

Gedrags- wijzer

Hoe we omgaan
met elkaar en
met anderen



Gedragswijzer

Als Oldenzaalse woningcorporatie zorgen we bij WBO Wonen voor goede en betaalbare woningen in Oldenzaal voor mensen met een lager inkomen. Onze maatschappelijke taak vraagt van ons dat we zorgvuldig omgaan met onze huurders en woningzoekenden, collega's en relaties en onze bedrijfsmiddelen. En dat we onze professionele verantwoordelijkheid nemen. Kortom, dat we integer handelen. In deze gedragswijzer beschrijven we hoe we dit doen.

Het doel van deze gedragswijzer is om de medewerkers, het management, bestuur en de raad van commissarissen, houvast te bieden met een aantal gedragsregels. Onze integriteitscode is geen dichtgetimmerd reglement. Er staat niet over elk onderwerp precies in wat wel en niet mag. Dat kan en willen we ook niet. Eén van de uitgangspunten is neem je eigen verantwoordelijkheid en gebruik daarbij je gezond verstand. Wees daarbij open en aanspreekbaar op je gedrag en de keuzes die je daarin zelf maakt.

Deze gedragswijzer is vastgesteld door het MT op 28 januari 2020 en door de RvC goedgekeurd op 2 maart 2020.

Integer gedrag

Ons gedrag begint bij onze kernwaarden. De kernwaarden van WBO Wonen – open, betrokken, eigen, gewoon doen – zijn de basis voor de integriteitscode en voor het handelen van alle medewerkers¹ van WBO Wonen.

Hoe we omgaan met elkaar en met anderen

Werken bij WBO Wonen gebeurt in een gezonde, veilige en plezierige werkomgeving. Waardering van en naar elkaar vinden we belangrijk. We hebben vertrouwen in elkaar en zijn verantwoordelijk voor ons gedrag.

- ✓ We gaan respectvol om met collega's, huurders en woningzoekenden, belanghouders en leveranciers.
- ✓ We spreken respectvol over WBO Wonen.
- ✓ We praten met elkaar, niet over elkaar.
- ✓ We pesten niet en maken geen denigrerende, discriminerende of seksistische opmerkingen.
- ✓ We spreken elkaar aan op niet-integer gedrag.
- ✓ We maken geen misbruik van onze positie.

¹ In deze gedragswijzer hebben we het over medewerkers. Dan bedoelen we iedereen die bij of voor WBO Wonen werkt. Hierbij maken we geen onderscheid tussen commissarissen, bestuur, managers en/of medewerkers (inclusief tijdelijke krachten), interim-medewerkers, stagiairs/afstudeerders, adviseurs, aannemers, leveranciers en vrijwilligers. Voor iedereen gelden dezelfde regels.



Professioneel

Bij WBO Wonen bestaat een professionele dienstverlening. We zijn ons ervan bewust dat we gebruikmaken van maatschappelijk geld. We vinden het belangrijk om dit (maatschappelijk) geld op een goede en efficiënte manier te besteden. Medewerkers nemen hun professionele verantwoordelijkheid.

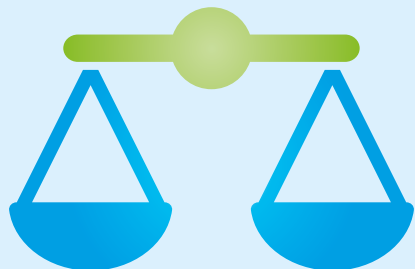
- ✓ We kennen het integriteitsbeleid van WBO Wonen en handelen er naar.
- ✓ We gedragen ons professioneel naar huurders en woningzoekenden, collega's, belanghouders en leveranciers. We dragen zelf de verantwoordelijkheid voor ons eigen gedrag. Zowel zakelijk als privé.
- ✓ We gedragen ons als gast als we bij de huurder thuis zijn.
- ✓ We spiegelen elkaar op professioneel gedrag en spreken elkaar aan op ongewenst gedrag.
- ✓ We kennen het beleid van WBO Wonen en hebben een haal- en brengplicht van informatie.
- ✓ We luisteren naar onze klanten, maken concrete afspraken met ze en komen die ook na. Als blijkt dat we een belofte toch niet na kunnen komen, dan melden we dat zo tijdig mogelijk.



Vertrouwelijkheid

Open is een belangrijke waarde binnen WBO Wonen. Toch is het nodig om informatie te beschermen als het bekend worden ervan huurders, woningzoekenden, collega's, belanghouders of de eigen zakelijke belangen kan schaden. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan:

- alle informatie met betrekking tot huurders, woningzoekenden en relaties;
 - alle informatie met betrekking tot personeel;
 - bedrijfsgegevens waarvan medewerker weet of behoort te weten dat deze niet ter beschikking van derden mag komen.
-
- ✓ We gaan zorgvuldig en discreet om met vertrouwelijke informatie en zorgen ervoor dat dit niet in handen kan vallen van derden.
 - ✓ Informatie over huurders en woningzoekenden, relaties of collega's gebruiken we alleen voor het werk.
 - ✓ We gebruiken vertrouwelijke informatie niet voor persoonlijk voordeel.
 - ✓ We houden ons aan de privacy wetgeving.
 - ✓ We houden ons aan de Wet meldplicht datalekken. Hiervoor geldt een procedure, die te vinden is op Flint.



Betrouwbaarheid

Bij de dienstverlening stellen de medewerkers zich onafhankelijk en onpartijdig op. Het algemeen belang gaat boven het individuele belang.

- ✓ We houden ons aan de wet- en regelgeving die voor ons werk van kracht is.
- ✓ We komen afspraken na.
- ✓ We laten voorkennis niet tot bevoordeling leiden.
- ✓ We geven niet toe aan welke druk dan ook waarmee mensen een voorkeursbehandeling proberen te krijgen.
- ✓ We zorgen dat er geen belangenverstrengeling ontstaat. Als we (direct of indirect) persoonlijke belangen hebben die kunnen conflicteren met de belangen van WBO Wonen, dan bespreken we dat altijd met onze direct leidinggevende.



Geen voorkeursbehandeling

WBO Wonen hanteert duidelijke procedures voor haar dienstverlening.

- ✓ We verlenen onszelf of bekenden geen enkele vorm van voordeel of voorrang bij toewijzing van woningen, garageboxen of andere objecten. Vanzelfsprekend geldt dit ook bij tijdelijke verhuur.
- ✓ Wanneer wij zelf een huurwoning zoeken, houden we ons aan de regels van WBO Wonen.
- ✓ Als we een woning kopen via WBO Wonen, gebeurt dat in alle openheid. Daarbij houden we ons aan de regels die zijn vastgesteld door de Autoriteit woningcorporaties. De basis hiervan is de getaxeerde waarde.
- ✓ Medewerkers van WBO Wonen houden zich aan de procedures voor het verlenen van opdrachten.
- ✓ We verlenen verwanten of bekenden op geen enkele manier voorrang of voordeel bij opdrachten voor werkzaamheden.
- ✓ Wanneer we voor onszelf goederen of diensten afnemen bij een bedrijf waarmee WBO Wonen zaken doet of recentelijk heeft gedaan, gebeurt dat tegen marktconforme prijzen en leveringsvoorwaarden. Met uitzondering van de collectiviteitskortingen. Deze kortingen zijn terug te lezen in het personeelshandboek.



Bedrijfseigendommen

De tijd waarvoor WBO Wonen salaris uitbetaalt, is bedoeld om werkzaamheden voor WBO Wonen te verrichten. De faciliteiten die WBO Wonen aan de medewerkers ter beschikking stelt, zijn bedoeld voor zakelijk gebruik. Het is niet toegestaan om de e-mail en internet te gebruiken voor activiteiten met pornografische, racistische, discriminerende, beledigende, aanstootgevende of (seksueel) intimiderende inhoud. De bedrijfsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van WBO Wonen.

- ✓ We gaan zorgvuldig om met de bedrijfseigendommen.
- ✓ Medewerkers die een telefoon van WBO Wonen hebben mogen deze ook privé gebruiken. Voor degenen die een tablet of surface hebben, geldt hetzelfde.
- ✓ Verdere bedrijfseigendommen (bijvoorbeeld gereedschappen, bedrijfskleding, bedrijfsfietsen en bedrijfsauto's) zijn niet voor privé zaken en we stellen ze niet beschikbaar aan derden.
- ✓ We nemen geen (sloop)afval van WBO Wonen mee voor eigen gebruik. Hetzelfde geldt voor achtergebleven huisraad in een sloopwoning of ontuurde woning.
- ✓ We voeren naast onze baan geen betaald werk uit met bedrijfseigendommen.



Nevenwerkzaamheden

Voor betaalde nevenwerkzaamheden hanteert WBO Wonen de regels van de CAO Woondiensten. In de CAO Woondiensten staat dit als volgt omschreven: "Voor alle nevenwerkzaamheden moet een werknemer altijd vooraf schriftelijke toestemming vragen aan zijn werkgever. De werkgever geeft hiervoor toestemming, tenzij sprake is van concurrentie, overbelasting, strijdige belangen of een kennelijk nadelige invloed op het functioneren". Onbetaalde nevenwerkzaamheden dienen niet in het geding te komen met de functie van de medewerker. De nevenwerkzaamheden mogen geen imagoschade voor WBO Wonen of integriteitskwesaties of belangenverstrengelingen oproepen.

- ✓ We voeren geen betaalde nevenwerkzaamheden uit bij huurders van WBO Wonen.
- ✓ We voeren geen nevenwerkzaamheden uit, uit naam van WBO Wonen.
- ✓ Twijfel over nevenwerkzaamheden bespreken we met de leidinggevende of adviseur HR&O.



Relatiegeschenken

Het kan voorkomen dat relaties hun waardering voor (medewerkers van) WBO Wonen willen laten blijken. We hanteren hierbij de richtlijn dat we geen geschenken aannemen.

- ✓ We nemen geen geschenken aan voor eigen gebruik.
- ✓ We scheppen zelf geen verwachtingen bij relaties en leveranciers.
- ✓ Kleine geschenken als bloemen, bonbons of een fles wijn stellen we –afhankelijk van de houdbaarheidsdatum- beschikbaar voor zorgpartijen, de eindejaarsverloting of delen we met collega's.
- ✓ Wanneer we van een zakenrelatie van WBO Wonen een etentje, uitje, excursie of deelname aan een evenement aangeboden krijgen, bespreken we met onze leidinggevende of er een meerwaarde aan zit voor WBO Wonen (netwerken, relatie verdiepen).
- ✓ We overleggen met onze leidinggevende wanneer we vanwege onze functie gevraagd worden een lezing of presentatie te houden. Als we voor zo'n optreden een blijk van waardering krijgen die in verhouding staat met de geleverde prestatie nemen we die in alle openheid aan. Een financiële bijdrage nemen wij niet aan.
- ✓ We accepteren geen relatiegeschenken op ons privéadres en halen ze ook niet op bij de relatie.



Arbo en veiligheid

De Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) verplicht WBO Wonen als werkgever de veiligheid te waarborgen en de gezondheid en het welzijn van haar medewerkers te bevorderen. In verschillende protocollen en beleidsplannen zijn afspraken en regelingen vastgelegd. Een voorbeeld hiervan is de VCA training.

- ✓ Iedere medewerker houdt zich aan de geldende richtlijnen voor arbo en veiligheid.

Wat te doen bij (een vermoeden van) niet-integer gedrag?

Bespreek dilemma's met elkaar

Belangrijk is om integriteit bespreekbaar te maken binnen WBO Wonen. In de praktijk komen we dilemma's tegen waarin niet direct duidelijk is of het handelen integer is. Als dat zo is, dan geldt dat het goed is om te weten dat alles bespreekbaar is. We vinden het belangrijk dat we hier open met elkaar over in gesprek gaan. Bespreek ze daarom met je collega en/of je leidinggevende. Kies bij twijfel het zekere voor het onzekere en laat gezond verstand en veiligheid voorop staan.

WBO Wonen is een open organisatie met ruimte om dilemma's op een veilige manier met elkaar te verkennen om hier vervolgens samen van te leren.

Bespreek een vermoeden van een misstand of niet-integer gedrag

Ben je van mening dat het gedrag van een medewerker in strijd met deze Gedragswijzer is, dan bespreek je dit in eerste instantie met de betrokken persoon. Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat of als je het lastig vindt om te doen, bespreek dit dan met je leidinggevende. Ook de adviseur HR&O of de vertrouwenspersoon kan je hierbij helpen. Bedenk daarbij dat het melden van misstanden en niet-integer gedrag, de integriteit van WBO Wonen bevordert.

Vertrouwenspersoon

Bij de vertrouwenspersoon kun je terecht met kwesties, meldingen, vragen, problemen of twijfels over integriteit of ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon is beschikbaar als klankbord, adviseur en begeleider. Hij denkt met je mee over wat je kunt doen en kan je ondersteunen bij het bepalen van eventuele vervolgstappen en je desgewenst hierin begeleiden. Het is van groot be-

lang dat deze vertrouwenspersoon voor medewerkers onafhankelijk, objectief en laagdrempelig is. Daarom heeft WBO Wonen gekozen voor een externe vertrouwenspersoon. De contactgegevens vind je op Flint.

Klokkenluidersregeling

Constateer je een misstand op organisatie-, bestuurs- of directieniveau? De klokkenluidersregeling maakt het mogelijk dat iedere medewerker misstanden kan melden. De melding wordt serieus en volgens een bepaalde procedure behandeld. De medewerker die 'aan de bel trekt' - de klokkenluider - kan in alle vertrouwelijkheid zijn vermoeden uiten en ondervindt persoonlijk geen negatieve gevolgen van zijn melding. Je vindt de klokkenluidersregeling op Flint.

Meldpunt integriteit woningcorporaties

Bij het Meldpunt integriteit woningcorporaties kan iedereen (ook externen) terecht om signalen door te geven die te maken hebben met mogelijke fraude of zelfverrijking van woningcorporaties, hun medewerkers, management, bestuurders en raad van commissarissen. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de IL&T.

Als het mis gaat

Natuurlijk heeft WBO Wonen de code voor integriteit niet voor niets. De code is niet vrijblijvend. Er wordt van medewerkers verwacht dat zij handelen volgens die code. WBO Wonen bevordert dat onder andere door de inhoud van de code toegankelijk te maken, door het aanbieden van scholing en door het bespreekbaar te maken. Kwade bedoelingen hebben hoort niet bij het naleven van de integriteitscode en kan verschillende consequenties tot gevolg hebben, afhankelijk van de aard en de omvang. Dat varieert van een schriftelijke berisping tot ontslag. Voordat tot het opleggen van dergelijke consequenties wordt overgegaan wordt onderzoek gedaan.



WBO Wonen
Spoorstraat 36
Postbus 16
7570 AA Oldenzaal

T (0541) 58 22 22
E info@wbowonen.nl
I www.wbowonen.nl
@wbowonen