

Algemeen

Integer zijn en integer handelen zijn belangrijke aspecten voor iedereen. Dat geldt voor mensen én voor organisaties. En al helemaal voor maatschappelijke organisaties, zoals Trivire. Dit document beschrijft hoe Trivire omgaat met integriteit. Eerst wordt beschreven hoe Trivire aankijkt tegen integriteit. Vervolgens wordt ingegaan op de door Trivire te hanteren integriteitscode. Daarna worden de integriteitsregels beschreven. Afgesloten wordt met een aantal onderdelen voor een integriteitsprogramma.

Integriteit is geen activiteit, geen spel of kunstje dat opgevoerd wordt. Integriteit is een wezenskenmerk: het zit in het wezen van de organisatie en dus ook in het wezen van de mensen die er werken. Integriteit is dan ook niet iets dat verzonnen is, maar altijd al op een of andere manier aanwezig is geweest.

Bij het opstellen van het programma is rekening gehouden met waar er van 'buiten' de organisatie op gelet wordt, als het gaat om het organiseren en borgen van integriteit en integer handelen en op de verantwoording daarover. We denken dan onder meer aan de opvattingen vanuit het ministerie en van de toekomstige 'woonautoriteit', het huidige Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV). Want hoe vanzelfsprekend integriteit en integer handelen ook zouden moeten zijn, er is - zeker de laatste jaren – in toenemende mate aanleiding om de regels en afspraken rond het onderwerp duidelijk op papier te zetten. En deze vervolgens ook duidelijk te communiceren, uit te dragen en na te leven.

En eigenlijk blijkt ook dat niet nieuw te zijn. Naar verluidt zei Socrates al: *“Goede mensen hebben geen wetten nodig om verantwoordelijk te handelen, terwijl slechte mensen de wetten weten te omzeilen.”*

1. Trivire en integriteit

Trivire wil als woningcorporatie van betekenis zijn voor mensen. Daarbij opereert zij in het gebied waar staat, markt en gemeenschappen elkaar ontmoeten. Als een private partij, met formele regels, maar niet gericht op het verdienen van geld. Wél gericht op het creëren van waarde voor mensen. Met andere woorden: van waarde voor mensen.

Trivire doet dat volgens de uitgangspunten zoals genoemd in haar ondernemingsvisie, de Trivisie. Daarin staat haar kernwaarde (van betekenis voor mensen) maar ook haar organisatiewaarden: verantwoordelijk, inspirerend, aansprekend, persoonlijk en open.

Juist doordat Trivire opereert op het snijvlak van staat, markt en gemeenschappen is er aanleiding om bijzondere aandacht te schenken aan de regels en beperkingen die de organisatie zichzelf op moet leggen om te voldoen aan de verwachtingen die mensen van haar hebben. Daarbij gaat het om verwachtingen vanuit klanten, medewerkers, maatschappij en toezichthouders. Partijen die allemaal hun eigen opvattingen hebben over wat kan en niet kan, over wat hoort en wat niet. Vanzelfsprekend houdt Trivire zich aan de wet- en regelgeving, maar die vormt slechts een ondergrens; het ethisch minimum. Wie zich alleen maar aan de wet houdt is nog niet automatisch integer. Integer zijn en integer handelen vraagt om meer.

In dit document maakt Trivire duidelijk hoe zij met integriteit omgaat. Niet 'om wil gaan', als was het een soort wens, maar 'omgaat'. Als feitelijke situatie

De hoofdlijn: er is een integriteitscode en er zijn integriteitsregels:

- De *code* beschrijft de uitgangspunten en is maatgevend voor de gedragslijn.
- De *regels* geven nauwkeuriger aan hoe de organisatie integriteit en integer handelen in haar organisatie wil borgen

Bij het opstellen van de *code* is vooral gelet op integriteitsbeleving vanuit de ziel van de onderneming: wat past bij een organisatie als Trivire? Wat betekent dat voor haar zijn en voor haar gedrag?

Bij het opstellen van de *regels* is vooral gelet op de praktijk van het handelen: wat past wel en wat niet? Waar houden we op welk niveau en op welke momenten rekening mee? Hoe verantwoorden we dat?

Het wezen, de richtlijnen en de regels zijn mooi. Noem het maar het 'hart' en het 'hoofd' van de organisatie. In de praktijk vragen zij wel om uitvoering. Er zijn 'handen en voeten' nodig om integer zijn en integer handelen daadwerkelijk in de praktijk te brengen. En te houden. Vandaar dat er aan het eind van dit document een integriteitsprogramma is opgenomen. Om het gewoon te gaan 'doen'.

2. Integriteitscode

In dit hoofdstuk wordt de integriteitscode van Trivire uitgewerkt langs een aantal lijnen:

- Professioneel
- Sociaal verantwoordelijk
- Functioneel
- Onafhankelijk
- Zorgvuldig
- Nevenwerkzaamheden
- Geschenken
- Bedrijfsmiddelen
- Aanspreken
- Goed werkgeverschap

Iedere lijn wordt hieronder apart behandeld. Daarbij wordt direct al een verband gelegd met een of meer van de acht integriteitsregels in hoofdstuk 3.

Professioneel

Elke medewerker is een ambassadeur van Trivire. Een klant of relatie die positief oordeelt over een medewerker, oordeelt tegelijk positief over ons bedrijf. Klanten en relaties behandelen we zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk en vriendelijk.

In ons professionele handelen laten we ons niet leiden door waarde-oordelen. We zijn ons steeds bewust van onze 'Trivire-pet' en zijn alert op beroepsdeformatie. We respecteren de ander ook al is zijn cultuur of levensstijl anders. De 'daar-heb-je-er-weer-een' gedachte kan onbedoeld een stempel zetten op een individu en een negatief effect opleveren.

We stellen ons actief en voortdurend op de hoogte van algemeen geldende richtlijnen voor het eigen vakgebied en beroep.

Als onze persoonlijke integriteit, veiligheid of gezondheid in het geding komt trekken we een duidelijke grens. Dit doen we echter fatsoenlijk en omkleed met argumenten.

Elke medewerker is een ambassadeur van Trivire
Fatsoenlijk, respectvol, vakkundig en integer

- Koppeling met: integriteitsregel 6: Respectvolle en fatsoenlijke bejegening

Sociaal verantwoordelijk

We dragen zelf verantwoordelijkheid voor een positief werkklimaat en prettig woonklimaat. Dit betekent dat we intern en extern geen ruimte bieden aan ongewenst gedrag zoals pesten, intimideren, negeren en overlast. We zijn respectvol naar elkaar en naar de klant.

Een positief werk- en woonklimaat is waar wij ons hard voor maken. Er is geen ruimte voor ongewenst gedrag als pesten, intimideren, negeren en overlast.

- Koppeling met integriteitsregel 6: respectvolle en fatsoenlijke bejegening

Functioneel

We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van goede externe relaties. In veel functies is het daarom van belang te netwerken. Uitdaging is dat *al werkend*, maar ook *net* te doen.

Het ingaan op een uitnodiging kan voor het relatienetwerk van Trivire functioneel zijn. Deelname aan (sport)toernooien, seminars, congressen en beurzen, welke gratis of tegen niet marktconforme prijzen worden aangeboden, kunnen daaronder vallen. In alle situaties overleggen we met de direct leidinggevende of bespreken we in het werkoverleg of het passend is op de uitnodiging in te gaan. Wanneer je ingaat op een uitnodiging wordt dit altijd gemeld aan de leidinggevende. Het ligt voor de hand niet in te gaan op een uitnodiging van een relatie waarmee op dat moment wordt gesproken of onderhandeld over opdrachtverlening. Bij aannemers geldt dat het afgesproken werk goed opgeleverd dient te zijn.

Bij uitnodigingen voor lunches en diners geldt een aantal vuistregels. Bekeken wordt of het informele contact noodzakelijk is. De onafhankelijkheid dient gewaarborgd te zijn. Om die reden kan het ook zo zijn dat Trivire de lunch of het diner al dan niet gedeeltelijk betaalt.

Netwerken hoort bij ons werk, maar we blijven onafhankelijk.
In alle gevallen doen we dit open en in overleg.

- koppeling met integriteitsregel 1: uitnodigingen door relaties

Onafhankelijk

Het handelen van een Trivire medewerker wordt gekenmerkt door onafhankelijkheid. Oneigenlijke vermenging van belangen wordt vermeden. Ook zijn we alert op situaties waarbij de schijn van een dergelijke vermenging gewekt kan worden. Collega's, organisaties, bedrijven en klanten bejegenen we op een eerlijke wijze en met respect. Het houdt in dat belangen van verschillende partijen op correcte wijze worden afgewogen.

Onafhankelijkheid is een hoog goed. We vermijden oneigenlijke vermenging van belangen en de schijn daarvan.

- Koppeling met integriteitsregel 2: geschenken van leveranciers
- Koppeling met integriteitsregel 3: geschenken aan huis
- Koppeling met integriteitsregel 4: fooien en geschenken van klanten
- Koppeling met integriteitsregel 5: Nevenwerkzaamheden (bijklussen)

Zorgvuldig

Naar binnen en naar buiten stellen we ons open en eerlijk op en hebben geen `dubbele agenda's'. We houden ons aan gemaakte afspraken en bieden elkaar ruimte om opvattingen naar voren te brengen en we nemen elkaar serieus.

Kennis en informatie waarover uit hoofde van de functie wordt beschikt, wenden we alleen aan voor het doel waarvoor die gegeven zijn. We staan er garant voor dat gevoelige en/of persoonlijke informatie niet bij mensen terecht komt die daar niets mee te maken hebben.

We stellen ons open en eerlijk op en nemen elkaar serieus.
We gaan met de grootste zorgvuldigheid met informatie om.

- Koppeling met integriteitsregel 6: respectvolle en fatsoenlijke bejegening
- Koppeling met integriteitsregel : 7: zorgvuldig omgaan met informatie (loslippigheid en roddelen)

Nevenwerkzaamheden

Iedereen die aan Trivire verbonden is doet opgave van zijn (financiële) belangen in bedrijven en instellingen waarmee Trivire zaken doet. Nevenwerkzaamheden mogen, maar mogen geen negatief effect hebben op het werk bij Trivire, de onafhankelijkheid in gevaar brengen of tegenstrijdig zijn met het Trivire belang.

Nevenwerkzaamheden mogen, maar er gelden speciale regels voor.

- Koppeling met integriteitsregel 5: nevenwerkzaamheden
- Koppeling met Cao Woondiensten

Geschenken

Wij accepteren geen geschenken of giften in geld of natura.

Op deze regel geldt een uitzondering voor geschenken met een alledaags karakter (bos bloemen of een fles wijn). Om misverstanden te voorkomen melden we zo'n waardering altijd bij de direct leidinggevende of in het werkoverleg. Passende blijken van waardering met een meer dan alledaags karakter (bijvoorbeeld kerstpakketten) leveren we in. Aan het eind van het jaar verloten we deze onder alle medewerkers.

Trivire vindt het onwenselijk dat geschenken op het huisadres van medewerkers worden bezorgd. Daar waar dat nog wel gebeurt zal de gever schriftelijk op de hoogte worden gesteld dat schenkingen op privé-adressen niet op prijs worden gesteld.

Wij accepteren geen geschenken of giften in geld of natura. Uitzondering zijn geschenken met een alledaags karakter. Geschenken aan huis zijn niet toegestaan.

- Koppeling met integriteitsregel 1: uitnodigingen door relaties
- Koppeling met integriteitsregel 2: geschenken van leveranciers
- Koppeling met integriteitsregel 3: geschenken aan huis
- Koppeling met integriteitsregel 4: fooien en geschenken van klanten

Bedrijfsmiddelen

Van door Trivire ter beschikking gestelde bedrijfsmiddelen (zoals de mobiele telefoon, e-mail en internet toegang, servicewagens, e.d.) wordt passend gebruik gemaakt en in principe alleen voor het doel waarvoor deze ter beschikking zijn gesteld.

De mate van privé gebruik van bedrijfsmiddelen moet bij verantwoording de toets der kritiek kunnen doorstaan. We houden ons aan het internet- en e-mail protocol.

We gaan passend om met de door Trivire ter beschikking gestelde bedrijfsmiddelen.
We houden ons aan het internet en e-mail protocol.

- Koppeling met integriteitsregel 8: bedrijfsmiddelen en bedrijfseigendommen

Aanspreken

Trivire wil met de organisatiebrede aandacht voor integriteit bereiken dat elke medewerker 'moreel competent' is. Het ideaal is dat ieder steeds weloverwogen integere keuzen maakt.

Niemand is perfect. Een misser is zo gemaakt. Jezelf steeds kritisch de spiegel voorhouden, elkaar kritisch durven aanspreken op fouten (om er van te leren) is het uitgangspunt. Iemand aanspreken leidt nooit tot sancties, mits dit op een respectvolle manier (zie ook paragraaf professioneel en sociaal verantwoordelijk) gebeurt.

Er zijn evenwel situaties denkbaar dat de stap om iets aan te kaarten te groot is (omdat hiërarchische of andere verhoudingen een belemmering vormen). Trivire ziet erop toe dat men ook dan op adequate en veilige wijze zaken ter sprake kan brengen. Uitgangspunt is dat we zaken bespreken waar ze horen; dus niet bij de 'koffieautomaat' of op 'verjaardagsfeestjes'.

Durf elkaar aan te spreken op zaken die niet goed lopen!

Goed werkgeverschap

Medewerkers zijn belangrijk kapitaal voor Trivire. Goed werkgeverschap staat daarom hoog in het vaandel. Trivire wil een positief en stimulerend werkklimaat voor medewerkers scheppen. Dit houdt in een werkklimaat waarin mensen zich veilig voelen, prettig kunnen werken en zich kunnen ontwikkelen en ontplooien. Medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor hun werk en krijgen van de organisatie de ruimte om dit werk goed uit te voeren.

De faciliteiten om aan arbo-eisen te voldoen zijn aanwezig, medewerkers hebben wel de eigen verantwoordelijkheid om hier correct gebruik van te maken. Mochten er problemen zijn, dan wordt hiervoor een oplossing gezocht door met elkaar het gesprek aan te gaan. Medewerkers en de organisatie zijn samen verantwoordelijk voor een goed werkklimaat en werksfeer.

Trivire zet zich in om een goed werkgever te zijn en een positief en stimulerend werkklimaat en –sfeer te scheppen. Medewerkers nemen verantwoordelijkheid in hun werk en krijgen van de organisatie de ruimte om dit werk goed uit te voeren.

3. Integriteitsregels

In dit hoofdstuk worden acht integriteitsregels uitgewerkt met concrete handelingen. Een nadere uitwerking met praktijkvoorbeelden is opgenomen in de bijlage.

1. *Uitnodigingen door relaties*

- a. Altijd melden dat je een uitnodiging hebt gekregen bij je direct leidinggevende en/of ter sprake brengen in het werkoverleg.
- b. Als je ingaat op een uitnodiging meld je dit bij je de direct leidinggevende.
- c. Het bezoek moet functioneel zijn.
- d. De onafhankelijkheid dient gewaarborgd te zijn, om die reden kan het zo zijn dat Trivire de kosten van een etentje (gedeeltelijk) zelf betaalt.
- e. Bij aannemers pas ingaan op een uitnodiging als het afgesproken werk goed is opgeleverd.

2. *Geschenken van leveranciers*

- a. We accepteren geen geld of geschenken. Een uitzondering hierop zijn geschenken met een alledaags karakter. Geld of bonnen nemen we niet aan.
- b. Passende blijken van waardering met meer dan een alledaags karakter leveren we in en worden verloot, of krijgen een andere (collectieve en bij Trivire passende) bestemming
- c. Als we een geschenk krijgen melden we dat bij de leidinggevende of tijdens het werkoverleg.

3. *Geschenken aan huis*

- a. Het sturen van geschenken naar het huisadres van medewerkers is ongewenst. Indien een leverancier dit doet meld je dit aan de leidinggevende en wordt de leverancier schriftelijk verzocht dit niet meer te doen.

4. *Foaien en geschenken van klanten*

- a. Het geven van een fooi hoort niet, maar de praktijk laat zien dat het nooit is te voorkomen.
- b. Fooien en geschenken moeten ten gunste komen van iedereen.

5. *Nevenwerkzaamheden*

- a. Bij-klussen mag, maar niet bij huurders en relaties van Trivire.
- b. Structurele nevenwerkzaamheden worden altijd gemeld bij de leidinggevende.
- c. Het is niet toegestaan materiaal of materieel (bussen en dergelijke) van Trivire te gebruiken voor eigen werk.
- d. Klussen gebeurt niet in Trivire kleding.

6. *Respectvolle en fatsoenlijke bejegening*

- a. We dragen verantwoordelijkheid voor een prettig woonklimaat. Dit is een klimaat waarin bewoners zich veilig voelen en met plezier wonen. Mensen die dit bedreigen mogen we daar op aan spreken.
- b. We benaderen anderen zoals we zelf benaderd zouden willen worden.
- c. Bij twijfel altijd ruggespraak zoeken bij collega/leidinggevende
- d. Elke klacht wordt serieus genomen en geregistreerd

7. *Zorgvuldig omgaan met informatie*

- a. We gaan zorgvuldig om met informatie en hebben duidelijke afspraken wie toegang heeft tot welke informatie.
- b. Alles wat binnen Trivire wordt besproken is in principe vertrouwelijk
- c. Uitwisselen van informatie over klanten is nodig om ons werk te doen maar moet wel functioneel zijn.

8. *Bedrijfsmiddelen en bedrijfseigendommen*

- a. Het maken van privé-kopieën en privé-gebruik van de mobiele telefoon is toegestaan mits dit binnen de perken blijft.
- b. Het gebruik maken van bedrijfsmiddelen van Trivire gebeurt in overleg met de leidinggevende.
- c. Bedrijfsmiddelen die Trivire ter beschikking stelt mogen enkel passend gebruikt worden.
- d. Als een bedrijfsgoed (bijvoorbeeld een kettingzaag) bij oneigenlijk of onverantwoord privé-gebruik kapot gaat is dat voor eigen rekening.
- e. Sloopmateriaal is eigendom van Trivire, het meenemen hiervan (door jezelf of door bewoners) gebeurt in overleg met de leidinggevende.

4. **Programma**

1. Dit document wordt bestuurlijk vastgesteld als zijnde het integriteitsbeleid van Trivire.
2. Dit document wordt gepubliceerd op de website van Trivire.
3. De integriteitsrisico's die aanwezig zijn op het niveau van de Raad van Bestuur worden in 2010 geïnventariseerd en gerapporteerd.
4. Ieder integriteitsrisico wordt voorzien van een plan van aanpak over hoe deze risico's kunnen worden beperkt.
5. Pre Employment Screening (PES) vindt niet plaats tenzij de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht bepaalt dat screening wel plaats dient te vinden.
6. Integriteit en integer handelen worden behandeld in een personeelsbijeenkomst inclusief het bestaan van dit document en haar inhoud.
7. Iedere medewerker van Trivire ontvangt een exemplaar van dit document.
8. Het bestaan van dit document, haar inhoud en werking worden standaardonderdeel van ieder functioneringsgesprek.
9. Nieuwe medewerkers ontvangen bij hun aanstelling een exemplaar van dit document.
10. Er wordt door het bestuur nog in 2010 een klokkenluidersregeling ingesteld.
11. Er wordt door het bestuur nog in 2010 een e-mail en internetprotocol op- en vastgesteld.

Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur van Trivire op 6 oktober 2010.

Bijlage: uitwerking Integriteitsregels

Per integriteitsregel is aangegeven:

- Wat de basisoverwegingen zijn bij dit type kwestie
- Wat aanvullende overwegingen zijn
- Welke voorbeeldkwesties er denkbaar zijn
- Wat de lijn van Trivire is bij deze kwestie

Op de volgende sheets staan de integriteitsregels over de onderwerpen:

1. Uitnodigingen door relaties
2. Geschenken van leveranciers
3. Geschenken aan huis
4. Fooien en geschenken van klanten
5. Nevenwerkzaamheden
6. Respectvolle en fatsoenlijke bejegening
7. Zorgvuldig omgaan met informatie
8. Bedrijfsmiddelen en bedrijfseigendommen

Gebruik

Het doel van de integriteitsregels is een handreiking te bieden bij de bespreking van morele dilemma's en kunnen dienen als naslagwerk. Ze zijn zo opgezet dat er in de loop der tijd kwesties en overwegingen kunnen worden toegevoegd of gewijzigd. De integriteitsregels geven het praktische morele gedachtegoed van Trivire weer.

Integriteitsregel (1): uitnodigingen door relaties (lunches, diners, bedrijfsbezoeken, voetbalkaartjes, etc.)

Kernpunt uit code: UITNODIGINGEN DOOR RELATIES	
De lijn van Trivire:	Basisoverwegingen bij maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• Altijd melden dat je een uitnodiging hebt gekregen bij je direct leidinggevende en/of ter sprake brengen in het werkoverleg.• Als je ingaat op een uitnodiging meld je dit bij je direct leidinggevende.• Het bezoek moet functioneel zijn• De onafhankelijkheid dient gewaarborgd te zijn, om die reden kan het zo zijn dat Trivire de kosten van een etentje (gedeeltelijk) zelf betaalt.• Bij aannemers pas ingaan op een uitnodiging als het afgesproken werk goed is opgeleverd.	<ul style="list-style-type: none">• Het bezoek moet een werkgerelateerde functie hebben: het moet vakgericht (functioneel) zijn.• Het bezoek moet een netwerkbelang/relatiebelang van Trivire dienen.• Intern altijd open kaart spelen (aankaarten bij leidinggevende of in het werkoverleg).• Bezoek is ter afronding of ter bekrachtiging van een goede samenwerking.• Een bezoek mag niet dienen als smeermiddel om te beïnvloeden (onafhankelijkheid Trivire, handen vrij houden!). Als jij degenen bent die de beslissing neemt over inkoop of leverancierskeuze ligt het ingaan op een uitnodiging extra gevoelig.• Vraag aan de uitnodigende partij wat het doel is van het bezoek.• Timing: bezoek vindt niet plaats op een moment dat (schijn van) beïnvloeding/smeermiddel ontstaat.
Voorbeelden van kwesties:	Aanvullende overwegingen bij het maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• Fabrieksbezoek bij leverancier van kranen in Barcelona• Netwerken in skybox van Feyenoord• Kaartjes voor ABN AMRO tennistoernooi• Uitnodiging van aannemer voor etentje	<ul style="list-style-type: none">• Je kunt de uitnodiging ook ombuigen. Als het een werkgerelateerde functie heeft of een netwerkbelang/relatiebelang van Trivire dient, kan ook Trivire als gastheer optreden.• Dit soort uitnodigingen altijd met een of meerdere collega's bezoeken (je levert een klus nooit in je eentje, er zijn altijd meerdere collega's betrokken).• Kijk ook uit voor uitnodigingen aan het eind van een traject: zaken zijn nooit afgerond en je zal elkaar in de toekomst vaker tegenkomen.• Door niet in te gaan op uitnodigingen is het gemakkelijker om in de toekomst je handen vrij te houden.

Integriteitsregel (2): geschenken van leveranciers

Kernpunt uit code: GESCHENKEN VAN LEVERANCIERS

De lijn van Trivire:	Basisoverwegingen bij maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• We accepteren geen geld of geschenken. Een uitzondering hierop zijn geschenken met een alledaags karakter. Geld of bonnen nemen we niet aan.• Passende blijken van waardering met meer dan een alledaags karakter leveren we in en worden verloot, of krijgen een andere (collectieve bij Trivire passende) bestemming• Als we een geschenk krijgen melden we dat bij de leidinggevende of tijdens het werkoverleg.	<ul style="list-style-type: none">• Waak voor de schijn van omkoperij. Ook al is iets volledig integer, de buitenwereld kan de indruk krijgen dat er sprake is van omkoperij of paaien.• Besef dat collega's die geen contacten hebben met gevers van geschenken ook een bijdrage aan het eindproduct hebben geleverd. Wees open en deel met collega's. Een tip: taart is makkelijker te delen dan een cd of een fles wijn.• Geschenken worden doorgaans uit een goed hart gegeven, maar sta altijd stil bij de intentie van de gever. Het aannemen van een geschenk kan verwachtingen scheppen.• Timing: waak voor geschenken die je krijgt tijdens of voor belangrijke beslismomenten. De feestdagen zijn een logischer geschenkmoment dan halverwege het jaar.• Het is belangrijk op goede voet met je leveranciers te staan. Een geschenk kan onderdeel zijn van relatiebeheer. Vind een balans in wat wel kan en wat niet kan. Bepaal goed wat nog een acceptabel geschenk is. Een hulpmiddel daarbij kan zijn de geschenkenschaal (zie bijlage).• Wees duidelijk naar leveranciers wat het Trivire-beleid is en waar jouw grenzen liggen.• Ook zaken als een pot verf van een aannemer kunnen als geschenk worden gezien.
Voorbeelden van kwesties:	Aanvullende overwegingen bij het maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• Het kerstpakket• De donatie van de aannemer aan het buurthuis uit dank voor samenwerking• Het kistje wijn van de aannemer• Doosje bonbons voor elke medewerker• Een pot verf van een aannemer krijgen• Het kosteloos plaatsen van een hek door een aannemer om een speelplaats in een wijk van Trivire	<ul style="list-style-type: none">• Integriteit mag je ook van je leveranciers verwachten. Zij moeten zelf aanvoelen wat wel en wat niet kan. Als een leverancier over de schreef gaat (bijvoorbeeld aanbieden van geld) meld dat dan aan je leidinggevende.• Het niet aannemen van een geschenk biedt je de mogelijkheid je handen vrij te houden (het aannemen van een geschenk kan je gevoel ten opzichte van de gever beïnvloeden: Een geschenk kan verplichtend werken in je achterhoofd).• Hoort het geschenk in natura (hek, buurthuis) bij de standaardtaak van Trivire of was Trivire al van plan dit zelf te doen? In dat geval goed overwegen of je het geschenk moet accepteren.• Waak voor het hellend vlak: als je een keer over de schreef gaat, gaat het de tweede keer makkelijker.• Een leverancier kan in plaats van een geschenk ook een korting geven.

Bijlage 'geschenkenschaal'

Hieronder staat een persoonlijke schaal bij het beoordelen van geschenken. Hierbij staan links de kleine attenties waarbij er niks aan de hand is (Leuk, bedankt!). Helemaal rechts van de schaal staan de geschenken die volledig buiten proportie zijn (Sorry, maar dat kan ik echt niet aannemen). In het midden staat de categorie 'dat had je nou niet moeten doen', hierbij begin je je wat ongemakkelijk te voelen.

Leuk, bedankt!	Dat had je nou niet moeten doen	Sorry, maar dat kan ik echt niet aannemen
----------------	---------------------------------	---

Om te bepalen waar je eigen grenzen liggen kan je de twee uitersten invullen en vervolgens gaan kijken waar in het midden voor jou persoonlijk het omslagpunt ligt. Bij welk cadeau voel je je nog goed? Vanaf welk punt begin je je ongemakkelijk te voelen? Vraag ook aan anderen wat zij een acceptabel geschenk vinden en toets dit vervolgens aan je eigen opvattingen.

Integriteitsregel (3): geschenken aan huis

Kernpunt uit code: GESCHENKEN AAN HUIS	
De lijn van Trivire:	Basisoverwegingen bij maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">Het sturen van geschenken naar het huisadres van medewerkers is ongewenst. Indien een leverancier dit doet meld je dit aan de leidinggevende en wordt de leverancier schriftelijk verzocht dit niet meer te doen.	<ul style="list-style-type: none">Vraag je af waarom iemand je een geschenk geeft en waarom hij dit bij je thuis laat bezorgen. Doorgaans is dit omdat de persoon persé wil dat jij het krijgt en niet een collega.Door het accepteren van een geschenk aan huis kan (de schijn van) belangenverstremgeling ontstaan (de buitenwereld mag niet zien dat jij het geschenk krijgt).
Voorbeelden van kwesties:	Aanvullende overwegingen bij het maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">Het kerstpakket aan huis	<ul style="list-style-type: none">Wat onttrokken is aan het zicht van de buitenwereld kan je twee keer zo hard raken als het toch bekend wordt. Waarom iets verbergen als er niks mis mee is?

Integriteitsregel (4): fooien en geschenken van klanten

Kernpunt uit code: FOOIEN EN GESCHENKEN VAN KLANTEN	
<p>De lijn van Trivire:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het geven van een fooi hoort niet, maar de praktijk laat zien dat het nooit is te voorkomen. Fooien en geschenken moeten ten gunste komen van iedereen. 	<p>Basisoverwegingen bij maken van keuzes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Soms ontkom je niet aan een fooi of geschenk, mensen vinden het belangrijk om te geven en we willen mensen niet voor het hoofd stoten. Stel wel heldere grenzen voor je zelf. Een doosje bonbons, een reep chocola, een bos bloemen, een appel of een kop koffie is ook een nette gift. Attendeer de gever hier op. Geschenken moeten te delen zijn met anderen (zoals een taart). Bij fooien is een fooienpot de eerlijkste en meest open manier om met fooien om te gaan. Ga open en transparant om met wat je krijgt. Een fooi is extra, je hebt een salaris waar de bewoner indirect al aan bijdraagt. Het moet een attentie blijven en passend zijn. Het moet niet je onafhankelijkheid aantasten. Iemand is nooit verplicht een fooi te geven. Het aannemen van een fooi is geen reden om extra klusjes te doen (eerder het omgekeerde). Let op voor situaties waarin mensen je na het geven van de fooi vragen om nog iets te doen (lampje indraaien, wasmachine verplaatsen, dakgoot inspecteren). Als bij een extra klusje iets fout gaat (het vloerzeil scheurt bij het verplaatsen van de wasmachine) heb jij het gedaan. Het aannemen van fooi kan verwachtingen scheppen. Mensen dagen je uit en als je daarop in gaat, bellen ze je snel weer. Waak ervoor een naam te krijgen dat als ze je iets geven, je dan harder loopt of graag extra werkzaamheden doet. Vraag je af: hoe gaan dit soort verhalen naar buiten?
<p>Voorbeelden van kwesties:</p> <ul style="list-style-type: none"> De fooi voor de vaklieden De cadeaubon bij de burenruzie 	<p>Aanvullende overwegingen bij het maken van keuzes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Een fooi hoort er bij, in een restaurant geef ik ook fooi. Het hangt ervan af hoe lang je bij iemand bezig bent geweest. Bij een klus van 3 weken kan je eerder iets accepteren dan wanneer je in 10 minuten klaar bent. Bij burenruzies kan het accepteren van een geschenk van de ene partij tot ongenoegen bij de andere partij leiden. Het aannemen van geld kan je grenzen verleggen, de volgende keer neem je hogere bedragen aan (de glijdende schaal).

Integriteitsregel (5): nevenwerkzaamheden

Kernpunt uit code: NEVENWERKZAAMHEDEN	
De lijn van Trivire:	Basisoverwegingen bij maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• Bij-klussen mag, maar niet bij huurders en relaties van Trivire.• Structurele nevenwerkzaamheden worden altijd gemeld bij de leidinggevende.• Het is niet toegestaan materiaal of materieel (bussen en dergelijke) van Trivire te gebruiken voor eigen werk.• Klussen gebeurt niet in Trivire kleding.	<ul style="list-style-type: none">• Nevenwerkzaamheden mogen, Trivire-medewerkers mogen hun eigen kwaliteiten 'vermarkten' tenzij dat de eigen onafhankelijkheid in gevaar brengt of strijdig is met het Trivire-belang.• Nevenwerkzaamheden mogen niet ten koste gaan van de kwaliteit van het eigen werk.• Als er iets fout gaat bij het klussen, bestaat het risico dat men naar Trivire wijst. Klus dus niet in Trivire-kleding. Waak voor belangenverstrengeling.• Structurele nevenwerkzaamheden kunnen leiden tot tegenstrijdige belangen. De afspraak is deze vooraf te melden.
Voorbeelden van kwesties:	Aanvullende overwegingen bij het maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• Bijklussen met loodgieterswerk in eigen tijd	<ul style="list-style-type: none">• De verdiensten kunnen macht over je krijgen, je gaat steeds verder: stel helder voor jezelf een grens.

Integriteitsregel (6) Respectvolle en fatsoenlijke bejegening

Kernpunt uit code: RESPECTVOLLE EN FATSOENLIJKE BEJEGENING	
<p>De lijn van Trivire</p> <ul style="list-style-type: none"> • We dragen verantwoordelijkheid voor een prettig woonklimaat. Dit is een klimaat waarin bewoners zich veilig voelen en met plezier wonen. Mensen die dit bedreigen mogen we daar op aan spreken. • We benaderen anderen zoals we zelf benaderd zouden willen worden. • Bij twijfel altijd ruggespraak zoeken bij collega/leidinggevende • Elke klacht wordt serieus genomen en geregistreerd 	<p>Basisoverwegingen bij maken van keuzes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • We dragen verantwoordelijkheid voor een prettig woonklimaat. Dit is een klimaat waarin bewoners zich veilig voelen en met plezier wonen. Mensen die dit bedreigen mogen we daar op aan spreken. • Hanteer algemeen maatschappelijke waarden met betrekking tot de omgang met klanten van welke achtergrond dan ook. Behandel iedereen met respect en onbevooroordeeld. • Neem een neutrale positie in ten opzichte van bewoners die in conflict zijn met elkaar of met (iemand van) de organisatie. Mensen willen je partij maken. Beelden die worden aangereikt of die je je vormt worden gauw oordelen en/of vooroordelen. • Je bent een ambassadeur van Trivire: het beeld dat je achterlaat bij mensen, bepaalt in grote mate hoe deze mensen naar Trivire kijken. Dit geldt ook voor partijen waarmee Trivire structureel en nauw samenwerkt (bijvoorbeeld een bewonerscommissie). • Heb oog voor de persoonlijke situatie van mensen, bedrijfsprocedures zijn leidend maar niet altijd heilig. Procedures zijn er om je te helpen je werk beter te doen. • Neem een neutrale positie in ten opzichte van bewoners die in conflict zijn met elkaar of met (iemand van) de organisatie. Beelden die worden aangereikt of die je je vormt worden gauw oordelen en/of vooroordelen. • Zoek wanneer nodig ruggespraak met een collega of leidinggevende.
<p>Voorbeelden van kwesties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De klacht van de bewoner over een collega • Het discrimineren door een lid van een bewonerscommissie 	<p>Aanvullende overwegingen bij het maken van keuzes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verplaats je in mensen en probeer te begrijpen hoe zij tegen zaken aankijken. Een verhaal heeft altijd meerdere kanten. • Zoek bij conflicten niet direct de confrontatie maar zoek naar oplossingen. • Steun elkaar (maar dek niet af in negatieve zin) • Trivire hoort zich neutraal op te stellen en is er voor alle groepen. • Door zaken op hun beloop te laten kan Trivire imago-schade oplopen.

Integriteitsregel (7): Zorgvuldig omgaan met informatie

Kernpunt uit code: ZORGVULDIG OMGAAN MET INFORMATIE	
De lijn van Trivire:	Basisoverwegingen bij maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• We gaan zorgvuldig om met informatie en hebben duidelijke afspraken wie toegang heeft tot welke informatie.• Alles wat binnen Trivire wordt besproken is in principe vertrouwelijk• Uitwisselen van informatie over klanten is nodig om ons werk te doen maar moet wel functioneel zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie kan mensen of belangen schaden. Dat geldt voor mail, telefoon, spraak, etc.• Wie bij Trivire werkt (of stage loopt), moet zorgvuldig omgaan met wat hij hoort. Dat hoort bij onze professionaliteit. In principe is alle informatie vertrouwelijk.• Als iets vertrouwelijk is waak er dan voor dat anderen dit niet kunnen horen.• Uitwisselen van informatie over klanten is nodig om ons werk te kunnen doen, maar het moet wel functioneel zijn. Tussen 'even stoom afblazen' en 'roddelen' is een wereld van verschil.
Voorbeelden van kwesties:	Aanvullende overwegingen bij het maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• De stagiaire die meeloopt op de afdeling en inzicht heeft in huurgegevens• Het opvangen van vertrouwelijke informatie door een andere afdeling die dit vervolgens doorvertelt.	<ul style="list-style-type: none">• Wat volgens jou onbelangrijke informatie is, kan voor een ander zeer relevant zijn. Wees alert op wat je doorgeeft aan anderen. Je weet nooit hoe de lijnen lopen en voordat je het weet leidt het een eigen leven.• Zorg voor een werkplek waar je ongehinderd door 'onbedoelde meeluisteraars' privacy-gevoelige telefoongesprekken met klanten kunt voeren.• Roddelen over klanten kan leiden tot stigmatisering en verlies van respect voor klanten. Blijf alert dat je geen stempel zet op mensen.

Integriteitsregel (8): Bedrijfsmiddelen en bedrijfseigendommen

Kernpunt uit code: BEDRIJFSMIDDELEN EN BEDRIJFSEIGENDOMMEN	
De lijn van Trivire:	Basisoverwegingen bij maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• Het maken van privé-kopieën en privé-gebruik van de mobiele telefoon is toegestaan mits dit binnen de perken blijft.• Het gebruik maken van bedrijfsmiddelen van Trivire gebeurt in overleg met de leidinggevende.• Bedrijfsmiddelen die Trivire ter beschikking stelt mogen enkel passend gebruikt worden.• Als een bedrijfsgoed (bijvoorbeeld een kettingzaag) bij oneigenlijk of onverantwoord privé-gebruik kapot gaat is dat voor eigen rekening.• Sloopmateriaal is eigendom van Trivire, het meenemen hiervan (door jezelf of door bewoners) gebeurt in overleg met de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">• De mate van privé-gebruik moet bij verantwoording de toets der kritiek kunnen doorstaan. Overleg bij twijfel vooraf met je leidinggevende.• Besef dat middelen die je in je werk en privé gebruikt eigendom van Trivire zijn. Ga bij het gebruik hiervan er mee om alsof het je eigen spullen zijn.• Het meenemen van sloopmateriaal of overgebleven goederen (als een pot verf) altijd in overleg met de leidinggevende.
Voorbeelden van kwesties:	Aanvullende overwegingen bij het maken van keuzes:
<ul style="list-style-type: none">• De privé kopietjes voor de muziekvereniging of kleurplaat voor de kinderen• De postzegel op de briefkaart• De achtergebleven lamp in de woning• De container met oud ijzer• De pot met verf	<ul style="list-style-type: none">• Denk na wat er zou gebeuren als wat jij doet een algemene wet zou zijn (wat als iedereen sloopmateriaal meeneemt). Het hellend vlak schuilt om de hoek.