

Gedragcode

WOON **OP** MAAT



WOON **OP** MAAT  
THUIS IN **WONEN**

# Onze missie

## ONZE MISSIE

Wonen is een primaire levensbehoefte. Huurders en bewoners willen een woning kunnen kiezen die past bij hun eigen behoefte. Onze strategie is gericht op het bevredigen van de behoefte van onze klanten, oftewel: 'WOONopMAAT'.

WOONopMAAT is een particuliere onderneming met een maatschappelijk nut. Woningen en financiën zijn de middelen, maar tevredenheid en waardering van de klant, de overheid en andere belanghebbenden bij onze corporatie vormen ons doel.

De missie van WOONopMAAT is:

**We streven naar optimale keuzevrijheid, een breed aanbod aan producten en diensten tegen scherpe prijzen en een hoogwaardige dienstverlening voor al onze klanten. Wij doen dit niet alleen, maar met een aantal partnerorganisaties.**

Uitgaande van deze missie heeft WOONopMAAT 4 hoofddoelstellingen geformuleerd:

WOONopMAAT:

- 1) Biedt voor iedereen zoveel mogelijk keuze.
- 2) Weet wat er speelt in uw wijk.
- 3) Is betaalbaar en vertrouwd.
- 4) Zorgt voor prettig wonen in gevarieerde wijken.



# Vooraf

Deze gedragscode geeft aan welke waarden en normen wij als WOONopMAAT hanteren. Daarmee geeft deze code in positieve zin richting aan ons gedrag richting onze klanten, hoe wij onderling met elkaar omgaan en aan de betrouwbaarheid en integriteit die wij nastreven.

Het ontwikkelen van deze gedragscode is een gevolg van de resultaten van het onderzoek door WOONopMAAT naar de tevredenheid van haar klanten en van haar medewerkers.

Deze gedragscode is ontwikkeld door een werkgroep bestaande uit medewerkers van WOONopMAAT. Bij het ontwikkelen van deze gedragscode hebben wij als leden van de werkgroep onze collega's betrokken bij het benoemen van de gedragsregels en voorbeelden in deze gedragscode.

De onderwerpen van deze gedragscode zijn:

1. Klantgericht
2. Betrouwbaar
3. Interne Communicatie
4. Omgaan met elkaar
5. Integriteit



# Klantgericht

De tevredenheid en waardering van onze klanten is ons doel. We realiseren ons dan ook dat eigen houding en gedrag van belang zijn voor de tevredenheid van onze klanten. Eén van onze bedrijfscompetenties is klantgerichtheid.

Wij stellen de in- en externe klant centraal binnen de kaders (mogelijkheden en beperkingen) van WOONopMAAT. We gaan in ons handelen uit van de belangen van onze klanten. We streven er naar de wensen en belangen van onze klanten te kennen en te begrijpen.



# Klantgericht

- **We behandelen onze klanten met respect.**
- **We bieden zoveel mogelijk duidelijkheid naar onze klanten en houden daarom ook elkaar onderling op de hoogte.**
- **We verplaatsen ons in de positie van de klant.**
- **We zoeken (samen) naar oplossingen voor onze klanten.**
- **We bieden onze klanten keuzemogelijkheden.**
- **Als een collega (interne klant) mij iets vraagt dan denk ik mee en probeer hem/haar verder te helpen.**



# Klantgericht

Een medewerkster kan een vraag van een klant niet direct beantwoorden. Ze vraagt daarom om het telefoonnummer van de klant en spreekt af terug te bellen. Vervolgens bespreekt ze het probleem met een collega. Al snel wordt duidelijk dat de vraag niet zo simpel te beantwoorden is. Ze belt daarom de klant terug en spreekt een nieuw moment af waarop ze contact zal opnemen met de klant.

Als WOONopMAAT-medewerker heb je wel eens informatie nodig van een collega. Voor je collega is het nuttig en leuk om te horen waar je die informatie voor nodig hebt en wanneer, zodat duidelijk is waar hij/zij je precies mee kan helpen. Wees zelf ook behulpzaam als een collega een vraag heeft. En lukt het niet (direct) je collega te helpen, zeg dit dan eerlijk, en probeer mee te denken bij wie hij/zij wel met deze vraag terecht kan.

Een medewerker heeft een klant aan de telefoon. Het valt zijn collega op dat hij al snel overgaat in “je” en “jij” tijdens het gesprek met de klant. Na afloop van het telefoongesprek vraagt de collega aan de medewerker of de klant zelf vroeg om hem met “je” en “jij” aan te spreken. De medewerker zei dat hij het zelf niet prettig vindt om “u” te blijven zeggen. Zijn collega gaf toen aan dat het vooral gaat om wat de klant prettig vindt. En dat het beter is “u” te blijven zeggen tot het moment dat de klant duidelijk aangeeft met “je” en “jij” aangesproken te willen worden.

Een medewerker heeft de volgende dag een cursus. Omdat hij dan niet bereikbaar is voor (in- en externe) klanten, zet hij zijn telefoon aan het eind van de werkdag op “niet storen” en laat hij ook even aan de receptie weten dat hij de volgende dag op cursus is.



# Klantgericht

Een bewoner had een ernstige klacht. Deze bewoner staat bekend als een goede bewoner die nooit problemen heeft gegeven. De medewerker die de klacht besprak met de bewoner was van mening dat de klacht van de bewoner terecht was. De medewerker stelde aan zijn leidinggevende voor om iets te doen om deze bewoner te compenseren voor de last die was ondervonden. De leidinggevende had de indruk dat de medewerker hier goed over na had gedacht en steunde hem in de oplossing die de medewerker voorstelde.

Een medewerker krijgt een klant aan de telefoon met een probleem, waarover eerder met WOONopMAAT contact is geweest. Hij is toen te woord gestaan door een collega. Binnen de betreffende afdeling zijn er regelmatig momenten van overdracht, waarin wordt doorgesproken wat er die dag of week is gebeurd. Hierdoor is de medewerker nu op de hoogte van de situatie, en kan hij de klant direct helpen.

Een bewoner krijgt een nieuwe woning toegewezen. WOONopMAAT kan hierbij in veel situaties keuzemogelijkheden bieden. Zo kan de bewoner bijvoorbeeld de kleur van de voordeur kiezen, of de badkamertegels. Voor de bewoner is dit prettig, omdat de woning zo beter aansluit bij zijn eigen smaak. De medewerker attendeert de bewoner op deze keuzemogelijkheden en geeft aan dat ze ook kunnen adviseren bijvoorbeeld met betrekking tot stoken/ventileren in de woning.



# Betrouwbaar

Onze tweede bedrijfscompetentie is betrouwbaarheid. Van elke medewerker wordt verwacht dat hij of zij betrouwbaar is.

Onder betrouwbaarheid wordt verstaan: We handelen op transparante wijze en komen afspraken na. Daarbij hebben wij oog voor de doelen en belangen van WOONopMAAT.



## Betrouwbaar

- **Afspraak is afspraak, ik kom mijn belofte aan een klant of collega na.**
- **Excuses maken als je iets fout hebt gedaan, is geen zwakte maar getuigt van karakter.**
- **Ik ben onderdeel van een proces, en neem de verantwoordelijkheid voor mijn eigen werk.**
- **Ik spreek positief over WOONopMAAT.**
- **We zijn transparant en geven duidelijk aan wat de klant van ons mag verwachten.**



# Betrouwbaar

Een medewerker komt erachter dat hij een fout heeft gemaakt bij het budgetteren van materiaal. Doordat hij dit tijdig aangeeft, kunnen de gevolgen worden beperkt voor collega's die zich bezig houden met bestellingen en de uitvoering.

Bij het binnenkomen van facturen, is het van belang dat de achtergrond en oorsprong bekend is. Hiervoor is het nodig dat formulieren zijn ingevuld of gegevens aangeleverd. Door dit tijdig en volledig te doen neem je je collega's een hoop extra uitzoekwerk achteraf uit handen en kun je irritaties voorkomen.

Een medewerker is langer bezig bij een bewoner dan verwacht. Hierdoor is de kans groot dat hij te laat komt bij zijn volgende afspraak. Omdat hij dit ziet aankomen, belt hij vast even om te laten weten dat het helaas niet gaat lukken om op tijd te zijn en geeft hij aan op welk moment hij er wel kan zijn.

Een bewoner klaagt tegen een medewerker over haar verouderde keuken. Ze is van mening dat deze dringend toe is aan een renovatie. De medewerker doet geen toezeggingen, maar zegt dit te zullen bespreken. Hij kiest ervoor om eerst intern te overleggen binnen WOONopMAAT over wat wel/niet mogelijk is in dit geval. Daarmee kan hij met een duidelijk antwoord terugkomen bij deze bewoner en scheidt hij geen verkeerde verwachtingen.

Als medewerker kun je zelf een bijdrage leveren aan het beeld dat anderen hebben van WOONopMAAT, door je (ook buiten werktijd) positief over WOONopMAAT uit te laten.



## Interne communicatie

Uit het klant- en medewerkerstevredenheidonderzoek kwam als verbeterpunt naar voren de 'interne communicatie'. Daarbij ging het ondermeer om meer "duidelijkheid, van elkaar weten wat we doen, meer informatie overbrengen".

Open en transparante communicatie vinden wij belangrijk binnen WOONopMAAT. We zorgen ervoor dat collega's op de hoogte zijn van relevante zaken.



## Interne communicatie

- Ik breng anderen op de hoogte van zaken die voor hen relevant zijn.
- Ik werk open en transparant, en stel informatie beschikbaar voor mijn collega's.
- Ik vertoon geen eilandgedrag, maar zoek contact met collega's van andere afdelingen van WOONopMAAT en sta open voor contacten met collega's.



## Interne communicatie

Een medewerker komt op een vaste dag in de week naar kantoor om te horen of er nog nieuws is. Met de collega's in zijn team heeft hij afgesproken dat zij hem inlichten als er belangrijke dingen gebeuren waarvan hij op de hoogte moet zijn terwijl hij niet op kantoor is.

Een medewerkster is een dagje ziek. Doordat zij haar collega's op de hoogte heeft gehouden van belangrijke zaken, kunnen zij nu gemakkelijk voor haar inspringen.

Onlangs is het Intranet opgefrist. Een medewerker kan hierop een berichtje (laten) plaatsen. Zo breng je collega's op de hoogte van succesverhalen, zoals wat er speelt bij projecten.

Een medewerker signaleert iets dat om een betere afstemming tussen verschillende afdelingen vraagt. Hij brengt dit onderwerp daarom in zodat het besproken kan worden in het ketenbeheer-overleg.

Bij het uitvoeren van klusjes, zoals het vervangen van sloten, worden afspraken gemaakt met aannemers of leveranciers. Het is belangrijk dat degene die deze afspraken maakt, dit communiceert naar de betrokken WOONopMAAT medewerkers. Zo weet iedereen waar hij/zij aan toe is, en ontstaan er geen misverstanden.

Voor een project bij een nieuwbouw-complex is het belangrijk dat betrokkenen binnen WOONopMAAT (zoals woningbeheer, contracten, technische zaken en project-ontwikkeling) elkaar op de hoogte kunnen houden van de voortgang. Een medewerker die voor dit project een complexnummer aanmaakt, zorgt er daarom voor dat dit nummer bij alle betrokkenen bekend is. Zodat in de administratie alle relevante zaken voor dit project goed vastgelegd zijn en snel teruggevonden kunnen worden.

# 4 Omgaan met elkaar

Bij het bespreken van voorbeelden met onze collega's kwam regelmatig de behoefte naar voren om in de gedragscode op te nemen hoe we met elkaar omgaan.

In het project sfeer- en cultuuraspecten bij werken bij WOONopMAAT kwam als een gewenste cultuur naar voren: "Oplossend bezig zijn in plaats van becommentariërend. Een cultuur waarin door iedereen verantwoording wordt genomen."

We gaan als collega's op een positieve manier met elkaar om. We zorgen voor een prettige sfeer binnen WOONopMAAT door zaken die goed en minder goed lopen bespreekbaar te maken.

# 4 Omgaan met elkaar

- Ik voel me betrokken bij mijn collega's.
- Ik durf complimenten te geven en mijn collega ergens op aan te spreken.
- Lastige dilemma's of problemen maak ik bespreekbaar en ik stel mogelijke oplossingen voor.
- Ik leer van mijn collega's.
- We vormen met elkaar een team, we ondersteunen elkaar.
- We benoemen wat goed is gegaan.

# 4 Omgaan met elkaar

Bij sommige (administratieve) handelingen komt het regelmatig voor dat er een fout wordt gemaakt. Geef het goede voorbeeld, en spreek je collega persoonlijk aan op fouten, maar ook op dingen die juist heel goed gaan. Dat hoeft helemaal niet op een ernstige manier; humor werkt vaak heel goed.

Door het uitvallen van een zieke collega ontstond er extra drukte op de afdeling. Met de collega's onder elkaar is toen op een prettige manier een nieuwe werkverdeling gemaakt, om met elkaar het extra werk van de uitvallende collega op te vangen.

Er is iemand jarig! De jarige staat op het Intranet, er wordt soms zelfs een werkplek versierd, een cadeau gekocht en getrakteerd. Een jarige job is een feestje waard.

Een medewerker heeft een conflict met iemand van een andere afdeling. Door een felle e-mailwisseling is het conflict alleen maar erger geworden. Hij kreeg het gevoel dat zijn woorden niet goed

begrepen werden, en dat men te heftig reageerde omdat er via e-mail werd gecommuniceerd. Door persoonlijk naar de betreffende collega toe te stappen om het conflict uit te praten heeft hij voorkomen dat de boel uit de hand liep.

Een medewerker treft in een woning onverwachts sporen van geweld aan. Zijn collega's merken dat hij hierdoor wat van slag is, en informeren hoe hij zich voelt. Hierdoor voelt de medewerker dat hij op zijn collega's kan rekenen en dat zij hem steunen als er iets vervelends gebeurt.

Een medewerkster is nog niet zo lang in dienst, en loopt tegen een lastige situatie aan die zij nog niet eerder heeft meegemaakt. Ze vraagt hulp aan haar meer ervaren collega's. Vervolgens hebben zij met elkaar gepraat over mogelijke oplossingen voor de situatie. Het gevolg is dat de jonge medewerkster zich serieus genomen en geaccepteerd voelt door haar collega's.

# 4 Omgaan met elkaar

Een medewerker gaat langs bij een bewoner, waar hij nog niet eerder is geweest. Zijn collega weet dat een WOONopMAAT-medewerker eerder door deze bewoner agressief is benaderd. Door zijn collega hierover in te lichten komt deze niet voor nare verrassingen te staan.

Een medewerker ziet dat iets keer op keer niet goed gaat in het werk. Hij heeft hiervoor een handige oplossing bedacht, waardoor het werk een stuk efficiënter wordt. Dit geeft hij aan bij zijn leidinggevende, zodat er iets aan gedaan kan worden.

Tijdens een drukke periode wordt er onderling vooral informatie uitgewisseld via e-mail. Een medewerker besluit daarom na die drukke periode eens wat vaker bij zijn collega's binnen te lopen om het contact weer wat minder onpersoonlijk te maken.



# Integriteit

WOONopMAAT hecht als maatschappelijke onderneming grote waarde aan integriteit. Het integriteitbeleid bij WOONopMAAT kent vier onderdelen:

1. Duidelijke procedurebeschrijvingen van de meest risicovolle processen.
2. Opleidingen voor medewerkers waarin aandacht wordt besteed aan integriteitbeleid.
3. Een controleplan voor het interne toezicht.
4. Het bevorderen van een houding en cultuur waar integriteit een belangrijk onderdeel van is.

De gedragscode (en dit onderdeel ervan) richt zich op het laatste onderdeel.



## Integriteit

- We behandelen klanten en collega's met respect en houden privé-informatie privé.
- We gaan eerlijk en zorgvuldig om met belangen van onze klanten.
- We stellen ons onafhankelijk en zakelijk op naar relaties.
- We gebruiken alleen spullen van WOONopMAAT voor eigen gebruik als we daarvoor vooraf toestemming hebben gekregen van onze leidinggevende.
- We gebruiken internet en e-mail op een verantwoorde wijze.



# Integriteit

Een aannemer wil een medewerker bedanken voor de prettige samenwerking en de medewerker een cadeau geven. De medewerker vertelt de aannemer dat hij het prettig vindt om te horen dat de samenwerking goed verlopen is. Maar dat hij het cadeau niet wil aannemen, omdat hij niet de indruk wil wekken dat dit invloed heeft op zijn keuze van aannemers.

Een leidinggevende wil iets bespreken met een medewerker. Hij ziet hem die dag zitten in de kantine. Omdat hij zich realiseert dat het ook over persoonlijke zaken gaat, vraagt hij of de medewerker straks even bij hem langs kan lopen. Als de medewerker even later langskomt, nodigt hij hem uit op zijn kamer en zorgt ervoor dat ze niet gestoord worden.

Een medewerkster krijgt een huurder aan de telefoon die een bepaald probleem opgelost wil hebben. Omdat de huurder een familielid van haar is, vraagt de medewerkster aan haar collega of die het deze klant van haar over wil nemen.

Bij toewijzingen van koop- of huurwoningen aan medewerkers van WOONopMAAT, familieleden in de eerste lijn of personeel van zakelijke relaties zorgen we ervoor dat dit besproken wordt in het management team zodat er specifieke toestemming is gegeven.

Kerstattenties van relaties nemen we mee naar kantoor zodat die verloot kunnen worden onder de medewerkers.

Als je internet of e-mail voor privédoeleinden gebruikt dan doe je dat incidenteel en kortstondig, en liefst buiten werktijd. We sturen elkaar ook geen 'funmail'.

We bezoeken geen internet sites die niet passen bij de waarden en normen van WOONopMAAT (zoals pornografische, racistische, illegale sites) en we sturen ook geen e-mail die beledigend of aanstootgevend van aard is.



# Integriteit

Een medewerker neemt gereedschap mee naar huis zonder hiervoor toestemming te vragen aan zijn leidinggevende. Dezelfde week kan een collega zijn werk niet doen, omdat het gereedschap ontbreekt en niemand op de hoogte is.

Een huurder belt en vraagt naar een bepaalde medewerker. Die medewerker is op dat moment niet bereikbaar. De huurder vraagt om het telefoonnummer zodat hij zelf kan proberen de medewerker te pakken te krijgen. De receptie geeft niet het mobiele nummer van de medewerker, maar geeft aan dat ze zal zorgen dat de huurder teruggebeld zal worden.

Een relatie wil een donatie doen aan WOONopMAAT. Aangegeven wordt dat het geven van een donatie niet mogelijk is, maar dat het wel op prijs zou worden gesteld als de relatie een donatie aan een goede doel zou overmaken.

Een medewerker wordt door een relatie uitgenodigd voor een feest of relatiedag. Hij bespreekt deze uitnodiging eerst met zijn leidinggevende alvorens op de uitnodiging in te gaan.

