

Brochure over integriteit

# Zo werkt het bij De Key



**De Key**



# Wat kan wel en wat niet

Als je bij De Key werkt, weet je wat er van je wordt verwacht. Je taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden staan beschreven in je functieomschrijving. Bovendien wordt er over de inhoudelijke kant van het werk regelmatig gepraat en overleg gevoerd. Maar rondom de eigenlijke uitoefening van je werk speelt nog een groot aantal zaken. Dingen die vanzelfsprekend zijn en die iedereen ook wel aanvoelt. Maar ook gedrag dat eigenlijk niet door de beugel kan en toch voorkomt. Waar ligt de grens tussen wat kan en wat niet kan?

## Ongeschreven regels vastgelegd

Integriteit, normen, waarden, gedragscode, huisregels, afspraken, noem het zoals je wilt. Maar wat is nou precies integriteit? Dat iedereen zich aan de wet moet houden, dat valsheid in geschrifte, fraude en corruptie strafbaar zijn, moet voor iedereen duidelijk zijn. Vragen rijzen met name in de 'grijze' gebieden. Gebieden waar geen strakke richtlijnen voor te geven zijn. Daar moet je jezelf, uitgaande van de maatschappelijk geaccepteerde norm, telkens weer de vraag stellen: wat is toelaatbaar gedrag en wat niet. In ieder

geval gaat het om ongeschreven regels, die we nu toch maar eens hebben opgeschreven. Het gaat ook om regels die wel schriftelijk zijn vastgelegd in protocollen, maar die niet bij iedereen bekend zijn. Daarom staan ze in dit boekje bij elkaar. Dilemma's, twijfelgevallen of duidelijk foute boel. En waarom kan het ene nog wel en het andere net niet?

Wij hechten veel waarde aan een open, transparante en professionele organisatie. Een organisatie waarin een discussie rond integer handelen als onderdeel van professioneel handelen een vanzelfsprekendheid is. Ga in je dagelijks werk het gesprek aan over integriteit. Zeker wanneer je enigszins twijfelt over hoe te handelen. Iedereen bij De Key heeft zich te houden aan de afspraken. Of je nu in het directieteam zit, medewerker bent of hoofd van een afdeling. Aarzel niet om elkaar aan te spreken op gedrag waarbij de integriteit in het geding kan zijn. Als je merkt dat de afspraken niet helemaal worden nagekomen of met voeten worden getreden, trek dan aan de bel. Want dan blijft voor iedereen duidelijk: **zo werkt het bij De Key.**



# Mijn en dijn: over privé-gebruik van eigendommen van De Key

## Bedrijfsmiddelen

Wie heeft er nooit in zijn leven gemerkt dat er thuis een pen rondzwierf die wel erg leek op de pennen die je op kantoor gebruikt? Dat overkomt ons allemaal wel eens. En hoewel het niet mag, moeten we met zijn allen accepteren dat dit soort dingen, per ongeluk, nu eenmaal gebeuren. Anders wordt het als medewerkers moedwillig dingen wegnemen. Als bij het begin van het kampeerseizoen de voorraad toiletpapier drastisch afneemt en het gebruik van suiker en melk zo'n beetje verdubbelt. Dat kan niet. De spullen die we op het werk gebruiken, zijn eigendom van De Key en uitsluitend bedoeld voor gebruik voor onze werkzaamheden - tenzij er expliciet toestemming is gegeven voor privé-gebruik. Verder is het moedwillig kapot maken van of het slordig omgaan met spullen van De Key natuurlijk helemaal fout.

## Telefoon

### *Zakelijk gebruik en privé-gebruik*

De telefoon is er om te bellen met collega's, huurders en externe relaties. Natuurlijk kun je af en toe best eens naar huis bellen, bijvoorbeeld om te zeggen dat je wat later

komt. Maar naar je zus in Thailand bellen, dat kan weer niet.

## Telefoonprotocol

Telefonische bereikbaarheid is zeer belangrijk voor De Key. Onze huurders, collega's en relaties moeten ons kunnen bereiken als dat nodig is. Als je er niet bent, zorg er zelf voor dat eventuele telefoontjes goed worden opgevangen. De belangrijkste afspraken op dit gebied zijn:

- neem je eigen telefoon - en die van afwezige collega's - op vóórdat de telefoon vier keer is overgegaan,
- schakel bij afwezigheid je telefoon door naar een naaste collega of naar een collega op een gelijkwaardige afdeling en niet naar de telefonistes,
- als je voor een collega de telefoon opneemt, vraag dan of die collega degene met wie je spreekt terug kan bellen. Je kunt ook vragen of je een boodschap kunt doorgeven.
- Als je naar een collega doorverbindt, leg dan uit wie er aan de lijn is en waar het telefoontje over gaat.

*Zie ook: Producten & Diensten Gids op intranet*



## Computer

De computer is net als de telefoon bedoeld voor het werk bij De Key. Je mag er best zo nu en dan buiten werktijd voor jezelf gebruik van maken, maar daarvoor gelden wel de volgende regels.

*Incidenteel privé e-mails buiten werktijd versturen mag*

- als ze een disclaimer hebben,
- als ze niet dreigend, seksueel intimiderend of racistisch zijn,
- zolang geen programma's, screensavers, kettingbrieven en dergelijke worden meegestuurd.

*Incidenteel het internet buiten werktijd gebruiken voor jezelf mag*

- als het maar niet storend is voor het werk,
- als het niet gaat om sites met porno, geweld, haatdragend taalgebruik en gokken.

*Zie ook: Protocol E-mail & Internet*

## Vervoermiddelen

Bij het kantoor op de Hoogte Kadijk 179 staan bedrijfsauto's, -scooters en -fietsen. Medewerkers kunnen hiervan gebruik maken als zij voor hun werk op pad moeten. Hiervoor geldt een aantal regels.

Let op: boetes zijn altijd voor rekening van degene die de auto, scooter of fiets heeft gebruikt.

### *Bedrijfsauto's*

De bedrijfsauto's zijn om er voor het gebruik voor je werk. Sommige regels voor bedrijfsauto's hebben te maken met collegialiteit,

- zorg dat de tank voldoende gevuld is,
- let er op dat de auto schoon is en blijft,
- rook niet in de auto,
- geef het door als een auto mankementen vertoont.

### *Bedrijfsfietsen/scooters*

De bedrijfsfietsen en scooters zijn handig als je even snel ergens in de stad moet zijn. Geen file, geen parkeerproblemen en gelijk even een frisse neus halen.

Ook hiervoor gelden een paar regels:

- zet de fiets of scooter goed op slot,
- geef het door als de fiets of scooter mankementen vertoont of breng hem zelf even naar de fietsmaker,
- wordt de fiets of scooter gestolen, doe dan zelf aangifte bij de politie.

*Zie ook: Producten & Diensten Gids op intranet*



# Mondje dicht: over informatie die binnenshuis hoort te blijven

## Bedrijfsinformatie en vriendendiensten

Alle spullen waarmee wij werken, behoren tot de bedrijfsmiddelen en zijn dus eigendom van De Key. Daaronder valt ook bedrijfsinformatie. Bedrijfsinformatie bestaat uit alles wat je weet over het beleid van De Key. Maar ook alles wat je weet over de huurders. Deze informatie is vertrouwelijk. Laat daarom contacten met de pers altijd over aan de afdeling Communicatie.

De Key vervult een belangrijke maatschappelijke rol, wij leggen daarom verantwoording af over onze werkwijze. Uitgangspunt is dat al onze huurders op dezelfde manier worden behandeld en dezelfde kansen te krijgen. Collega's, huurders, familie, vrienden of wie dan ook mogen dus niet worden bevoordeeld door de kennis die jij hebt via het bedrijf. En mag je ook niet van collega's verwachten dat zij jou helpen met een vriendendienst.

## Geheimhoudingsplicht

### *Gegevens van de huurder*

Voor iedereen van De Key geldt geheimhoudingsplicht. Onze huurders moeten erop kunnen rekenen dat wij zorgvuldig

omgaan met hun vertrouwelijke gegevens. Wij hebben te handelen naar de letter van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Telefonisch informatie geven aan derden over huurders is dan ook uit den boze. Geheimhoudingsplicht loopt trouwens ook door na het einde van het dienstverband.

### *Informatie op computers*

Ook is zorgvuldigheid geboden bij het bewaren van stukken en het geven van toegang tot de computer op de werkplek. Gebruikersnaam en password zijn strikt persoonlijk en dat moet zo blijven. Iedereen moet zich bewust zijn dat informatie die via de e-mail of internet wordt verspreid, vrij eenvoudig toegankelijk is voor derden. Let extra op als je offertes maakt voor externen. Stuur deze per post of maak een pdf, want in een Word-document of een Excel-bestand kunnen wijzigingen worden aangebracht.

*Zie ook: [www.justitie.nl](http://www.justitie.nl) (Wet Bescherming Persoonsgegevens)*



# Werk of privé: over thuissituaties die het werk beïnvloeden

## Bijbaantjes

Als je naast je werk voor De Key nog ander werk wilt doen, moet je daarvoor van tevoren schriftelijke toestemming hebben van je leidinggevende. Je krijgt geen toestemming voor nevenactiviteiten als er sprake is van concurrentie, overbelasting, strijdige belangen of een kennelijk nadelige invloed op het functioneren. Als je leidinggevende geen toestemming kan geven voor een bijbaan, krijg je daarover een brief met uitleg. Buiten werktijd tegen betaling klussen bij huurders, familie of vrienden terwijl het gaat om dingen die door Vastgoedonderhoud ter hand moeten worden genomen, mag dus niet. Krijg je toestemming voor je nevenactiviteiten, dan kan het zijn dat daaraan bepaalde voorwaarden zijn verbonden. Dat wordt schriftelijk vastgelegd. Voor onbetaalde activiteiten die verband houden met een hobby, hoef je geen toestemming te vragen.

*Zie ook: CAO Woondiensten*

## Problemen thuis

Niet alle mensen die bij De Key werken, zijn even openhartig. De één vertelt bijna alles aan collega's over zijn privé-leven, de ander houdt liever voor zichzelf wat hij buiten werktijd doet. Iedereen heeft recht op privacy. Maar wat gebeurt er als gebeurtenissen thuis van invloed zijn op het werk? Voor een aantal 'thuissituaties' zoals ziekte of overlijden van dierbaren of echtscheiding, kunnen collega's op het werk

niet veel meer doen dan begrip tonen en ondersteuning bieden. Er zijn regelingen voor bijzonder verlof. Het is altijd mogelijk afspraken te maken over (tijdelijk) aangepaste werktijden of het opnemen van verlof.

*Zie ook: Verlofregelingen op Intranet*

## Verslaving

Iedereen mag in principe zelf weten wat hij doet in zijn vrije tijd. Uiteraard wordt er wel verwacht dat je je gezonde verstand gebruikt. Wees dus matig met het gebruik van (soft) drugs en met alcohol als je de volgende dag moet werken. Drank en drugs gebruiken tijdens het werk is bij De Key verboden.

### *Verslaving*

Overmatig gebruik van alcohol en drugs of het hebben van een gokverslaving heeft een negatieve invloed op je werkzaamheden. Vaak zijn dit problemen waar je niet alleen of met behulp van familie en vrienden uit komt.

### *Medicijnen*

Mocht je in overleg met je arts regelmatig medicijnen moeten innemen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van je werk (denk aan invloed op de rijvaardigheid, reactievermogen, etc.), geef dit dan aan bij je leidinggevende en de bedrijfsarts. Hier zijn uiteraard in overleg afspraken over te maken.



# Duidelijke grenzen: over ongewenst gedrag

Iedereen die bij De Key werkt, heeft zich te houden aan de algemeen geldende fatsoensnormen. Wederzijds respect en gelijkwaardigheid zijn in dit verband belangrijke trefwoorden. Het komt echter voor dat collega's in de dagelijkse omgang met elkaar en met huurders van De Key de grenzen overschrijden. Bijvoorbeeld op het gebied van seksuele intimidatie.

Heb jij op het werk te maken met seksuele intimidatie en wil je weten hoe je hiertegen stappen kunt ondernemen? Neem dan contact op met de vertrouwenspersoon bij De Key.

## **Agressie en geweld**

Helaas kent iedereen de verhalen van boze huurders die de huismeester of beheermedewerker belagen of klanten die collega's over de telefoon de volle laag geven. Als jij hiermee te maken krijgt, meldt dit voorval dan schriftelijk bij P&O en bespreek het voorval dan met je leidinggevende. Er zijn ook cursussen die je kunnen helpen je weerbaarheid te

verhogen of waar je kunt leren hoe je goed kunt omgaan met agressieve huurders.

Word je lastig gevallen door een collega die jou regelmatig pest, kleineert of bedreigt, bespreek dit dan zo spoedig mogelijk met de vertrouwenspersoon bij De Key.

## **Discriminatie**

Wat discriminatie betreft, is het beleid van De Key heel helder. Discrimineren op basis van ras, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging of seksuele geaardheid is uit den boze! Jouw persoonlijke opvattingen hierover zijn ondergeschikt. In alle gevallen moet je de juiste procedure volgen.

Net als bij onze huurders verwacht De Key dat jij ook je collega's op gelijke wijze behandelt en hen niet discrimineert. Het feit dat collega's een andere achtergrond en gewoonten hebben dan jij, betekent niet dat zij minder capabel zijn of minder goede collega's zijn.

*Zie ook: Brochure Ongewenste Omgangsvormen en Agressie Protocol*



# Relatiegeschenken

Het geven van relatiegeschenken kan een goede manier zijn om iemand te bedanken voor een goede samenwerking. En hoewel die samenwerking veelal de verdienste is van een heel team, een hele afdeling of zelfs een hele organisatie, kun je een kleine attentie best accepteren.

Het wordt anders als het geschenk grote financiële waarde heeft, zoals een dure elektronica of een vakantie. Een goed bedrijf laat zich niet binden maar kiest zijn partners op basis van kwaliteit. Het aannemen van dure geschenken is niet toegestaan omdat de ontvanger zich verplicht kan voelen tot een tegenprestatie. Maar wat is duur? De Key hanteert een richtlijn van € 35,-. Geschenken die duurder zijn, worden in principe niet geaccepteerd of

terug gestuurd. In de praktijk is de waarde van relatiegeschenken soms moeilijk te bepalen. Zeker als het gaat om uitnodigingen voor uitjes (zeildag, golfdag, wijnproeverij, voetbalwedstrijd en dergelijke). Stem dit daarom altijd af met je leidinggevende.

Kerstmis is altijd hoogtij op het gebied van relatiegeschenken, maar gedurende het jaar wordt er ook het een en ander cadeau gedaan. Relatiegeschenken moeten altijd naar het hoofdkantoor worden gestuurd. Het is niet toegestaan om iets op je huisadres te laten bezorgen. Alle geschenken worden centraal verzameld en aan het eind van het jaar onder alle medewerkers verloot. Behalve als het gaat om etenswaren - die worden meteen onder de afdelingen verdeeld.



# Kledingcode

Door kleding kun je laten zien waarvoor je staat en wie je bent. Het is non-verbale communicatie. De Key investeert in de huisvesting, visitekaartjes en huisstijl. Wij denken goed na over het eenduidige beeld dat we naar buiten willen brengen. Daar hoort kleding duidelijk bij.

Een kledingcode maakt deel uit van het verwachtingspatroon dat anderen hebben. Je straalt respect uit voor degene bij wie je iets wilt bereiken. Dat kan best met een trui, maar als de ander dat niet verwacht,

moet je twee keer zoveel moeite doen om jezelf te bewijzen.

De Key streeft niet naar een uitgebreid overzicht van do's en don'ts op het gebied van kleding, haardracht en versierselen. We verwachten dat medewerkers er schoon, verzorgd en correct gekleed uitzien. Kleding die tot discussie leidt, is dus niet wenselijk. De mate van representativiteit is sterk functiegebonden. Dat wil zeggen dat er functies zijn binnen De Key waar een zakelijke uitstraling benodigd is. Casual gekleed gaan is er voor deze medewerkers niet bij.



# Veiligheidsbeleid

Natuurlijk is de directie van De Key in eerste instantie verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving voor de medewerkers.

Zo worden risico's in kaart gebracht, machines en gereedschap jaarlijks gekeurd, zijn er maatregelen genomen om ongewenste omgangsvormen en agressie te voorkomen, en is er per vestiging een goed opgeleid BHV-team (bedrijfshulpverlening).

Van de medewerker mag worden verwacht dat hij/zij veiligheid serieus neemt.

Uitgereikte beschermingsmiddelen moeten worden gebruikt, je controleert of gereedschap gekeurd is, je meldt agressie, je houdt je aan voorschriften en je meldt gevaarlijke werksituaties.

Met elkaar zorgen we zo dat veiligheid niet een paar mooie woorden op papier zijn, maar een onderdeel van ons dagelijks werk.

*Zie verder "Veiligheidsbeleid De Key"*

## De Key dat zijn wij

Wat te doen als je merkt dat een collega zich niet aan de afspraken in deze brochure houdt? Dan kun je hem of haar daarover rechtstreeks aanspreken. Vertel gerust hoe het gedrag van je collega overkomt. Het is belangrijk dat vragen betreffende integriteit op de werkvloer besproken worden. Ook wanneer het gaat om mogelijke overtredingen van de geschreven en ongeschreven regels. Dit om het belang van integer gedrag te benadrukken, en ook om een prettige, open en transparante werkomgeving te bevorderen.

Houd je twijfels over je eigen gedrag en/of dat van een collega, bespreek dit dan met je leidinggevende. De leidinggevende is (mede)verantwoordelijk voor het bespreekbaar maken van de problematiek. Ook moet hij ervoor zorgen dat de sfeer op de werkvloer collegiaal blijft.

Een gesprek met je leidinggevende is essentieel, wanneer je het vermoeden hebt dat er sprake is van onregelmatig handelen. Hoe je moet handelen bij onregelmatigheden is opgenomen in de klokkenluiderregeling. Hierop zijn uitzonderingen: situaties waarin je kennis hebt van ernstig normoverschrijdend gedrag door collega's en zaken waarbij overleg niet mogelijk is of niet heeft geleid tot enig resultaat. Of misschien is je leidinggevende zelf wel bij de misstand betrokken. In dat geval ga je naar zijn of haar leidinggevende of naar de vertrouwenspersoon van De Key. De vertrouwenspersoon kan fungeren als klankbord en de juiste meldingsprocedure aangeven. Zo blijft het duidelijk hoe het werkt bij De Key.

**Want De Key, dat zijn wij!**

**>>**

Wellicht roept deze gedragscode in eerste instantie meer vragen op dan antwoorden. Gebruik die vragen om de discussie rond integriteit levend te houden. Stel ze aan je leidinggevend en aan je collega's. Blijven de vragen onbeantwoord of twijfel je, zoek dan contact met je P&O-adviseur.

## Colofon

Tekst: afdeling P&O

Cartoons: Tom Janssen

Realisatie: Afdeling Communicatie – Hes van Huizen

Druk: Hega Offset Den Haag