

ZO DOEN WE DAT BIJ WOONSTICHTING VALBURG

Gedrags-/integriteitscode

Versie 2 april 2019

INLEIDING.....	2
Missie Woonstichting Valburg	2
Sfeer bij Woonstichting Valburg	2
ZO GAAN WE OM MET ONZE KLANTEN	3
Ambassadeur.....	3
Fatsoen.....	3
Openheid	3
Representatief	3
Privacy.....	3
Klachten.....	3
ZO GAAN WE OM MET ONZE LEVERANCIERS	4
Afspraken.....	4
Samenwerking.....	4
Deskundig opdrachtgever.....	4
Relatiegeschenken ontvangen en geven.	4
Diners, lunches en borrels.....	4
Evenementen, reizen.....	5
Nevenfuncties	5
Handelen van medewerkers in de privé-sfeer	5
ZO GAAN WE OM MET ELKAAR.....	6
Aanspreken.....	6
Omgang	6
Ongewenst gedrag	6
Privacy	6
ZO GAAN WE OM MET BEDRIJFSEIGENDOMMEN	6
Privégebruik.....	6
Werktijd.....	7
NALEVING EN SANCTIES	7

Woonstichting
Valburg

INLEIDING

Mag ik een geschenk aannemen van een relatie? Hoe gaan we om met een uitnodiging voor een voetbalwedstrijd? Of een ander evenement? Welke geintjes kan ik 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 Woonstichting Valburg en de sfeer waarin we dit willen bereiken beschreven. We zeggen hierin hoe we om willen gaan met klanten, met leveranciers, met bedrijfseigendommen en met elkaar.

Woonstichting Valburg 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 niet alleen 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 gedrags-/ integriteitscode is geprobeerd een balans te vinden tussen de regels en de zogenaamde grijze gebieden, die niet goed in regels zijn te vangen. Er zijn 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, een eigen verantwoordelijkheid.

De integriteit van de organisatie wordt bepaald door de integriteit van haar medewerkers. Van de leidinggevenden en leden van de Raad van Commissarissen wordt verwacht dat zij in ieder geval het goede voorbeeld geven. Dat hoort bij hun functie en wordt van hen verwacht. Juist zij hebben verantwoordelijkheid als het gaat over wat wel en niet gewenst is binnen een organisatie.

Tegelijk wordt ook van mensen die voor de Woonstichting werken, zoals werknemers, bestuurders en anderen die in opdracht van Woonstichting Valburg werkzaam zijn (bv. ingehuurde dienstverleners, leveranciers, stagiairs, uitzendkrachten etc.), dat zij voorbeeldgedrag vertonen. Er met elkaar over praten hoort hier ook bij, zodat er een cultuur in de organisatie groeit waarin je met elkaar weet wat wel en wat niet kan. De directie zal dit proces moeten aanmoedigen en bewaken.

Missie Woonstichting Valburg

Woonstichting Valburg is een betrouwbare en ondernemende partner die haar huurders en andere partners wil ontmoeten om enthousiast te werken aan goed wonen tegen lage woonlasten, in gedifferentieerde wijken met verduurzaamde woningen. Wij nemen daarbij in eerste instantie de verantwoordelijkheid voor die mensen die door financiële, sociale of andere beperkingen onvoldoende in staat zijn zelf in wonen te voorzien. Het is deze missie waarop wij aanspreekbaar zijn en waarop wij onze keuzes steeds afstemmen. Het is ons kompas.

Sfeer bij Woonstichting Valburg

Als kleine organisatie weten we van elkaar wie we zijn en wat we doen. Dat vinden we 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 en extern aan te kaarten en met elkaar te bespreken.

ZO GAAN WE OM MET ONZE KLANTEN

Ambassadeur

Elke medewerker is een ambassadeur van Woonstichting Valburg. Want een klant die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over Woonstichting Valburg. 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 klanten behandelen we daarom zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk, vriendelijk open en eerlijk. Wij respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Ons persoonlijke oordeel houden we voor onszelf. Klantgericht betekent niet dat we alles moeten doen wat de klant van ons vraagt. Als onze persoonlijke integriteit, veiligheid of gezondheid in het geding komt trekken we een duidelijke grens. Maar dat doen we fatsoenlijk en omkleed met argumenten.

Openheid

In beginsel houden we ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen. Deze kunnen we, of dat nou wordt gevraagd of niet, uitleggen aan iedereen. 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 klanten gebruiken we alleen in ons werk en om ons werk goed te kunnen doen. We houden ons daarbij aan de regels van de AVG en staan er garant voor dat gevoelige en/of persoonlijke informatie over de klant niet bij anderen terecht komt die daar niets mee te maken hebben. Dat betekent ook dat we gevoelige informatie goed opbergen en zorgvuldig en gepast omschrijven conform de AVG. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook van kracht na beëindiging van de arbeidsverhouding met de werkgever.

Klachten

Klachten 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. Woonstichting Valburg heeft een klachtenregeling. We hebben deze regeling gepubliceerd op onze website en we leggen aan klanten de regeling uit of wijzen hen op het bestaan hiervan.

ZO GAAN WE OM MET ONZE LEVERANCIERS¹

Afspraken

In ons werk hebben we niet alleen te maken met klanten, maar ook met leveranciers. We willen voor hen een betrouwbare partner zijn met wie het goed samenwerken is. Met onze leveranciers maken we duidelijke afspraken over de kwaliteit die wij 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](#)

We verwachten van leveranciers dat zij zich conformeren aan onze gedrags-/integriteitscode, dat zij onze klanten benaderen zoals wij dat zelf zouden doen en dat zij zich houden aan de AVG. Daar waar leveranciers vanwege de uitvoering van hun werk moeten beschikken over gegevens van onze klanten wordt met de leverancier een verwerkersovereenkomst gesloten.

Samenwerking

Hetzelfde vragen wij natuurlijk van de andere partij. We gaan niet met een leverancier in zee als we:

- niet weten of deze goed materiaal, diensten of producten levert;
- denken dat deze niet goed kan omgaan met onze klanten en met ons, zoals wij vinden dat het hoort;
- er niet op kunnen vertrouwen dat deze zich aan de afspraken houdt;

Goede samenwerking komt altijd van twee kanten.

Deskundig opdrachtgever

In contacten met leveranciers handelen wij als opdrachtgever vanuit de belangen van de Woonstichting. 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 sprake is van mogelijke belangenverstrengeling en/of van een persoonlijke relatie, wordt de zaak overgedragen aan een collega. De directeur-bestuurder wordt ook op de hoogte gebracht van deze situaties. Wij passen ook de op onze website geplaatste "[Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen, Diensten en Werken](#)" toe vanuit onze rol als opdrachtgever.

Relatiegeschenken ontvangen en geven.

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 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 scheppen waar we niet aan willen of kunnen voldoen. Ook moet niet uitgesloten worden dat die dure geschenken met opzet worden gegeven om ons onder druk te zetten. We zijn ons daarvan bewust en wijzen die geschenken af. Kleine geschenken kunnen worden aangenomen. Deze worden ingebracht voor alle collega's en bijvoorbeeld verloot onder collega's.

Ook bij ons is het geven van geschenken aan de orde. Ook wij moeten beseffen dat het geven van geschenken een verkeerde indruk kan wekken en de ander, wellicht onbedoeld, de indruk kan krijgen dat ook wij rekenen op een gunst van die ander. Het geven van geschenken zal altijd vooraf moeten worden overlegd met de directie.

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 van een lunch en/of borrel beoordeelt de medewerker zelf. Deelname aan een diner/avond wordt tevoren besproken met de directeur. We accepteren geen sponsoring van afdelingsborrels en personeelsuitjes omdat dit al snel de indruk wekt van belangenverstrengeling.

Evenementen, reizen

Het komt voor dat bedrijven hun relaties uitnodigen voor een bezoek aan een evenement. Bijvoorbeeld een concert, voetbalwedstrijd, golfclinic, zeilevenement. Het bijwonen van een dergelijk evenement kan, uit oogpunt van netwerken, relaties onderhouden of gewoon ontspanning, goed 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 evenement of een voetbalwedstrijd. Uitnodigingen daarvoor moeten bij de directeur worden gemeld. Deze 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 bezoek aan een keukenfabrikant op uitnodiging van een leverancier of een (meerdaagse) reis georganiseerd vanuit regionale managers kringen. Deelname moet altijd 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 geschonken uitnodigingen voor congressen, seminars, symposia, beurs- en bedrijfsbezoeken geldt dat voorafgaande goedkeuring vereist is.

Nevenfuncties

Voorafgaande schriftelijke toestemming is nodig conform de vigerende CAO Woondiensten, als we betaalde of onbetaalde nevenfuncties willen verrichten. Terughoudendheid is vereist bij nevenfuncties, die een relatie hebben met het functioneren bij Woonstichting Valburg. Ook hier geldt dat openheid en transparantie essentieel zijn. Nevenfuncties moeten bekend zijn bij de directie.

Handelen van medewerkers in de privé-sfeer

Wanneer wij voor privé-activiteiten medewerking vragen van bedrijven waarmee Woonstichting Valburg zakelijke banden heeft, dan moeten wij erop letten dat wij bij dat bedrijf geen verwachtingen wekken voor onze zakelijke activiteiten bij Woonstichting Valburg. Wij bespreken dit, voordat wij een bedrijf benaderen, met de directeur. Als hoofdregel geldt dat wij in privé geen opdrachten geven of werken laten uitvoeren door partijen/leveranciers die ook voor de Woonstichting werken.

**Woonstichting
Valburg**

ZO GAAN WE OM MET ELKAAR

Aanspreken

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

Omgang

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. Wij werken aan een positieve sfeer waarin we waardering uitspreken over elkaars gedrag en prestaties. Wij dragen bij aan het leren van collega's en van ons zelf.

Ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag verstaan wij gedrag dat als bedreigend, vernederend of intimiderend wordt ervaren. Kwetsende e/o intimiderende opmerkingen over iemands afkomst, taal, sekse, geaardheid 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. Ongewenste omgangsvormen bederven de werksfeer en kunnen gezondheid, zelfvertrouwen en prestaties van medewerkers aantasten en daarmee ook de kwaliteit van de dienstverlening. Het beleid van Woonstichting Valburg is gericht op het versterken en waarderen van gewenst gedrag en voorkomen van ongewenst gedrag. Zo hebben we een [Agressie-protocol](#) en een [Reglement Klachtencommissie Ongewenst Gedrag](#). Als een collega misstanden ervaart of vermoed dan kunnen deze conform de [Klokkenluidersregeling](#) gemeld worden.

Privacy

We beschermen de privacy van onze collega's doordat we geen persoonlijke gegevens van hen afgeven aan derden. We houden ons daarbij aan de van toepassing zijnde regels van de AVG.

ZO GAAN WE OM MET BEDRIJFSEIGENDOMMEN

Privégebruik

Bedrijfseigendommen zoals kopieermachines, gereedschap, aanhangwagens en auto's zijn bedoeld om te gebruiken voor ons werk. We gebruiken deze dingen als ware het ons persoonlijk eigendom: zorgvuldig en voorzichtig en we laten het na gebruik schoon en heel achter. Als iets stuk gaat zorgen wij voor reparatie en als iemand een defect veroorzaakt melden we dit bij de directie. Woonstichting Valburg staat in beperkte mate privé-gebruik toe van telefoon, kopieermachine, computer, het internet en e-mailgebruik. Voor computer, telefoon en netwerkgebruik hebben we spelregels opgesteld die zijn verwoord in het document "Spelregels computer en netwerkgebruik". In de pauze of in werktijd kort op internet zoeken naar privé-informatie is geen probleem, omdat je andersom, buiten werktijd, ook wel zoekt naar informatie voor je werk of mailt, aptt etc. Voor een paar privé kopieën hoef je niet naar de supermarkt, maar voor het maken van meer dan 10 kopieën betaal je een vergoeding aan de Woonstichting. Voor e-mail en internetgebruik op de werkplek houden wij ons aan de regels die daarvoor gelden. We houden ons daarnaast aan de afspraken over hoe we omgaan met relaties (zie het hoofdstuk daarover) bij het gebruik van digitale media.

Voor het privé-gebruik van eigendommen van Woonstichting Valburg, zoals gereedschappen audiovisuele middelen, bedrijfsauto, aanhanger en dergelijke, vragen wij vooraf toestemming aan de directie. We maken zonder voorafgaande toestemming geen gebruik van kantoor en/ of machines voor privé doeleinden.

Werktijd

In werktijd ben je volledig beschikbaar voor Woonstichting Valburg. Voor het werk dat we in die tijd leveren ontvangen we salaris. We komen de afspraken na over de te werken uren en tijden. Wij maken afspraken met een dokter of tandarts zo mogelijk buiten werktijd en houden in alle redelijkheid pauzes. Wij stemmen de vakanties met elkaar af voordat wij een reis of vakantie boeken. Kortom: we leveren waar voor ons geld en houden de belangen van de werkgever en van elkaar in het oog.

NALEVING EN SANCTIES

Alle medewerkers, de directie en de leden van de RvC 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. Wij spreken elkaar aan op ons gedrag, waarderend en kritisch.

De gedragscode zal aan verandering onderhevig zijn. Wanneer aanpassingen nodig zijn zal dit vooraf in het Medewerkeroverleg en met de OR worden besproken.

Als een collega vermoedt of waarneemt dat een medewerker, de directie of (een lid van) de Raad van Commissarissen zich niet aan de bepalingen van de gedragscode houdt, dan kan deze dit melden bij de directie en/of RvC leden en/of de vertrouwenspersoon en/of gebruik maken van de [klokkenluidersregeling](#). Er zal een onderzoek worden ingesteld. Van strafbare feiten wordt aangifte gedaan bij de politie. Ander norm overschrijdend 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 na de betrokkene gehoord te hebben. Verder kan worden gewezen op de vastgestelde klokkenluidersregeling.

Zetten, 2 april 2019

¹ Onder leveranciers verstaan wij ook samenwerkingspartners die met of uit naam van Woonstichting Valburg handelen, zoals bijvoorbeeld Veldzicht Zetten BV.