

WELKOM BIJ VRYLEVE!

GEDRAGSCODE
VOOR DIRECTIE EN MEDEWERKERS



GEDRAGSCODE VOOR DIRECTIE EN MEDEWERKERS	Blz.	1
Aanleiding		1
Doelstelling Vryleve		1
De sfeer		1
ZO GAAN WE OM MET ONZE KLANTEN		2
Ambassadeur		2
Fatsoen		2
Openheid		2
Representatief		2
Privacy		2
Klachten		2
ZO GAAN WE OM MET ONZE LEVERANCIERS		2
Afspraken		2
Samenwerking		3
Professioneel		3
Relatiegeschenken		3
Diners, lunches en borrels		3
Evenementen, reizen		3
Nevenfuncties		4
Handelen van medewerkers in de privé sfeer		4
ZO GAAN WE OM MET ELKAAR		4
Aanspreken		4
Omgang		4
Privacy		4
ZO GAAN WE OM MET BEDRIJFSEIGENDOMMEM		4
Privé gebruik		4 5
Werktijd		5
NALEVING EN SANCTIES		5

AANLEIDING

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 Vryleve beschreven en de sfeer waarin we dit willen bereiken. We zeggen hierin hoe we om willen gaan met onze klanten, met onze leveranciers, met onze bedrijfseigendommen en met elkaar.

Vryleve 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 gedragscode 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 leidinggevendenden wordt verwacht dat zij 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. 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.

DOELSTELLING VRYLEVE

Het doel van Vryleve is het aanbieden van woonruimte en woondiensten aan mensen en het exploiteren van onroerend goed en het leveren van woondiensten aan andere instellingen in de maatschappelijke sector. Het leveren van goede en betaalbare koop- of huurwoningen aan mensen met een wat lager inkomen, is hierbij het belangrijkste.

DE SFEER

Ondanks onze ruime doelstelling 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 aan te kaarten en met elkaar te bespreken.

ZO GAAN WE OM MET ONZE KLANTEN

AMBASSADEUR

Elke medewerker is een ambassadeur van Vryleve. Want een klant die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over Vryleve. Andersom is dat ook het geval. Een medewerker die een klant niet naar behoren behandelt treft niet alleen die klant, maar ook zichzelf en de hele organisatie.

FATSOEN

Onze klanten behandelen we daarom zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk, vriendelijk, open en eerlijk. We respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Ons persoonlijke oordeel houden we voor onszelf en we gedragen ons professioneel. 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 uitleggen aan iedereen die daarom vraagt. 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 de klant 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 over de huurder niet bij mensen terecht komt die daar niets mee te maken hebben. Dat betekent ook dat we bij vertrek ons bureau leeg achterlaten en gevoelige informatie goed opbergen. 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. Vryleve heeft een klachtenregeling. We leggen aan klanten de regeling uit of wijzen hen op het bestaan hiervan.

ZO GAAN WE OM MET ONZE LEVERANCIERS

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 zaken doen is. Met onze leveranciers maken we duidelijke afspraken over de kwaliteit die we 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, tenzij bestuurlijk anders is besloten.

SAMENWERKING

Hetzelfde vragen we natuurlijk van de andere partij. We gaan niet met een leverancier in zee als we niet weten of hij goed materiaal levert, goed kan omgaan met onze klanten en met ons, zoals wij vinden dat het hoort en of hij zich aan de afspraken houdt. Goede samenwerking komt altijd van twee kanten.

PROFESSIEEEL

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 belangenverstremgeling. Ons gezonde verstand is daarbij de belangrijkste richtlijn. In zaken waarin van mogelijke belangenverstremgeling en / of van een persoonlijke relatie sprake is, wordt de zaak overgedragen aan een collega. Het MT lid onder wiens verantwoordelijk het werk wordt uitgevoerd, wordt ook op de hoogte gebracht.

RELATIEGESCHENKEN

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 op het aannemen van een blijf van waardering kan daarin functioneel zijn. Naar onze overtuiging voegen giften in principe weinig 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. Ook bij ons is het geven van geschenken steeds meer aan de orde. Ook wij moeten beseffen dat het geven van dure 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 dure geschenken zal altijd vooraf moeten worden overlegd met de directie

DINERS, LUNCHES EN BORRELS

In sommige situaties (bijvoorbeeld bij oplevering van onderhoud- en nieuwbouwprojecten) is het de gewoonte om met externe relaties gezamenlijk de lunch of het diner te gebruiken. De noodzaak of het belang hiervan laten we beoordelen door de verantwoordelijke manager. We accepteren geen sponsoring van afdelingsborrels en personeelsuitjes omdat dit de indruk wekt van belangenverstremgeling.

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 leidinggevende worden gemeld. De verantwoordelijke manager 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 de regionale managerskringen. Deelname moet 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 manager van de afdeling of door de directie. Ook voor congressen, seminars, symposia, beurs- en bedrijfsbezoeken geldt dat voorafgaande goedkeuring vereist is.

NEVENFUNCTIES

Voorafgaande schriftelijke toestemming is nodig conform artikel 2.5 van de CAO Woondiensten, wanneer we betaalde of onbetaalde nevenfuncties willen verrichten. Terughoudendheid is vereist bij nevenfuncties, die een relatie hebben met het functioneren bij Vryleve. 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 de medewerking vragen van bedrijven waarmee Vryleve zakelijke banden heeft, dan moeten wij erop letten dat wij bij dat bedrijf geen verwachtingen wekken voor onze zakelijke activiteiten bij Vryleve. Wij bespreken dit, voordat wij een bedrijf benaderen, met onze directe leidinggevende.

ZO GAAN WE OM MET ELKAAR

AANSPREKEN

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goede werksfeer. Dat betekent dat we oog hebben voor elkaars kwaliteiten en valkuilen. We praten met elkaar en alleen wanneer dit functioneel is 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 zijn.

OMGANG

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. Kwetsende opmerkingen over iemands afkomst, taal, sekse 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 is gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag.

PRIVACY

We beschermen de privacy van onze collega's en geven geen persoonlijke gegevens aan derden.

ZO GAAN WE OM MET BEDRIJFSEIGENDOMMEN

PRIVÉ GEBRUIK

Bedrijfseigendommen zoals de kopieermachine, gereedschap, aanhangwagens en auto's gebruiken we voor ons werk. We gebruiken deze dingen als ware het ons persoonlijk eigendom: zorgvuldig en voorzichtig en laten het na gebruik schoon en heel achter. Als iets stuk gaat melden we dit bij onze leidinggevende. Vryleve staat privé gebruik in beperkte mate toe van telefoon, kopieermachine, computer, het internet en e-mailgebruik. In de pauze even een kwartiertje op internet zoeken naar privé informatie is geen probleem, maar urenlang onder werktijd surfen kan niet. Voor een paar privé kopieën hoef je echt niet naar de supermarkt, maar voor het kopiëren van omvangrijke stukken en aantallen vragen wij eerst toestemming aan de betreffende manager of aan de directie. Afhankelijk van het doel zal dan een prijs per kopie worden bepaald.

Voor e-mail en internetgebruik op de werkplek houden wij ons aan de regels die daarvoor gelden. We houden ons daarnaast aan het principe dat we niets vermelden per e-mail van wat we niet op de achterkant van een briefkaart zouden kunnen zetten.

PRIVÉ GEBRUIK (vervolg)

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

WERKTIJD

In werktijd ben je volledig beschikbaar voor Vryleve. Voor het werk dat we in die tijd leveren ontvangen we salaris. We komen daarom op tijd en werken de overeengekomen uren, maken afspraken met een dokter of tandarts zo mogelijk buiten werktijd en houden in alle redelijkheid pauzes. Wij stemmen de vakanties met elkaar af als dit nodig is en vragen aan onze manager of directeur toestemming voor vakantie, 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 en de directie 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. Leidinggevendens spreken medewerkers zonedig aan op hun gedrag, maar ook van de medewerkers onderling wordt dit verwacht.

De gedragscode zal aan verandering onderhevig zijn. Wanneer aanpassingen nodig zijn zal dit vooraf in het MT worden besproken.

Indien het vermoeden bestaat dat een medewerker zich niet aan de bepalingen van de gedragscode houdt dan wordt een onderzoek ingesteld. Van strafbare feiten wordt aangifte gedaan bij de politie. Ander normoverschrijdend 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 gehoord hebbende de betrokkene en leidinggevende. Verder kan worden gewezen op de vastgestelde klokkenluidersregeling

WOONSTICHTING VRYLEVE

Postadres Postbus 1
6916 ZG Tolkamer

Bezoekadres Halve Maan 18
6915 SW Lobith

Telefoon 0316 - 543 741
Fax 0316 - 543 054

E-mail info@vryleve.nl
Internet www.vryleve.nl