

Gedrags- en integriteitscode Wonen Wateringen

Inleiding

Wonen Wateringen is een maatschappelijk ondernemer, werkzaam in het Westland. Wij leveren betaalbare huisvesting aan diegenen die dat nodig hebben. Wij zijn er niet voor onszelf, maar voor de huurders en woningzoekenden. We hebben te maken met veel partijen: naast huurders en woningzoekenden ook met externe relaties, leveranciers, gemeente, zorgorganisaties en sociale organisaties.

De laatste jaren zijn woningcorporaties regelmatig in negatieve zin in beeld geweest over integriteitskwesties. Wij willen zelf in alle opzichten graag een eerlijke, open en integere organisatie zijn. Hierop zijn we aanspreekbaar en kunnen we ook elkaar aanspreken.

Deze gedrags- en integriteitscode is een openbaar document, dat ook de buitenwereld laat zien welk gedrag zij van Wonen Wateringen en haar medewerkers mag verwachten en waar zij op aangesproken mogen worden. Wij vonden het tijd onze code weer eens tegen het licht te houden. Om het begrip "Integriteit" meer te laten leven, hebben wij in het najaar van 2018 workshops georganiseerd voor het voltallige personeel over dit onderwerp. In deze geactualiseerde code is gebruik gemaakt van voorbeelden die tijdens de workshops zijn besproken.

Deze integriteitscode geldt voor iedereen die namens ons optreedt. Dus niet alleen voor medewerkers, directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen, maar ook voor bedrijven en instanties die werken in opdracht van Wonen Wateringen. Waar in dit document wordt gesproken van "de medewerker", wordt dus tevens bedoeld op "de representant" van Wonen Wateringen. Wij vinden het belangrijk dat alle betrokkenen zich aan deze code conformeren.

Gedrag en integriteit laat zich niet in een keurslijf persen. Het is het moreel kompas voor de organisatie en voor iedereen die namens de organisatie werkt. Richtlijnen moeten in essentie worden begrepen en gedragen binnen de organisatie, zodat integer gedrag gaat over 'willen' in plaats van 'moeten'. Doel is om een cultuur te laten ontstaan waarin mensen elkaar op gedrag aanspreken. Daarnaast hebben we in deze code enkele voor de hand liggende onderwerpen op het vlak van integriteit geconcretiseerd. Dat neemt niet weg dat het gaat om de begrippen 'eigen verantwoordelijkheid' en 'openheid'. Aanspreekbaarheid en gezond verstand zijn de basis voor het integer handelen.

Onze gedrags- en integriteitscode

Met welke grondhouding doen wij ons werk?

Elke medewerker is een visitekaartje van Wonen Wateringen. Want een klant die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over Wonen Wateringen. 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.

Onze klanten, leveranciers en relaties behandelen we zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk en vriendelijk. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We reageren op een vraag van iedereen zoals we die zelf graag beantwoord zien. We respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Ons persoonlijk oordeel houden we voor ons en we gedragen ons professioneel. Klantgericht betekent niet dat we alles moeten doen wat men van ons vraagt. Als onze persoonlijke integriteit, veiligheid of (geestelijke) gezondheid in het gedrang komt trekken we een duidelijke grens. Dit doen we

echter fatsoenlijk en omkleed met argumenten. In zo'n geval zoeken we creatief naar een andere oplossing om te helpen.

Privacy gevoelige informatie

Informatie 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 niet bij derden terecht komt die daar niets mee te maken hebben. Wij houden ons aan de afspraken van de privacywet en AVG en ons Privacyreglement en de wettelijke voorschriften.

Sociale media

Berichten op sociale media worden gevolgd en ook zelf publiceren we berichten. Als er iets negatiefs over Wonen Wateringen wordt gezien, wordt hierop snel gereageerd. Zelf gebruiken we sociale media in de werkomgeving met verstand en beschaving. Privé uitingen op deze media zijn altijd zodanig, dat zij in lijn zijn met het gewenste gedrag en het imago van Wonen Wateringen.

(Ontevreden) klanten

Klanten worden altijd met respect behandeld, ongeacht hun afkomst, religie, etniciteit, politieke overtuiging, of hun gedragingen. Hierin passen geen verbale of non-verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter. In werktijd, maar ook buiten werktijd spreken we met respect over onze klanten.

Signalen van ontevreden klanten nemen we serieus, juist als dit over onszelf gaat. Elke uiting van ontevredenheid geeft informatie over wat de klant van ons vindt, of we het er mee eens zijn of niet. Wij vinden het dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij er van kunnen leren. Hier zijn onze interne afspraken op afgestemd. Wij vinden tijdige en heldere afhandeling van belang.

Afspraken

In ons werk hebben we niet alleen te maken met bewoners als klanten, maar ook met leveranciers als klanten. We zijn voor hen een betrouwbare partner met wie het goed zaken doen 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.

Opdrachtverstrekking

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 en gebruiken daarbij ons gezonde verstand. Opdrachten worden altijd verstrekt na transparante interne besluitvorming, waarbij altijd meerdere personen betrokken zijn. Criteria zijn vooraf bekend.

Medewerkers of hun verwanten hebben nooit voorrang bij dienstverlening door Wonen Wateringen of verhuur van woningen.

Privé zaken met leveranciers

De relatie met leveranciers van Wonen Wateringen wordt niet gebruikt in privé verband. Wij hebben geen kortingsregelingen voor personeelsleden bij leveranciers. Echter, in het geval een medewerker nadeel zou ondervinden omdat een alternatieve leverancier duurder of niet beschikbaar is, dan kunnen we hier met instemming van de leidinggevende van afwijken.

We verrichten zelf in privé tijd nooit werkzaamheden in opdracht van leveranciers, collega corporaties, klanten of huurders. Voor nevenwerkzaamheden wordt, zoals de cao voorschrijft, vooraf schriftelijk toestemming voor gevraagd.

Relatiegeschenken en uitnodigingen

We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers, maar blijven altijd alert op de condities. Wij zijn terughoudend met het accepteren van geschenken. Wanneer we dat doen gaat het alleen om artikelen waarvan de waarde lager is dan € 50 en wij verdelen dit onder alle collega's. Financiële giften of andere persoonlijke voordelen worden nooit geaccepteerd.

Uitnodigingen voor informatieve bijeenkomsten worden geaccepteerd, maar we zijn terughoudend als het uitstapjes van recreatieve aard betreft. Dergelijke uitnodigingen kunnen alleen worden aangenomen na goedkeuring van de leidinggevende. Uitnodigingen voor een bezoek aan het buitenland worden nooit geaccepteerd.

Geschenken of uitnodigingen worden nooit op privé adressen van medewerkers aangeboden.

Bedrijfseigendommen

Bedrijfseigendommen gebruiken we natuurlijk voor ons werk en dat doen we zorgvuldig, voorzichtig en we houden ons aan de veiligheidsvoorschriften. Incidenteel kan met toestemming van de leidinggevende privé gebruik worden gemaakt van bedrijfseigendommen (bijvoorbeeld gereedschap). Dit gebeurt altijd in openheid.

Privé zaken tijdens werktijd en gebruik van internet

Wonen Wateringen respecteert de privacy van medewerkers. We vinden het acceptabel wanneer de medewerker incidenteel en binnen proporties privé zaken afhandelt tijdens werktijd en/of daarvoor het internet gebruikt. Wanneer dit leidt tot excessen (qua hoeveelheid tijd of aard van de websites) spreken we elkaar daarop aan. Alleen wanneer er aantoonbare vermoedens zijn van misbruik of van strafbare feiten zal het gebruik van internet worden gecontroleerd.

Aanspreken

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goede werksfeer. We praten met elkaar in plaats van 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 er uit zien.

Als er issues spelen op gebied van integriteit, proberen we dat eerst onderling bespreekbaar te maken en te verifiëren of het vermeende issue/ informatie klopt.

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. 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.

Veilig werken

Tegen onveilig werken treden wij op of melden dat. Wij beschikken over persoonlijke beschermingsmiddelen en gebruiken die ook.

Wij zijn op de hoogte van de inhoud van het Arbobeleidsplan en handelen conform de voorschriften. Wij nemen op de bouwlocaties de Arbo-voorschriften in acht. Dat geldt overigens ook voor de medewerkers die daar in onze opdracht werken.

Vertrouwenspersoon

Wonen Wateringen heeft een externe vertrouwenspersoon om medewerkers een 'veilige weg' te bieden om kwesties bespreekbaar te maken. De gegevens van de interne en externe vertrouwenspersoon zijn bekend bij alle collega's.

Meldpunt Integriteit Woningcorporaties (MIW)

Bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties kan iedereen terecht om signalen door te geven die te maken hebben met integriteitskwesties. Meer informatie staat op de site van ILT.

https://www.ilent.nl/onderwerpen/autoriteitwoningcorporaties/meldingen_en_vragen/meldpunt_in_tegriteit_woningcorporaties

De klokkenluiderregeling

De procedures en de rechten van de medewerker bij een melding zijn vastgelegd in de klokkenluiderregeling. De klokkenluiderregeling garandeert iedereen het recht om vrijuit te kunnen spreken bij (vermoedens) van overtreding van de bedrijfscode of andere normen. De regeling is gepubliceerd op de internetsite van Wonen Wateringen.

Schending

Als een medewerker of externe partij in strijd met (de geest van) de gedrags- en integriteitscode handelt, beschouwen wij dat als een ernstige aangelegenheid. Er kan een nader onderzoek plaatsvinden naar het handelen. Wonen Wateringen zal bij schending passende maatregelen treffen, waarbij, in geval van - naar het oordeel van Wonen Wateringen - meer ernstige of herhaaldelijke overtreding, een beëindiging van het dienstverband (al dan niet met onmiddellijke ingang) niet is uitgesloten. Bij schending van de gedrags- en integriteitscode door externe partijen kan dit leiden tot beëindiging van de samenwerking.

Tot slot

De voorgaande tekst vormt de integriteitscode van Wonen Wateringen. Wij hebben geprobeerd niet te veel regels te stellen, maar nadruk te leggen op onze houding en gedragingen en het hebben van een eigen verantwoordelijkheid.

Deze code is vastgesteld door de bestuurder na instemming door de Ondernemingsraad. Alle medewerkers hebben een exemplaar ontvangen en voor ontvangst getekend.

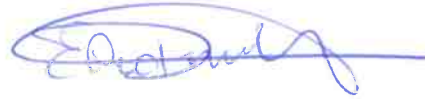
Voor akkoord

d.d. 26-3-2019



Marja Duiverman

Bestuurder a.i.



Ellen van der Drift

voorzitter ondernemingsraad

