



ZO DOEN WE DAT BIJ "WOONGENOOT"

Gedragcode voor de organisatie

ZO DOEN WE DAT BIJ WOONGENOOT

Gedragcode voor de organisatie

AANLEIDING

Mag ik een geschenk aannemen van een relatie? Hoe gaan we 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.

In deze gedragscode wordt het doel van WoonGenoot en de sfeer waarin we dit willen bereiken beschreven. We beschrijven hierin hoe we willen omgaan met onze klanten, met onze leveranciers, met onze bedrijfseigendommen en met elkaar. WoonGenoot is een woningcorporatie die uitsluitend werkzaam is in het belang van de volkshuisvesting en dus maatschappelijk verantwoording neemt. Daarom zullen we ons handelen altijd moeten kunnen verantwoorden. Belangrijk hierbij is hoe integer we 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. De integriteit van de organisatie wordt bepaald door de integriteit van haar medewerkers. En van de leidinggevenden wordt verwacht dat zij het goede voorbeeld geven. Dat hoort bij hun verantwoordelijkheden. Over wat wel en niet gewenst is binnen een organisatie is een kwestie van bewustwording. Er met elkaar over praten zodat er een cultuur in de organisatie groeit waarin je met elkaar weet wat wel en wat niet kan. Deze gedragscode geldt voor alle medewerkers van WoonGenoot.

Doelstelling WoonGenoot

Het doel van WoonGenoot is het leveren van kwalitatief goede, betaalbare woningen aan vooral lage inkomensgroepen. Onze huurders zijn onze klanten die wij graag optimaal van dienst willen zijn. Daarom willen wij blijven werken aan het verbeteren van het contact met onze klanten. Professionaliteit staat hierbij voorop.

De sfeer bij WoonGenoot

Omdat we een kleine organisatie zijn, weten we van elkaar wie we zijn en wat we doen. Dat vinden we ook belangrijk omdat daardoor een goede samenwerking onderling mogelijk is. We doen verschillende dingen, maar het uiteindelijke doel is hetzelfde. Iedereen draagt daar een eigen steentje aan bij. 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 WoonGenoot. Want een bewoner die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over WoonGenoot. 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 we voor onszelf en we gedragen ons professioneel. Klantgericht betekent niet dat we alles moeten doen wat de klant van ons vraagt. Als onze persoonlijke integriteit, veiligheid of gezondheid in het geding komen, trekken we een duidelijke grens. Dit doen we echter fatsoenlijk en omkleed met argumenten.

Openheid

In beginsel houden we ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen. Deze zullen en kunnen we ook aan de huurder uitleggen. Maar we verschuilen ons niet achter regels en durven andere keuzes te maken als de situatie daar om vraagt. Het spreekt voor zich dat we dit doen in collegiaal overleg en in alle openheid.

Representatief

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

Privacy

Informatie over de huurder gebruiken we alleen in ons werk en om ons werk goed te kunnen doen. We staan er garant voor dat gevoelige en / of persoonlijke informatie over de huurder niet bij mensen terecht komt die daar niets mee te maken hebben. Dat betekent ook dat we bij vertrek ons bureau leeg achterlaten en gevoelige informatie goed opbergen.

Klachten

Klachten van huurders nemen we serieus, óók als de klacht over onszelf gaat of wanneer we de aard van de klacht onbelangrijk vinden. Elke klacht geeft informatie over wat de klant van ons vindt, of we het er nou mee eens zijn of niet. Het is dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij ervan kunnen leren. WoonGenoot heeft een klachtenregeling. We 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 we niet alleen te maken met bewoners als klanten, maar ook met leveranciers als klanten. We willen voor hen een betrouwbare partner zijn met wie het goed zaken doen is. Met onze leveranciers maken we duidelijke afspraken over de kwaliteit die we leveren en geleverd willen zien, over werkwijzen die we volgen, over hoe en wanneer we betalen en over hoe we omgaan met klachten. Bij het aanbesteden van werken houden we ons aan de aanbestedingsprocedure, tenzij bestuurlijk anders is besloten.

Samenwerking

Hetzelfde vragen we natuurlijk van de andere partij. We gaan niet met een leverancier in zee als we niet weten of deze goed werk 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. We voorkomen elke schijn van belangenverstrengeling. Ons gezonde verstand is daarbij de belangrijkste richtlijn. In zaken waarin van mogelijke belangenverstrengeling en / of van een persoonlijke relatie sprake is, wordt de zaak overgedragen aan een collega.

Relatiegeschenken

We 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 op 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 scheppen waar we niet aan willen of kunnen voldoen. We zijn ons daarvan bewust.

- we nemen geen geschenken aan met een waarde van meer dan € 50,00 per geschenk,
- we nemen geen geld aan,
- we accepteren geen diensten of leveringen van leveranciers,
- we nemen geen gift van externe relaties aan voor de personeelsvereniging.

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 leidinggevende of directeur.

We accepteren geen sponsoring van afdelingsborrels en personeelsuitjes omdat dit al snel de indruk wekt van belangenverstrengeling.

Evenementen, reizen

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

Het komt voor dat bedrijven hun relaties uitnodigen voor een bezoek aan een evenement. Bijvoorbeeld een concert, voetbalwedstrijd, wandlooptocht, golfclinic, zeilevenement. Voorstelbaar is dat het voor een medewerker, als vertegenwoordiger van WoonGenoot goed is een evenement bij te wonen in het kader van netwerken. Het is dan in het belang van WoonGenoot 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 of directeur worden gemeld. De verantwoordelijke leidinggevende of directeur bepaalt of op de uitnodiging kan worden ingegaan en wie er gaat. Worden individuele medewerkers persoonlijk uitgenodigd dan is er 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 (meerdaags) bezoek aan een keukenfabrikant of een fabrikant van verwarmingsketels op uitnodiging van een leverancier of een (meerdaagse) reis georganiseerd vanuit de regionale (managers) kringen. 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 en zelfs afhoudende opstelling omdat we ons realiseren dat juist het accepteren van deze reizen verwachtingen kan wekken bij een leverancier. Aanvaarding van een uitnodiging kan alleen na voorafgaande goedkeuring door de directie.

In beginsel nemen we geen gezins- of familieleden mee.

Ook voor congressen, seminars, symposia, beurs- en bedrijfsbezoeken geldt dat voorafgaande goedkeuring door de directie 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 WoonGenoot. Ook hier geldt dat openheid en transparantie essentieel zijn. Zo een technische opzichter derden niet adviseren bij het maken van calculaties en deze vervolgens uit hoofde van zijn functie bij WoonGenoot zelf beoordelen, of de systeembeheerder begint een ICT-bedrijf en levert computerbenodigdheden aan WoonGenoot.

Handelen van medewerkers in de privé-sfeer

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

De directie beslist welke bedrijven voor WoonGenoot werkzaam zijn.

ZO GAAN WE OM MET ELKAAR

Aanspreken

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

Omgang

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. Kwetsende opmerkingen over iemands afkomst, taal, sekse, geaardheid, levensovertuiging of huidskleur tolereren we 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?

WoonGenoot kent geen 'moet-kunnen-mentaliteit'.

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

Privacy

We beschermen de privacy van onze collega's doordat we 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 we natuurlijk voor ons werk. We 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 de leidinggevende of directie. WoonGenoot staat privé-gebruik in beperkte mate 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 urenlang onder werktijd surfen naar vakantie websites of chatboxen kan niet. Voor een paar privé-kopietjes hoef je echt niet naar de supermarkt, maar omvangrijke stukken in veelvoud kopiëren is natuurlijk een andere zaak. Bij grotere aantallen privé-kopieën vergoeden wij de geldende kopieprijzen aan WoonGenoot.

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.

Voor het privé-gebruik van eigendommen van WoonGenoot zoals gereedschappen en aanhanger vragen wij toestemming aan de leidinggevende of directie. We gebruiken privé geen bedrijfswagens, tenzij dit anders is overeengekomen. We maken zonder voorafgaande toestemming geen gebruik van kantoor en machines voor privé-doeleinden na werktijd.

Werktijd

Ook werktijd is een eigendom van WoonGenoot. Voor het werk dat we in die tijd leveren, krijgen we salaris terug. We 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: we leveren waar voor ons geld.

NALEVING EN SANCTIES

Alle medewerkers zijn ieder voor zich verantwoordelijk voor het naleven van deze gedragscode. 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 zonnodig aan op hun gedrag, maar ook van de medewerkers onderling wordt dit verwacht.

De gedragscode zal aan verandering onderhevig zijn. Wanneer aanpassingen nodig zijn zal dit vooraf door het management en de ondernemingsraad 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 in beginsel 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.

Deze gedragscode is per 1 juli 2007 in werking getreden.