

Verantwoord Marketing en Communicatiebeleid Heembouw

1. Doelstelling

Bij Heembouw werken wij aan toekomstbestendige gebouwen en leefomgevingen waarin mensen kunnen wonen, werken en samenkomen. Wij nemen verantwoordelijkheid voor de impact die onze activiteiten hebben op mens, milieu en maatschappij. Die verantwoordelijkheid geldt ook voor de manier waarop wij communiceren over onze projecten, prestaties en ambities.

Dit beleid beschrijft de principes en werkwijzen die richting geven aan alle marketing- en communicatieactiviteiten van Heembouw. Het waarborgt dat onze marketing en communicatie:

- ethisch, transparant en inclusief is;
- in lijn is met onze duurzaamheidsambities en maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving in de markten waarin Heembouw actief is.

Daarnaast draagt dit beleid bij aan het behoud en versterken van vertrouwen bij opdrachtgevers, partners, bewoners, medewerkers en andere stakeholders.

2. Reikwijdte

Dit beleid is van toepassing op alle medewerkers van Heembouw, evenals op ingehuurd partijen (zoals communicatiebureaus, marketingpartners en adviseurs) die namens Heembouw betrokken zijn bij marketing-, communicatie- en PR-activiteiten.

Het beleid geldt voor alle externe communicatie-uitingen, waaronder:

- projectcommunicatie en gebiedscommunicatie – via Heembouw.nl, interne klantevents & redactionele artikelen, social media (LinkedIn, YouTube & Instagram), projectgerichte omgevingsapp, infobijeenkomsten, omwonenden / bewonersbrieven
- websites, social media en andere digitale platforms – heembouw.nl, grondatabank.nl, LinkedIn, YouTube & Instagram
- advertenties (print, online, outdoor) – Samenwerking Link Magazine, Jager media (Logistiek Vastgoed, Industrie- en bedrijventerreinen), ElbaREC (BT en ROMagazine); Duurzaam Gebouwd; rest is op basis van free publicity
- persberichten en mediarelaties
- events, presentaties en beurzen – interne klantevents op locatie (project) of op 1 van de Heembouw vestigingen & incidenteel (op verzoek) presentaties op vakgerelateerde externe events als Provada, KlimaatTOP Duurzaamgebouwd, DEC event; exposant beurs Facilitair
- sponsoring en samenwerkingen sales- en tendercommunicatie – 1op1 met een prospect via presentatie.

Alle vormen van communicatie dienen te voldoen aan de uitgangspunten van dit beleid.

3. Leidende principes

3.1 Juistheid en verifieerbaarheid

Alle marketing- en communicatie-uitingen van Heembouw moeten:

- Feitelijk correct en aantoonbaar zijn, gebaseerd op betrouwbare en controleerbare informatie (zoals projectdata, metingen, rapportages, certificering, en – waar van toepassing – wetenschappelijke data)
- Staan in verhouding tot de daadwerkelijk gerealiseerde prestaties
- Een realistisch en evenwichtig beeld geven van projecten, resultaten en ambities
- Regelmatig worden geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd

3.2 Duurzaamheids- en maatschappelijke communicatie

Heembouw communiceert over duurzaamheid en maatschappelijke impact met zorgvuldigheid en verantwoordelijkheid.

Dit betekent dat wij:

- Transparant communiceren over zowel positieve als negatieve impact van onze activiteiten

- Open zijn over onze voortgang, beperkingen en uitdagingen
- Duidelijk aangeven wat de scope, context en aannames is van claims
- Algemene of brede termen (zoals “duurzaam”, “groen” of “toekomstbestendig”) alleen gebruiken wanneer deze concreet en onderbouwd worden toegelicht
- Greenwashing, social washing en het overdrijven van positieve impact vermijden
- Waar relevant aansluiten bij erkende normen, richtlijnen en certificeringen (zoals BREEAM, Paris Proof, CSRD-principes waar relevant); BREEAM, WELL, Paris Proof, MPG. Heembouw volgt de beginselen van de VSME richtlijnen.

3.3 Ethische en inclusieve communicatie

In al onze communicatie:

- Hebben wij respect voor alle mensen en groepen
- Vermijden wij misleidende, polariserende of manipulerende boodschappen
- Streven wij naar inclusieve en representatieve beeldvorming
- Gaan wij zorgvuldig om met persoonlijke verhalen, interviews en beeldmateriaal. Publicatie gebeurt uitsluitend met expliciete toestemming en in overeenstemming met geldende privacywetgeving

3.4 Toegankelijkheid en taalgebruik

Heembouw streeft naar communicatie die begrijpelijk en toegankelijk is voor diverse doelgroepen. Daarom:

- Gebruiken wij heldere en duidelijke taal, afgestemd op de doelgroep
- Vermijden wij onnodig jargon, of lichten dit toe waar nodig
- Houden wij rekening met culturele en regionale en maatschappelijke contexten
- Zorgen wij dat communicatie, waar passend, beschikbaar wordt gesteld in meerdere talen of toegankelijke vormen

4. Governance

4.1 Verantwoordelijkheid

De afdeling Marketing & Communicatie is verantwoordelijk voor de implementatie, naleving en borging van dit beleid binnen Heembouw. Deze afdeling:

- Integreert het beleid in communicatieprocessen en werkwijzen
- Informeert en ondersteunt interne en externe stakeholders
- Stimuleert bewustwording rondom verantwoord communiceren

4.2 Interne borging

Het beleid wordt:

- Gedeeld met medewerkers bij indiensttreding en bij inhoudelijke updates
- Beschikbaar gesteld via de interne communicatiekanalen van Heembouw
- Toegelicht aan relevante medewerkers en externe partners, en waar nodig ondersteund door training over verantwoord communiceren, inclusief wet- en regelgeving, best practices en actuele ontwikkelingen (zoals duurzaamheidsclaims en aanbestedingsregels) om naleving te waarborgen.

Heembouw evalueert periodiek of marketing- en communicatie-uitingen in lijn zijn met dit beleid en geldende wet- en regelgeving.

5. Meldingen en klachten

Interne stakeholders kunnen vermoedens of signalen van niet-naleving van dit beleid melden bij hun leidinggevende of, net als externe stakeholders, via de klachten- en meldprocedure op de website van Heembouw. Meldingen worden vertrouwelijk behandeld en zorgvuldig onderzocht. De meldprocedure biedt de mogelijkheid om een melding anoniem te doen.

Heembouw tolereert geen enkele vorm van benadeling, intimidatie of vergelding jegens personen die te goeder trouw een melding doen of bij de afhandeling daarvan betrokken zijn.

6. Overtredingen en handhaving

Naleving van dit beleid is een belangrijke verplichting voor alle medewerkers en externe partijen die namens Heembouw communiceren. Bij overtreding kan Heembouw, afhankelijk van de aard en ernst van de situatie, passende maatregelen nemen. Deze kunnen onder meer bestaan uit:

- correctie, aanpassing of verwijdering van communicatie-uitingen;
- aanvullende instructie of training;
- in ernstige of herhaalde gevallen: disciplinaire maatregelen, tot en met beëindiging van het dienstverband of de samenwerking.

Ingangsdatum: Dit beleid treedt in werking per juni 2026 en vervangt eerdere versies. Het beleid wordt jaarlijks geëvalueerd, of eerder indien ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, en waar nodig geactualiseerd. Hierbij wordt input meegenomen van medewerkers en relevante stakeholders

Functioneel eigenaar: Petra Snelleman, manager Marketing & communicatie Heembouw

Goedgekeurd door: de groepsdirectie van Heembouw, namens Léon Heddes, algemeen directeur

Voor vragen of ondersteuning kan contact worden opgenomen met het Marketing & Communicatieteam via Sabine Schermerhorn, marketing manager: s.schermerhorn@heembouw.nl.