

sshn

de studentenhuysvester in Nijmegen

Gedrags- en integriteitscode

Januari 2008

Bij twijfel niet inhalen!

In deze gedrags- en integriteitscode beschrijven we hoe we om willen gaan met onze klant, met onze leveranciers, met onze bedrijfseigendommen en met ons zelf, als goed werknemer. Deze spelregels gelden voor iedereen die in naam van de SSHN in actie komt. Dit zijn de medewerkers, directie, leden van de Raad van Commissarissen en alle commissieleden van de SSHN maar ook de bedrijven of instanties, die werken voor of optreden namens de SSHN. De SSHN vindt het noodzakelijk dat alle betrokkenen zich conformeren aan deze code. De code is een openbaar stuk, leveranciers en huurders zijn op de hoogte gebracht van het bestaan van de code, kunnen deze lezen op onze internetsite en kunnen de SSHN hierop dan ook aanspreken.

Er is in hoofdlijnen vastgelegd wat wel en niet kan, en wat wel en niet mag. Dit onder het motto: bij twijfel niet inhalen. Het is geen dichtgetimmerd en uitputtend reglement. Er staat zeker niet over ieder onderwerp precies in wat wel en niet kan en mag. De code geeft de richting aan en moet gezien worden als een hulpmiddel. Het gaat om de houding, niet zo zeer om de regels.

We onderscheiden een viertal hoofdgebieden:

1. Woonruimteverdeling;
De SSHN heeft een unieke positie als het gaat om de woonruimte verdeling voor de student. Hoe gaan we hier zorgvuldig mee om?
2. Zakelijk houden van relaties
Hoe houden we de relaties met klanten en leveranciers zuiver?
3. Gebruik van bedrijfsmiddelen
Waar liggen de grenzen met betrekking tot privé-gebruik van bedrijfsmiddelen van de SSHN? En bij het gebruik van werktijd voor privé aangelegenheden?
4. Goed werknemerschap
Hoe gaan we om met ons eigen handelen en met onze klanten en collega's ?

1. Woonruimteverdeling

- *Bij het zoeken naar een woning of kamer gelden voor het personeel, familie en bekenden daarvan dezelfde regels als voor andere woningzoekenden.*

De verdeling van woningen en kamers is binnen de SSHN aan duidelijke regels gebonden. De SSHN heeft de zorg voor het verdelen van haar woonruimte en doet dat ook zeer zorgvuldig.

De wijze waarop dit gebeurd is uitputtend beschreven op de website www.sshn.nl.

Daar waar er volgens volgorde van inschrijftijd wordt toegewezen, wordt dit op de website wekelijks verantwoord. Dit alles wordt geregeld met in achtneming van de voorwaarde dat de huurder tot de doelgroep van de SSHN moet behoren om voor een woning in aanmerking te komen, met uitzondering van de appartementen voor Boeckstaetehof en Vredeburg.

Verzoeken om voorrang, om welke reden dan ook, worden uitsluitend al of niet gehonoreerd door de Commissie van Toewijzing SSHN.

2. Het zakelijk houden van relaties

- *Het aannemen van geschenken of uitnodigingen is aan een aantal voorwaarden verbonden.*
- *Er mogen geen verwachtingen bij relaties en leverancier uit voortvloeien.*

Afspraken

In ons werk hebben we niet alleen te maken met bewoners als klanten, maar ook met leveranciers. We willen voor hen een betrouwbare partner zijn met wie correct zaken worden gedaan. Met onze leveranciers maken we duidelijke afspraken over de kwaliteit die wij geleverd willen zien, over de werkwijze 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 – ter beoordeling van de SSHN - een gelijke kans. We voorkomen elke schijn van belangenverstrengeling en gebruiken daarbij ons gezonde verstand.

Wanneer wij 'huisaannemers' inschakelen voor privé werkzaamheden melden we dit aan onze direct leidinggevende. Ook overleggen we, ingeval van de minste twijfel, nota's en betalingsbewijzen aan deze leidinggevende.

Wanneer via een relatie een inkoopkorting voor het personeel afgesproken is, vindt de bestelling van de goederen plaats na afstemming met het hoofd Technisch Beheer.

Relatiegeschenken

We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers. Naar onze overtuiging staan persoonlijke voordelen een zuivere werkrelatie in de weg. Het aannemen van dure geschenken of giften kan bij de gever verwachtingen wekken waar we niet aan willen of kunnen voldoen. We zijn ons daarvan bewust. Om die reden nemen wij geschenken met een waarde van meer dan € 75,- niet aan.

Op uitnodigingen van derden voor werkbezoeken, wedstrijden, reisjes, concerten e.d. gaan wij uitsluitend in als deze schriftelijk aan de organisatie en de medewerker gericht zijn. Voorafgaand aan de mogelijke acceptatie melden en verstrekken wij deze uitnodiging ter beoordeling aan de direct leidinggevende. Deze neemt daarbij grenzen in acht. Letterlijk als het om bijvoorbeeld een voetbalwedstrijd gaat (Eindhoven thuis is prima, maar uit naar Italië of Engeland niet).

Wanneer we van een bestaande relatie een uitnodiging accepteren voor een bezoek aan een bedrijf of excursie in het buitenland zijn we daar terughoudend in en betalen we als SSHN zelf de reis- en verblijfskosten (na goedkeuring directie).

Zolang we in onderhandeling zijn met een nieuwe relatie nemen we geen uitnodigingen aan. Wanneer we uitgenodigd worden voor een dagje golfen, zeilen o.i.d. dan wordt dit aan de direct leidinggevende gemeld en wordt er een ADV dag voor ingeleverd.

3. Gebruik van bedrijfsmiddelen

- *Er wordt zorgvuldig met bedrijfseigendommen omgegaan.*
- *Bedrijfsmiddelen worden hooguit heel beperkt gebruikt voor privé zaken.*
- *Privé aangelegenheden worden zoveel mogelijk buiten werktijd geregeld.*

We gaan verantwoord om met onze bedrijfsmiddelen (gelden, goederen diensten, kennis). Daarbij vermijden we het maken van onnodige kosten. Bedrijfseigendommen gebruiken we natuurlijk voor ons werk en dat doen we zorgvuldig en voorzichtig. 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. Dit geldt overigens ook wanneer er voor dienstritten gebruik wordt gemaakt van een privé-auto.

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. De SSHN heeft hiervoor op haar intranet een reglement E-mail en Internetgebruik opgesteld.

De SSHN respecteert de privacy van medewerkers.

Wanneer er echter naar het oordeel van de leiding aantoonbare vermoedens zijn van misbruik of van strafbare feiten zal het gebruik van bedrijfseigendommen worden gecontroleerd.

Privé-gebruik bedrijfseigendommen.

Eigendommen van de SSHN worden niet mee naar huis genomen. Lenen van eigendommen van de SSHN is alleen toegestaan na toestemming van de direct leidinggevende.

De SSHN staat beperkt privé-gebruik van de bedrijfseigendommen toe als:

- de omvang en de daarmee gemoeide kosten zeer beperkt van omvang zijn
- het de normale bedrijfsuitoefening niet belemmert
- dit in eigen tijd gebeurt

Als wij bedrijfseigendommen privé gebruiken:

- betalen wij daar alle kosten en eventuele reparaties van
- melden en vergoeden wij de eventuele schade
- zorgen wij dat het gebruik bij de leiding bekend is

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

We zorgen ervoor dat we niet onveilig werken, mocht dit toch het geval zijn dan treden wij daar tegen op of melden dat. Wij nemen de Arbo-voorschriften in acht. Dat geldt overigens ook voor de medewerkers die daar in onze opdracht werken.

Werktijd

Ook werktijd is een eigendom van de SSHN. Voor het werk dat we in die tijd leveren krijgen we een salaris terug. Daarom maken wij afspraken met een dokter, tandarts, e.d. zo mogelijk buiten werktijd.

4. Goed werknemerschap

- *Behandel klanten zoals je ook zelf behandeld wilt worden*
- *Spreek elkaar aan op ongewenst gedrag*
- *Ga zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie*
- *Roddel niet en maak geen discriminerende of seksistische opmerkingen.*
- *Belangenverstrengeling wordt voorkomen.*

Zo handelen we zelf

Verantwoordelijkheid

We zijn onderdeel van een maatschappelijke organisatie met een publieke taak. Dat geeft een bepaalde verantwoordelijkheid naar onze klanten en bedrijven en ook naar de SSHN als organisatie. Doelstelling is met ons handelen ook het vertrouwen in de SSHN te versterken. Daarbij zijn we verantwoordelijk voor ons eigen handelen, we zorgen ervoor dat we zelf verantwoord kunnen handelen.

Daarom werken we op een professionele wijze en geven we elkaar en onze leidinggevenden juiste, relevante informatie.

De juiste belangen

Wanneer een nevenactiviteit, een commissariaat of bestuursfunctie, vrijwilligerswerk en dergelijke raakvlakken heeft met de uitoefening van onze functie melden we dit bij de direct leidinggevende. Ook wordt gemeld wanneer financiële belangen elkaar raken, dit geldt ook voor belangen van familie, vrienden en bekenden bij een zakelijke relatie van de SSHN. Openheid en transparantie zijn nodig om de schijn van belangenverstrengeling te vermijden.

Zo gaan we om met onze klanten.

Fatsoen

Onze klanten behandelen we zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk, professioneel en vriendelijk. We reageren op een vraag van een klant zoals we die zelf graag beantwoord zouden willen zien. Zijn wij niet aanwezig dan bellen wij zo mogelijk even terug.

We respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Ons persoonlijk oordeel houden we voor onszelf en we gedragen ons professioneel. Klantgericht betekent niet dat we alles moeten doen wat de klant van ons vraagt. Als onze persoonlijke integriteit, veiligheid of (geestelijke) gezondheid in het gedrang komt trekken we een duidelijke grens. Dit doen we natuurlijk fatsoenlijk en omkleed met argumenten. In zo'n geval zoeken we creatief naar een andere oplossing om de klant te helpen.

Openheid

In beginsel houden we ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen. Wij zullen en kunnen dit ook uitleggen aan de klant als 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.

Representatief

We letten op ons taalgebruik en op hoe we er uit zien. We gebruiken geen krachttermen. Dat onze 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 of de door de directie daarvoor aangewezen personen.

Privacygevoelige 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 afspraken van ons reglement verwerking persoonsgegevens.

Klachten

Klachten van klanten 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. Wij vinden het dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij er van kunnen leren. De SSHN heeft een uitgewerkte klachtenprocedure die op de website staat vermeld. We leggen aan klanten de regeling uit of wijzen hen door middel van verwijzing naar de internetsite ook op het bestaan van de geschillencommissie.

Legitimatiebewijzen

Wij beschikken over een legitimatiebewijs. Wij hebben dit bewijs steeds bij ons en tonen dat – als we in de wooncomplexen voor ons werk aanwezig zijn - op verzoek. Wij vinden ook dat medewerkers die namens ons werken zich als werknemer van hun bedrijf op verzoek moeten kunnen legitimeren.

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 kritiek. Mochten er desondanks zaken zijn die echt niet door de beugel kunnen en die niet in redelijk overleg met de leidinggevenden kunnen worden besproken en opgelost dan bestaat de mogelijkheid dat deze via de klokkenluiderregeling (zie op de intranetsite) gemeld worden.

Collegiale vervanging

Natuurlijk heeft iedereen zijn of haar eigen werk. Maar wanneer iemand afwezig is door vakantie of ziekte worden de taken en werkzaamheden van diegenen zoveel mogelijk waargenomen door collega's van dezelfde of van andere afdelingen. In de waar te nemen taken en werkzaamheden wordt in onderling overleg een prioriteit gesteld.

Omgang

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 meer 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.