



WSN Gedragscode

Een code op basis van kernwaarden

Inhoud

1. Inleiding: Waarom een gedragscode?	P. 3
2. Bepalingen WSN Gedragscode	P. 4
3. WSN gedragscode	P. 5
4. Bijlage 1: Reglement bij de WSN Gedragscode	P. 8
5. Bijlage 2: Vertrouwenspersoon	P. 11

1. Inleiding: Waarom een gedragscode?

De toenemende aandacht voor integriteit is te verklaren uit een aantal ontwikkelingen in de maatschappij en het bedrijfsleven, zoals het verdwijnen van vanzelfsprekende normen en waarden en veranderende bedrijfsrisico's. Een gedragscode is nodig om als leidraad te dienen bij de invulling van het integriteitbeleid.

Bij integriteitdilemma's gaat het om situaties waarbij van uiteenlopende kanten aan medewerkers wordt getrokken. De corporatie zelf probeert de medewerkers op diverse manieren te sturen. Dat doen ook huurders, de leveranciers en bijvoorbeeld de overheidsinstanties waar de corporatie mee te maken heeft. En uiteraard onderhoudt de medewerker ook allerlei privérelaties. Soms zijn deze verschillende rollen en verwachtingen met elkaar in conflict. De medewerker ervaart dit als een (moreel) dilemma. Het is van belang aandacht te besteden aan dit soort kleine en grote integriteitvraagstukken en na te gaan welke rol de bedrijfscultuur hierbij speelt. Een probleem bij dit soort vraagstukken is dat er vaak een taboe op rust. Het is lastig om ze aan de orde te stellen. Van groot belang voor de organisatiecultuur is de rol van de voorbeeldwerking door alle leidinggevenden.

De gedragscode geldt voor iedereen die in naam van WSN in actie komt. Dit zijn medewerkers, directie/bestuur, de leden van de Raad van Commissarissen en ook de externe relaties van de organisatie. Dat kunnen bedrijven of instanties zijn die werken voor of optreden namens, of in opdracht van WSN. Het is noodzakelijk dat alle betrokkenen zich conformeren aan deze gedragscode. Er is vastgelegd wat onze kernwaarden zijn en wat mag en niet mag. Op sommige punten formuleren wij de code in wenselijke gedragingen, op andere punten - in het bijbehorende reglement - in 'harde spelregels': gebods- en verbodsbepalingen.

In de gedragscode ligt de goede interpretatie van de kernwaarden met hun aspecten bij de personen die in naam van WSN in actie komen. Bij het reglement van de gedragscode gaat het om de correcte naleving van de spelregels.

Deze gedragscode kan een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het morele besef van werknemers en het organisatiebewustzijn. Wat voor medewerkers geldt, gaat uiteraard ook op voor allen die in naam van WSN werken.

Van onze huurders en relaties verwachten wij dat deze onze medewerkers fatsoenlijk en met respect behandelen. Zelfs of juist wanneer ze het niet eens zijn met een besluit dat de medewerker namens de organisatie neemt.

Woningstichting Nijkerk
Peter Toonen
directeur-bestuurder

Nijkerk, februari 2017

2. Bepalingen WSN Gedragscode

De gedragscode is openbaar

Deze gedragscode is een openbaar stuk. Alle huurders, maar ook leveranciers en andere externen brengen we op de hoogte van de code. Ter kennis van WSN gekomen 'incidenten' worden onderzocht en beoordeeld. In sommige gevallen kunnen incidenten leiden tot het opleggen van disciplinaire maatregelen. Deze incidenten met de wijze van afhandeling worden centraal bijgehouden en in geconsolideerde vorm vermeld in ons jaarverslag.

Van incidenten kan worden geleerd en om die reden zijn ze belangrijk bij het eventueel aanpassen van de code. In het jaarverslag worden relevante aanpassingen van de gedragscode vermeld.

Integriteit en de bedrijven die voor WSN werken

Gezien de maatschappelijke verantwoordelijkheid van WSN mogen wij te allen tijde op ons handelen worden aangesproken. We verwachten dezelfde transparante houding van onze (zakelijke) relaties of partners, handelend voor of namens WSN of in opdracht van WSN. Alle bedrijven die in opdracht van WSN werken, krijgen ook een WSN gedragscode. Hiermee worden deze bedrijven geacht op de hoogte te zijn van deze gedragscode. Men weet dus aan welke afspraken zij zich in dit kader dienen te houden.

Ter kennis van de organisatie gekomen incidenten waar onze zakelijke partners bij betrokken zijn, worden onderzocht en beoordeeld. Wanneer in strijd is gehandeld met deze gedragscode, verbreekt de betrokken corporatie als het nodig is de relatie.

Incidenten waarbij onze zakelijke partners betrokken zijn worden – met de wijze van afhandeling – bijgehouden en in geconsolideerde vorm vermeld in ons jaarverslag.

Borging en evaluatie

Alle medewerkers tekenen, na kennis te hebben genomen van de inhoud van de gedragscode, een verklaring dat zij de code onderschrijven en zich er ook aan houden. In de periodieke voortgangsgesprekken komt dit onderdeel standaard aan de orde en wordt vastgelegd in hoeverre de medewerker hieraan voldoet. Incidenten worden zoals vermeld vastgelegd in een register. De accountant neemt jaarlijks kennis van de vastleggingen op dit punt en neemt dit op in zijn rapportage. De gedragscode wordt eenmaal per twee jaar geëvalueerd door de directie/bestuur.

Indeling van de code

Hierna worden de kernwaarden als streefbepalingen in een aantal aspecten uitgewerkt. Daarna wordt ingegaan op de functie van vertrouwenspersoon. In de bijlage van de code (het reglement) staan de specifieke WSN spelregels vermeld.

3. WSN Gedragscode

In contact met elkaar, onze bewoners, onze samenwerkingspartners en de samenleving, hebben we vertrouwen en transparantie nodig. Dit ontstaat niet vanzelf. Openheid is hierbij een voorwaarde. Alleen in een open cultuur worden de andere kernwaarden betekenisvol. Openheid zet aan tot ethisch handelen, openheid geeft inzicht en wekt vertrouwen. De gedragscode beschrijft onze kernwaarden die we als uitgangspunt gebruiken bij deze code, met daarbij een aantal aspecten en de wijze waarop Woningstichting Nijkerk (WSN) hieraan wil voldoen.

Onze kernwaarden zijn:

1. Betrouwbaar
2. Respectvol
3. Transparant
4. Professioneel

I. Kernwaarde 'Betrouwbaar'

- Wij werken op basis van wederzijds vertrouwen
- Wij zijn integer en handelen met redelijkheid
- Wij zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen
- Wij maken meningsverschillen bespreekbaar en lossen die samen op

We dragen verantwoordelijkheid voor ons eigen handelen. Wij kunnen de keuzes die wij binnen ons werk maken verantwoorden. Daarbij laten we ons leiden door vertrouwen, onpartijdigheid en redelijkheid. Integriteit staat hoog in ons vaandel. Integer handelen versterkt het vertrouwen in ons bedrijf. Wij kunnen de keuzes die wij binnen ons werk maken altijd en overal verantwoorden.

Afspraak is afspraak en we doen wat we zeggen. Voor een goede samenwerking is het nodig dat wij elkaar aanspreken, niet alleen als iemand een fout maakt of ongewenst gedrag vertoont, maar ook als iemand juist een compliment verdient. Dat doen wij bij al onze collega's, ongeacht hun functie of rol. Meningsverschillen zijn er overal. Daarmee kun je elkaar scherp houden. Maar we moeten ze bespreekbaar maken en opbouwend oplossen. Wij vragen zo nodig hulp van collega's, leidinggevende of vertrouwenspersoon.

II. Kernwaarde 'Respectvol'

- Wij spreken met elkaar en niet over elkaar
- Wij zijn in het contact met elkaar, onze huurders en relaties open en duidelijk
- Wij handelen onder alle omstandigheden met inlevingsvermogen
- Wij zijn respectvol en eenduidig naar huurders en relaties in het toepassen van de regels

Wij werken in onze organisatie met medewerkers van verschillende disciplines. Wij werken met elkaar in teamverband. Wij doen het samen: leidinggevenden en medewerkers. Voor een gevoel van veiligheid en vertrouwen is het van belang dat we niet alleen met elkaar spreken, maar ook elkaar durven aanspreken om volgens de voorschriften te werken. Incidenten, complicaties en calamiteiten melden wij direct op de voorgeschreven wijze.

Op een respectvolle wijze met elkaar omgaan betekent dat wij iedereen onder alle omstandigheden met respect behandelen, onafhankelijk van geslacht, ras, leeftijd, afkomst, geloof, seksuele

geaardheid en functie. Elke verbale of non-verbale uiting die ook maar enigszins een discriminerend of seksistisch karakter heeft, is uit den boze.

Met vertrouwelijke en persoonsgebonden informatie van huurders en relaties gaan wij veilig en volgens de regels om. Slordige en onzorgvuldige omgang met dit soort informatie leidt tot wantrouwen bij onze klanten en relaties en tot reputatieschade bij onze organisatie.

III. Kernwaarde 'Transparant'

- Wij zijn transparant over ons eigen handelen
- Wij zijn open naar onze medewerkers, huurders en relaties door onze werkwijze en procedures vrijwillig te verantwoorden
- Wij maken duidelijk aan onze collega's en de buitenwereld waar we voor staan
- Wij melden relatiegeschenken volgens de regels

Betrokkenheid bij WSN betekent dat wij onze verantwoordelijkheid nemen als medewerker, welke functie wij ook vervullen. Wij nemen die verantwoordelijkheid in ons eigen werk, maar ook daarbuiten. Wij zijn er zelf voor verantwoordelijk dat de organisatie op de hoogte is van het reilen en zeilen binnen onze functie-uitoefening. Hierover verschaffen wij gevraagd en ongevraagd informatie aan de relevante medewerkers.

Doel van de meldingsplicht van relatiegeschenken is dat de organisatie zicht heeft op de aard van de relaties met derden en de handelswijze van medewerkers. In veel gevallen levert een relatiegeschenk geen probleem op. Bij uitnodigingen voor lunches en diners wordt bekeken of het informele contact noodzakelijk is en of de onafhankelijkheid van de ontvanger gewaarborgd is.

Medewerkers van WSN die in privé-tijd activiteiten verrichten voor bijvoorbeeld een vereniging, club e.d. en in die hoedanigheid een verzoek tot sponsoring indienen bij een derde waar WSN relaties mee onderhoudt, nemen hierbij de nodige terughoudendheid in acht.

IV. Kernwaarde 'Professioneel'

- Wij weten wat er van ons verwacht wordt als medewerkers van een maatschappelijke organisatie met een publieke taak
- Wij zijn maatschappelijk betrokken, professioneel en onafhankelijk
- Wij beschikken over expertise, deskundigheid en vakmanschap en onderhouden deze kwaliteiten
- Wij spreken elkaar aan op positief en negatief gedrag

Wij zijn ons ervan bewust dat wij werkzaamheden verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van WSN in het algemeen en van de klanten in het bijzonder. Dat betekent dat wij ons in alle opzichten professioneel gedragen en er voor kiezen ons te blijven ontwikkelen, zowel als persoon als wat betreft ons vakmanschap. Elkaar aanspreken op gedrag maakt hier onderdeel van uit.

De maatschappelijke betrokkenheid bij elkaar, onze huurders, klanten en stakeholders brengt met zich mee dat wij oog hebben voor enerzijds de belangen van en mogelijke samenwerking met deze groepen, en anderzijds voor relevante nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen.

Onze externe relaties respecteren onze spelregels en zij handelen conform deze spelregels als zij ons vertegenwoordigen. Wij aarzelen niet om op te treden tegen bedrijven die zich niet houden aan de spelregels.

Wij gaan professioneel om met externe relaties. Om de relatie met externe partijen zuiver te houden, houden wij privé en zakelijk in principe strikt gescheiden.

Bijlage 1 Reglement bij de WSN gedragscode

Over de volgende onderwerpen geeft dit reglement specifieke spelregels. Deze spelregels bevatten gebods- en verbodsbepalingen.

1. Rechten en plichten medewerkers van WSN

Voor medewerkers van WSN zijn sommige nevenactiviteiten niet te combineren met onze functie. Ook onze zakelijke relaties dienen daar rekening mee te houden.

- Wij melden een (voorgenomen) nevenactiviteit bij de directie of leidinggevende als de activiteit raakvlakken heeft met onze functie-uitoefening. Een raakvlak is in elk geval aanwezig als wij activiteiten verrichten voor een organisatie, instantie of bedrijf dat op een of andere manier banden heeft met WSN. Voorbeelden van nevenactiviteiten zijn bestuursfuncties, commissariaten, vrijwilligerswerk en een eigen bedrijf.
- Wij doen opgave van al onze (financiële) belangen (aandelen, opties et cetera) in bedrijven en instellingen waarmee WSN zaken doet. Dit geldt nadrukkelijk voor de belangen in de vorm van familie, vrienden en bekenden, die bij de zakelijke relatie een invloedrijke (leidinggevende) positie bekleeden.

2. Geschenken, giften, uitnodigingen en sponsoring

Medewerkers van WSN houden zich aan strikte regels als het gaat om het accepteren van giften en geschenken, in wat voor vorm dan ook. We verwachten van onze zakelijke relaties dat deze regels worden gerespecteerd. Het is externe relaties dus niet toegestaan om geschenken en giften te verstrekken, de hieronder beschreven uitzonderingen daargelaten.

Medewerkers van WSN nemen geen geschenken of giften in geld of natura aan. Dit geldt niet als deze direct ten goede komen aan de woon- en/of leefomgeving in complexen, wijken, buurten en straten waar WSN bezit heeft. De directie of de eigen leidinggevende besluit of een dergelijke gift wordt geaccepteerd en of de bestemming acceptabel is. Geschenken met een waarde onder de € 50 en met een alledaags karakter (bos bloemen of een fles wijn) zijn ook toegestaan.

Geschenken:

- Wij accepteren een geschenk alleen als onze onafhankelijke opstelling ten opzichte van de gever daardoor niet beïnvloed wordt. We gaan na of acceptatie van het geschenk verplichtingen schept voor de toekomst. We bedenken ook hoe de buitenwereld mogelijk aankijkt tegen het aannemen van een geschenk.
- Geschenken, inclusief in het vooruitzicht gestelde geschenken, die we accepteren, melden we bij de directie of de eigen leidinggevende.
- Geschenken die naar ons idee meer dan € 50 waard zijn accepteren we niet. Voor beide gevallen geldt uitdrukkelijk een meldingsplicht. Bedrijfsattenties zoals agenda's, kalenders, pennen, muismatten en hebbedingetjes hoeven we niet te melden.
- Geschenken die ons worden aangeboden door een relatie die nog iets van ons 'nodig' heeft (opdracht e.d.), accepteren wij niet.
- We accepteren geen geldbedragen.

Lunches en diners

Voor medewerkers geldt dat uitnodigingen samen met de leidinggevende worden beoordeeld.

Sponsoring

Conform de Woningwet (ingangsdatum 1 juli 2015) is sponsoring door corporaties niet toegestaan.

3. Scheiding zaak en privé

Inschakelen bedrijf of instelling

Om (de schijn van) belangenverstremgeling te voorkomen en de relaties met externen zuiver te houden, houden de medewerkers van WSN zakelijk en privé gescheiden. Het is niet gewenst dat medewerkers van WSN privé zaken doen met leveranciers van de betreffende corporatie waar de medewerker in dienst /gedetacheerd is. Medewerkers zijn daarom uiterst terughoudend in het gebruik maken van diensten producten van bedrijven of instellingen waarmee de woningstichting zaken doet. In het geval er wel privé zaken worden gedaan met relaties van de woningstichting, gebeurt dit open en transparant en tegen normale marktconforme prijzen voor particulieren en mag de medewerker daarbij geen extra voordeel genieten.

Inboedel (ontruimde) woningen

- Wij zijn ons bewust van het werken aan en met andermans eigendommen. Aanwezige (waardevolle) goederen die worden aangetroffen in ontruimde woningen zijn niet ons eigendom. Wij zijn verantwoordelijk voor de juiste bestemming van deze goederen.

4. Omgaan met informatie

- Wij gaan zorgvuldig om met informatie over WSN en informatie over de relaties waarover wij uit hoofde van onze functie beschikken.
- Informatie wordt zorgvuldig bewaard; onbevoegden mogen er geen kennis van kunnen nemen.
- Oneigenlijk gebruik van die kennis is niet toegestaan. Bij het hanteren van die kennis worden uiteraard de normale privacy regels in acht genomen.

5. Gebruik van e-mail door werknemers

- Wij gebruiken dit communicatiemiddel alleen voor zakelijke doeleinden. Bij uitzondering doen wij dat ook kortstondig voor privédoeleinden, als de werkzaamheden daar niet onder lijden en als het geen (commerciële) activiteiten van ons zelf of derden betreft. Steeds zal het gebruik professioneel en integer zijn.
- Wij laten van belang zijnde e-mailcorrespondentie verwerken in het postregistratie-systeem.
- Wij vragen ons steeds af of e-mail het juiste communicatiemiddel is.
- Wij denken om ons taalgebruik; dat is zakelijk van toonzetting met respect voor de lezer.
- Wij controleren of de adressering juist is en of de ontvanger bevoegd is toegang te krijgen tot de inhoud van het bericht.
- Wij zijn voorzichtig met het versturen van vertrouwelijke informatie
- Wij hebben of verspreiden geen teksten/berichten die de goede naam of reputatie van WSN kunnen aantasten of die bijvoorbeeld discriminerend, racistisch, (seksueel) intimiderend, gewelddadig, politiek, obscene, religieus, godslasterlijk of wettelijk verboden zijn.

6. Gebruik van internet door werknemers

- De medewerker mag dit communicatiemiddel alleen gebruiken voor zakelijke doeleinden. Bij uitzondering mag de medewerker deze middelen ook kortstondig voor privédoeleinden gebruiken, als de werkzaamheden daar niet onder lijden.
- De medewerker mag geen sites bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten.

7. Gebruik van sociale media

Sociale media spelen in onze samenleving een steeds grotere rol en kunnen veel invloed hebben op het imago van de organisatie.

- De medewerker gaat zorgvuldig om met het gebruik van sociale media als Twitter, Facebook, LinkedIn etc.
- De medewerker is zorgvuldig met uitingen over de organisatie, medewerkers en representanten.
- De medewerker is zorgvuldig met uitingen over zaken die het werk raken en onthoudt zich van negatieve berichtgeving.

8. Privé computer

- Als het voor de werkzaamheden noodzakelijk is mag informatie van WSN op een privé computer van een medewerker worden gebruikt, maar alleen door de betreffende medewerker.
- Vertrouwelijke stukken dienen na gebruik te worden verwijderd.
- Wanneer de medewerker signalen heeft dat derden mogelijk toegang hebben gehad tot bedrijfsinformatie op zijn privé computer, dan dient dit onmiddellijk gemeld te worden aan de leidinggevende.

9. Verlies van WSN apparatuur

Wanneer de medewerker zijn laptop, tablet, mobiele telefoon etc. verliest dan dient dit onmiddellijk gemeld te worden aan de leidinggevende.

10. Reageren op niet-integere zaken

We melden een vermoeden van fraude c.q. misbruik of corruptie in overeenstemming met de 'regeling melden mogelijke mistanden'.

11. Uitdragen integriteitbeleid door leidinggevende en directie

- Als leidinggevende en directie geeft u het goede voorbeeld.
- U bent open over uw manier van werken. U bent aanspreekbaar op uw werkwijze en uw houding naar medewerkers.
- Bij twijfel en vragen over de juiste handelswijze kunnen medewerkers bij u terecht.
- U bespreekt twijfels en vragen over integriteit in werkverband en stimuleert medewerkers hetzelfde te doen.
- U bent alert op risicogevoelige situaties waarin medewerkers terecht kunnen komen en draagt bij aan hun weerstand daartegen.
- U spreekt medewerkers aan op dubieus gedrag, maakt afspraken en treft zo nodig maatregelen.

Deze gedragscode is in werking getreden in oktober 2014

Bijlage 2 Vertrouwenspersoon

Doel

WSN wil met het beschikbaar stellen van een vertrouwenspersoon, medewerkers in de gelegenheid stellen om bij het toepassen van de gedragscode hulp/ondersteuning te zoeken bij het vinden van een oplossing. Er kunnen zich situaties voordoen (op het werk of in de privésfeer) die van grote invloed zijn op het functioneren of het werkplezier van de medewerker, waarbij de medewerker niet (meer) in staat is deze situatie met zijn of haar leidinggevende op te lossen. Te denken valt aan conflictsituaties binnen een team of met de leidinggevende zelf, persoonlijke omstandigheden, ontslag, of (gevolgen van) een reorganisatie, maar ook (seksuele) intimidatie, agressie, geweld of discriminatie. Het startpunt is om er op de werkvloer uit te komen, maar voor die gevallen waarin ook de naast hogere leidinggevende of een andere collega geen soelaas biedt, kan de medewerker een beroep doen op de vertrouwenspersoon buiten de organisatie.

Rol

De rol van de vertrouwenspersoon is gebaseerd op neutraliteit (geen partij kiezen en geen ongelijke machtsverhoudingen). Dat betekent dat de vertrouwenspersoon, naast het bieden van een luisterend oor (hart luchten), kan doorverwijzen naar een passende hulpverlener of hulpverlenende instantie (bijvoorbeeld: coach, bedrijfsmaatschappelijk werk, juridisch adviseur, etc.) of zelf de medewerker kan ondersteunen bij het doorbreken van een impasse om de dialoog met de leidinggevende weer op gang te brengen. De medewerker moet bereid zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen. De vertrouwenspersoon is geen advocaat of spreekbuis voor de medewerker, noch voor de organisatie.

Belangrijke kwaliteiten waarover de vertrouwenspersoon beschikt, zijn:

- integriteit
- onafhankelijkheid en neutraliteit
- toegankelijkheid
- is op de hoogte van de cultuur en belangrijke ontwikkelingen van de organisatie

Wie is de vertrouwenspersoon?

De rol van vertrouwenspersoon is volledig uitbesteed aan ArboUnie. Onze vertrouwenspersoon is Jan Landeweerd. Is hij niet beschikbaar, dan wordt er een vertrouwenspersoon uit de poule ingeschakeld. Ook als er de voorkeur bestaat voor een vrouwelijke vertrouwenspersoon kan ArboUnie hiervoor een gecertificeerde kandidate aanleveren.

Contactgegevens vertrouwenspersoon ArboUnie:

Vertrouwenspersoon: Jan Landeweerd

Telefoon: 06 525 024 26

E-mail: jan.landeweerd@arbounie.nl Landelijk nummer: (088) 272 60 26

Landelijk e-mailadres: vertrouwenspersoon@arbounie.nl