



We zijn binnen de corporatiesector de laatste jaren geconfronteerd met een aantal incidenten op het gebied van ethisch gedrag. Om die reden én omdat we een professionele organisatie willen zijn, is ons (integer) gedrag een blijvend aandachtspunt.

Hoe gaan we met elkaar om en wat betekent integer zijn. Dit document is er voor om nog eens te onderstrepen hoe we met elkaar omgaan, met onze klanten, met onze relaties en met de bedrijfseigenschappen.

Wij vormen met elkaar het gezicht van De Huismeesters. We behandelen onze collega's, klanten en relaties op een manier waarop we zelf ook behandeld willen worden. We helpen elkaar als dat nodig is. Op die manier steken we onze energie niet alleen in concrete resultaten, maar ook in hoe we ons werk samen doen.

Bij een betrokken corporatie hoort dat medewerkers de maatschappelijke verantwoordelijkheid voor hun omgeving voelen. Onze medewerkers hebben een goed beeld van de dingen die zich op straat en achter de voordeur afspelen. Soms zijn er zaken die aandacht vragen, maar niet de directe verantwoordelijkheid van de corporatie zijn. We hebben met elkaar afgesproken dat we in deze gevallen de problemen signaleren en bespreekbaar maken in de organisatie.

We houden ons natuurlijk aan de regels van de overheid. We hebben als De Huismeesters aanvullende afspraken opgesteld. Dit om duidelijk te maken wat wij van onze medewerkers verwachten. Wij willen een klantgerichte organisatie zijn. Daarbij gaat het niet alleen om onze dienstverlening en goede woningen. Het gaat vooral ook om hoe we ons werk doen. Onze kernwaarden staan hierin centraal:

Betrouwbaar

Wij doen wat wij beloven. Wij komen onze afspraken na. We houden ons aan regels en procedures. En we 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.

Respectvol

We gaan respectvol om met elkaar, onze huurders en onze omgeving. Ons persoonlijke oordeel houden we voor onszelf. We behandelen een ander zoals we zelf ook behandeld willen worden. Relaties houden we zakelijk; we vermijden elke vorm van belangenverstrengeling.

Laagdrempelig

We stellen ons open voor de mening van huurders en andere belanghouders over ons werk en onze dienstverlening. We leren van onze fouten.

Maatschappelijk gedreven

We zijn ons er van bewust dat we er zijn voor de mensen met een smalle beurs. Een deel van onze huurders zit in een maatschappelijk kwetsbare positie. We doen ons werk ook daarom zo doelmatig mogelijk.

Onze kernwaarden komen terug in onze klantvisie en klantbeloften.

Zo doen wij het!



1. Omgaan met elkaar

Wij vinden een goede werksfeer en werkplezier erg belangrijk. Daar zorgen wij - als collega's - samen voor. We helpen elkaar als dat nodig is. We hebben oog voor onze eigen kwaliteiten en valkuilen en die van de ander. We praten met elkaar in plaats van over elkaar en we staan open voor het geven en ontvangen van kritiek. Kritiek heeft betrekking op wat we doen, niet op wie of wat we zijn.

Elke medewerker moet zich veilig en gewaardeerd kunnen voelen. Opmerkingen van collega's over iemands afkomst, taal of huidskleur accepteren we dan ook niet. Ook geen opmerkingen met een seksuele ondertoon. 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 ontvanger dit ervaart.

Dit zijn onze regels

Ongewenste omgangsvormen

Onder ongewenste omgangsvormen valt elke vorm van gedrag waarbij verbaal, fysiek of non verbaal de persoonlijke integriteit van de ander wordt aangetast. Door bijvoorbeeld pesterijen, discriminatie, seksuele intimidatie, racisme, agressie en (verbaal) geweld. Ongewenst gedrag kan gemeld worden bij de leidinggevende of een van de vertrouwenspersonen binnen de organisatie.

Alcohol en drugs

Geen drank en drugs onder werktijd. Dat spreekt voor zich.

2. Omgaan met onze klanten

Onze klanten mogen van iedere medewerker van De Huismeesters verwachten dat hij of zij handelt in de geest van onze missie en kernwaarden. Hierin maken wij geen verschil in de manier waarop het contact plaats vindt: persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of digitaal (social media).

We hebben een klantvisie opgesteld op basis van onze bijeenkomsten over de doelgroepen en aan de hand van de koffietafelgesprekken bij de huurders thuis. Alle medewerkers hebben zich hiervoor ingezet.

Dit is onze klantvisie:

“Wij huisvesten veel doelgroepen. We weten wat de verwachtingen en behoeften van onze huurders zijn op het gebied van dienstverlening en woonkwaliteit. Wij zoeken daarbij naar een daarvoor passende oplossing. We zijn onze huurders snel en efficiënt van dienst, zodat zij bij voorkeur in één keer geholpen worden. Onze dienstverlening vindt zoveel mogelijk digitaal plaats. Er blijft ruimte voor maatwerk en persoonlijk contact om iedereen op zijn manier te kunnen helpen. Wij willen een tevreden klant.”

Dit zijn onze klantbeloften:

Afspraak is afspraak

Wij maken duidelijke afspraken en leggen deze vast. Duidelijk betekent voor ons dat we concreet aangeven wat de klant van ons mag verwachten. Wij meten continu of onze klanten tevreden zijn. Dat brengt ons verder. Op die manier weten we of we de goede dingen doen. De dingen die onze klanten belangrijk vinden.

Snelle en efficiënte dienstverlening

Wij proberen onze klanten zoveel mogelijk in één keer te helpen. Als dat niet lukt, houden we onze klanten van de voortgang op de hoogte. Onze dienstverlening vindt vooral digitaal plaats. Onze klanten kunnen veel zaken online regelen.

Transparantie

We communiceren helder, duidelijk en in begrijpelijke taal. We zijn eerlijk en draaien er niet omheen. We zeggen het ook als we niet aan de vraag van de klant kunnen voldoen. We lichten onze antwoorden toe.



Toegankelijkheid

Wij zijn altijd in de buurt zowel fysiek als digitaal. Elke huurder heeft het gevoel bij ons terecht te kunnen. Wij zijn er ook voor niet-digitale huurders. We leveren maatwerk voor wie dat nodig heeft.

Woonkwaliteit

Onze huurders mogen rekenen op een goede woning en woonomgeving. Wij staan voor een goed woonproduct en werken waar nodig aan de kwaliteit van de woningen. Wij spelen in op de wensen van onze doelgroepen.

In of om de woning van onze bewoners gedragen wij ons professioneel. We gedragen ons als gast: netjes, beleefd en we ruimen de rommel die we maken op. Schade aan eigendommen melden wij direct aan de eigenaar en de leidinggevende.

Klachten van huurders nemen we serieus, óók als de klacht over onszelf gaat. 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 er van kunnen leren. We hebben een klachtenregeling. Onze huurders kunnen deze benaderen via de website.

3. Omgaan met onze relaties

Wij zorgen ervoor dat wij in ons werk onafhankelijk blijven. Alleen zo kunnen we betrouwbaar zijn. We doen alleen zaken met leveranciers die betrouwbaar zijn en kwaliteit leveren. Dit checken we voordat we zaken gaan doen. We hebben onze afspraken hierover vastgelegd in ons leveranciersbeleid.

Onze privebelangen laten we nooit meewegen in zakelijke contacten. Wij zijn ons er altijd van bewust dat wij als medewerkers De Huismeesters vertegenwoordigen. Kortom: werk is werk en privé is privé. Het kan voorkomen dat een medewerker als privépersoon zaken doet met een leverancier die ook zaken doet met De Huismeesters. We houden dit strikt gescheiden.

Dit zijn onze regels

Geschenken

Wij vinden dat geschenken niets toevoegen aan een goede werkrelatie. Deze boodschap dragen we actief uit aan leveranciers en aan huurders. We melden geschenken bij onze leidinggevende.

Uitnodigingen

Bij uitnodigingen voor etentjes, excursies, evenementen etc. gelden de volgende regels:

- De uitnodiging moet functioneel zijn en een relatie hebben met het werk.
- Voor uitnodigingen moet geen tegenprestatie worden verwacht.
- Uitnodigingen worden besproken met de leidinggevende. Om elk misverstand te voorkomen, vragen we altijd toestemming van onze leidinggevende.
- Waar nodig betalen we zelf ons deel van de kosten.

We organiseren ons werk op die manier dat verstrengeling van zakelijk en privebelang niet voor kan komen. In geval van twijfel, overleggen we met onze leidinggevende.

4. Omgaan met informatie

Wij gaan zorgvuldig om met informatie en gegevens die wij als organisatie gebruiken. Dit betekent dat de gegevens die wij vanuit onze eigen functie verstrekken betrouwbaar zijn. Dat houdt ook in dat wij informatie van collega's of derden vertrouwelijk behandelen. Informatie wordt nooit misbruikt. Niet voor zakelijke en niet voor privedoeleinden.



Het contact met de media verloopt alleen via communicatie. De directeur-bestuurder is onze woordvoerder. Op die manier houden we de informatievoorziening vanuit De Huismeesters helder en eenduidig.

We werken met persoonlijke gegevens van huurders. We gaan op behoorlijke en zorgvuldige wijze met deze gegevens om en houden ons aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens en aan ons privacyreglement. We staan er garant voor dat gevoelige en/of persoonlijke informatie niet bij mensen terecht komt die daar niets mee te maken hebben.

Dit zijn onze regels

- Wij praten in privé-situaties niet over onze klanten.
- Wij gaan op onze eigen werkplek zorgvuldig met informatie om. Dat betekent dat we er voor zorgen dat we onze wachtwoorden geheim houden en de computers afsluiten. Als je de werkplek verlaat, heb je vertrouwelijke informatie opgeborgen in een bureaula of kastruimte.
- We zorgen ervoor dat na bijeenkomsten en vergaderingen geen informatie in de vergaderruimte achterblijft. Niet op papier, niet op whiteboards, niet op flip-overs etc.

5. Social media

Social media biedt kansen om te laten zien dat wij trots zijn op De Huismeesters en kunnen bijdragen aan een positief imago van De Huismeesters. We vinden het leuk dat medewerkers onze berichten delen via een privé account.

Dit zijn onze regels

- Wij zijn zorgvuldig, eerlijk en transparant in onze communicatie.
- Wij publiceren geen bedrijfsgevoelige, vertrouwelijke of schadelijke informatie.
- Het is duidelijk vanuit welke rol we praten. Vanuit de rol als werknemer of prive.
- We plaatsen niets waarmee we iemand in verlegenheid kunnen brengen.
- We respecteren copyright.
- Bij twijfel..... niet inhalen. We overleggen met onze leidinggevende of communicatie.

6. Omgaan met bedrijfseigendommen

We gebruiken de bedrijfsmiddelen van De Huismeesters uitsluitend voor ons werk. Tenzij er andere afspraken met de leidinggevende zijn gemaakt.

Dit zijn onze regels

- Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfseigendommen. We laten waardevolle spullen niet onbeheerd achter.
- We houden ons bij het rijden in een bedrijfsauto en -bus aan de verkeersregels.
- Materialen die tijdens verbouw en onderhoud vrijkomen, zijn eigendom van De Huismeesters.

Het bezoeken van internetsites die in strijd zijn met maatschappelijke fatsoensregels, zien wij als een vorm van oneigenlijk gebruik van bedrijfsmiddelen. De Huismeesters heeft deze websites daarom zoveel mogelijk afgesloten voor gebruik. Structureel verkeerd gebruik of misbruik van deze middelen kan aanleiding zijn voor maatregelen zoals berisping, schorsing of beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

7. Diversen

Nevenwerkzaamheden

Wij mogen 'nevenwerkzaamheden' verrichten, dat wil zeggen dat we naast ons werk ander werk uitvoeren. Om (de schijn van) belangenverstrengeling te voorkomen, kan dat alleen als we hier vooraf schriftelijk toestemming voor hebben van de directeur-bestuurder conform onze CAO Woondiensten. Het verzoek wordt beoordeeld op gevolgen voor zowel de organisatie als de medewerker.

Woningtoewijzing

Wij bieden onze woningen aan volgens de stedelijke afspraken. Standaardregel is dat een woning via Woningnet wordt verhuurd. Daarop zijn - conform afspraken - een paar uitzonderingen. Deze passen we alleen toe na overleg met de manager Wonen. Bij het zoeken naar een woning gelden voor ons dezelfde regels als voor andere woningzoekenden. We krijgen geen voorrang of korting bij het kopen van een woning van De Huismeesters.

8. Naleving

Melding, toezicht en sancties

Waar mensen werken ontstaat wrijving. Op zich niets aan de hand: door wrijving ontstaat glans. Dat veronderstelt wel dat we tegen een stootje kunnen: vragen stellen, je eigen mening en die van de ander serieus nemen, open staan voor kritiek en bereid zijn je gedrag bij te stellen. Dat is niet altijd even gemakkelijk, maar wel te doen.

We bespreken klachten over een collega of leidinggevende eerst met de betrokkene zelf. Leidt dit niet tot een goed resultaat, dan is de (hogere) leidinggevende degene waar de klacht neergelegd kan worden. Als ook dat niet helpt, is er een vertrouwenspersoon. De Huismeesters kent twee interne vertrouwenspersonen en onze bedrijfsarts van bedrijfshuisartsengroep Holding, te bereiken via www.bedrijfsartsengroep.nl.

Klokkenluidersregeling

Voor vermoedens van mogelijke fraude of andere misstanden hebben we een zogenaamde klokkenluidersregeling. Integriteitsklachten kunnen bij de direct leidinggevende worden gemeld of, als dit niet wenselijk is, bij de directeur-bestuurder. De melding wordt natuurlijk vertrouwelijk behandeld.

Er worden in overleg concrete afspraken gemaakt, wat er met de melding gebeurt. Het vermoeden kan ook worden gemeld bij voorzitter van de Raad van Commissarissen. Dit kan alleen als de medewerker het niet eens is met de afspraken, als de misstand de directeur-bestuurder zelf betreft of als de medewerker in redelijkheid kan vrezen voor tegenmaatregelen als gevolg van de melding.

Meldingen kunnen ook gedaan worden bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties. Het Meldpunt neemt ook anonieme meldingen in behandeling. Als het meldpunt vermoedt dat deze partijen strafbare feiten plegen, dan schakelt zij het Openbaar Ministerie in.

Op basis van een gemotiveerde klacht kan de directeur-bestuurder een onderzoek (laten) instellen. De medewerker over wie de klacht gaat, is verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als de conclusie is dat er in strijd met de code is gehandeld, neemt de directeur-bestuurder passende maatregelen, variërend van berisping, schorsing, boete of ontslag tot ontslag op staande voet.