

Integriteits- en gedragscode

WonenBreborg

d.d. juni 2015

De code

In de praktijk van alle dag is niet alles in regels en afspraken vast te leggen en WonenBreborg wil een organisatie zijn die vertrouwen heeft in het beoordelingsvermogen en het verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerker.

Maar we vinden het belangrijk om duidelijk te zijn over onze normen en waarden. Deze code beschrijft onze bedrijfscultuur en hoe medewerkers van WonenBreborg zich horen te gedragen zowel binnen als buiten de organisatie.

De kernwaarden van WonenBreborg zijn betrokken, duidelijk en vakmanschap. Van medewerkers wordt gevraagd gedrag te vertonen dat past bij deze kernwaarden. Niet alles is in deze code opgenomen. Het is geen uitputtende lijst. Maar meer een duidelijke richtlijn. Het gaat niet om de letter, maar om de geest. Twijfel je of iets wel of niet past bij onze cultuur, bij onze normen en waarden, overleg het dan met je leidinggevende.

Deze code geldt voor alle medewerkers van WonenBreborg. Onder "medewerker" wordt in dit verband verstaan: alle werknemers die een arbeidsovereenkomst hebben met WonenBreborg alsook iedere persoon die op wat voor wijze dan ook werkzaam is binnen WonenBreborg zoals, maar niet beperkt tot: commissarissen, bestuursleden, directeuren, tijdelijk personeel, inleenkrachten en stagiaires.

De code is niet vrijblijvend: WonenBreborg treedt op bij een duidelijke overtreding van de code. Dat kan in de vorm van een waarschuwing, maar in uiterste gevallen kan dit ook betekenen dat de (arbeids)overeenkomst met de medewerker wordt beëindigd.

Deze code wordt om de twee jaar geëvalueerd. Indien nodig wordt deze aangepast en ter instemming aangeboden aan de OR.

Cultuur: zo zijn onze manieren!

een duidelijke, simpele, consequente, rechtvaardige en geloofwaardige organisatie.

Een organisatie:

- die onderscheid (tussen medewerkers) durft te maken;
- die open, mensgericht is, waarin het plezierig werken is;
- die zich kenmerkt door medewerkers die betrokken zijn, die zich 'eigenaar' van een taak of opgave voelen en zich daarnaar gedragen en (dus) verantwoordelijkheid nemen;
- die proactief, doelgericht, effectief, zakelijk en efficiënt handelt;
- die zich kenmerkt door (ruimte voor) vakmanschap en kwaliteit;

- waarin een afspraak ook een afspraak is en die betrouwbaar en integer tot op het bot is;
- waarin iets te leren valt en waar echt iets met de leerpunten wordt gedaan;
- waarin een kritische houding ten opzichte van collega's wordt gewaardeerd en gestimuleerd;
- waarin medewerkers zich veilig voelen;
- die op een kader stellende wijze centraal wordt (aan)gestuurd in combinatie met duidelijk toebedeelde, duidelijke en 'laag' in de organisatie neergelegde verantwoordelijkheden

De code is een openbaar stuk en staat op de website. Huurders, leveranciers en andere zakelijke contacten hebben wij geïnformeerd over deze code. Jij bent er dus ook extern op aanspreekbaar.

1. Zo gaan we om met onze huurders

Jij bent een **ambassadeur** van WonenBreburg. Een contact dat positief oordeelt over één van ons, oordeelt tegelijk positief over WonenBreburg.

Je levert **kwaliteit**. Je bent betrokken bij onze klanten, je bent duidelijk in wat je wel en niet kan betekenen en je verstaat je vak. Je gaat efficiënt om met tijd en middelen, neemt verantwoordelijkheid en stemt je dienstverlening zoveel mogelijk af op individuele wensen, zonder daarbij de belangen van WonenBreburg uit het oog te verliezen.

Je gaat **respectvol** met huurders om ongeacht afkomst, religie, etniciteit, seksuele geaardheid of politieke overtuiging. Hierbij passen geen verbale en non-verbale uitingen met een seksistisch of discriminerend karakter. Omgekeerd verwachten wij ook respectvolle houding van onze klanten. **Intimidatie, agressie en (verbaal) geweld** wordt, aan beide kanten, niet getolereerd.

Het **agressieprotocol** geeft antwoorden op vragen over hoe te handelen bij een agressie incident.

Uitgangspunt bij ons handelen is dat we ons houden aan de **procedures en werkwijzen** in alle openheid. Je legt de huurder dit ook uit als hij of zij hierom vraagt. Je verschuilt je niet achter de regels en durft andere keuzes te maken als de situatie daarom vraagt. Je neemt hierbij een kritische doch respectvolle houding aan. Bij het zoeken naar een woning gelden voor medewerkers en familie of kennissen van medewerkers van WonenBreburg dezelfde regels als voor andere woningzoekenden.

Privacygevoelige informatie: voor iedereen binnen WonenBreburg geldt een geheimhoudingsplicht. Je gaat vertrouwelijk om met huurdersgegevens. Informatie geven aan derden over huurders is uit den boze. Let wel: Deze geheimhoudingsplicht loopt ook door na het einde van het dienstverband.

Legitimatie: je hebt altijd een legitimatiebewijs bij je en toont dat op verzoek. Dit geldt ook voor medewerkers van bedrijven die namens WonenBreborg werken.

Bij klachten, **problemen** of **incidenten** die je niet zelfstandig kan oplossen, schakel je je leidinggevende in. Bij contacten met de **pers** wordt altijd direct het bestuur op de hoogte gesteld en wordt de pers daarnaar verwezen.

2. Zo gaan we om met onze leveranciers

Voor onze leveranciers willen we een betrokken, duidelijke en vakbekwame partner zijn met wie het goed zaken doen is. Wij doen dat **onafhankelijk, professioneel en integer**. Als onderdeel hiervan maak jij duidelijke afspraken over de kwaliteit die wij leveren en wij geleverd willen zien, onze werkwijze, de wijze van betalen en hoe we omgaan met klachten.

WonenBreborg heeft het beleid dat er geen behoefte bestaat om **geschenken** e.d. te ontvangen. Als je toch een geschenk ontvangt, stuur dit dan door naar het bestuurssecretariaat, tenzij het een persoonlijk cadeau is bij een persoonlijke gelegenheid of het een cadeau betreft dat aan bederf onderhevig is. Persoonlijke cadeaus meld je bij je leidinggevende. Indien het geen passend geschenk is, wordt in overleg bepaald wat er mee gebeurt. Het secretariaat verzamelt alle geschenken. Jaarlijks wordt de bestemming van de geschenken bepaald.

Je benadert geen leverancier voor **sponsoring/donatie** voor privé doelen.

Indien jij wordt uitgenodigd voor activiteiten van of via leveranciers, dan ga je op deze **uitnodiging** als medewerker van WonenBreborg niet in. Indien je vindt dat je in dit concrete geval de uitnodiging wel mag of moet accepteren, overleg je dit – vooraf - met je leidinggevende.

Je houdt privé en zakelijk gescheiden. Je wekt geen verwachtingen richting leverancier.

Het is ongewenst dat je voor privédoeleinden **zaken doet met een WonenBreborgleverancier**: je mag geen misbruik maken van het feit dat je een WonenBreburger bent door bijvoorbeeld korting te bedingen. Je moet je daarnaast ook realiseren dat je – door zaken te doen met een WonenBreborgleverancier – je collega in een lastig parket kan brengen in zijn of haar onderhandeling.

Onder WonenBreborgleverancier verstaan we niet de Albert Heijn of Gamma, maar wel leveranciers als aannemers, installatiebureau's etc.

Twijfel je: bespreek het met je leidinggevende.

Op intranet (onder 'integriteit') vind je een lijst waarop alle leveranciers van WonenBreborg staan.

WonenBreborg hanteert een transparant **aanbestedings- en inkoopbeleid**. Het **aanbestedings- en inkoopbeleid** staat op de website van WonenBreborg.

Het bestuurssecretariaat houdt een overzicht bij van uitnodigingen die de directeur -bestuurders accepteren. Dit overzicht wordt jaarlijks aan de raad van commissarissen verstrekt.

3. Zo gaan we met elkaar om

Samen zorgen we voor een **goede werksfeer** en spreken elkaar daarop aan als iets deze sfeer verstoort. Met tevreden, goed samenwerkende medewerkers kunnen we die kwaliteit leveren die we willen en daarbij ligt de lat hoog. Daarbij kijk je naar het belang van WonenBreburg in het geheel en niet alleen maar naar je eigen stukje werk.

We werken in een **flexibele werkomgeving** en we nemen de **Flexit huisregels** in acht.

Wij willen geen uitgebreide lijst presenteren van de do's en dont's op het gebied van **kleding**, haardracht en versierselen. We verwachten dat onze medewerkers er schoon, verzorgd en correct gekleed uitzien. Ook dat je iemand netjes te woord staat.

Als iemand afwezig is zorgen we samen voor adequate vervanging zodat het werk gewoon doorgaat. **Telefonische bereikbaarheid** is zeer belangrijk voor WonenBreburg. Als je er niet bent, zorg dat je telefoontjes goed worden opgevangen conform het **protocol telefonische bereikbaarheid medewerkers WonenBreburg**.

Klachten van klanten nemen we serieus, ook als de klacht over onszelf gaat. Wij trekken er lering uit.

Als we nieuwe medewerkers aantrekken, zorgen we voor een 'fit' in het team en vertellen we duidelijk wat we van hem of haar verwachten. Wij **screenen** de nieuwe medewerker op integriteit. Afhankelijk van de functie zal dit een eenvoudig dan wel uitgebreid onderzoek zijn.

In de **prestatiecyclus** staan we ook nadrukkelijk stil bij je gedrag. Zijn er zaken waar je tegenaan bent gelopen, welke dilemma's heb je voor gestaan en hoe heb je daarin geacteerd.

Wij houden ons aan de afgesproken **werktijden**. Die kun je meestal flexibel regelen in overleg met je leidinggevende. Afspraken met bijvoorbeeld de dokter maak je zo veel mogelijk eigen tijd.

Van WonenBreburg mag je verwachten dat er gezorgd wordt voor een **veilige werkomgeving**. Hierop acteert de organisatie. Van jou verwachten we dat jij de veiligheid ook serieus neemt: je houdt je aan de (arbo)voorschriften en je meldt gevaarlijke werksituaties. Bij een veilige werkomgeving hoort ook dat **pesten** en **seksuele** intimidatie uit den boze zijn.

Als je naast je werk een betaalde of onbetaalde **nevenfunctie of werkzaamheden** wilt vervullen, bespreek dit met je leidinggevende. Doel van dit gesprek is na te gaan of er sprake is of kan zijn van mogelijk belangenverstrengeling. Indien relevant, wordt het resultaat van de bespreking vastgelegd in het personeelsdossier.

Werken voor huurders buiten je werkzaamheden voor WonenBreburg, is niet toegestaan. Werken voor huurders waarmee je een familie- of vriendenrelatie hebt mag. Maak wel duidelijk aan deze huurder dat jij dit vanuit die relatie doet, zodat dit bij vragen of opmerkingen aan hem of haar ook uitgedragen wordt. Als je werkzaamheden voor familie of vrienden verricht meldt je dit wel vooraf bij je leidinggevende. Uiteraard maak je geen gebruik van WonenBreburgmateriaal bij het uitvoeren van privéklussen.

Alcohol en drugs: Iedereen mag in principe zelf weten wat hij doet in zijn vrije tijd. Er wordt wel verwacht dat je je gezonde verstand gebruikt, je fit op het werk verschijnt en je je aan de geldende wetten en regelgeving houdt, ook buiten werktijd. Alcohol en drugs zijn bij WonenBreborg strikt verboden. Op feestelijke bijeenkomsten van WonenBreborg kan wel alcohol genuttigd worden, maar uiteraard met mate.

Je hebt een meldingsplicht als door het gebruik van medicijnen je geen gebruik mag maken van bedrijfsmiddelen van WonenBreborg.

Bedrijfsinformatie bestaat uit alles wat je weet van WonenBreborg (bijv: projecten, juridische geschillen, externe onderzoeken), maar ook alles wat je weet over huurders. Deze informatie is **vertrouwelijk**, houdt die informatie dus bij je. Deze geheimhouding blijft duren, ook als je uit dienst gaat.

WonenBreborg mijdt **familierelaties** binnen het bedrijf. Hieronder wordt verstaan dat geen familieleden van medewerkers worden aangenomen. Met intieme relaties die op het werk ontstaan wordt zorgvuldig omgegaan.

Als je een inbreuk op de integriteits- en gedragscode signaleert, staan er verschillende wegen open om dit te melden:

- Allereerst – als de situatie het toelaat – melden aan de betrokken medewerker zelf;
- Je kunt dit melden bij de leidinggevende dan wel hoger leidinggevende dan wel P&O;
- In geval van pesten of seksuele intimidatie: melden bij de vertrouwenspersoon, klachtencommissie;
- Je kunt het pad van de klokkenluiderregeling WonenBreborg (zie bijlage 1) op gaan en/of;
- Je kunt dit melden bij het landelijk meldpunt Integriteit Woningcorporaties. Bij dit meldpunt kan iedereen terecht om signalen door te geven die te maken hebben met mogelijke fraude of zelfverrijking van medewerkers, management en bestuurders van corporaties (postbus.meldpuntintegriteit@minbzk.nl).

Je kunt er op rekenen dat met deze informatie vertrouwelijk en zeer zorgvuldig wordt omgegaan.

Let wel: als medewerker van een woningcorporatie werk je in een organisatie waar een vergrootglas op staat. Dit geldt nog sterker voor de leidinggevenden die er werken, die hebben een voorbeeldfunctie en treden waar nodig op. Zorg daarom als leidinggevende voor een juiste 'tone at the top'.

Als je problemen hebt in de privésfeer, die gevolgen kunnen hebben voor je functioneren binnen WonenBreborg, meld dit bij je leidinggevende. In overleg wordt bezien hoe hiermee wordt omgegaan. Mogelijk dat WonenBreborg kan bijdragen aan een oplossing.

Online communicatie is niet meer weg te denken in hele pakket van communicatie dat we inzetten. **Social media** maakt daar een belangrijk deel van uit. Het mooie ervan is dat iedereen op een gemakkelijke manier en direct toegang heeft tot het web en zijn of haar zegje kan doen. Besef daarom dat je vanuit je eigen persoon (merk IK) ook altijd staat voor de werkgever waar je voor werkt (merk WonenBreborg). Zet er niets op dat je moeder niet mag zien, maar ook niets waarvan je niet wilt dat je baas het zou zien. Als je privé twittert en je brengt schade aan WonenBreborg, wordt je hierop aangesproken. Als je *social media* inzet vanuit zakelijke doeleinden, doe dat dan altijd in overleg met je leidinggevende en met de expertise van Communicatie.

Zie ook **richtlijnen voor het gebruik van social media**.

4. Zo gaan we om met onze bedrijfseigendommen

Bedrijfseigendommen gebruiken we natuurlijk voor ons werk en dat doen we zorgvuldig en voorzichtig. Als een bedrijfseigendom stuk gaat, melden we dat en als we in een bedrijfsauto rijden houden we ons aan de verkeersregels en als we parkeren dan zorgen we dat de auto goed afgesloten is. Bekeuringen en diefstallen (uit een niet afgesloten bedrijfsvoertuig) zijn voor eigen rekening. We nemen geen bedrijfseigendommen mee naar huis voor thuisgebruik (suikerzakje, wc-papier).

Onze **mobiele telefoon, Ipad** en andere apparatuur gebruiken we zakelijk (en zeer beperkt privé) en daar hebben we een gebruikersovereenkomst voor getekend. De gebruikersnaam en het password zijn strikt geheim. Sluit je pc af als je je werkplek verlaat. Zorg dat laptops en I-pads veilig zijn opgeborgen.

Bij **email en internet-gebruik** is het niet toegestaan om sites te bezoeken of berichten te verzenden met een racistisch, discriminerend, pornografisch of op andere wijze een beledigend, aanstootgevend of intimiderend karakter.

Zie **regeling Computer-, telefoon, en Smartphone gebruik** voor medewerkers van WonenBreburg.

WonenBreburg respecteert de privacy van medewerkers maar - bij aantoonbare vermoedens van misbruik of strafbare feiten - zal het gebruik van bedrijfseigendommen worden gecontroleerd.

Bijlage:

1: Klokkenluiderregeling WonenBreburg