

**Integriteits- en gedragscode
“Zo doet Oost West Wonen dat!”**

Oost West Wonen is een maatschappelijke onderneming die midden in de samenleving staat.

In deze Integriteits- en gedragscode beschrijven wij de sfeer hoe wij om willen gaan met onze huurder, met onze leveranciers, met onze bedrijfseigendommen en met elkaar. Voor nieuwe medewerkers is het een korte kennismaking met de organisatie. Voor collega's is het bedoeld om af en toe eens door te bladeren, om soms weer even het geheugen op te frissen. Oost West Wonen is een lerende organisatie, waarbij de steun en medewerking van alle medewerkers onontbeerlijk is.

De medewerkers van Oost West Wonen doen hun werk in intensieve wisselwerking met de maatschappelijke omgeving. Het is dan ook van groot belang dat onze huurders en onze stakeholders vertrouwen (kunnen) hebben in Oost West Wonen als organisatie en in de mensen die met elkaar het gezicht van Oost West Wonen bepalen. We zijn ons daarbij bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dat is voor ons de reden om een aantal zaken vast te leggen in een Integriteits- en gedragscode.

Deze Integriteits- en gedragscode geldt voor iedereen die optreedt namens Oost West Wonen. Dus niet alleen voor medewerkers, het Managementteam, de directeur-bestuurder, de Raad van Commissarissen en de Ledenraad, maar ook voor bedrijven en instanties die werken in opdracht van Oost West Wonen. Waar in dit document wordt gesproken van "de medewerker", wordt dus tevens bedoeld op "de representant" van Oost West Wonen.

In deze Integriteits- en gedragscode wil Oost West Wonen een aantal belangen veilig stellen: het belang van onze huurders, het belang van onze medewerkers, het belang van Oost West Wonen en het belang van de samenleving. Op sommige punten formuleren we de code in de vorm van concrete regels; op veel andere punten in de vorm van algemene gedragslijnen. Hiervoor is bewust gekozen. De code heeft als doel dat medewerkers/representanten hun handelen binnen de specifieke context goed interpreteren, beoordelen en afwegen. Niet om deze verantwoordelijkheid van ze over te nemen.

Deze Integriteits- en gedragscode is een openbaar document. Oost West Wonen en haar medewerkers willen op de inhoud te allen tijde aanspreekbaar zijn. Huurders, woningzoekenden, externe relaties en andere belanghebbenden kunnen de code inzien op de website van Oost West Wonen. Leveranciers en bedrijven die in opdracht van ons werken, zal Oost West Wonen apart informeren. Zij worden geacht van de inhoud van de code op de hoogte te zijn en weten dus aan welke afspraken en gedragsregels Oost West Wonen hen zullen houden. Oost West Wonen vindt het belangrijk dat alle betrokkenen zich houden aan deze code.

Deze Integriteits- en gedragscode is niet bedoeld als wetboek met regels en sancties, want de interpretatie van criteria en normen verandert en ontwikkelt zich in de tijd. Oost West Wonen hoopt vooral een proces op gang te brengen van bewustwording en dialoog. Schatten we de gevolgen en de risico's van bepaalde situaties goed in? Maken we daarin dezelfde afwegingen? Praten we hier voldoende over met elkaar? Hoe zorgen we ervoor dat we niet alleen integer handelen, maar ook nog eens integer overkomen?

Dit alles in de wetenschap dat de grens tussen 'gewenst gedrag' en 'ongewenst gedrag' niet altijd helder aan te geven is en per situatie anders kan lopen. In het navolgende passeren een aantal thema's de revue die van belang zijn wanneer Oost West Wonen het heeft over gedrag en integriteit.

Missie van Oost West Wonen

De missie van Oost West Wonen luidt: “_____”.

Wij vinden dat goed wonen in onze dorpen op Goeree-Overflakkee betekent dat woningen in alle typen goed en betaalbaar zijn en in een vitale woonomgeving staan. Wij hebben tevreden huurders omdat we toegankelijk, bereikbaar en betrokken zijn. Wij werken bij Oost West Wonen constant aan ontwikkeling in een prettige, collegiale en resultaatgerichte werkomgeving.

Ons motto is: “_____”.

Prettig wonen houdt voor ons echter niet op bij de voordeur. Een schone, veilige en leefbare woonomgeving vinden wij net zo belangrijk. Daarin zijn wij actief en werken samen met onze huurders en partners.

Dit betekent voor ons het volgende:

- We zorgen, samen met onze huurders en partners, voor goede woningen en een woonomgeving die schoon, heel en veilig is;
- We stemmen onze dienstverlening af op individuele wensen (maatwerk);
- We onderhouden persoonlijk contact;
- We leveren snelle service;
- We hebben korte lijnen;
- Onze huurder heeft te maken met één contactpersoon.

Kwaliteitszorg bij Oost West Wonen

In eenvoud ligt onze kracht. We voorkomen omslachtige procedures en bureaucratie. Door “gebiedsgericht” te werken en lijnen tussen medewerkers zo kort mogelijk te houden, reageren wij slagvaardig op wensen van de huurders en ontwikkelingen in de buurt. Het leveren van kwaliteit gaat niet vanzelf. Het is een kwestie van proberen, afspreken, vastleggen en evalueren. We staan open voor vernieuwing en verandering. We maken ook fouten. Dat is niet erg, want daar leren we van! We erkennen fouten en zorgen ervoor dat een fout wordt hersteld.

Mensen geloven wat je doet, minder wat je zegt

De sfeer bij Oost West Wonen

Het formaat van onze organisatie maakt dat we van elkaar weten wie we zijn en wat we doen. Elkaar kennen maakt het mogelijk om samen te werken. Of we nu op kantoor zitten of bij de huurders werkzaam zijn, samen vormen we Oost West Wonen. We doen verschillende dingen, maar het uiteindelijke doel is hetzelfde. Iedereen draagt daar op eigen wijze een steentje aan bij. Ieder van ons heeft de verantwoordelijkheid om ideeën of wensen ter verbetering intern aan te kaarten en met elkaar te bespreken. Als we iets niet weten of niet kunnen is dat niet erg. Dan schakelen we collega's of derden in die het wel weten of kunnen. Dat betekent dat we in een sfeer werken waar “kwestbaar opstellen” normaal is.

Governance hoort onlosmakelijk bij toezicht (RvC) en bestuur (directeur-bestuurder)

Ook op het gebied van governance en intern toezicht stelt Oost West Wonen zich maximaal transparant op en wordt er continu gezocht naar verbetermogelijkheden. De Raad van Commissarissen, het bestuur en alle medewerkers handelen zowel naar de letter als de geest van de actuele governancecode en zijn zeer alert op verbeterpunten.

Competenties van medewerkers

Zonder medewerkers zou Oost West Wonen niet bestaan en zonder tevreden medewerkers zouden we niet die kwaliteit kunnen leveren die we willen nastreven. Kwaliteit leveren gaat beter wanneer medewerkers competent zijn (vakmanschap), zich verbonden voelen met de maatschappelijke taak en de huurders, het vertrouwen hebben van de collega's en autonomie ervaren in de wijze waarop ze hun vakmanschap kunnen uitoefenen.

Oost West Wonen bevordert deskundigheid en wil een lerende organisatie zijn. Het is belangrijk te blijven leren en groeien en daarom staat ontwikkeling hoog in het vaandel.

Bij elke functie horen ook functiespecifieke competenties die het mogelijk moeten maken dat ieders talenten zoveel mogelijk worden benut om de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden zo goed mogelijk uit te kunnen voeren. Uitgangspunt is dat "werk leuk is"!

Zo gaan we om met onze huurders en partners

Ambassadeur

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

Fatsoen

Onze huurders behandelen we zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk en vriendelijk. We reageren op een vraag van een huurder zoals we die zelf graag beantwoord zouden willen zien. Zijn wij niet aanwezig, dan bellen wij terug en vragen niet 'het zelf nog maar eens te proberen'.

We respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Ons persoonlijk oordeel houden we voor onszelf en we gedragen ons professioneel. Dat we gericht zijn op onze huurders betekent niet dat we alles moeten doen wat de huurder van ons vraagt. Als onze persoonlijke integriteit, veiligheid of (geestelijke) gezondheid in het gedrang komt, trekken we een duidelijke grens. We bespreken dit intern en gaan actief op zoek naar andere (creatieve) oplossingen. Dit doen we echter fatsoenlijk en onderbouwd met argumenten.

Openheid

In beginsel houden we ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen. Wij zullen en kunnen dit ook uitleggen aan de huurder 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. We vinden overigens dat procedures ruim geformuleerd moeten zijn en we kiezen voor zo weinig mogelijk regels. We gaan er van uit dat onze medewerkers professionals zijn, die zelf uitstekend kunnen bepalen wat en wanneer het beste is. Vertrouwen is hierin de basis.

Representatief

We letten op ons taalgebruik en op hoe we er uit zien. We gebruiken geen onnodige krachttermen. Dat de kleding schoon en verzorgd is spreekt voor zich.

Pers

Ter voorkoming van misverstanden laten we de contacten met de pers altijd verlopen via de directie.

Privacy gevoelige informatie

Informatie 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 niet bij derden terecht komt die daar niets mee te maken hebben. Wij houden ons aan de wet- en regelgeving met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens.

Klachten

Klachten van huurders nemen we serieus, óók als de klacht over onszelf gaat. Elke klacht geeft informatie over wat de huurder van ons vindt, of we het er nou mee eens zijn of niet. Wij vinden het dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij er van kunnen leren. Oost West Wonen heeft een klachtenregeling. We leggen aan huurders de regeling uit of wijzen hen op het bestaan hiervan. Wij zien een klacht als een kans!

Legitimatiebewijzen

Wij beschikken over een legitimatiebewijs. Wij hebben dit bewijs steeds bij ons en tonen dat op verzoek. Wij vinden ook dat medewerkers die namens ons werken zich als werknemer van hun bedrijf op verzoek moeten legitimeren.

Zo gaan we om met leveranciers

Afspraken

In ons werk hebben we niet alleen te maken met bewoners als huurders, maar ook met leveranciers als partners. We willen een betrouwbare partner zijn met wie het goed zaken doen is. Met onze leveranciers maken we duidelijke afspraken over de kwaliteit die wij leveren en geleverd willen zien, over werkwijzen die we volgen, over hoe en wanneer we betalen en over hoe we omgaan met klachten.

Professioneel

In contacten met leveranciers en aannemers handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer. In het zaken doen letten we op een goede prijs/kwaliteit verhouding en geven alle betrokkenen een gelijke kans. We voorkomen elke schijn van belangenverstremgeling en gebruiken daarbij ons gezonde verstand.

Relatiegeschenken

We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers. Wij zijn ons er van bewust dat de relatie met leveranciers en stakeholders de toets van de integriteit dient te kunnen doorstaan. Persoonlijke voordelen en cadeaus passen niet in onze denkbeelden over integriteit. We verwachten van elkaar, indien er toch sprake is van een cadeau of een persoonlijk voordeel, dat we dat bespreken met collega's of met leidinggevenden.

Uitnodigingen van derden voor werkbezoeken, wedstrijden, reisjes, concerten, etentjes en dergelijke worden altijd gemeld aan één van de MT leden waarna in goed overleg wordt besloten al of niet op de uitnodiging in te gaan. In het gesprek hierover komt het vraagstuk van integriteit uiteraard aan bod.

Zo gaan wij om met elkaar

Aanspreken

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goede werksfeer. We praten met elkaar in plaats van over elkaar en we staan open voor het geven en ontvangen van feedback. Feedback of een positief kritische opmerking heeft betrekking op wat we doen, niet op wie we zijn of hoe we er uit zien.

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. Opmerkingen over iemands religie, afkomst, taal of huidskleur maken tolereren we niet, evenmin als 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 ander dit ervaart.

Seksuele intimidatie, verbaal en/of nonverbaal geweld tolereren wij niet!

Zo gaan we om met bedrijfseigendommen

Bedrijfseigendommen gebruiken we natuurlijk voor ons werk en dat doen we zorgvuldig, voorzichtig en we houden ons aan de veiligheidsvoorschriften. We houden ze schoon en als er iets stuk gaat melden we dat.

Bij het rijden in een bedrijfsauto houden we ons aan de verkeersregels. Bekeuringen zijn voor eigen rekening.

Voor e-mail en internet geldt dat het absoluut niet is toegestaan om sites te bezoeken of berichten te verzenden met een racistisch, discriminerend, pornografisch of op andere wijze een beledigend of aanstootgevend karakter.

Oost West Wonen respecteert de privacy van medewerkers. Alleen wanneer er aantoonbare vermoedens zijn van misbruik of van strafbare feiten zal het gebruik van bedrijfseigendommen worden gecontroleerd.

Privé-gebruik bedrijfseigendommen

Oost West Wonen staat privé-gebruik van bedrijfseigendommen niet toe behoudens digitale apparatuur als mobiele telefoons en ipads.

Niet toegestaan privé-gebruik van bedrijfseigendommen of het niet houden aan de afgesproken wijze van gebruik wordt aangemerkt als oneigenlijk gebruik waartegen zal worden opgetreden.

Veilig werken

Wij zijn op de hoogte van de inhoud van het Arbobeleidsplan en handelen conform de voorschriften. Wij nemen op de bouwlocaties de Arbo-voorschriften in acht. Dat geldt overigens ook voor de medewerkers die daar in onze opdracht werken. Wij beschikken over persoonlijke beschermingsmiddelen en gebruiken die ook. Tegen onveilig werken treden wij op.

Integriteit

Ook wat betreft integriteit en gedrag hebben medewerkers van Oost West Wonen een lerende attitude en is er sprake van Permanente Educatie door het bijwonen van bijvoorbeeld een interne of externe training of integriteitssessie. Het onderwerp integriteit wordt zeer regelmatig in teambesprekingen geagendeerd.

Nevenwerkzaamheden

Onze medewerkers staan midden in de maatschappij en een aantal verricht ook nevenwerkzaamheden waar Oost West Wonen van harte achter staat. Medewerkers melden nevenwerkzaamheden bij P&O omdat het in ieders belang is dat er een check plaatsvindt op eventuele tegenstrijdige belangen.

Tot slot

De voorgaande tekst vormt de bedrijfscode van Oost West Wonen. De organisatie en de sfeer waarin wij werken zijn hierin omschreven. Wij hebben geprobeerd niet te veel regels te stellen, maar nadruk te leggen op onze houding en gedragingen en het hebben van een eigen verantwoordelijkheid. Houd de genoemde onderwerpen bespreekbaar en handel ernaar. Zo vormen we samen Oost West Wonen.

Deze Integriteits- en gedragscode is met instemming van de Ondernemingsraad (4 februari 2020) door het bestuur vastgesteld op 11 februari 2020.

Alle medewerk(st)ers hebben een exemplaar ontvangen en voor ontvangst getekend.

De Raad van Commissarissen heeft de Integriteits- en gedragscode goedgekeurd op 3 februari 2020 en ook ondertekend.