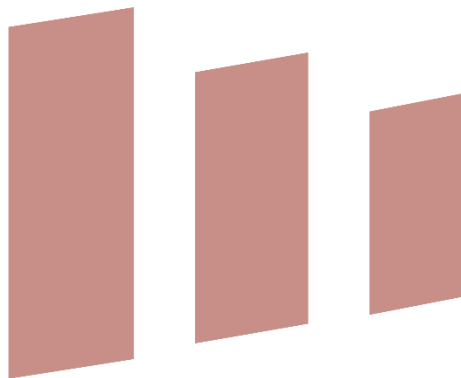


WOON
stichting



G E N D T

ZO DOEN Wij DAT BIJ “WOONSTICHTING GENDT”

Integriteit- en gedragscode

ZO DOEN WIJ DAT BIJ WOONSTICHTING GENDT

Gedragscode voor het personeel

INLEIDING

Mag ik een geschenk aannemen van een relatie? Hoe gaan wij om met een uitnodiging voor bijvoorbeeld een voetbalwedstrijd? Welke geintjes kan ik nog maken bij mijn collega's?

Kortom: wat kan wel en wat kan niet. Vragen waar iedereen wel eens mee worstelt en zich bewust moet zijn van de impact die het kan hebben op de organisatie of de medewerkers.

In dit document wordt het doel van WOONstichting Gendt en de sfeer waarin wij dit willen bereiken beschreven. Wij beschrijven hierin hoe wij om willen gaan met onze klanten, met onze leveranciers, met onze bedrijfseigendommen en met elkaar. WOONstichting Gendt is een woningbouwcorporatie die uitsluitend werkzaam is in het belang van de volkshuisvesting en dus maatschappelijk verantwoording neemt en aflegt. Ons handelen moeten wij altijd kunnen verantwoorden. Belangrijk hierbij is hoe integer wij zijn. Integriteit is vooral een kwestie van mentaliteit en bewustwording, maar ook van regels en afspraken. Integriteit ligt besloten in de houding en in het gedrag van mensen. Het gaat om normen en waarden. In deze gedragscode is geprobeerd een balans te vinden tussen de regels en de zogenaamde grijze gebieden, die niet goed in regels zijn te vangen. Er zijn immers altijd situaties te bedenken die niet volledig en volgens vaststaande regels zijn op te lossen. Maar, of er nu regels zijn of niet, iedere medewerker heeft als het om integriteit gaat hierin zijn eigen verantwoordelijkheid. Men moet zich bij alle handelingen bewust zijn van de impact die de handeling heeft. De integriteit van de organisatie wordt bepaald door de integriteit van haar medewerkers. Van de leidinggevende wordt verwacht dat zij het goede voorbeeld geven. Dat hoort bij hun verantwoordelijkheden. Over wat wel en niet gewenst is binnen een organisatie is dus een kwestie van bewustwording en in mindere mate van regelgeving. Deze code geldt voor iedereen die werkzaam is bij WOONstichting Gendt.

Doelstelling WOONstichting Gendt.

Het doel van WOONstichting Gendt is het leveren van kwalitatief goede, betaalbare woningen aan mensen met een laag inkomen, de groep die in aanmerking komt voor huurtoeslag. Onze huurders zijn onze klanten die wij graag optimaal van dienst willen zijn. Professionaliteit staat hierbij voorop.

De sfeer bij WOONstichting Gendt

Integriteit- en gedragscode van WOONstichting Gendt

Omdat wij niet zo'n grote organisatie zijn, weten wij van elkaar wie we zijn en wat wij doen. Dat vinden wij ook belangrijk omdat daardoor een goede samenwerking onderling mogelijk is. Iedereen draagt daar een eigen steentje aan bij aan het "product" van onze stichting. Ieder van ons heeft de verantwoordelijkheid om ideeën of wensen ter verbetering intern aan te kaarten en met elkaar te bespreken.

ZO GAAN WE OM MET ONZE KLANTEN

Ambassadeur

Elke medewerker is een ambassadeur van WOONstichting Gendt. Want een bewoner die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over WOONstichting Gendt. Andersom is dat ook het geval. Een medewerker die een klant niet naar behoren behandelt treft niet alleen die klant, maar ook de hele organisatie.

Fatsoen

Onze bewoners behandelen we daarom zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk en vriendelijk. We respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Ons persoonlijke oordeel houden wij voor onszelf en wij gedragen ons professioneel. Klantgericht betekent niet dat wij alles moeten doen wat de klant van ons vraagt. De grenzen van wat wij bieden moeten duidelijk voor ogen gehouden worden en op een integere wijze aan de klant worden verteld. Daarnaast geldt, dat wanneer onze persoonlijke integriteit, veiligheid of gezondheid in het geding komt, wij een duidelijke grens trekken.

Openheid

In beginsel houden wij ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen. Deze zullen en kunnen wij uitleggen aan de huurder die daarom vraagt. Maar wij verschuilen ons niet achter regels en durven andere keuzes te maken als de situatie daar om vraagt. Een vuistregel daarbij is dat het ook uitlegbaar en te verantwoorden is naar andere klanten en de collegae. Het spreekt voor zich dat wij dit doen in collegiaal overleg en in alle openheid.

Representatief

Wij letten op ons taalgebruik en hoe wij er uit zien. Wanneer ons bedrijfskleding ter beschikking is gesteld, maken wij hiervan gebruik tijdens ons werk. Wij gebruiken geen krachttermen en roken niet bij klanten.

Privacy

Informatie over de huurder gebruiken wij alleen in ons werk en om ons werk goed te kunnen doen, wij staan in voor de privacy van onze klanten. Wij staan garant voor het feit dat gevoelige en/of persoonlijke informatie over de huurder niet bij mensen terecht komt die daar niets mee te maken hebben.

Klachten

Klachten van huurders nemen wij serieus, óók als de klacht over onszelf gaat of wanneer wij de aard van de klacht onbelangrijk vinden. Elke klacht geeft informatie over wat de klant van ons vindt of vraagt, of wij het er nou mee eens zijn of niet. Het is dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij ervan kunnen leren. WOONstichting Gendt heeft een klachtenregeling. Wij leggen aan klanten de regeling uit of wijzen hen op het bestaan hiervan.

ZO GAAN WE OM MET ONZE LEVERANCIERS

Afspraken

In ons werk hebben wij niet alleen te maken met bewoners als klanten, maar ook met leveranciers als klanten (en zelfs onze collegae zijn in sommige opzichten onze klanten). Wij willen voor hen een betrouwbare partner zijn met wie het goed zaken doen is. Met onze leveranciers maken wij duidelijke afspraken over de kwaliteit die wij leveren en geleverd willen zien, over werkwijzen die wij volgen, over hoe en wanneer wij betalen en over hoe we omgaan met klachten. Bij het aanbesteden van werken houden wij ons aan de aanbesteding- en inkoopprocedure.

Samenwerking

Hetzelfde vragen wij natuurlijk van de andere partij. Wij gaan niet met een leverancier in zee als wij niet weten of deze goed materiaal levert, of deze omgaat met onze bewoners zoals wij vinden dat het hoort en of deze zich aan de afspraken houdt. Want goede samenwerking komt altijd van twee kanten.

Professioneel

In contacten met leveranciers en aannemers handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer. In het zaken doen letten we op een goede prijs / kwaliteit verhouding. Wij voorkomen elke schijn van belangenverstrengeling. Ons gezonde verstand is daarbij een belangrijke richtlijn. In zaken waarin van mogelijke belangenverstrengeling en/of van een persoonlijke relatie sprake is, wordt de zaak overgedragen aan een collega.

Relatiegeschenken

Wij besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers en overige zakelijke relaties. Het ingaan op een uitnodiging of het aannemen van een blijk van waardering kan daarin functioneel zijn. Naar onze overtuiging voegen giften in principe niets toe aan een goede werkrelatie. Het aannemen van dure geschenken kan bij de gever verwachtingen wekken waar wij niet aan willen of kunnen voldoen. Wij zijn ons daarvan bewust.

- wij nemen geen geschenken aan met een waarde van meer dan € 50,00 per geschenk
- wij nemen geen geld aan

Diners, lunches en borrels

In sommige situaties (bijvoorbeeld bij oplevering van onderhouds- en nieuwbouwprojecten) is het de gewoonte om met externe relaties gezamenlijk de lunch of het diner te gebruiken. De noodzaak of het belang hiervan laten we beoordelen door de verantwoordelijke manager.

Evenementen, reizen

In principe genieten we geen persoonlijke voordelen in de vorm van aangeboden concerten, reisjes en dergelijke. Om misverstanden te voorkomen melden wij een aanbod altijd met onze leidinggevende.

Het komt voor dat bedrijven hun relaties uitnodigen voor een bezoek aan een evenement. Voorstelbaar is dat het voor een medewerker, als vertegenwoordiger van WOONstichting Gendt, goed is een evenement bij te wonen in het kader van netwerken. Het is dan in het belang van WOONstichting Gendt om hierbij aanwezig te zijn. Binnen redelijke grenzen is een uitnodiging aanvaardbaar, mits ze niet een buitensporige omvang heeft.

Een éénmalige uitnodiging is iets anders dan iedere week op uitnodiging mee naar een voetbalwedstrijd. Uitnodigingen voor evenementen moeten altijd bij de leidinggevende worden gemeld. De verantwoordelijke manager bepaalt of op de uitnodiging kan worden ingegaan en wie er gaat. Worden individuele medewerkers persoonlijk uitgenodigd dan is er voor die medewerker zeker reden om goed te kijken of die uitnodiging kan worden aangenomen. Daarbij is ook de aard van de bijeenkomst belangrijk. Bij twijfel geldt dat het beter is om niet te gaan.

Dezelfde criteria gelden voor reizen. Bijvoorbeeld een bezoek aan een keukenfabrikant op uitnodiging van een leverancier of een (meerdaagse) reis georganiseerd vanuit de regionale managerskringen. Deelname moet in het belang van het bedrijf zijn en het privé-component in het programma mag niet al te groot zijn. Met betrekking tot deelname aan buitenlandse reizen hebben we een terughoudende opstelling. Aanvaarding van een uitnodiging kan alleen na voorafgaande goedkeuring door de directie.

Ook voor congressen, seminars, symposia, beurs- en bedrijfsbezoeken geldt dat voorafgaande goedkeuring door de leidinggevende vereist is.

Nevenfuncties

Voorafgaande schriftelijke toestemming is nodig conform artikel 2.5 van de CAO Woondiensten, wanneer we betaalde of onbetaalde nevenfuncties willen verrichten. Terughoudendheid is vereist bij nevenfuncties, die een relatie hebben met het functioneren bij WOONstichting Gendt. Ook hier geldt dat openheid en transparantie essentieel zijn. Een voorbeeld van wat niet kan: een technische opzichter adviseert derden bij het maken van calculaties en beoordeelt de offerte vervolgens zelf, of de systeembeheerder begint een ICT-bedrijf en levert de computerbenodigheden aan WOONstichting Gendt.

Handelen van medewerkers in de privé-sfeer

Wanneer wij voor privé-activiteiten de medewerking vragen van bedrijven waarmee WOONstichting Gendt zakelijke banden heeft, dan moeten wij erop letten dat wij bij dat bedrijf geen verwachtingen wekken voor onze zakelijke activiteiten bij WOONstichting Gendt. Wij bespreken dit, voordat wij een bedrijf benaderen, met onze directe leidinggevende.

ZO GAAN WE MET ELKAAR OM

Aanspreken

Met elkaar zijn wij verantwoordelijk voor een goede werksfeer. Dat betekent dat wij oog hebben voor elkaars kwaliteiten en valkuilen. Wij praten *met* elkaar en alleen wanneer dit functioneel is *over* elkaar en wij staan open voor het geven en ontvangen van kritiek. Kritiek heeft betrekking op wat wij *doen*, niet op wie wij zijn of hoe wij zijn.

Omgang

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. Kwetsende opmerkingen over iemands afkomst, taal, sekse of huidskleur tolereren wij niet. Een grapje is geen grapje als dat ten koste gaat van iemand anders. Het is daarbij niet de vraag hoe de opmerking of het grapje is bedoeld, maar hoe de ander dit ervaart.

Ongewenste omgangsvormen bederven de werksfeer en kunnen gezondheid, zelfvertrouwen en prestaties van medewerkers aantasten en daarmee ook de kwaliteit van de dienstverlening van WOONstichting Gendt. Het beleid van WOONstichting Gendt is gericht op het voorkomen van ongewenstgedrag.

Privacy

We beschermen de privacy van onze collega's doordat wij geen persoonlijke gegevens van hen afgeven aan derden.

ZO GAAN WE OM MET BEDRIJFSEIGENDOMMEM

Privé-gebruik

Bedrijfseigendommen zoals de kopieermachine, gereedschap, aanhangwagens en auto's gebruiken wij natuurlijk alleen voor ons werk. Wij gebruiken deze dingen als ware het ons persoonlijk eigendom: zorgvuldig en voorzichtig en laten het na gebruik schoon en heel achter. Als iets stuk gaat melden we dit bij onze leidinggevende. WOONstichting Gendt staat privé-gebruik in principe niet toe van telefoon, kopieermachine, computer, het internet en e-mailgebruik. In de pauze even een kwartiertje op internet zoeken naar privé-informatie is geen probleem, maar onder werktijd surfen kan niet. Bij aantallen privé-kopieën vergoeden wij de geldende kopieprijis aan WOONstichting Gendt.

Een scherpe grens is niet te trekken. Bepaal voor jezelf en samen met je collega's wat nog redelijk en verantwoord is.

Voor e-mail en internetgebruik op de werkplek houden wij ons aan de daarvoor geldende regels. We houden ons daarnaast aan het principe dat we niets vermelden per e-mail van wat we niet op de achterkant van een briefkaart zouden kunnen zetten.

De privé mobiele telefoon staat onder werktijd uit. Smsen, of welke andere vorm van communicatie onder werktijd leid af van je werkzaamheden en ook je collegae kunnen daardoor gestoord worden. Dat geldt natuurlijk niet voor de (mobiele) werktelefoon.

Voor het privé-gebruik van eigendommen van WOONstichting Gendt, zoals gereedschappen en aanhanger vragen wij toestemming aan het Hoofd Technische Dienst. Wij gebruiken privé geen bedrijfswagens. Wij maken zonder voorafgaande toestemming geen gebruik van kantoor en machines voor privé-doeleinden tijdens en na werktijd.

Werktijd

Ook werktijd is een eigendom van WOONstichting Gendt. Voor het werk dat wij in die tijd leveren krijgen wij salaris terug. Wij komen daarom op tijd en werken de overeengekomen uren, maken afspraken met een dokter of tandarts zo mogelijk buiten werktijd en houden in alle redelijkheid pauzes. Kortom: wij leveren waar voor ons geld, dat wat wij ook van onze klanten verwachten.

NALEVING EN SANCTIES

Alle medewerkers en de directie zijn ieder voor zich verantwoordelijk voor het naleven van deze code. Handhaving van de regels in deze gedragscode wordt in de eerste plaats gewaarborgd door de openheid en transparantie rondom de genoemde punten. Leidinggevenden spreken medewerkers zonedig aan op hun gedrag, maar ook van de medewerkers onderling wordt dit verwacht. In de functioneringsgesprekken is dit onderdeel van het gesprek.

De gedragscode zal aan verandering onderhevig zijn. Wanneer aanpassingen nodig zijn zal dit vooraf in het MT worden besproken.

Indien het vermoeden bestaat dat een medewerker zich niet aan de bepalingen van de gedragscode houdt dan wordt een onderzoek ingesteld. Van staffbare feiten wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. Ander normoverschrijdend gedrag kan leiden tot disciplinaire maatregelen als berisping, schorsing of ontslag.

In gevallen waarin deze gedragscode niet voorziet of wanneer er aanleiding is om van de code af te wijken, beslist de directie gehoord hebbende de betrokkene en leidinggevende.

Gendt, mei 2016