

Gedragcode Sint Antonius van Padua

1 Inleiding

Iedereen moet op zijn werk voortdurend keuzes maken tussen verschillende waarden en belangen. Belangen en rechten van klanten, opdrachtnemers, collega's, omwonenden en de samenleving als geheel. En dat alles in een krachtenveld van werkdruk, een goede prestatie willen leveren, aardig gevonden willen worden, etc. In de kern gaat het hier om integriteit.

Sint Antonius van Padua heeft enerzijds als opdrachtgever met veel partijen te maken die voor ons werken, anderzijds met klanten die bij ons graag in deze krappe woningmarkt een woning willen huren. Daarnaast gaan we als collega's met elkaar om en houden ook daarbij bepaalde gedragsnormen hoog in het vaandel. Tot slot maken wij als werknemers van Sint Antonius van Padua gebruik van diverse faciliteiten die we nodig hebben voor ons werk. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over het gebruik kunnen maken van computers, het Internet en telefoon of mobiele telefoon of een bedrijfsauto.

In het dagelijkse werk komen we allemaal veelvuldig in aanraking met vragen op het gebied van integriteit. Om met elkaar te bevorderen dat we op dezelfde professionele wijze met soortgelijke situaties omgaan, is deze gedragscode opgesteld.

2 Zo gaan we om met onze klanten

Elke medewerker is een ambassadeur van Sint Antonius van Padua, want een klant die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over Sint Antonius van Padua. Andersom is dat ook het geval. Een medewerker die een klant niet naar behoren behandelt treft niet alleen die klant, maar ook de hele organisatie.

Fatsoen

- Onze klanten behandelen we daarom zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk en vriendelijk. We respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Een 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 (klantgericht is niet klantgezwicht). Als de werkwijze van Sint Antonius van Padua, onze persoonlijke integriteit, veiligheid of gezondheid in het geding komt trekken we een duidelijke grens. Dit doen we echter fatsoenlijk en omkleed met argumenten.

Openheid

- In beginsel houden we ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen. Ook kunnen we procedures en werkwijzen uitleggen aan klanten die daarom vragen. We verschuilen ons echter niet achter regels en we 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 onnodige krachttermen. Dat de kleding schoon en men zelf verzorgd is, spreekt voor zich.
- De medewerkers van de onderhoudsdienst dragen de door Sint Antonius van Padua verstrekte bedrijfskleding.

Privacy

- Informatie over klanten 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 over klanten niet bij mensen terecht komt die daar niets mee te maken hebben. We respecteren de wet bescherming persoonsgegevens. Dat betekent o.a. ook dat we zakelijk bezoek zoveel mogelijk in spreekkamers ontvangen, bij vertrek ons bureau leeg achterlaten en gevoelige informatie goed opbergen, kasten dicht doen, bestanden sluiten.

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. Het is dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij er van kunnen leren. Sint Antonius van Padua heeft een klachtenreglement. We leggen aan klanten de regeling uit of wijzen hen op het bestaan hiervan.

Geheimhouding

- De medewerker dient, zowel tijdens als ook na beëindiging van zijn dienstbetrekking, strikte geheimhouding te betrachten over alle informatie en gegevens, die hem / haar ter kennis zullen komen in verband met zaken en belangen van Sint Antonius van Padua, zowel van persoonlijke als van zakelijke aard.

3. Zo gaan we om met opdrachtnemers

In ons werk hebben we te maken met opdrachtnemers. Ook zij zijn klanten en we willen voor hen een betrouwbare partner zijn. Met onze opdrachtnemers maken we daarom duidelijke afspraken over de kwaliteit die wij leveren en de kwaliteit die wij van hen geleverd willen zien. Daarnaast maken we afspraken over de werkwijze die we volgen, de wijze waarop opdrachtnemers met onze klanten omgaan, over hoe we omgaan met klachten en over hoe en wanneer we betalen. Voor grote opdrachten is een aanbestedingsprocedure van toepassing.

Professioneel

- Wij doen uitsluitend zaken met partijen die maatschappelijk en zakelijk van onbesproken gedrag zijn.
- In contacten met opdrachtnemers handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer. Persoonlijke voorkeuren spelen bij opdrachtverstrekking geen rol. In het zaken doen letten we op een goede prijs/kwaliteit verhouding. We voorkomen elke schijn van belangenverstremgeling.

Relatiegeschenken

Bedenk dat achter elk geschenk een – wellicht welgemeende – bedoeling ligt. Het is dan ook zinvol de intentie van de gever kritisch te beschouwen. Ook het moment waarop een geschenk wordt aangeboden is van belang. Zijn er onderhandelingen gaande met de gever? Of is het een geschenk omdat we gezamenlijk een project hebben afgerond? De vraag die hierbij dus speelt is: hoe groot is het risico van mogelijke beïnvloeding?

Daarom de volgende gedragscode bij geschenken:

- Geschenken worden niet op privé-adressen ontvangen maar op kantoor.
- Geschenken die toch op privé-adressen worden bezorgd, worden meegenomen naar kantoor. De schenker wordt verzocht in het vervolg het geschenk op kantoor te laten bezorgen.

- De grootte van het geschenk staat altijd in relatie tot de verleende opdracht. Geschenken die te groot zijn (maximaal € 50,00), worden niet aangenomen. Is het niet mogelijk een geschenk terug te geven, dan geven wij het geschenk aan een goed doel. De gulle gever wordt hiervan op de hoogte gebracht.
- Geschenken worden (tegen het eind van het jaar) verdeeld onder alle personeelsleden (door middel van loting).

Etentjes of andere uitjes

- Een etentje of uitje kan een bevestiging zijn van de samenwerking tijdens een opdracht. Het dient dus een zakelijk belang.
- Bedrijven die etentjes of uitjes aanbieden, zonder dat ze voor ons werken, willen ons beïnvloeden. Op deze verzoeken wordt niet ingegaan.
- Wanneer je van mening bent dat een etentje of een uitje een zakelijk belang heeft, overleg je met je leidinggevende of de directeurbestuurder over de vraag of we ook daadwerkelijk ingaan op de uitnodiging.
- Ook wordt overlegd wie er heen gaa(t)n. Bij opdrachten zijn meestal meer collega's betrokken dan degene die de uitnodiging krijgt. Wij willen met Sint Antonius van Padua uitstralen dat we het werk met zijn allen doen. Dit geldt dus ook voor etentjes en uitjes.

Inzet van zakelijke relaties van Sint Antonius van Padua voor privé werkzaamheden

De relaties die voor Sint Antonius van Padua werken zijn goede vakmensen. Juist daarom werken ze voor ons. Je kent ze en je kent hun kwaliteiten. Het is dus heel prettig als je privé iemand nodig hebt, bijvoorbeeld een aannemer, een financiële adviseur of een architect, om juist een van deze bedrijven te vragen. Je weet ook nog de prijzen in de markt. Misschien kunnen ze ook nog wel een mooi prijsje voor je maken. Op dit moment begint de glijdende schaal richting minder frisse praktijken.

- Maak geen gebruik van relaties die voor Sint Antonius van Padua werken voor privé-werkzaamheden anders dan tegen marktprijzen.
- Maak geen gebruik van kortingen, bijzondere aanbiedingen etc. Hier komt het begrip fraude al gauw om de hoek kijken.
- Vraag altijd een factuur inclusief btw en zorg voor een betaalbewijs doordat je geen contante betaling doet maar betaalt via een overschrijving of pinbetaling.
- Misbruik maken van je positie kan leiden tot een berisping of uiteindelijk zelfs tot ontslag.

4 Zo gaan we om met elkaar

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goede werksfeer. Dat betekent dat we oog hebben voor de kwaliteiten en valkuilen van collega's. We praten *met* elkaar in plaats van *over* elkaar en we staan open voor het geven en ontvangen van kritiek. Dat wil ook zeggen dat we elkaar kunnen aanspreken op slecht of onvolledig werk of op het niet nakomen van gedragscodes die we met elkaar hebben afgesproken. Bij het geven van kritiek houden we rekening met het feit dat de kritiek betrekking heeft op wat we doen, niet op wie we zijn of hoe we zijn. De omgangsnorm betekent ook dat we complimenten geven of behaalde successen vieren als hier aanleiding toe is.

Discriminatie, beledigen, pesten of seksuele intimidatie is een uiting van een gebrek aan respect voor een ander. Op het werk leidt dit tot spanningen en een slechte werksfeer. Dit kan zo erg worden dat medewerkers niet meer goed kunnen functioneren en/of zich ziek melden.

Discriminatie hoeft niet altijd over ras, huidskleur of etnische afstamming te gaan. Ook bijvoorbeeld geslacht, religie, levensvisie, handicap of ziekte, seksuele geaardheid, gewicht, kleding, accent of functieniveau kan onderwerp van discriminerend gedrag zijn.

Seksuele intimidatie is een vorm van seksueel getinte aandacht voor een persoon, die zich – al dan niet opzettelijk – uit in verbaal, fysiek of ander gedrag. De andere persoon ervaart dit gedrag als ongewenst, kwetsend of bedreigend.

Daarom de volgende gedragsregels:

- Behandel een ander zoals jezelf behandeld wil worden.
- Opmerkingen over iemands afkomst, taal of huidskleur tolereren we niet
- 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.
- Roddelen over collega's doen we niet.
- Seksuele intimidatie op het werk staat voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is.
Seksuele intimidatie loopt uiteen van intieme vragen over het privéleven, suggestieve opmerkingen en betasten van het lichaam tot chantage, aanranding en zelfs verkrachting.
- Problemen worden bespreekbaar gemaakt door zowel werknemers als leidinggevenden.
- We spreken collega's aan op ontoelaatbaar gedrag
- Klachten over discriminatie, pesten of seksuele intimidatie worden gemeld aan de leidinggevende of directie die ze op een correcte manier opvangt en afhandelt.

Privacy

Sint Antonius van Padua respecteert de privacy van medewerkers. Alleen wanneer er aantoonbare vermoedens zijn van misbruik of van strafbare feiten zal Sint Antonius van Padua middelen inzetten die in strijd kunnen zijn met de algemeen geldende privacyregels.

Disciplinaire maatregelen

Sint Antonius van Padua kan een disciplinaire maatregel opleggen als een medewerker normen overtreedt die binnen de onderneming gelden.

Normen die overschreden kunnen worden zijn o.a.:

- Zich niet houden aan de werktijden
- Zich niet houden aan de vastgestelde gedragscode
- Geen gehoor geven aan legitieme of redelijke verzoeken of werkopdrachten
- Slecht uitvoeren van taken
- Ongewenste intimiteiten
- Uitlatingen van discriminatie
- Pesten
- Ongeoorloofd, onrechtmatig of overmatig verzuim

Een disciplinaire maatregel kan zijn: een waarschuwing, een berisping of het achterwege laten van een periodieke loonsverhoging. Disciplinaire maatregelen die leiden tot aantasting van rechten waarop een medewerker krachtens zijn arbeidsovereenkomst aanspraak kan maken, kunnen alleen opgelegd worden als hierover expliciet in de arbeidsovereenkomst een bepaling is opgenomen. Het gaat dan om een boete, plaatsing in een lagere functie, overplaatsing of outplacement.

Ernstig wangedrag kan zelfs leiden tot ontslag op staande voet. Onder wangedrag wordt o.a. verstaan:

- Diefstal
- Vervalsen van rapporten / rapportages
- Frauduleuze onkostendeclaraties

- Niet geautoriseerd gebruik van bedrijfseigendommen
- Moedwillige beschadigen van of onverantwoord omgaan met eigendommen van Sint Antonius van Padua
- Niet-geautoriseerd bekendmaken van vertrouwelijke informatie
- Gedrag dat de gezondheid of veiligheid van anderen in gevaar brengt
- (Seksuele) intimidatie

5 Zo gaan we om met bedrijfseigendommen

Op het werk

Bedrijfseigendommen, faciliteiten zoals de kopieermachine, computers, gereedschap, (mobiele) telefoons, bedrijfsauto's en vele kleine kantoorartikelen gebruiken we voor ons werk.

Thuis

Structureel privé-gebruik van bedrijfseigendommen is niet toegestaan. Alleen als je thuis werkt is gebruik van eigendommen van Sint Antonius van Padua toegestaan. Over thuiswerken en het gebruik van bedrijfseigendommen daarbij vindt vooraf overleg met de leidinggevende plaats.

Privé-gebruik tijdens het werk

In principe staat Sint Antonius van Padua privé-gebruik van computer, telefoon, fax etc. binnen werktijd niet toe. Maar we begrijpen dat dit soms niet anders kan.

Daarom mag je in dringende gevallen best even een telefoontje, e-mail of fax versturen mits dit gebruik binnen de grenzen van redelijkheid blijft.

Langdurig en/of regelmatig privé (naar binnen- of buitenland) telefoneren of het veelvuldig bezoeken van internetsites die niets met het werk te maken hebben beschouwt Sint Antonius van Padua als vormen van oneigenlijk gebruik van bedrijfsmiddelen.

Zorgvuldig & voorzichtig gebruik

We gebruiken de faciliteiten als ware het ons persoonlijk eigendom: zorgvuldig en voorzichtig en laten het na gebruik schoon en heel achter. Servies en bestek wordt na gebruik in de vaatwasser geplaatst. We gebruiken deze zaken voor het doel waarvoor ze beschikbaar gesteld zijn. We zijn daarop aanspreekbaar en vinden het een normale zaak dat bij aantoonbaar grove nalatigheid of doelbewust onjuist gebruik, de kosten op de veroorzaker worden verhaald. Als iets stuk gaat melden we dit zelf bij de leidinggevende.

Mobiele telefoon

- Het belgedrag zal zo moeten zijn als ware de kosten voor eigen rekening. Anders gezegd: probeer de gesprekken zo kort en bondig mogelijk te houden. Zoals bekend, zijn de kosten van mobiel naar mobiel fors hoger als van een vastnummer naar een vastnummer. Daarom wordt er zoveel als mogelijk gebeld van en naar vaste nummers.
- Mobiel bellen naar zakelijke mobiele nummers van collega's is gratis.
- Indien er met de mobiele telefoon van en naar het buitenland wordt gebeld, zullen de hieraan verbonden kosten worden verrekend met het salaris.
- Schade aan het toestel wordt direct gemeld aan de leidinggevende. Als blijkt dat deze schade te wijten is aan schuld door de gebruiker, zullen deze kosten verhaald worden op de veroorzaker.

Bedrijfsauto

Beheerovereenkomst

Met elke medewerker die een bedrijfsauto ter beschikking krijgt (= de beheerder) zal een beheerovereenkomst worden gesloten (zie bijlage 2) waarin het gebruik en beheer zijn omschreven. In de beheerovereenkomst komt aan de orde

- onderhoud, verzekering (inclusief een werkgevers aansprakelijkheidsverzekering)

- kilometeradministratie
- gebruik door beheerder voor zakelijk gebruik, woon-werkverkeer en privé-gebruik
- kostenverrekening voor woon-werkverkeer en privé-gebruik
- brandstofgebruik
- schoonmaken
- schade
- bekeuringen
- gebruik door collega's voor zakelijke doeleinden

6 Zo gaan we om met het netwerk, software, E-mail en het internet

Gebruik van persoonlijke netwerktoegangscode

Elke werknemer maakt gebruik van de eigen persoonlijke toegangscode voor de elektronische media en zorgt ervoor dat deze code geheim blijft. Alleen leidinggevend en de systeembeheerder zijn op de hoogte van persoonlijke toegangscode. Het is niet toegestaan de verbinding naar/van elektronische media onbeheerd 'open' te laten staan.

Huisstijl, gedrag en beleefdheidsnormen

Bij het gebruik van elektronische media gelden dezelfde huisstijlregels, gedrags- en beleefdheidsnormen als welke van toepassing zijn bij telefonische en schriftelijke communicatie. We maken gebruik van een digitale handtekening conform de huisstijl.

Het verzenden en ontvangen van een e-mail brengt het risico met zich mee dat anderen dan degene waar de mail voor bestemd is, daar kennis van nemen. Zet daarom niets in een e-mail dat niet op de achterkant van een briefkaart zou kunnen worden geschreven.

Het versturen van e-mail berichten met een aanstootgevend, intimiderend, beledigend of racistisch karakter wordt niet getolereerd, evenmin als e-mail waarvan de medewerker weet of behoort te weten dat de inhoud van deze e-mail vertrouwelijk is.

Verspreiden van vertrouwelijke informatie

Het gebruik van elektronische media voor het uitwisselen van vertrouwelijke informatie is niet toegestaan. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle informatie met betrekking tot klanten, personeel evenals bedrijfsgegevens waarvan de medewerker weet of behoort te weten dat deze niet ter beschikking van derden mag komen.

Auteursrechten

Bij het gebruik van gegevens verkregen via elektronische media moet de medewerker er zorg voor dragen dat eventuele auteursrechten van derden niet worden geschonden. Ook is het kopiëren van software niet toegestaan.

Intellectueel eigendom

Gegevens die met behulp van elektronische media door de medewerker zijn gemaakt en zijn opgeslagen op een computer of op het netwerk van Sint Antonius van Padua blijven eigendom van Sint Antonius van Padua.

Downloaden en installeren software

Bevoegd tot het downloaden en/of gebruiken van software vanaf het Internet is alleen de netwerkbeheerder. Aan installatie gaat overleg met de leidinggevende vooraf.

Oneigenlijk gebruik

Vormen van oneigenlijk gebruik zijn o.a.:

- Het gebruik van elektronische media voor het verspreiden en/of binnenhalen van dreigende, seksueel intimiderende, pornografische, racistische of daarmee gelijk te stellen uitingen.
- Het verspreiden en/of binnenhalen via elektronische media van afbeeldingen, kettingbrieven, screensavers of soortgelijke producties.
- Het gebruik maken van elektronische media voor (de ondersteuning van) persoonlijke commerciële doeleinden.

Controle op gebruik van de elektronische media

In bijzondere situaties waarbij Sint Antonius van Padua een zwaarwegend belang heeft, kunnen ontvangen en verzonden e-mail berichten, bezochte internetsites, gegevens die zijn gedownload en gegevens die met behulp van elektronische media door een individuele medewerker zijn gemaakt, na uitdrukkelijke toestemming van de leidinggevende, door de systeembeheerder worden gecontroleerd. Onderdeel van de controle kan zijn, dat bovenstaande gegevens worden teruggehaald zelfs als de medewerker deze gegevens heeft verwijderd. Bovenstaande gegevens kunnen door Sint Antonius van Padua worden gebruikt bij het bepalen van eventuele sancties indien een medewerker onzorgvuldig gebruik heeft gemaakt van elektronische media.