



woonborg



GEDRAGSCODE

Inhoudsopgave

OVER DE GEDRAGSCODE	3
ONZE VIJF GEDRAGSREGELS	5
1. We wijzen woningen transparant toe	5
2. We doen integer zaken	6
3. We respecteren de ander	9
4. We gaan zorgvuldig om met onze bedrijfsmiddelen	11
5. We representeren Woonborg	13
OVER HET OMGAAN MET DE VIJF GEDRAGSREGELS	15

Colofon

Woonborg
Januari 2021

Tynaarlosestraat 1
Postbus 3
9480 AA Vries

Heb je vragen, correcties of tips?

Geef ze door aan Karina Knook of David Veenstra.

OVER DE GEDRAGSCODE

In dit boekje vind je onze gedragscode met 5 gedragsregels. Esther Borstlap, directeur-bestuurder vertelt je allereerst over de achtergrond ervan en waarom gedragsregels ook belangrijk zijn voor jou.

Waarom hebben we een gedragscode nodig?

Woonborg zet zich iedere dag met veel enthousiasme in voor het realiseren van goede en betaalbare huizen in een prettige woonomgeving. We doen dit voor mensen met een laag inkomen en mensen die door een beperking of door andere omstandigheden niet zelf voor zo'n passende woning kunnen zorgen. Dit is onze maatschappelijke opdracht. We doen dit niet alleen. We werken graag nauw samen met onze huurders. Ook werken we graag in het belang van onze huurders samen met de gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en leveranciers. Al deze partijen moeten er op kunnen vertrouwen dat wij op een verantwoorde en integere manier handelen. Deze gedragscode helpt ons daarbij.

Waar gaat de gedragscode over?

Onze gedragscode geeft kaders voor ons handelen en ondersteunt bij het kiezen van de juiste basishouding, namelijk verantwoord handelen en ons integer gedragen.



Voor wie is de gedragscode bedoeld?

Alle personen die voor Woonborg werken, zoals medewerkers, uitzendkrachten en stagiaires, zijn verplicht om zich te houden aan onze gedragscode. We stimuleren onze partners om onze gedragscode eveneens te omarmen. Uiteraard geldt onze gedragscode ook voor mij, onze managers en de raad van commissarissen. Personen in managementposities hebben nog meer verantwoordelijkheden, omdat zij het goede voorbeeld moeten geven en dus extra kritisch naar hun handelen moeten kijken. Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van het management om een open omgeving te creëren waarin medewerkers hun zorgen en verdenkingen kunnen uiten, zonder angst voor een negatieve reactie.

Gezond verstand

Deze gedragscode en de aanvullende informatie kunnen uiteraard nooit in alle situaties voorzien die we in ons dagelijkse werk tegenkomen. Gezond verstand en professionele persoonlijke beoordeling blijven noodzakelijk om ervoor te zorgen dat we dagelijks onze kernwaarden uitdragen en onze reputatie beschermen. De grens tussen 'goed' en 'fout' gedrag is niet altijd helder aan te geven en kan per situatie anders liggen. Het is van belang om hierover regelmatig met je collega's het gesprek te hebben.

Lees aanvullende informatie

We begrijpen dat niemand op alle vlakken een deskundige is die in alle situaties weet wat hij of zij moet doen. In sommige gevallen zal je uitgebreidere informatie moeten lezen om volledig te begrijpen wat er van je verwacht wordt. Daarom zijn in deze gedragscode ook verwijzingen naar aanvullende informatie opgenomen. Deze aanvullende informatie kan je terugvinden op ons intranet.

Heb ook oog voor gewenst gedrag!

Met alle aandacht voor het aanspreken op ongewenst gedrag mogen we gewenst gedrag en het belang van positieve feedback niet uit het oog verliezen. Ik roep je op om attent te zijn op zaken die goed gaan en collega's daar individueel of collectief waardering voor te geven.

ONZE VIJF GEDRAGSREGELS

1 We wijzen woningen transparant toe

Huurwoningen

We werken met een transparant en rechtvaardig woonruimte-verdeelsysteem. We wijzen de woningen volgens de geldende regelgeving toe. Wanneer wij een woning hebben toegewezen, verantwoorden we daar transparant en eerlijk over. We maken geen uitzonderingen voor onszelf of een bekende.

Koopwoningen

Bij het kopen van een nieuwbouwwoning of een bestaande woning van Woonborg genieten medewerkers van Woonborg geen voordeel of nadeel. De medewerker krijgt geen voorrang en geen korting.

KLANTGERIC

2 We doen integer zaken

Onze leveranciers

Het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers vinden we belangrijk. Wij besteden werkzaamheden aan onze woningen op een eerlijke en transparante wijze aan. Dit doen we ook bij het inkopen van goederen en diensten. In ons inkoop- en aanbestedingsbeleid vind je aanvullende informatie over hoe we met leveranciers omgaan en hoe we gunnen. We verwachten dat je dit beleid en de procedures naleeft. Je geeft leveranciers in ieder geval geen (persoonlijke) voorkeursbehandeling.

Wij verwachten van medewerkers grote zorgvuldigheid wanneer zij privé gebruik maken van leveranciers, aannemers en dergelijke waarmee Woonborg contacten onderhoudt. Als je privé inkopen doet bij leveranciers van Woonborg doe je dat alleen tegen marktconforme prijzen en normale voorwaarden. Bij twijfel overleg je met je leidinggevende. Je maakt privé geen gebruik van de inkoopafspraken die Woonborg heeft gemaakt met haar leveranciers. Op het moment dat je hiernaar wordt gevraagd, moet je dit kunnen laten zien.

Meer lezen?

Zie het inkoop- en aanbestedingsbeleid.

RESULTAAT

Relatiegeschenken

Het kan voorkomen dat relaties hun waardering voor (medewerkers van) Woonborg willen laten blijken door het geven van geschenken. We vinden het belangrijk dat we ook in deze situatie nooit de indruk wekken dat we beïnvloedbaar zijn, of dat we ons zouden kunnen laten leiden door andere belangen dan die van Woonborg. We willen geen verwachtingen scheppen. Daarom gaan we zo open en transparant mogelijk met relatiegeschenken om. We accepteren alleen geschenken als dat proportioneel is en het moment waarop het wordt aangeboden gepast is. Dit betekent onder andere dat we financiële giften in de vorm van geld niet accepteren. De geschenken stellen we beschikbaar voor de kerstverloting of delen we met collega's. Als je twijfelt, verwachten we dat je overlegt met je leidinggevende.

Evenementen van leveranciers

Het kan voorkomen dat relaties ons uitnodigen voor evenementen. Dit kunnen etentjes, borrels, excursies en/of het bijwonen van sportwedstrijden zijn. We gaan hier alleen op in als dat het belang van Woonborg dient. Denk hierbij aan het verzamelen van kennis, het uitwisselen van ervaringen, netwerken en versterken van relaties met derden. Je weegt altijd de gepastheid en billijkheid af. Voordat je ingaat op de uitnodiging heb je dit met je leidinggevende besproken.

Lezingen en presentaties

Het kan ook voorkomen dat we vanwege onze functie gevraagd worden een externe lezing of presentatie te houden. Ook dan overleg je met je leidinggevende. Als we voor zo'n optreden een blijk van waardering krijgen (bijvoorbeeld een geschenk of waardebon), mag je deze houden als de waarde lager is dan € 35. Is de (geldelijke) beloning hoger dan € 35 dan gaat het bedrag of geschenk naar Woonborg. Een financiële bijdrage (anders dan een waardebon) nemen wij niet aan.

Botsende belangen

Werken bij Woonborg betekent jezelf onpartijdig gedragen in het belang van Woonborg. Soms kan deze plicht naar onze werkgever in strijd zijn met persoonlijke belangen tegenover familie, vrienden of onszelf. In zulke gevallen praten we hier op een transparante manier over met onze collega's en leidinggevende. We zijn open, eerlijk en vermijden elke schijn van mogelijke belangenverstrengeling.

Nevenfuncties

We waarderen het als medewerkers (bestuurlijke) nevenfuncties vervullen in maatschappelijke organisaties. Maar nevenfuncties kunnen ook leiden tot strijdige belangen. We leven in elk geval de wet en de bepalingen in de CAO na. Elke nevenfunctie meld je bij je leidinggevende die een afweging maakt. Je mag de nevenfunctie niet hebben als daardoor integriteitschade ontstaat voor Woonborg.

Meer lezen?

Het formulier Melden van nevenfuncties vind je op intranet.

GERICHT

Privérelaties tussen collega's

Dat collega's verliefd worden op elkaar, of een hechte vriendschap aangaan, kan natuurlijk en gunnen we iedereen. Tegelijkertijd verwachten we dat iedereen zich op het werk professioneel gedraagt en het belang van Woonborg voorop stelt. We moeten rekening houden met de impact die een privérelatie onbedoeld op collega's en het werk kan hebben. We willen daarin ook zorgvuldig zijn. Privérelaties op de werkvloer vereisen heel wat gezond verstand. Dat is niet altijd eenvoudig, maar wel noodzakelijk. Daarom willen we duidelijk zijn. De relatie mag in géén geval leiden tot aanstootgevend gedrag en het werk mag er niet onder lijden. Daarnaast mag de relatie niet leiden tot last voor de omgeving. Bijvoorbeeld omdat collega's hen ervaren als één front, bang zijn aan het kortste eind te trekken of eraan twijfelen of de betreffende collega's wel een onafhankelijk oordeel vormen.

Voor de collega's met een privérelatie begint het ermee dat je de relatie natuurlijk meldt bij je leidinggevende. Dan beoordelen jullie samen of de relatie met het oog op de onderlinge samenwerking werkbaar is en geen onwenselijke effecten of risico's met zich meebrengt. Hierin worden ook de andere betrokkenen gehoord. Als de uitkomst is dat de relatie in het werk bij Woonborg (op onderdelen) niet werkbaar is, zal er naar oplossingen gezocht moeten worden. Die oplossing kan zijn dat er afspraken worden gemaakt over wat dit betekent in het werk. Het kan ook zijn dat één van beide een andere werkplek accepteert of op zoek gaat naar een andere functie.

Ervaar je als collega last van een privérelatie op het werk, maak dit dan vooral bespreekbaar. Het is het meest wenselijk dat je dit in eerste instantie met de betreffende collega's bespreekt. Mocht dat niet helpen, kan je uiteraard bij je leidinggevende terecht.

Het effect van de privérelatie op Woonborg, hangt samen met in welke verhouding en mate waarin je met elkaar samenwerkt bij Woonborg. Als leidraad voor de zorgvuldige beoordeling van de effecten, duiden we hierna een aantal situaties. Het is onwenselijk dat er sprake is van een hiërarchische verhouding tussen de levenspartners en/of familieleden. Hieronder valt ook het leiding geven aan de leidinggevende van de levenspartner. Omdat dezelfde belangenverstrengeling kan spelen bij een hechte vriendschap, kijken we ook dan naar de hiërarchische verhouding. Bij alle benoemde privérelaties zijn we samen alert op de mogelijke onwenselijke effecten en risico's in situaties waarin er wordt gewerkt in dezelfde afdeling of team binnen die afdeling. Ten slotte zijn we ook alert in situaties waarin er functioneel wordt samengewerkt, waaronder in dezelfde projecten en/of werkgroepen.

Integere (financiële) rapportages

We willen zakelijke beslissingen nemen op basis van alle relevante feiten. Daarvoor hebben we betrouwbare data nodig die in overeenstemming zijn met externe en interne richtlijnen. Iedereen binnen Woonborg zorgt ervoor dat onze financiële en niet-financiële documenten, administratie en rapportages (zowel intern als extern) accuraat, compleet, consistent en actueel zijn.

Onacceptabel: misleiden, bedriegen, fraude

Het misleiden of bedriegen van anderen is gedrag dat wij binnen Woonborg niet accepteren. We verwachten dat elke medewerker bijdraagt aan het voorkomen van fraude in welke vorm dan ook. Enkele voorbeelden zijn: ABC-transacties, witwassen van geld, frauderen met inkomensgegevens, en aanbestedingsfraude.

3 We respecteren de ander

Huurders

We gaan gewetensvol, respectvol, vriendelijk en professioneel om met onze huurders. Dit doen we altijd, ongeacht cultuur en levensstijl. Als we op bezoek zijn, zijn we te gast in hun woning. We nodigen huurders uit om actief mee te denken over wat er moet gebeuren en hoe dat moet gebeuren. We willen dat huurders tevreden zijn over onze dienstverlening. Wij zijn tevreden als zij dat ook uitdragen. We luisteren goed naar onze huurders. Wij zijn alert op risico's en ongeregelheden. Wij tolereren geen gedrag dat andere mensen in gevaar kan brengen of schade toebrengt.

Klachten nemen we serieus

Als huurders vinden dat het beter of anders kan, dan horen we dat graag. Huurders kunnen ons daar altijd op aanspreken, tijdens de werkzaamheden, of bij bewonersbijeenkomsten, projectcommissies en een jaarlijks huurderspanel. We beschouwen opmerkingen, klachten en meldingen van huurders als feedback en laten zien dat we die feedback op prijs stellen. Klachten worden altijd serieus genomen. Hiervoor hebben we een klachtenregeling. Deze regeling leggen we aan klanten uit of we wijzen op het bestaan ervan.

BETROUWBAAR

Kernwaarden

We zijn ons bewust van onze bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid. We zien onze medewerkers als moreel verantwoordelijke en professionele personen, die zelf van geval tot geval risico's en kwetsbaarheden kunnen inschatten. We hebben kernwaarden vastgesteld waarop we elkaar aanspreken, namelijk: Klantgericht, betrouwbaar, resultaatgericht, kostenbewust, proactief en gericht op samenwerking. Zij vormen de leidraad van ons handelen en in al onze rollen, zowel in de manier waarop wij onze klanten tegemoet treden alsook in de wijze waarop wij met zakenpartners omgaan. Op het nakomen van deze toezeggingen willen wij beoordeeld worden.

Collega's

Iedere medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. We verwachten van de medewerkers dat zij respectvol met elkaar omgaan, dat ze rekening houden met de gevoelens van de ander, niet roddelen en geen kwetsende opmerkingen en 'grapjes' maken die ten koste gaan van de ander.

Onacceptabel: discriminatie, pesten, intimidatie

(H)erken de grens van je medemens. Kijk kritisch naar jezelf en je eigen gedrag. Discriminatie, agressie, pesten en seksuele intimidatie tolereren we niet.

Elkaar aanspreken

De medewerkers maken de cultuur, dus de werksfeer. Ongewenst gedrag kan op een afdeling de sfeer negatief beïnvloeden. We praten daarom mét elkaar en niet over elkaar. We zijn aanspreekbaar op ons werk, onze resultaten en op ons gedrag. We staan open voor het geven en ontvangen van feedback, waarbij het belangrijk is dat we de zakelijke boodschap en persoonlijke relatie duidelijk kunnen scheiden. Kritiek heeft betrekking op wat we doen, niet op wie of hoe we zijn.

Privacy

We respecteren de privacy van onze huurders, woningzoekenden en collega's. We verplichten ons tot geheimhouding, dat wil zeggen dat persoonsgegevens alleen gebruikt worden voor het werk. Bovendien gaan we zorgvuldig om met gevoelige informatie en zorgen ervoor dat onbevoegden er niet bij kunnen. Dat betekent ook dat we onze werkplek leeg achterlaten, de computer (tussentijds) vergrendelen en gevoelige informatie zorgvuldig opbergen. Dit geldt voor elke plek waar je aan het werk bent.

4 We gaan zorgvuldig om met onze bedrijfsmiddelen

Kostenbewust

We hebben niet alleen een belangrijke maatschappelijke taak. We werken ook met maatschappelijk geld. Hiermee moeten we zorgvuldig en betrouwbaar omgaan. Daar verantwoorden we ook in alle transparantie over. Onze dienstverlening bieden we aan tegen zo laag mogelijke kosten. We benutten alle mogelijkheden om kosten te verlagen. Maar we begrijpen dat je soms extra kosten moet maken om later te kunnen besparen.

Bedrijfsmiddelen

Ieder van ons heeft toegang tot verschillende bedrijfsmiddelen en we zijn allemaal verantwoordelijk om deze te beschermen. Voorbeelden van bedrijfsmiddelen zijn auto's, busjes, aanhangwagens, gereedschappen, computers, bedrijfskleding en machines. We gebruiken bedrijfsmiddelen op een zorgvuldige manier en in principe alleen voor het bedoelde zakelijke gebruik, én op een manier die risico's beperkt. Dit houdt in dat we ze gebruiken alsof het ons persoonlijk eigendom is, namelijk zorgvuldig en voorzichtig en we laten het na gebruik schoon en heel achter.

KOSTENBEW

ICT en databeveiliging

ICT-voorzieningen, waaronder e-mail en internet, worden aan je beschikbaar gesteld zodat je je taken kunt uitvoeren. Gebruik je gezonde verstand; benader of download geen gegevens van internet en zorg dat je geen e-mails of andere berichten stuurt of informatie opslaat waarvan je niet wilt dat anderen het zien of horen of wanneer die onze ICT-infrastructuur kan beschadigen. De beveiliging van onze ICT-systemen is cruciaal voor onze bedrijfsvoering. Iedereen die ICT-middelen van Woonborg gebruikt, moet weten hoe je ze beveiligd houdt volgens de handreikingen die je op ons intranet kan vinden.

Meer lezen?

Op intranet vind je informatie over veiligheid en privacy.

Privégebruik bedrijfsmiddelen

Bedrijfsmiddelen gebruiken we in principe niet privé. Beperkt gebruik is toegestaan, als het niet te gek wordt. Bij buitenproportioneel gebruik, of als door ondeugdelijk privé gebruik het bedrijfsmiddel stuk gaat, worden na overleg de kosten verrekend. Meer informatie over het gebruik van bedrijfsmiddelen voor privégebruik, is te vinden op ons intranet. Daar vind je ook de regels omtrent het gebruik van elektronische media die zijn vastgelegd in de 'gedragscode (elektronische media'.

Meer lezen?

Informatie over bedrijfsmiddelen en (elektronische) media vind je op intranet.

Werktijd

We houden ons aan de afgesproken werktijden. Afspraken met huisarts, tandarts enzovoort maken we in eigen tijd. Als dat niet kan, overleg je dit met je leidinggevende. Vanuit de CAO en de wet arbeid en zorg zijn er een aantal regelingen. Deze zijn te vinden op ons intranet of op te vragen bij P&O.

Meer lezen?

De Werktijdderegeling vind je op intranet.

5 We reprenteren Woonborg

Ambassadeur

Elke medewerker is ambassadeur van Woonborg. Oordeelt een huurder of relatie positief over jou als medewerker, dan oordeelt diegene ook veelal positief over Woonborg. Andersom geldt dit ook. Wat je zegt, moet je ook doen. Afspraak = afspraak. Je treft niet alleen de klant, maar de gehele organisatie als een klant niet naar behoren wordt behandeld.

Representatief

Medewerkers zijn het gezicht van Woonborg. Wij verwachten van medewerkers dat hun persoonlijke verzorging en kleding naar behoren is. In sommige werksituaties kan werkkleding voorgeschreven worden. Waar dit niet het geval is dien je passend bij je werksituatie gekleed te zijn.

PROACTIEF

Alcohol, drugs en medicatie

Medewerkers die onder invloed zijn, vormen een risico voor zichzelf, anderen en voor de reputatie van Woonborg. Iemand kan bijvoorbeeld toezeggingen doen die niet waar kunnen worden gemaakt of een slechte indruk maken op klanten. Berichten hierover op sociale media kunnen Woonborg schade toebrengen. Het gebruik van alcohol en/of drugs is niet toegestaan voorafgaand aan of tijdens het werk. Het is ook niet toegestaan dat je tijdens het werk (nog) onder invloed bent van alcohol en/of drugs. Uitsluitend voor bijzondere sociale gelegenheden (feest, receptie en teamuitjes) tijdens werktijd is een matig gebruik van alcohol toegestaan. Je bewaakt daarbij zelf de grenzen. Het gebruik of onder invloed zijn van drugs blijft verboden.

Als je medicijnen of andere middelen gebruikt waarvoor je bent gewaarschuwd dat die je reactievermogen verminderen (bijvoorbeeld bij het afhalen van de medicijnen, of door vermelding op een gele sticker), verwachten we dat je dit tijdig meldt bij je leidinggevende.

Communicatie

In al onze communicatie wordt er van ons allemaal verwacht dat we transparant, respectvol en verstandig communiceren en onze reputatie nooit in gevaar brengen. Over algemene communicatie van Woonborg overleggen we altijd met de adviseur PR & Communicatie. Dit geldt ook voor het plaatsen van uitingen op sociale media, vanuit je functie bij Woonborg en voor verzoeken om te publiceren of te adverteren in uitingen van relaties. Als je toestemming hebt voor het plaatsen van een uiting vanuit Woonborg, dan volg je de regels van de 'gedragscode sociale media'.

Meer lezen?

De gedragscode Social media staat op intranet.

OVER HET OMGAAN MET DE VIJF GEDRAGSREGELS

Je eigen verantwoordelijkheid

Wij verwachten van jou dat je altijd handelt volgens wetgeving, onze gedragscode en beleid en procedures van Woonborg. We verwachten dat je supporter bent van een open omgeving waarin medewerkers hun zorgen en verdenkingen kunnen uiten. Het is de verantwoordelijkheid van het management om het goede voorbeeld te geven en om deze open omgeving te creëren.

Wat te doen bij twijfel? Doe de spiegeltest

Je kunt in situaties terecht komen waarover niets expliciet in de gedragscode staat en waarin je niet zeker bent over de manier waarop je zou moeten handelen. Doe de spiegeltest als je twijfelt of een situatie wel of niet acceptabel is volgens onze gedragscode, beleid en procedures. Kijk in de spiegel en stel jezelf onderstaande vragen. Dit helpt je om de situatie kritisch te evalueren.

- Lijkt het juist, rechtvaardig en/of legaal?
- Is het in overeenstemming met of in geest van onze gedragscode, beleid en kernwaarden?
- Zullen anderen goed over mij denken (leidinggevende, collega's of familie)?
- Straalt het goed af op Woonborg?
- Zal ik er persoonlijke verantwoordelijkheid voor nemen, als ik er in de krant over lees?

Als het antwoord op één of meer van bovenstaande vragen "nee" is, of als je nog steeds twijfelt, stop dan en zoek advies. Bespreek de situatie met een collega, je direct leidinggevende, de adviseur P&O, of de vertrouwenspersoon. Zij kunnen je hoe dan ook ondersteunen bij hoe je kan omgaan met je zorgen.

Vragen of zorgen? Bespreek het!

Denk je dat het gedrag van een medewerker in strijd is met deze gedragscode, dan kan je dit in eerste instantie het beste met de betrokken persoon bespreken. Als dit niet helpt, of als je het lastig vindt om te doen, bespreek het dan met je leidinggevende. Ook de vertrouwenspersoon kan je hierbij helpen. Bedenk daarbij dat het melden van misstanden en niet-integer gedrag, de integriteit van Woonborg bevordert.

We moedigen je aan om zorgen uit te spreken en te uiten als die betrekking hebben op een (vermoedelijke) overtreding van onze gedragscode, wet- en regelgeving, intern beleid en procedures. We begrijpen dat het moed vergt om je stem te laten horen. Als je bang bent dat er iets mis gaat of dat er iets onverantwoords gebeurt op het werk, houd het dan niet voor jezelf. Stil blijven kan de situatie alleen maar verergeren en het vertrouwen ondermijnen. Wanneer je in goed vertrouwen een zorg uit, help je Woonborg, je werkplek en uiteindelijk ook je collega's en jezelf te beschermen. Woonborg zal negatieve consequenties voor iemand die een zorg in goed vertrouwen heeft geuit niet tolereren; je wordt beschermd.



woonborg

Woonborg

Tynaarlosestraat 1

Postbus 3

9480 AA Vries

T 0592 30 36 00

E info@woonborg.nl

