn van) belangenverstrengeling en scheiden werk en privé. Want ook de schijn van kan schadelijk zijn voor het vertrouwen in Tiwos.
- We zijn niet chantabel en bewaken onze persoonlijke integriteit.

2.3 Onze kerncompetenties (Verantwoordelijkheid, Inlevingsvermogen en Samenwerken VIS) in ons dagelijks werk

Onze kerncompetenties brengen onze kernwaarden tot leven in gedrag. Ze laten zien wat we doen, hoe we dat doen en waar we elkaar op aanspreken.

Verantwoordelijkheid

We nemen verantwoordelijkheid voor wat we doen. We handelen in het belang van Tiwos, niet voor persoonlijk gewin. Wij nemen eigenaarschap voor ons handelen en de gevolgen ervan. We zijn transparant, doen wat we beloven en komen in actie als iets niet klopt of niet past bij onze bedoeling.

Dat betekent voor ons:

- We zijn aanspreekbaar op onze keuzes en resultaten.
- We durven fouten te erkennen en herstellen ze waar mogelijk.
- We leren van ervaringen en blijven onszelf ontwikkelen.
- We gaan bewust om met middelen van Tiwos: we verspillen niet en gebruiken niets voor privédoeleinden.

- We accepteren geen geschenken, geld of privileges die onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden (zie hoofdstuk 3.4).

Inlevingsvermogen

Wij luisteren actief, proberen de situatie van collega's te begrijpen en houden rekening met verschillen in perspectieven. We durven op ons onderbuikgevoel en innerlijk kompas te vertrouwen als dat nodig is, zonder de ander uit het oog te verliezen.

Dat betekent voor ons:

- We tonen oprechte interesse in de ander en vragen door.
- We herkennen signalen van ongemak of spanning en bespreken die tijdig met elkaar.
- We zijn ons bewust van onze rol en het effect van ons gedrag.

Samenwerken

Wij zoeken verbinding, delen informatie open en tijdig, en ondersteunen elkaar. We spreken elkaar aan als dat nodig is, waarderen elkaars expertise en bouwen zo samen aan een betrouwbare en sterke Tiwos-gemeenschap.

Dat betekent voor ons:

- We geven en ontvangen feedback met respect en intentie tot groei.
- We reflecteren op ons eigen gedrag en sturen bij waar nodig.
- We vieren samen successen en leren van wat beter kan.
- We gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie die ons wordt toevertrouwd.
- We komen afspraken na en handelen in lijn met onze beloften.
- We praten met elkaar in plaats van over elkaar.

3. Samen alert, samen verantwoordelijk

Integriteit is niet iets dat we vastleggen en daarna kunnen vergeten. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid; onderdeel van ons dagelijks handelen en bepalend voor de keuzes die we maken. Daarom nemen we verschillende maatregelen die bijdragen aan een open, betrouwbare en veilige organisatiecultuur. Want integriteit gaat niet alleen over regels en kaders, maar ook over veiligheid, steun en het gevoel dat je het samen draagt.

3.1 Steun en zorg voor elkaar

Het subteam Mens & Organisatie overlegt wekelijks over signalen uit de organisatie. Het team kijkt naar wat er speelt, en naar wat dit vraagt van de organisatie en van collega's. En maakt expliciet onderscheid tussen signalen die vragen om actie, signalen die vragen om gesprek en signalen die vragen om zorg en ondersteuning. Dit kunnen ook signalen zijn over integriteit.

Binnen Tiwos besteden we aandacht aan de bril waarmee we naar signalen kijken. Dat betekent dat we signalen niet direct problematiseren, maar eerst begrijpen. We kijken vanuit vertrouwen, met oog voor de mens achter het signaal, en houden tegelijkertijd onze verantwoordelijkheid om zorgvuldig en alert te zijn. High trust is het vertrekpunt, low tolerance blijft het kader. Om collega's te ondersteunen, zijn er duidelijke handvatten.

Aandacht voor integriteit borgen we door het regelmatig terug te laten komen in bestaande overlegvormen, zoals Broodje Kennis en teamoverleggen. Zo blijft zorg voor elkaar geen losse intentie, maar een vanzelfsprekend onderdeel van hoe we samenwerken en hoe we samen bouwen aan een integere, veilige en weerbare organisatie.

3.2 Zo bewaken we integriteit

Bij Tiwos zorgen we ervoor dat integriteit vanaf het eerste contact onderdeel is van onze manier van werken. We maken heldere afspraken, hebben transparante processen en een cultuur waarin vragen stellen en dilemma's bespreken normaal is.

Dat betekent voor ons:

- **Zorgvuldig selecteren.** Bij werving en selectie is een positieve Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), passend bij de rol die een collega heeft, verplicht en zijn referenties een pré. Zo bouwen we vanaf het eerste moment aan vertrouwen. We vragen 1x per 5 jaar ook een VOG op van collega's.
Geen positieve VOG, wat dan? Dan gaan we hier zorgvuldig mee om. De directeur en HR gaan in gesprek met de betreffende collega (hoor en wederhoor) en beoordelen of de uitkomst gevolgen heeft voor de inzetbaarheid in de rol die iemand heeft binnen Tiwos. We wegen de relevantie en risico's zorgvuldig af. Als de risico's te groot zijn, kan dit betekenen dat iemand niet in dienst kan treden, tijdelijk andere werkzaamheden krijgt of dat (in het uiterste geval) het dienstverband niet kan worden voortgezet. We leveren hierbij maatwerk, binnen wettelijke kaders en met respect voor privacy van de betreffende collega.
- **Een goede start bieden.** Nieuwe collega's ontvangen bij indiensttreding deze integriteitscode. HR licht deze toe, zodat iedereen begrijpt wat integriteit bij Tiwos betekent. We passen het gesprek aan op de rol, bij b.v. de crediteurenadministratie die betalingen mag doen wordt hier dan ook expliciet aandacht aangegeven.

- **Integriteit blijven bespreken.** Tijdens verschillende overleggen is er aandacht voor het thema integriteit. We organiseren regelmatig een moreel beraad (zie 4.1)
- **Duidelijke verantwoordelijkheden vastleggen.** In onze mandateringsregeling die lees je terug op Tilly zijn bevoegdheden en transactielimieten vastgelegd. Dit voorkomt onduidelijkheid en zorgt voor zorgvuldige besluitvorming.
- **Het vier-ogenprincipe hanteren.** Bij aanbestedingen, contracten en projecten, en maatwerkvragen op gebied van leefbaarheid of toewijzing woning met huurprijsaanpassing, beslissen altijd minimaal twee collega's. Zo voorkomen we afhankelijkheid en vergroten we transparantie.
- **Eerlijk en open aanbesteden.** Ons aanbestedingsbeleid is transparant en zorgvuldig. Voor externe partners is het duidelijk dat we eerlijk handelen, zonder voorkeursposities of (schijn van) belangenverstrengeling.
- **Geen relatiegeschenken accepteren.** Uit principe nemen we geen geschenken aan. Worden ze toch aangeboden, dan houden we ze niet zelf. We doneren ze aan de jaarlijkse loterij. Soms geven we de geschenken rechtstreeks aan een goed doel.
- **Samen alert blijven.** Bij twijfel gaan we met elkaar in gesprek. Bij vragen of een onduidelijke situatie benaderen we de teamcoach, coach of HR. Zo houden we elkaar scherp en voorkomen we misverstanden.
- **Veilig kunnen melden.** Onze klokkenluiderregeling die je terug kunt lezen op Tilly waarborgt dat meldingen van (mogelijke) misstanden vertrouwelijk en zorgvuldig worden behandeld. Zodat iedereen zich vrij en veilig voelt om iets aan te kaarten dat niet goed voelt.
- **Maatwerk.** Wij vinden het belangrijk om maatwerk te leveren als dit nodig is. Dat betekent dat 80% is vastgelegd in ons beleid en in onze processen. Voor de overige 20% helpen vuistregels (zie bijlage) om tot een weloverwogen keuze of invulling te komen.

3.3 Rechten, plichten en belangen

Iedereen die bij of voor Tiwos werkt, heeft rechten en plichten. Dat betekent ook dat bepaalde activiteiten of belangen niet te combineren zijn met je rol bij Tiwos. We worden beoordeeld op onafhankelijkheid. Zelfs de schijn van belangenverstrengeling kan schadelijk zijn voor het vertrouwen in Tiwos. Jij kunt jouw 'petten' misschien zonder problemen scheiden, maar als de nevenactiviteiten de schijn van belangenverstrengeling wekken, is dit ook schadelijk voor het vertrouwen in Tiwos.

Dat betekent voor ons:

- Bewust zijn dat nevenactiviteiten het functioneren van Tiwos kunnen raken, zoals bestuursfuncties, commissariaten, vrijwilligerswerk of een eigen bedrijf.
- Dat er toestemming moet zijn vanuit HR voor (voorgenomen) nevenactiviteiten. De bestuurder of raadsleden vragen toestemming aan de Raad van Commissarissen.
- Dat er melding wordt gemaakt van (financiële) belangen of belangen van familie in bedrijven waar Tiwos zaken mee doet. Zeker als familie in de rechte lijn een invloedrijke positie heeft.
- Dat er melding wordt gemaakt van vastgoed dat je als medewerker bezit en verhuurt. Het is niet verboden, maar het is niet wenselijk.

Aanvullend voor Raad van Commissarissen

Een en ander geldt natuurlijk ook voor ons intern toezicht, de Raad van Commissarissen. Daarbij keurt onze Raad de integriteitscode goed en houdt toezicht op de uitvoering van het beleid.

3.4 Geschenken, giften en uitnodigingen

Medewerkers en vertegenwoordigers van Tiwos nemen geen geschenken of giften in geld of natura aan. Bedrijven die zich niet aan deze spelregels houden, kunnen hun zakelijke relatie met Tiwos verliezen.

Dat betekent voor ons:

- Geldbedragen nemen we nooit aan.
- Kleine attenties tot een maximum bedrag van 50 euro, zoals taart of lekkernijen, delen we met collega's.
- Overige geschenken, ook voor kerst of nieuwjaar, worden ingeleverd bij het secretariaat en jaarlijks verloot.
- Een uitnodiging voor een lunch of diner beoordeelt de directeur op relevantie en toegevoegde waarde voor Tiwos. De onafhankelijkheid moet gewaarborgd blijven. We vermijden elke situatie die kan overkomen als een tegenprestatie of gunst.
- Uitnodigingen van relaties met een financieel belang bij Tiwos worden altijd gemeld bij HR en de directeur. Bij twijfel wordt een uitnodiging vriendelijk afgewezen.
- Als een bijeenkomst anders uitpakt dan verwacht, wordt dit gemeld bij HR en de directeur.
- Bij informele contacten met derden blijven we professioneel en alert, ook als er alcohol geschonken wordt.

Er is één uitzondering: giften of erfenissen die aan Tiwos worden gedaan in het algemeen belang of die direct ten goede komen aan bewoners of buurten waar Tiwos actief is. De directeur beslist of deze worden geaccepteerd en wat de bestemming wordt.

De directeur legt in voorkomende gevallen verantwoording af over bovenstaande aan de bestuurder, hij doet dat aan de Raad van Commissarissen.

4. Samen leren over grenzen

Integriteit betekent 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 we ook formuleren, er blijft altijd een grijs gebied. Elke dag komen we nieuwe situaties tegen die vragen om afweging, lef en reflectie. Soms zijn dat kleine keuzes, soms grotere dilemma's. We moedigen elkaar aan om die situaties te delen. Dat gesprek voeren we open en zonder oordeel, zodat we samen leren en groeien in wat goed handelen betekent.

Iedere collega is een voorbeeld voor de ander. In een samensturingsorganisatie is leiderschap niet gekoppeld aan functie, maar aan gedrag: openheid, aanspreekbaarheid en reflectie. We stimuleren elkaar om vragen te stellen, feedback te geven en verantwoordelijkheid te nemen voor ons eigen handelen en dat van het team.

4.1 Moreel beraad

Om het gesprek te stimuleren organiseren we bij Tiwos regelmatig een moreel beraad: momenten waarop collega's samen stilstaan bij situaties waarin het niet direct duidelijk is wat het juiste is om te doen. We bespreken met elkaar hoe we in bepaalde situaties willen omgaan met dilemma's en zoeken samen naar een gedeelde *Tiwos-lijn* voor het omgaan met dat grijze gebied. Deze gesprekken worden begeleid door Mens & Organisatie en vinden plaats in een veilige setting, waarin verschillende perspectieven welkom zijn. Zo blijven we als organisatie continu leren en versterken we samen ons moreel kompas.

*Een **moreel beraad** is een moment waarop we samen stilstaan bij een moreel dilemma, een situatie waarin niet direct duidelijk is wat het juiste is om te doen. We onderzoeken dan met elkaar wat er op het spel staat, welke waarden botsen en wat onze koers en integriteitsprincipes betekenen in de praktijk.*

*Het doel is niet om met het vingertje te wijzen, maar om **van elkaar te leren** en te ontdekken hoe we op een zorgvuldige en Tiwos-waardige manier kunnen handelen. Zo versterken we ons moreel kompas en komen we stap voor stap tot een gezamenlijke Tiwos-lijn in hoe we omgaan met het grijze gebied.*

4.2 Voorbeelden van situaties waarin integriteit in het gedrag kan komen

Integriteit vraagt alertheid in het klein én in het groot. Hieronder staan voorbeelden van situaties die niet toegestaan zijn:

- Je neemt materialen mee uit een sloopwoning 'omdat ze anders toch worden weggegooid'.
- Een aannemer die voor Tiwos werkt, wil jou voor een privé-klus 'matsen' met de factuur.
- Een collega gebruikt onder werktijd kantoorvoorzieningen voor privé gebruik.
- Na een feest met veel alcohol meld je je de volgende dag ziek.
- Je bezoekt een bewoner vaak privé omdat je medeleven groeit en grenzen vervagen.
- Het meenemen van spullen van kantoor voor eigen gebruik, denk aan wc rollen, thee zakjes!

Bij twijfel geldt altijd: 'niet inhalen' maar **maak het bespreekbaar**.

5. Onze spelregels

5.1 Ongewenst gedrag wordt niet geaccepteerd

Bij Tiwos werken we samen vanuit respect voor elkaar, met een positieve en open benadering. We vertrouwen erop dat iedereen handelt vanuit onze kernwaarden en bedoeling. Tegelijkertijd zijn we helder over wat wij verstaan onder afwijkend gedrag.

Ongewenst gedrag wordt bij Tiwos niet getolereerd. Hieronder valt:

- Onheuse bejegening,
- (Seksuele) intimidatie,
- Agressie en Discriminatie. Bijvoorbeeld op basis van uiterlijk, afkomst, leeftijd, religie, nationaliteit, functie of seksuele oriëntatie.
- Belangenverstrengeling.
- Integriteitsschendingen.
- Financieel en materiaal ongewenst gedrag (bij vermoeden van fraude volgen we het frauderesponsplan).
- Ongewenst digitaal gedrag en informatiegebruik
- Onprofessioneel gedrag naar huurders stakeholders.

Onze spelregels helpen om duidelijkheid te geven, richting te bieden en te zorgen dat iedereen weet wat er van hem of haar verwacht wordt. Ze gelden voor **iedereen die in naam van Tiwos werkt**: medewerkers, bestuur, Raad van Commissarissen én onze partners en relaties. We hebben de spelregels verdeeld in drie thema's: goed werknemerschap, scheiding tussen werk en privé, gedrag op de werkplek.

5.2 Goed werknemerschap

We staan midden in de samenleving en zijn ons bewust van onze publieke taak. Dat vraagt om een houding van professionaliteit, betrouwbaarheid en respect.

Dat betekent voor ons:

- Handelen op een manier die het vertrouwen in Tiwos versterkt.
- Onze besluiten kunnen uitleggen en consistent handelen in vergelijkbare situaties.
- Professioneel communiceren en zorgvuldig omgaan met bewoners, collega's en partners.
- Verantwoord omgaan met middelen van Tiwos en geen eigendommen of tijd gebruiken voor privédoeleinden. Voor het lenen van eigendommen voor privégebruik vraag je om toestemming aan de directeur.
- Het maken van onnodige kosten vermijden.
- Bewust zijn van onze rol en aanspreekbaar blijven op gedrag.
- Zorgvuldig omgaan met informatie en privacy.
- Mens & Organisatie informeren over relevante zaken en/of dilemma's.

5.3 Scheiding tussen werk en privé

Om de relatie met externe partijen zuiver te houden, is ons uitgangspunt een strikte scheiding tussen privébelang en zakelijk belang. Om te voorkomen dat we verplichtingen of verwachtingen scheppen voor Tiwos-medewerkers, onze zakelijke relaties of onze partners.

Dat betekent voor ons:

- We maken privé geen gebruik van een bedrijf of instelling waarmee Tiwos een zakelijke relatie heeft. Dat kan alleen:
 - na toestemming van HR en de directeur. De toestemming wordt bewaard in het personeelsdossier.
 - als er marktconforme voorwaarden zijn afgesproken, waarvan de medewerker op verzoek een factuur of betaalbewijs kan overleggen. Hiervan kan worden afgeweken als er met het bedrijf een collectieve voordeelregeling is afgesproken voor Tiwos-medewerkers.
- Medewerkers die direct zakelijk contact hebben met bijvoorbeeld aannemers kunnen die betreffende aannemers niet inschakelen voor privédoeleinden. Zelfs niet tegen marktconforme prijzen. De afhankelijkheidsrelatie staat dit niet toe.
- Het is bij de toewijzing van woningen en/of diensten van derden niet toegestaan om voorrang te bepleiten en/of te verkrijgen voor familie, vrienden en bekenden. Je voorkomt (de schijn van) belangenverstrengeling en behandelt dergelijke aanvragen niet zelf.
- De inboedel van (ontruimde) woningen is geen eigendom van Tiwos. Een medewerker mag nooit iets voor zichzelf of een ander meenemen uit een ontruimde woning.
 - Als 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 digitale foto's vastgelegd.
 - In situaties waarbij nabestaanden of familie afstand doen van de aanwezige goederen, dan wel de nalatenschap verwerpen, stellen we de goederen ter beschikking aan een goed doel. Bij geen belangstelling worden de goederen vernietigd.

5.4 Gedrag op de werkplek

Medewerkers en zakelijke 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.

Dat betekent voor ons:

- **Dienstverlening en bejegening.** Over de bewoners en de collega's van Tiwos spreken we altijd respectvol, ongeacht hun afkomst, taal, religie of gedragingen. Ook buiten werktijd zijn medewerkers en representanten in woord en gedrag respectvol over Tiwos, haar bewoners, medewerkers en overige relaties. Elke verbale of non-verbale uiting die ook maar enigszins een discriminerend of seksistisch karakter heeft, keuren we af.
- **Informatie.** Medewerkers en representanten van Tiwos gaan zorgvuldig om met informatie over Tiwos en informatie over de bewoners, medewerkers en overige relaties. Informatie wordt veilig 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 biedt een prettig en veilig werkklimaat. 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. Liefdesrelaties binnen de organisatie zijn niet wenselijk; mocht dit toch voorkomen, dan mag dit nooit de samenwerking beïnvloeden en moet dit gemeld worden bij Mens & Organisatie.

6. Onze spelregels online

6.1 Onze kernwaarden gelden ook online

Onze kernwaarden sociaal, dichtbij en gedreven gelden niet alleen voor het werk dat we doen, maar ook voor hoe we omgaan met internet, e-mail en sociale media. Ook online ben je verbonden met Tiwos. Dat betekent dat we van je verwachten dat je bij privéuitingen rekening houdt met de waarden en belangen van Tiwos. Blijf je bewust van de impact van wat je deelt: woorden, beelden en reacties kunnen invloed hebben op hoe onze organisatie wordt gezien.

Als medewerker van Tiwos vertegenwoordig je onze organisatie, ook in de digitale wereld. We verwachten dat je daar met respect communiceert en zorgvuldig omgaat met informatie. Je blijft verantwoordelijk voor uitspraken die Tiwos, bewoners, belanghouders of collega's kunnen schaden. De 24-uurs toegang tot de digitale wereld maakt de scheiding tussen werk en privé soms lastig. We vertrouwen erop dat je onder werktijd het gebruik van internet beperkt tot wat zakelijk nodig is. Deze gedragscode licht toe wat we precies van je verwachten.

6.2 Achtergronden van deze gedragscode

Bij het vaststellen van deze gedragscode zijn de volgende punten meegewogen:

1. **Noodzaak en verantwoordelijkheid.**

Gebruik van internet, e-mail en sociale media is voor velen binnen Tiwos noodzakelijk om het werk goed te kunnen doen. Tegelijk kan onzorgvuldig gebruik het imago van Tiwos schaden, tijd en capaciteit verspillen en risico's veroorzaken.

2. **Verschillende digitale vormen, verschillende risico's.**

Internet kent vele verschijningsvormen: e-mail, websites, bestandsuitwisseling, nieuwsgroepen, chat en sociale media. Elk kent eigen risico's, zoals virussen, datalekken of reputatieschade.

3. **Voorkomen van risico's.**

Om deze risico's te voorkomen, heeft Tiwos duidelijke voorschriften opgesteld.

- De integriteitscode beschrijft wat we verstaan onder integer handelen; deze gedragscode vult dat aan voor het digitale domein.
- Gebruik van internet en e-mail wordt technisch gelogd. Deze registratie is bedoeld om de continuïteit, veiligheid en naleving van regels te waarborgen.
- Inhoudelijke controle van internet- of e-mailgebruik kan plaatsvinden bij een vermoeden van misbruik, uitsluitend in opdracht van de directeur.
- Niet-naleving van deze regels kan leiden tot disciplinaire of arbeidsrechtelijke maatregelen.

4. **Toepassingsgebied.**

Deze gedragscode gaat over:

- a. De regels voor het gebruik van de internet- en e-mailsystemen van Tiwos;
- b. De omstandigheden waaronder Tiwos internetgebruik mag monitoren;
- c. De richtlijnen voor het gebruik van sociale media.

6.3 Regels voor gebruik van internet en e-mail

1. Zakelijk gebruik.

Internet en e-mail worden gebruikt voor werkzaamheden die voortvloeien uit je rol. Gebruik is dus zakelijk van aard en binnen de kaders van Tiwos-procedures.

2. Beveiliging en verantwoordelijkheid.

De digitale infrastructuur van Tiwos is kwetsbaar en vraagt om zorgvuldigheid:

- Inlognamen en wachtwoorden zijn persoonlijk en mogen nooit worden gedeeld.
- Het installeren van software of applicaties mag alleen met schriftelijke toestemming van de systeembeheerder.
- Vertrouwelijke of gevoelige informatie mag niet zonder toestemming worden verstuurd of in de cloud worden geplaatst.
- We gebruiken versleutelde verbindingen en bij twijfel vragen we om advies.
- Van documenten die via cloudtoepassingen (zoals Google Docs of Prezi) zijn gemaakt, wordt altijd een lokale kopie bewaard in het systeem van Tiwos.
- Beveiligingsincidenten meld je direct bij I&A.

3. Privégebruik.

- Internet en e-mail mogen niet voor privédoeleinden worden gebruikt.
- Het is niet toegestaan het Tiwos e-mailadres voor persoonlijke zaken te gebruiken.

4. Verboden gebruik.

Het is niet toegestaan om:

- Pornografisch, racistisch, discriminerend of aanstootgevend materiaal te bezoeken, te bekijken of te downloaden;
- Ongeoorloofd toegang te verkrijgen tot niet-openbare bronnen op internet;
- Informatie te wijzigen of te vernietigen zonder toestemming;
- Bedreigende, beledigende of racistische e-mails te verzenden;
- Kettingmails of spam te versturen;
- Iemand digitaal lastig te vallen.

5. Meldplicht.

Als je ongewenste of verdachte informatie ontvangt, meld dit bij I&A en bij de collega's die verantwoordelijk zijn voor de veilige publieke taak.

6.4 Richtlijnen voor gebruik van sociale media

1. Delen van informatie.

Deel kennis en waardevolle informatie alleen als deze niet vertrouwelijk is en Tiwos niet schaadt.

- Vertrouwelijke informatie mag niet openbaar worden gemaakt.
- Voor publicatie van gesprekken of citaten vraag je eerst toestemming aan het subteam communicatie.

2. Informatie over bewoners en relaties.

Bij persoonlijke of gevoelige informatie over bewoners, relaties of leveranciers vraag je hun expliciete toestemming.

3. Persoonlijk of namens Tiwos.

- Als je op persoonlijke titel publiceert over onderwerpen die Tiwos raken, moet je dit afstemmen met het subteam communicatie.

- Als je namens Tiwos spreekt, stem je dit af met communicatie en vermeld dan je rol en team.
- 4. **Bewust van blijvende zichtbaarheid.**
Alles wat online geplaatst wordt, blijft vaak langdurig zichtbaar. Denk goed na over de mogelijke gevolgen voor jezelf én voor Tiwos.
- 5. **Omgaan met online discussies.**
Wees terughoudend in online discussies met bewoners of relaties. Verkeerd opgevatte berichten kunnen directe gevolgen hebben voor Tiwos. Wanneer een discussie online dreigt te ontsporen, stem dan je strategie af met je team en subteam communicatie.
- 6. **Bij twijfel.**
Twijfel je over wat je wilt publiceren of over de raakvlakken met Tiwos? Raadpleeg dan altijd het subteam communicatie.

6.5 Controle

Om de veiligheid van het netwerk te waarborgen en zorgvuldig gebruik te bevorderen, voert Tiwos technische controles uit.

- We kunnen de toegang tot bepaalde websites beperken of intrekken.
- We controleren binnenkomend internet- en e-mailverkeer op virussen en schadelijke inhoud.
- Bij een vermoeden van misbruik of overtreding kan gericht onderzoek plaatsvinden. Dit gebeurt uitsluitend in opdracht van de directie en binnen wettelijke kaders.
- We bewaren gegevens alleen zolang dit noodzakelijk is voor onderzoek of vervolgmaatregelen.

7. Hoe om te gaan met een signaal?

Wij zijn allemaal verantwoordelijk voor het naleven van de integriteitsprincipes en bijbehorende (online) spelregels van Tiwos. Met behulp van de volgende vragen houden wij onszelf en elkaar alert en maken we de juiste afweging:

- Kan ik mijn gedrag en handelen uitleggen aan de ander?
- Kan ik mijn gedrag en handelen open en transparant toelichten en wordt dit geaccepteerd?
- Wat is het gevolg van mijn handelen?
- Welke effect heeft mijn keuze op collega's of bewoners?
- Hoe zou dit overkomen als het op de voorpagina van de krant zou staan?
- Heb ik een onderbuikgevoel dat iets niet klopt?

Door onszelf deze vragen te stellen, versterken we ons moreel kompas en houden we onze integriteitsprincipes levend in het dagelijks werk.

7.1 Wanneer het misgaat

Helaas kan het gebeuren dat het protocol gewenst gedrag niet wordt nagekomen. In dat geval heeft Tiwos duidelijke procedures. Binnen die procedures gebruiken we verschillende termen. Een woordenboek:

- **Integriteitsschending:** het niet naleven van de afspraken uit dit protocol, gedragingen die in strijd zijn met wet- en regelgeving, de Governancecode Woningcorporaties, de Aedes Code.
- **Signalering/signaal:** de situatie waarin een persoon kennisneemt van een integriteitsschending, maar zelf niet de ontvanger is.
- **Ontvanger:** de persoon in kwestie aan wie de integriteitsschending is gericht, of de persoon die dit zo ervaart.
- **Melding:** de situatie dat de ontvanger van een integriteitsschending in gesprek gaat met een derde (mogelijk de vertrouwenspersoon) over de situatie.
- **Beklaagde:** de persoon die zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan de integriteitsschending. Omdat dit op het moment van melden nog niet vaststaat spreken we niet over dader of schuldige, maar gebruiken we deze meer neutrale term.

7.2 Stappen bij signalering van een integriteitsschending binnen Tiwos

We gaan uit van vertrouwen: een signalering of melding van een integriteitsschending wordt gedaan om ons gezamenlijke moreel kompas te versterken. Dus beschermen we de melder tegen benadeling, ook als de melding uiteindelijk ongegrond blijkt. Subteam Mens & Organisatie is verantwoordelijk voor het nakomen en borgen van de afspraken zoals deze in dit document worden vastgelegd.

Als er een vermoeden van een integriteitsschending is door een collega. Dan doorlopen we de volgende stappen:

1. **Signalering bespreken**
Spreek de betrokkene (de beklaagde) waar mogelijk direct aan. Mocht je dit ingewikkeld vinden, zoek dan steun bij Mens & Organisatie.
2. **Heb je hulp nodig?**
Vind je het lastig om een signaal af te geven, dan kun je als melder en als beklaagde ondersteuning vragen van de teamcoach, coach, interne of externe vertrouwenspersoon.

3. Escalatie bij ernstigere signalen

- Alle signalen worden direct gemeld bij **HR en de directeur**.
- De directeur informeert de bestuurder altijd.
- Gaat de melding over de directeur, dan wordt **HR en de bestuurder** geïnformeerd.
- Gaat het over de bestuurder, dan worden **HR en de directeur** en de **RVC** geïnformeerd.
- Weet je niet goed wie je moet informeren? Meld het dan bij de directeur of bestuurder; zij beoordelen het vervolg.

4. Onderzoek door HR of een externe partij

Als de directeur (of bestuurder) de signalering van dusdanig gewicht vindt schakelt deze HR in, zodat zij de signalering kunnen onderzoeken. Afhankelijk van de ernst van het signaal kan de bestuurder overwegen om direct een externe onderzoeker in te schakelen. De directeur (of bestuurder) blijft eindverantwoordelijk en draagt het dus niet volledig over aan HR of een externe partij.

- Mocht de signalering over iemand van HR gaan, wordt deze persoon uiteraard niet aangehaakt voor het onderzoek.

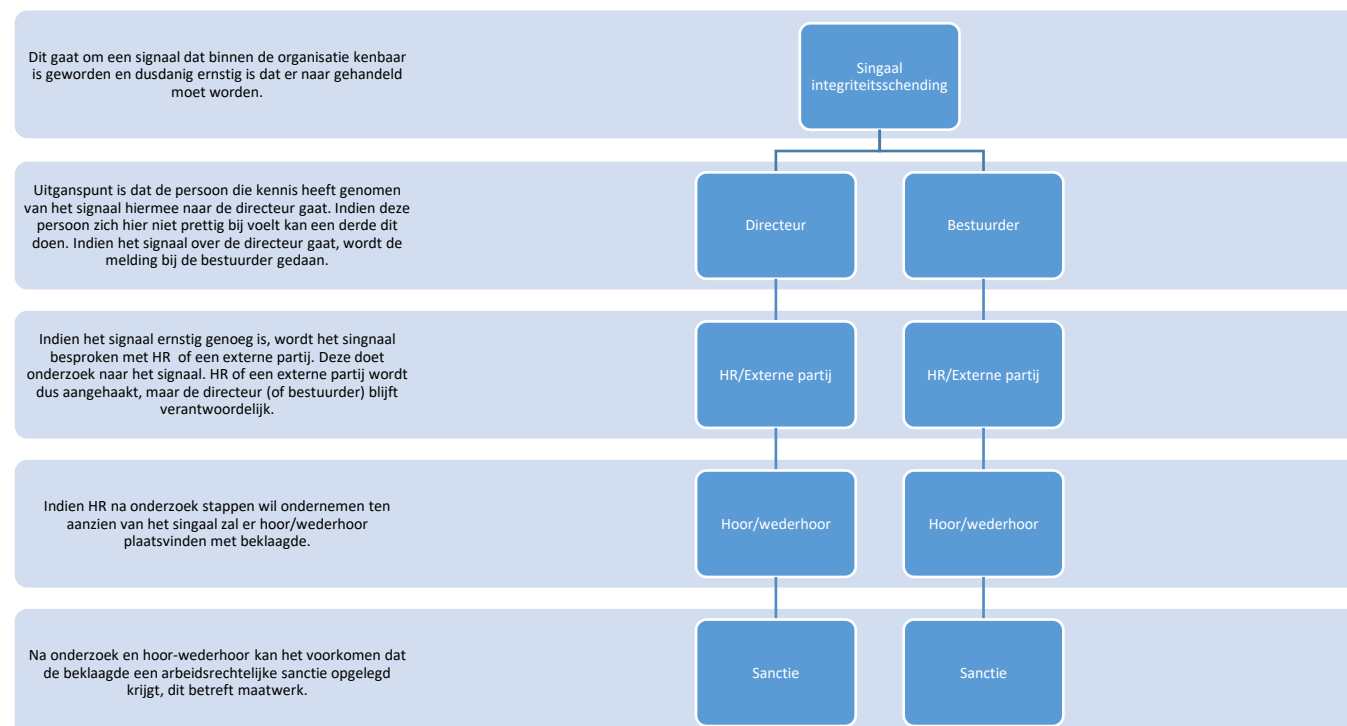
5. Hoor en wederhoor

Na verder onderzoek ~~bekijkt~~ adviseert HR of een externe partij of optreden tegen de melding nodig is. Als dit zo is, komt er een gesprek met de beklaagde voor hoor- en wederhoor over de situatie.

6. Besluitvorming en eventuele sanctie

Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek en na overleg met de directeur (of bestuurder) wordt besloten of er een sanctie (zie hoofdstuk 9) wordt ingezet. Hierbij kijken we altijd naar alle omstandigheden en leveren we maatwerk.

SCHEMATISCHE WEERGAVE



7.3 Openbare melding door ontvanger

Bij een openbare melding gaat het om een melding die is binnengekomen via een ontvanger over een beklaagde. Deze melding kan binnenkomen na een gesprek met de vertrouwenspersoon, waarbij de ontvanger aangeeft dat er een melding gedaan wordt en wenst dat er stappen worden ondernomen. Vanaf dat moment kan de vertrouwelijkheid niet meer worden gegarandeerd omdat de beklaagde hierover geïnformeerd wordt.

Bijvoorbeeld: Een medewerker krijgt seksueel getinte WhatsAppberichten van een collega. Hiervan doet de medewerker melding zodat er vervolgstappen genomen kunnen worden tegen de collega.

Stappen bij een openbare melding:

1. Melding doen

De ontvanger kan de melding doen bij de interne of externe vertrouwenspersoon, de directeur (of bestuurder) of bij een andere collega binnen de organisatie.

2. Informeren van de directeur of bestuurder

- De directeur altijd op de hoogte gebracht van de melding
- De directeur informeert de bestuurder altijd.
- Gaat de melding over de **directeur**, dan wordt de **bestuurder** geïnformeerd.

Let op: vanaf dit moment kan de vertrouwelijkheid niet volledig worden gegarandeerd, gezien het onderzoek dat volgt.

3. Onderzoek door HR of een externe partij

Als de directeur (of bestuurder) de melding van dusdanig gewicht vindt schakelt deze HR of een externe partij in, zodat deze onderzoek kan doen naar de melding. Directeur/bestuurder blijft eindverantwoordelijk en draagt het dus niet volledig over.

- Mocht de melding over iemand van HR gaan, haakt deze persoon uiteraard niet aan voor het onderzoek.

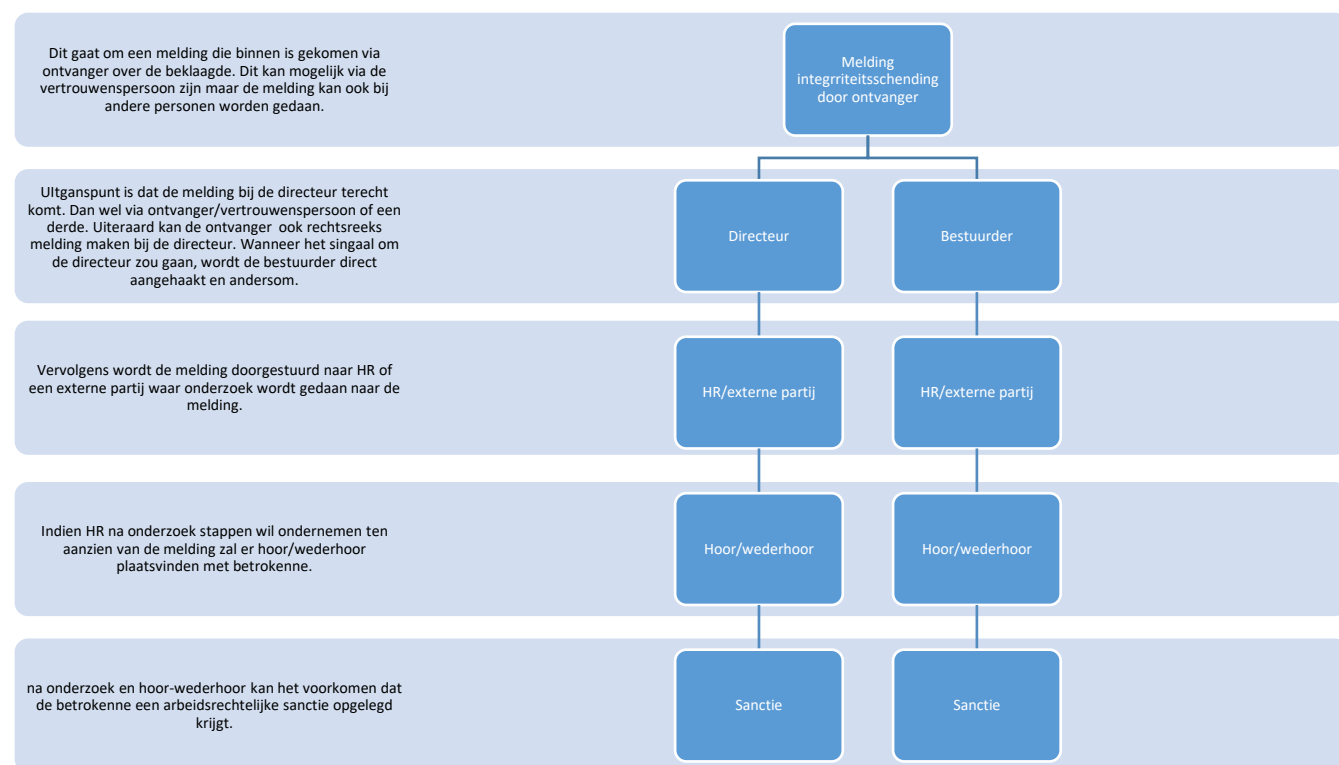
4. Hoor en wederhoor

Na verder onderzoek bekijkt de onderzoekende partij of optreden tegen de melding nodig is. Als dit zo is, komt er een gesprek met de beklaagde voor hoor- en wederhoor over de situatie.

5. Besluitvorming en eventuele sanctie

Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek en na overleg met de directeur (of bestuurder) wordt besloten of er een sanctie (zie hoofdstuk 9) wordt ingezet. Hierbij kijken we naar alle omstandigheden en leveren we maatwerk.

SCHEMATISCHE WEERGAVE



7.4 Vertrouwelijke melding door ontvanger

Soms wil een ontvanger geen formele stappen ondernemen, maar wel zijn of haar verhaal doen. Dat kan bij één van onze vertrouwenspersonen. Een vertrouwelijke melding betekent dat er géén vervolgstappen worden genomen, tenzij de ontvanger daar zelf om vraagt. De vertrouwelijkheid wordt dan volledig gerespecteerd.

1. Melding bij de vertrouwenspersoon.

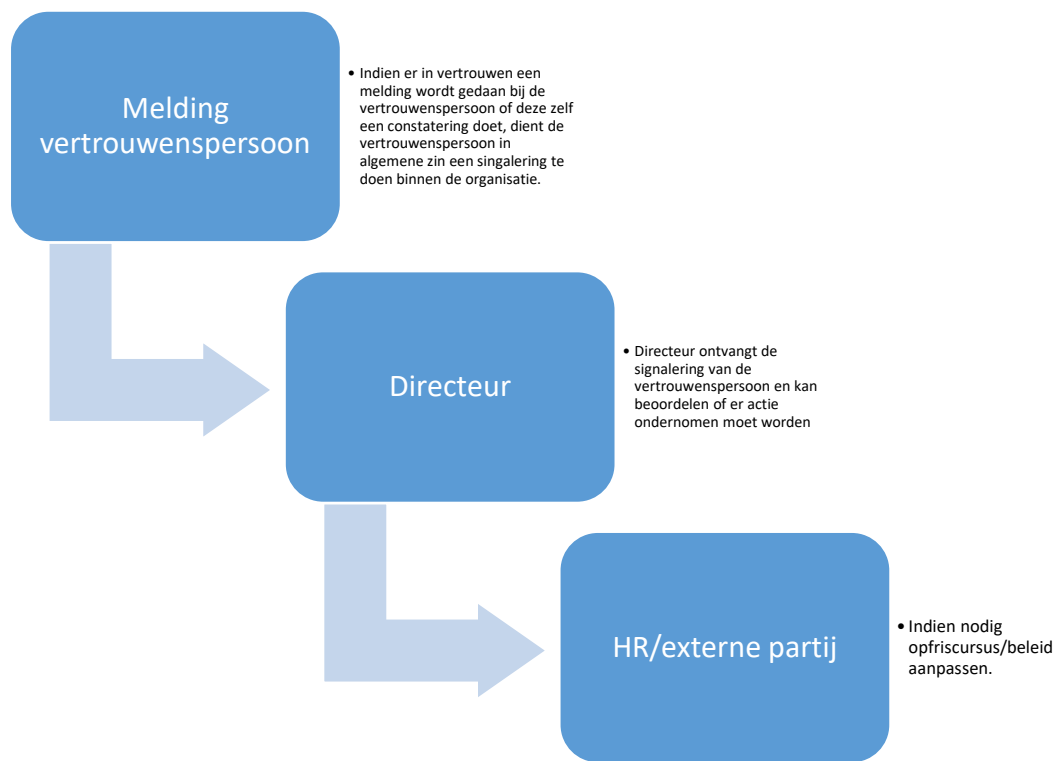
- Deze is altijd in vertrouwen, zolang je als ontvanger niet aangeeft dat je wenst dat deze openbaar wordt.
- De vertrouwenspersoon kan, zonder details te delen, wél in **algemene zin** een signalering afgeven richting de organisatie wanneer dit nodig is.

Hiermee eindigt het traject waar je als ontvanger bij betrokken bent.

2. Vervolg door de organisatie (alleen indien noodzakelijk)

- Het kan voorkomen dat de directeur noodzaak ziet om te handelen na de signalering.
- HR kan aangehaakt worden door de directeur als dat nodig is.

SCHEMATISCHE WEERGAVE



8. Gegevens vertrouwenspersonen

De contactgegevens van onze interne en externe vertrouwenspersonen worden jaarlijks geactualiseerd en actief onder de aandacht gebracht bij medewerkers en externe partijen.

1. Interne vertrouwenspersoon: Lion Mutsaers, senior financieel economisch adviseur, team Planning & Control, bereikbaar via lionmutsaers@tiwos.nl of 06 82 16 34 36.
2. Externe vertrouwenspersoon van Rots Vertrouwenspersonen: **Regina Nieboer**, bereikbaar via 06 23 70 70 26 of regina@rots-vp.nl, en **Joost van Dijck**, bereikbaar via 06 25 16 33 09 of joost@rots-vp.nl.

De externe vertrouwenspersoon is op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur bereikbaar en reageert zo snel mogelijk - uiterlijk binnen één werkdag - op een melding. Bij afwezigheid is altijd één van de andere vertrouwenspersonen beschikbaar om waar te nemen.

8.1 Taken externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon heeft vanuit Tiwos drie taken meegekregen:

1. Opvang, begeleiden en adviseren van de medewerker.
2. Voorlichten, informeren en inspireren van de organisatie.
3. Gevraagd en ongevraagd adviseren van bestuur en management.

Daarbij heeft de vertrouwenspersoon een onafhankelijke positie en rapporteert jaarlijks geanonimiseerd aan de directie en Raad van Commissarissen over het aantal en type meldingen.

9. Wanneer integriteit wordt geschonden

We gaan bij Tiwos uit van vertrouwen, maar weten ook dat we alert moeten blijven. Als onze integriteitscode niet wordt nageleefd, handelen we zorgvuldig en rechtvaardig. We kijken altijd naar de ernst van de situatie en naar de omstandigheden waarin iets heeft plaatsgevonden.

Onze maatregelen:

- Een leer-verbetertraject
- Een officiële waarschuwing, die wordt opgenomen in het personeelsdossier
- Schorsing
- Ontslag, bij ernstige overschrijding van de integriteitscode
- Aangifte, bij strafbare feiten

Het spreekt voor zich dat de ernst van de situatie bepalend is voor de sanctie. We nemen dit soort stappen zorgvuldig. Ze zijn bedoeld om duidelijk te maken dat integriteit voor iedereen geldt en dat we elkaar daarop mogen aanspreken. Alleen zo kunnen we blijven bouwen aan een Tiwos waar vertrouwen en verantwoordelijkheid hand in hand gaan.

Bijlage Vuistregels rond maatwerk

Kijken

In eerste instantie gaat het om het in kaart brengen van de situatie. Wat is er aan de hand? Wat valt op? Waar wijkt dit specifieke geval af van wat we normaal zien? Is dit een uitzondering?

Analyseren

Hier gaat het om het probleem goed in kaart brengen. Waar ligt de oorzaak? Ervaring leert dat problemen op het gebied van wonen vaker door iets anders worden veroorzaakt. En om het probleem goed op te lossen, kun je niet weggijken van die oorzaken.

Sparren met collega's

Het is altijd mogelijk dat je iets over het hoofd ziet of dat je door vooringenomenheid snelle conclusies trekt. Daarom is het belangrijk altijd te overleggen met een of meerdere collega's. Zien zij hetzelfde of misschien iets heel anders? Ook kunnen zij met nieuwe of andere informatie komen.

Afwegen

Dan komt het moment dat je een keuze moet maken of je voor deze situatie een uitzondering gaat maken. Ja of nee? Hiervoor moet je de voors- en tegens afwegen. Binnen Tiwos is er een aantal argumenten die vaak een rol spelen in een afweging. Deze staan in het afwegingskader.

Oplossen

Als je eenmaal hebt besloten voor een maatwerkoplossing, dan is het uitvoeren binnen Tiwos vaak niet moeilijk. Betrek anderen voor je oplossing als je ze nodig hebt en ga aan de slag.

Volgen

Als je wilt weten wat het effect is geweest van je maatwerkoplossing, zul je het vervolg moeten monitoren. Door in de gaten te houden hoe het verder afloopt met de huurder of collega.

Leren

Soms is een maatwerkoplossing een echte uitzondering, die je niet nog een keer gaat meemaken. Maar regelmatig komt voor dat de maatwerkoplossing voor meer mensen een goed idee zou zijn. Daarom is het belangrijk om van elkaars maatwerkoplossingen te leren.