

Onze gedragscode: 'Balans in belangen!'

Rijswijk, 27 april 2005

Voorwoord

'Balans in belangen', zo heet de gedragscode van Rijswijk Wonen! De gedragscode is van iedereen en voor *iedereen* binnen Rijswijk Wonen, zowel voor de medewerkers als voor de leidinggevenden. De gedragscode maakt duidelijk wat integriteit voor ons betekent.

Iedereen komt in zijn werk wel eens een situatie tegen waarvan je niet weet hoe je daarmee moet omgaan. Dat heet een *dilemma*. Een dilemma is lastig, omdat je op dat moment meerdere keuzes kunt maken, waarvan je niet precies weet welke de beste is. Bijvoorbeeld: kun je die fles wijn aannemen van een relatie? Mag je nu wel die pen of dat kopieerpapier mee naar huis nemen of niet? Vind je die grap van je collega over een andere collega eigenlijk wel kunnen? Dit zijn allemaal voorbeelden van dilemma's. De gedragscode is een hulpmiddel als wij met een dilemma te maken krijgen.

De gedragscode maakt onze *waarden, normen en regels* duidelijk. Wat zijn dit? Een waarde is een principe. Iets wat wij belangrijk vinden, zoals het gelijk behandelen van klanten of onafhankelijkheid naar leveranciers. Een waarde is abstract. Regels vullen deze waarden in, door heel specifiek aan te geven hoe wij moeten handelen in concrete situaties. Dilemma's ontstaan wanneer een waarde onvoldoende antwoord geeft en de regel eigenlijk niet past. Dán komt de norm van pas! De norm is eigenlijk een brug tussen waarden en regels. De norm is concreter dan een waarde en abstracter dan de regel.

Naast deze gedragscode maken wij een aantal basisafspraken met elkaar. Deze gelden voor *iedereen* binnen Rijswijk Wonen:

1. Wij houden ons aan de *regels* die gelden binnen Rijswijk Wonen.
2. Wij nemen onze *eigen verantwoordelijkheid* en denken ook zelf na wat integer handelen is in een bepaalde situatie.
3. Bij twijfel of als we denken dat een regel in een bepaalde situatie niet toereikend is, *bespreken* we dit met een collega of een leidinggevende. Misschien dat zij kunnen helpen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
4. Wij gaan *gepast* om met collega's, klanten en relaties van Rijswijk Wonen.
5. Wij spreken collega's aan op *niet-integer* gedrag.

Onze gedragscode: 'Balans in belangen!'

Hoe ziet onze gedragscode eruit? Wij maken onderscheid tussen vier categorieën van dilemma's.

| | |
|--------|--|
| Intern | Relatie tussen werkgever-werknemer en werknemers onderling |
| | Relatie met wet- en regelgeving, procedures |
| Extern | Relatie met klanten |
| | Relatie met leveranciers |
| | Relatie met de samenleving |

Voor iedere categorie hebben wij de belangrijkste waarden met elkaar opgeschreven. Vervolgens hebben wij relevante regels bij elkaar gezocht zodat de afspraken die wij hebben gemaakt inzichtelijk zijn. Tussen de waarden en de regels hebben wij een norm ontwikkeld die meer richting geeft aan het zoeken naar oplossingen voor regels.

Relatie tussen Rijswijk Wonen -werknemer en werknemers onderling

Waarde: Wij overleggen eerst voordat wij een beslissing nemen die van invloed is op het werk van collega's

Norm: Wij respecteren elkaars verantwoordelijkheden. Dit betekent onder meer dat wij begrip hebben voor het werk, de taken en de agenda van collega's. Wij vinden het belangrijk dat de beslissingen die wij nemen, gebaseerd zijn op afspraken die wij gezamenlijk maken. Wederzijdse verwachtingen stemmen wij met elkaar af.

Relevante regels:

- Verlofregistratie
- Woondiensten cafetariasysteem

Waarde: Wij spreken elkaar aan op gedrag. Dit doen wij eerst persoonlijk.

Norm: Wij hebben respect voor elkaar. Als wij last hebben van gedrag van een collega, dan spreken wij hem daarop aan. Dit komt de relatie tussen collega's ten goede. Wij grijpen in als situaties ontstaan waarin iets mis dreigt te gaan, maar spreken collega's alleen één op één aan. Naar de klant toe vallen wij onze collega's niet af. De verantwoording en afwikkeling van deze situaties nemen wij niet van elkaar over; deze blijft bij dezelfde medewerker.

Relevante regels:

- Beleid rondom ongewenst gedrag, *Vertrouwenspersoon*, 2002
- Introductieprogramma, 08-01-2004

Waarde: Wij beoordelen elkaar zorgvuldig.

Norm: Wij vinden het belangrijk dat informatie, die wordt gebruikt voor het beoordelen van medewerkers en voor het aanspreken van elkaar op zorgvuldige wijze is verkregen en wordt gecontroleerd op juistheid en betrouwbaarheid. Wij geven geen informatie aan collega's of aan het management waarvan wij zelf niet zeker zijn dat het waar en juist is. Wij zijn ons bewust van de schade die kan ontstaan wanneer onjuiste informatie over collega's wordt verspreid.

Relevante regels:

- Verzuimprotocol, *'Wat te doen bij ziekteverzuim'*, 21 juni 2004

Relatie met wet- en regelgeving, procedures

Waarde: Wij klussen zakelijk niet bij

Norm: Wij gebruiken geen bedrijfsmaterieel voor het zakelijk 'bijklussen'. Voor privé- doeleinden maken wij in beperkte mate gebruik van bedrijfsmaterieel. Wanneer wij dit doen passen wij de vastgestelde regels toe en dragen wij zorg dat ons handelen niet de bedrijfs(uit)voering van Rijswijk Wonen schaadt. Privé-gebruik van bedrijfsmaterieel bespreken wij vooraf met een leidinggevende. Hierbij wordt de vraag beantwoord of het lenen van bedrijfsmaterieel niet strijdig is met de regels en het bedrijfsbelang.

Relevante regels:

- CAO Woondiensten

Waarde: Wij dragen zorg voor het veilige en juiste gebruik van bedrijfsmaterieel

Norm: Veilig en juist gebruik van het bedrijfsmaterieel betekent dat wij zorgvuldig omgaan met het bedrijfsmaterieel. Wanneer wij bedrijfsmaterieel gebruiken brengen wij dit in goede staat, tijdig en op de juiste plek weer terug. Ons gebruik mag niet het belang van de bedrijfs(uit-)voering of het individuele belang van collega's schaden.

Relevante regels:

- Regeling bedrijfsauto's, 31-03-2005
- Bruikleenverklaring bedrijfsauto's
- Regelgeving mobiele telefoons

Waarde: Wij dragen zorg voor evenwicht in regels en eigen verantwoordelijkheid

Norm: Wij vinden dat regels een belangrijke basis zijn om ons werk te kunnen doen. Om deze reden streven wij naar regels die duidelijk en helder zijn en geaccepteerd door ons allen. Wij leven regels naar de letter én naar de geest na. Wanneer regels niet toereikend zijn of ruimte bieden voor persoonlijke interpretatie, dan houden wij bij de invulling rekening met onze rechten en plichten én onze verantwoordelijkheden. Wij stimuleren elkaar om verantwoordelijkheid te nemen in die situaties waarin dat mogelijk is of van ons wordt verwacht. Wij houden de grenzen van deze verantwoordelijkheid in de gaten om de belangen van de organisatie, de klanten en onze collega's te beschermen.

Relevante regels:

- Functiebeschrijvingen
- Werkprocesbeschrijvingen

Relatie met klanten

Waarde: Wij zijn ons bewust van de (afhankelijke) positie van onze klanten.

Norm: Wij hebben duidelijke regels voor onze positie ten opzichte van onze klanten. Wij houden ons aan deze regels. Wij gebruiken onze positie en onze bevoegdheden alleen met het doel de belangen van al onze klanten eerlijk, evenredig en gelijk te behartigen. In onze dienstverlening zijn wij naar klanten en anderen consequent in ons handelen.

Relevante regels:

- Huurreglement i.c. algemene huurvoorwaarden

Waarde: Wij gaan zorgvuldig om met (vertrouwelijke) informatie.

Norm: Wij houden ons aan de regels omtrent privacy. Wij gaan zorgvuldig om met de gegevens van klanten en personeel. Dit betekent dat wij vertrouwelijke informatie over klanten en medewerkers niet aan anderen geven. Bij het naar buiten brengen van informatie die van invloed is op klanten en personeel van Rijswijk Wonen, gebruiken wij de geschikte communicatiekanalen en houden wij in de gaten of het moment en de situatie juist is om te communiceren.

Relevante regels:

- Privacy-reglement

Waarde: Wij behandelen alle klanten gelijk

Norm: Wij houden ons aan de vastgestelde regels en richtlijnen voor onze dienstverlening. Wij kunnen bekenden en familieleden op de hoogte stellen van de mogelijkheden van onze dienstverlening, maar wij trekken bekenden niet voor. Wanneer wij beslissingen nemen die te maken hebben met dienstverlening aan bekenden dan nemen wij die niet zelf. Wij laten dat een collega doen. Wij zijn ons bewust van de schijn van belangenverstremgeling die wij tegen kunnen hebben in onze dienstverlening. Wij kunnen deze 'schijn' nooit helemaal voorkomen, maar streven ernaar om op een objectieve en transparante wijze afwegingen te maken. Dit doen wij door afwegingen duidelijk te verklaren en door alle klanten gelijk te behandelen.

Relevante regels:

- Antidiscriminatie wetgeving

Relatie met leveranciers

Waarde: Wij zijn ons bewust van negatieve beeldvorming

Norm: In al onze contacten met leveranciers en aannemers houden wij het belang van Rijswijk Wonen in de gaten. Wij streven naar het inspelen op marktontwikkelingen als dat mogelijk is, maar doen dit niet ten koste van de kwaliteit van de dienstverlening van leveranciers en aannemers. Wij houden de maatschappelijke belangen van derden in het oog. Dat doen wij in relatie tot datgene dat wij het beste voor Rijswijk Wonen achten.

Bedrijfskortingen van leveranciers en aannemers voor een privé-voordeel nemen wij alleen aan wanneer dit een voordeel is dat wij hebben verkregen ongeacht onze positie en als dit voordeel gebaseerd is op centrale afspraken tussen Rijswijk Wonen en de leverancier of aannemer. Wij creëren in ons handelen geen verwachtingen bij belanghebbenden die niet logischerwijs uit de bedoelingen van die contacten voortvloeien.

Relevante regels:

- Algemene voorwaarden voor de uitvoering van aannemingswerk, 1 mei 2005
- Procuratieregeling, versie 2.03

Waarde: Wij streven naar een onafhankelijke relatie met leveranciers.

Norm:

Geschenken met een waarde onder de € 30,- en met een alledaags karakter (bos bloemen, fles wijn e.d.) kunnen worden geaccepteerd door medewerkers van Rijswijk Wonen. Het is echter verboden om van een relatie iets aan te nemen als er onderhandeld wordt over opdrachtverstrekking. Bij de acceptatie van relatiegeschenken en uitnodigingen creëren wij geen verwachtingen. Wij houden de intentie van de gift of uitnodiging in de gaten alsook het moment en de situatie waarin wij het geschenk ontvangen of het contact tussen ons en derden plaatsvinden. Bij twijfel overleggen wij met een collega en onze leidinggevende.

Relevante regels:

- Algemene voorwaarden voor de uitvoering van aannemingswerk van stichting Rijswijk Wonen. Besluit MT 2001

Relatie met de samenleving

Waarde: Wij dragen positief bij aan de reputatie van Rijswijk Wonen

Norm: Wij gaan respectvol om met klanten, leveranciers en collega's en andere betrokkenen van Rijswijk Wonen. In ons gedrag naar klanten zijn wij beleefd, respectvol en verzorgd. In onze communicatie stimuleren wij intern een open en constructieve discussie en spreken wij vervolgens naar buiten toe met één stem. In onze externe communicatie ondersteunen wij elkaar en laten wij de verantwoordelijkheid van éénieder intact in het uitvoeren van de zijn/haar taken en verantwoordelijkheden.

Relevante regels:

- Kernwaarde Rijswijk Wonen zie "missie"

Waarde: Wij zijn ons bewust van het maatschappelijk imago van Rijswijk Wonen

Norm: Wij scheiden duidelijk ons werk van privé. Wij zijn ons wel bewust van de positie van Rijswijk Wonen binnen de maatschappelijke omgeving. Dit betekent dat op momenten of in situaties waarin werk en privé met elkaar in aanraking komen, wij ons bewust zijn van de reputatie en het imago van Rijswijk Wonen en wij zo handelen dat dit geen schade toebrengt aan Rijswijk Wonen.

Relevante regels:

- Ondernemingsplan

Waarde: Wij zijn voorstander van het bijdragen aan de maatschappij

Norm: Wij volgen onze beleidslijnen omtrent sponsoring van organisaties. De gedachte achter sponsoring vinden wij belangrijk. Bij de afweging om te sponsoren hechten wij vooral aan het lokaal maatschappelijke belang. Dan hebben onze klanten ook begrip voor de uitgaven die wij op dit gebied doen. Het vergroten van de naambekendheid van Rijswijk Wonen vinden wij minder belangrijk. Als wij een verzoek van een organisatie krijgen, gaan wij in overleg met de daartoe bevoegde leidinggevende. In dit overleg bespreken wij de vorm en inhoud van de sponsoring. Wij benadrukken dat sponsoring niet alleen in geld kan worden uitdrukt, maar ook in betrokkenheid van Rijswijk Wonen bij de gesponsorde organisatie en het maatschappelijke belang.

Relevante regels:

- Sponsorbeleid