

Zo
doen
we dat
bij weller



Gedrag- en Integriteitscode zoals vastgesteld door het bestuur

Voorwoord

2/3

Weller werkt net als andere woningcorporaties met maatschappelijk bestemd vermogen. Daar moeten én willen wij zorgvuldig mee omgaan. Transparantie en integriteit zijn daarbij belangrijke waarden. Zowel het bestuur, de interne toezichthouders als ook de ondernemingsraad van Weller hebben in dit licht de bestaande Gedrag- en Integriteitscode nog eens kritisch bekeken.

Doel

Bij het uitvoeren van onze missie vinden wij het belangrijk om aan te geven hoe wij als 'Wellerianen' willen omgaan met onze interne en externe omgeving. Daarbij richten we ons voornamelijk op klanten, relaties en stakeholders, collega's, onze bedrijfseigendommen en ons imago. Voor een aantal belangrijke thema's op het gebied van integriteit hebben wij een gedragscode opgesteld. Deze Gedrag- en Integriteitscode van Weller beschrijft de waarden en normen die het bestuur, de toezichthouders en medewerkers

op dit gebied hanteren. Daarbij staan integer gedrag en een integere uitstraling centraal.

Voor ons en de buitenwereld

De Gedrag- en Integriteitscode is gebaseerd op het integriteitsbeleid van Weller. Het is niet alleen geschreven als richtlijn voor onze medewerkers, maar ook om aan de buitenwereld duidelijk te maken welk gedrag zij van ons mag verwachten. Daarvoor geldt dat we niet alleen elkaar zullen aanspreken op de norm, maar dat óók de klant en de overige stakeholders ons mogen aanspreken.

Cultuur

We zijn ons ervan bewust dat het slagen van een gedragscode grotendeels afhankelijk is van mentaliteit en cultuur. Bekendheid en draagvlak zijn daarbij belangrijke ondersteunende voorwaarden; vandaar dat wij de ondernemingsraad van Weller nauw betrokken hebben bij het opstellen en vaststellen van deze gedragscode.

Kernwaarden

Het benoemen en hanteren van kernwaarden op het gebied van integriteit biedt handvatten voor gewenst gedrag van de medewerkers. Het vergroot de herkenbaarheid en bevordert meer begrip voor het door de organisatie gewenste gedrag. Anders geformuleerd: "Waar staan wij voor?"

Weller hanteert vijf aan integriteit gerelateerde kernwaarden:

1. **Professionaliteit:** dit voorkomt onnodige fouten en maakt dat medewerkers weten wat zij in hun functie moeten doen en laten.
2. **Onafhankelijkheid:** dit voorkomt belangenverstrengeling en leidt tot een zuivere blik.
3. **Betrouwbaarheid:** dit zorgt ervoor dat afspraken worden nagekomen.
4. **Openheid/transparantie:** dit betekent dat er geen geheimen groeien en geen subculturen ontstaan.
5. **Betrokkenheid:** dit verkleint de kans op handelingen die de organisatie en de klant kunnen schaden, zowel materieel alsook qua imago.

De door Weller benoemde kernwaarden worden in deze 'Gedrag- en Integriteitscode 2018' vertaald in normgedrag. De code geeft positief geformuleerd aan wat gewenst is en vanuit welke overtuiging en (kern)waarden dat gebeurt.

Integriteitsrisico's

Voor een succesvolle realisatie moet integriteit verankerd worden in de bedrijfsvoering. Daarom zijn de belangrijkste integriteitsrisicogebieden op strategisch niveau benoemd en vastgesteld. Deze gebieden zijn:

1. Maatschappelijke verantwoordelijkheid
2. Gebruik bedrijfsmiddelen
3. Cultuur & gedrag
4. Woningtoewijzing
5. Zakelijke verhoudingen

Weller heeft in haar integriteitsbeleid de belangrijkste integriteitsrisico's geactualiseerd en voorzien van beheersmaatregelen. Hieronder volgt een opsomming van de gedragsregels waaraan wij ons bij Weller (en BV's) zullen houden en waarop wij aangesproken kunnen én willen worden.

Bestuur, Raad van Commissarissen en Ondernemingsraad van Weller, 24 september 2018



Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Wij zien onszelf als beheerders van maatschappelijk vermogen. Dat heeft tot gevolg dat sommige banden, relaties en activiteiten niet samengaan met onze rol bij Weller. Enkele aspecten hiervan zijn hieronder benoemd:

Politieke banden, familiebanden en zakelijke banden

Weller beschouwt het bestaan of onderhouden van bepaalde politieke-, familie- en zakelijke banden niet wenselijk.

Nevenactiviteiten

Als medewerker van Weller geldt dat wij geen nevenfuncties uitoefenen die in strijd zijn met of strijd kunnen opleveren met de belangen van Weller.

Malafide partners

De kans is reëel dat onze klanten de door ons ingeschakelde bedrijven met Weller gaan associëren. Bedrijven waarmee wij zaken doen worden daarom van te voren gescreend.

Privacy

In verband met privacywetgeving, tekenen bestuur en medewerkers van Weller (en de aan haar gelieerde entiteiten) indien van toepassing, een zogenoemde Geheimhoudings- en Integriteitsverklaring.



Gebruik bedrijfs- middelen

Tijdens onze werkzaamheden gaan wij voortdurend om met allerlei bedrijfseigendommen. Enkele gebruiksmiddelen zijn wat concreter uitgewerkt:

Privégebruik

Wij gaan zorgvuldig om met de eigendommen van Weller en laten alles schoon en intact achter. In werktijd houden wij ons, zowel met bedrijfswagens als privé vervoer, aan de verkeersregels. Bekeuringen zijn vanzelfsprekend voor eigen rekening. Gebruikmaken van bedrijfseigendom buiten werktijd is alleen toegestaan met toestemming van de leidinggevende.

Smartphone- en internetgebruik

Weller staat privégebruik van smartphone toe, mits dit binnen de grenzen van de redelijkheid blijft. Dit geldt ook voor internetgebruik.

Werktijden

Ook werktijd is in feite eigendom van Weller als werkgever. Omdat werktijd en salaris onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, leven wij onze werktijden na. Afspraken met huisarts, tandarts en fysiotherapeut worden zoveel mogelijk in eigen tijd gepland.

Protocol

Speciaal voor medewerkers van Weller is een aantal gedragsnormen in een E-mail- en Internetgebruikersprotocol verder uitgewerkt. Dit protocol maakt onderdeel uit van deze Gedrag- en Integriteitscode.



Cultuur en gedrag

Onze Weller-cultuur en gedrag komt voornamelijk tot uitdrukking in de wijze waarop wij met onze klanten en met elkaar als collega's omgaan.

Omgang met onze klanten:

Wellerboodschap

Wij hebben gekozen voor Weller en daarmee ook voor het beleid en de werkwijze van Weller. Daarom dragen wij als 'Wellerianen' gezamenlijk de boodschap van Weller uit. Wij beseffen dat ons individueel handelen wordt geassocieerd met een positief beeld van en over Weller en dat dit ook geldt ten aanzien van negatief handelen. Met signalen die onze organisatie raken en die wij opvangen doen wij iets.

Van klant tot ambassadeur

Weller wil graag een langdurige band met de klant opbouwen. Met als streven dat de relatie als zodanig positief ervaren wordt waardoor ambassadeurschap voor Weller optreedt.

Beleefdheidsnormen

Onze klanten behandelen wij minimaal zoals wij zelf ook behandeld willen worden: beleefd en met respect. Wij beseffen dat onze woningzoekenden, huurders en bewoners 'ons bestaansrecht' vormen. Ook een verzoek dat wij niet kunnen honoreren lichten wij correct en gemotiveerd toe.

Openheid

Wij verschuilen ons niet achter regels en procedures naar klanten toe, maar wij nemen onze verantwoordelijkheid en durven andere keuzes te maken als een situatie daartoe aanleiding geeft. Dit doen wij in collegiaal overleg en in alle openheid.

Representativiteit

Wij zorgen dat we er representatief uitzien.

Privacy en clean desk

Wij gaan zorgvuldig om met privacy-gevoelige informatie van woningzoekenden en klanten. Ook zorgen wij ervoor dat gevoelige informatie niet onbeheerd na werktijd op ons bureau achterblijft (clean desk).

Klachten

Klachten van huurders nemen wij serieus. Een klacht benaderen wij positief en proberen wij op te lossen, ook als de klacht over onszelf of een collega gaat. Weller heeft een, in goed overleg met de huurdersvertegenwoordiging opgesteld, transparant Klachtenreglement. en een bijna volledig uit eigen huurders samengestelde Klachtencommissie.

Omgang met onze collega's:

Sfeer

Wellermedewerkers dragen bij aan een prettige sfeer en werkomgeving. Dit betekent onder andere dat wij kritisch naar onszelf kijken, dat wij oog hebben voor elkaars sterke en zwakke punten, dat wij met elkaar spreken en zo min mogelijk over elkaar en dat wij een 'open mind' hebben voor zowel het geven alsook het nemen van kritiek.

Omgangsnormen

Als Wellermedewerker en als Wellercollega willen wij ons prettig en veilig voelen. Pesten, agressie, discriminatie of opmerkingen/gedragingen met een seksuele of seksistische ondertoon worden niet geaccepteerd. Grappen die ten koste gaan van een ander laten wij achterwege. Ter voorkoming van gevoelige en ongewenste situaties in de persoonlijke sfeer beschikt Weller over een extern vertrouwenspersoon.





Woning- toewijzing

De maatschappij, lees overheid en klant, verwacht van ons een eerlijke en transparante woonruimteverdeling in de zin van 'inschrijving, woningtoewijzing en plaatsing'. Weller hecht hier veel belang aan.

Woningdistributie

Het beheren, verhuren en verkopen van woningen doen wij op transparante en integere wijze, op basis van vooraf vastgelegd beleid. Aanvragen van bekenden, vrienden en medewerkers worden op dezelfde wijze behandeld als aanvragen van klanten.



Zakelijke verhoudin- gen

Weller heeft veel contact met leveranciers: wij worden bij onze product- en dienstverlening ondersteund door allerlei bedrijven. Wij willen een betrouwbare partner zijn voor zowel klanten als relaties en stakeholders, die afspraken en betalingen goed en tijdig nakomt.

Afspraken met stakeholders

Ook een leverancier beschouwen wij als klant. Ter waarborging van continuïteit en kwaliteit maken wij prestatieafspraken met onze leveranciers.

Integriteit

Wij brengen een duidelijke en transparante scheiding aan tussen werk en privé. Verder hanteren wij marktconforme prijzen en voorwaarden. Twijfel op het gebied van integriteit en belangenverstrengeling worden direct gemeld aan onze leidinggevende.

Weller heeft ter ondersteuning een intern Register melding voorkomen integriteitsproblemen, en een openbaar Klokkenluidersreglement.

Stakeholder als verlengstuk

Onze huurders zullen de door ons ingeschakelde leveranciers en bedrijven veelal als een verlengstuk van Weller zien. Daarom mogen en zullen wij als Weller hoge eisen stellen aan onze leveranciers en bedrijven. Wij maken onze leveranciers vóóraf duidelijk welke bedrijfsfilosofie Weller hanteert en welke kwaliteit van dienstverlening wij ten aanzien van onze huurders verwachten.

Professionaliteit

In onze contacten met leveranciers en bedrijven handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer. Bij het afsluiten van contracten letten wij met name op een klantgerichte attitude, een goede prijs/kwaliteitsverhouding en sociaal maatschappelijk rendement.

Relatiegeschenken en uitnodigingen

Wij vinden een goede relatie met stakeholders heel belangrijk. Het ingaan op een uitnodiging, altijd in overleg met de leidinggevende, kan daaraan een functionele bijdrage leveren. Een etentje betalen wij echter bij voorkeur omwille van de integriteit zelf. Persoonlijke gunsten van (potentiële) stakeholders wijzen wij af. Ook laten wij ons niet sponsoren.

Privacy

De door ons verzamelde gegevens over onze leveranciers hanteren wij uitsluitend om onze klant beter van dienst te kunnen zijn.

Deze Gedrag- en Integriteitscode heeft geen vrijblijvend karakter. Weller zal maatregelen treffen als er in strijd met de code wordt gehandeld.

Als er twijfel ontstaat met betrekking tot integriteit zullen wij dit, via onze direct leidinggevende, melden in het interne Register melding voorkomen integriteitsproblemen.

Status en handhaving code



