

## Gedragsregels Padua

Om onze professionaliteit, uitstekende dienstverlening en representativiteit te borgen, hebben we gedragsregels. Bij de uitvoering van je werk, moet je voortdurend keuzes maken tussen verschillende waarden en belangen. Belangen en rechten van klanten, Padua, 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, et cetera.

We kiezen voor heldere gedragsregels, maar weten ook dat we niet alles in deze regels kunnen vatten. Bijvoorbeeld omdat het een nieuwe situatie is of omdat er meerdere belangen spelen. De belangrijkste regel is dan ook: ga met elkaar in gesprek. Als je zelf twijfelt over wat te doen of over wat je gedaan hebt, maar ook als een collega iets doet dat vragen oproept. Ga dan in gesprek met een collega of betrek een leidinggevende. Als jullie samen besluiten wat het juiste gedrag is in die situatie, dan wordt het voorbeeld besproken in de afdeling. Zo leren we van elke casus en wordt het grijze gebied steeds kleiner.

Deze gedragsregels staan niet op zichzelf. Ze hangen samen met de integriteitscode van Padua, de meldregeling, de bruikleenovereenkomst mobiele telefoon, de personeelsgids van Padua en overige documenten waarin staat beschreven welk gedrag we verwachten.

Deze gedragsregels zijn na advies van MT en Ondernemingsraad vastgesteld op 4 februari 2025 en met ingang van die datum van kracht voor alle medewerkers van Padua.

### Zo gaan we om met onze klanten

Elke medewerker is een ambassadeur van Padua, want een klant die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over 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.

Iedereen is welkom en we behandelen anderen met respect. Een persoonlijk oordeel houden we voor onszelf en we gedragen ons professioneel. Dit betekent niet dat we alles moeten doen wat de klant van ons vraagt, we stellen een duidelijke grens als dat nodig is. Dit doen we echter beleefd en omkleed met argumenten.

Concreet verwachten we het volgende:

- Je discrimineert niet en je verleent geen voorkeursbehandeling;
- Je deelt persoonlijke informatie over klanten niet met mensen die daar niets mee te maken hebben. Je gebruikt deze informatie niet voor persoonlijke belangen;
- Je behandelt informatie zorgvuldig. Geheime, vertrouwelijke en gevoelige informatie berg je veilig op. Dit geldt voor fysieke én digitale informatie;
- Alle informatie en gegevens die je vanwege je werk onder ogen krijgt houd je geheim. Dat geldt zolang je voor Padua werkt, maar ook als je uit dienst gaat bij Padua;
- Klachten van klanten neem je serieus, ook als de klacht over jou 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. De klacht wordt afgehandeld volgens ons klachtenreglement.

- Je komt je afspraken na. Als dat niet lukt, laat je het de klant zo snel mogelijk weten;
- Je let op je taalgebruik. Gebruik geen onnodige en/of kwetsende krachttermen;
- Je ziet er verzorgd uit. Kleding is schoon en past bij je rol;
- Als je in functie naar buiten gaat, draag je een Padua-jasje, zodat je herkenbaar bent als medewerker van Padua;
- Je zorgt dat je je kunt legitimeren als medewerker van Padua wanneer je bij een huurder op bezoek gaat;
- Medewerkers van de onderhoudsdienst en de wijkbeheerder dragen de door Padua verstrekte bedrijfskleding;
- Bij de bewoners thuis veroorzaak je geen overlast, bijvoorbeeld door radio's et cetera;
- Na afloop van de klus wordt, nadat alles is opgeruimd en schoongemaakt, bij de bewoner geïnformeerd of alles naar wens is afgehandeld;

### 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 professionele en 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.

Concreet verwachten we het volgende:

- Wij doen uitsluitend zaken met partijen die maatschappelijk en zakelijk van onbesproken gedrag zijn;
- In contacten met opdrachtnemers handelen wij 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 belangenverstrengeling. Meer hierover is te vinden in de integriteitscode van Padua. Geschenken ontvangen we liever niet;
- Wij komen onze afspraken na. Lukt het niet om een afspraak na te komen, dan laten wij dat zo snel mogelijk weten. Dit verwachten wij ook van onze opdrachtnemers;
- Wij maken privé liever geen gebruik van relaties die voor Padua werken. Doen we dit toch, dan tegen marktprijzen. Meer hierover lees je in onze integriteitscode;
- Klachten van opdrachtnemers neem je serieus, ook als de klacht over jou gaat. Elke klacht geeft informatie, of je het er nou mee eens bent of niet. Klachten worden besproken met de leidinggevende en in overleg wordt een vervolgactie bepaald. De indiener van de klacht krijgt altijd een reactie;
- Misbruik maken van je positie kan leiden tot een berisping of uiteindelijk zelfs tot ontslag.



## 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 afspraken die we met elkaar hebben gemaakt.

Concreet verwachten we het volgende:

- Bij de behandeling van collega's, houdt je rekening met deze collega. Grensoverschrijdend gedrag wordt niet geaccepteerd;
- 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;
- Je roddelt niet over collega's;
- Tijdens de uitvoering van je werk mag geen alcohol of drugs genuttigd worden. Ook mag bij aanvang van je werk geen alcoholpromillage of sporen van (werkzame bestanddelen) van verdovende middelen in je lichaam aanwezig zijn. Alleen tijdens bedrijfsborrels en andere feestjes worden licht alcoholische dranken aangeboden. We verwachten daarbij dat je er verantwoord mee omgaat en bijvoorbeeld niet met teveel drank op achter het stuur stapt;
- Je bespreekt twijfels over het gedrag van collega's of zelfs ontoelaatbaar gedrag zoveel mogelijk met hen zelf. Kom je er samen niet uit, dan betrek je je leidinggevende of de extern vertrouwenspersoon;
- Klachten over discriminatie, pesten of seksuele intimidatie worden gemeld aan de leidinggevende of de vertrouwenspersoon die ze op een correcte manier opvangt en afhandelt.

## Zo gaan we om met bedrijfsmiddelen en bedrijfseigendommen

Je houdt privégebruik van middelen (zoals internet, kopieerapparaat, gereedschap, bedrijfsauto's, aanhanger en kleine kantoorartikelen) tot een minimum beperkt: het is eerder uitzondering dan regel. Je overlegt met je leidinggevende en stemt eventueel af met de opzichter over het gebruik van gereedschap of de aanhanger. Langdurig en/of regelmatig privégebruik van middelen (bijvoorbeeld printen voor privé, veelvuldig bezoek van internetsites die niets met het werk te maken hebben, regelmatig klussen met gereedschap van Padua) beschouwt Padua als vormen van oneigenlijk gebruik van bedrijfsmiddelen.

Bij Padua hebben alle medewerkers recht op een mobiele telefoon. Hoe we hiermee omgaan is opgenomen in de bruikleenovereenkomst mobiele telefoon.

Structureel privégebruik van bedrijfseigendommen is niet toegestaan. Over thuiswerken en het gebruik van bedrijfseigendommen daarbij vindt vooraf overleg met de leidinggevende plaats.

Concreet verwachten we het volgende:

- Je gaat zorgvuldig en voorzichtig om met eigendommen van Padua;
- Na gebruik laat je spullen en/of de gebruikte ruimte schoon en heel achter. Servies en bestek plaats je na gebruik in de vaatwasser;
- Je gebruikt zaken voor het doel waarvoor ze beschikbaar gesteld zijn. Je bent daarop aanspreekbaar en vindt het een normale zaak dat bij aantoonbaar grove nalatigheid of doelbewust



onjuist gebruik, de kosten op de veroorzaker worden verhaald. Als iets stuk gaat meld je dit zelf bij de leidinggevende.

- Bij het gebruik van elektronische media (zoals e-mail) gelden dezelfde huisstijlregels, gedrags- en beleefdheidsnormen als die van toepassing zijn bij telefonische en schriftelijke communicatie. Je maakt gebruik van een digitale handtekening conform de huisstijl, met de disclaimer. Hierin staan ook je werkdagen aangegeven;
- Bij afwezigheid van meer dan twee werkdagen, schakel je de afwezigheidsassistent in.
- Ga zorgvuldig om met informatie die je per e-mail verstuurd. Zet daarom niets in een e-mail dat je niet op de achterkant van een kaart zou schrijven. Wil je toch vertrouwelijke<sup>1</sup> informatie versturen, dan zorg je dat deze beveiligd wordt verstuurd;
- Je zorgt bij het gebruik van elektronische media dat eventuele auteursrechten van derden niet worden geschonden;
- Werken die je tijdens je werk maakt met hulp van de computer en/of die zijn opgeslagen op het netwerk van Padua zijn en blijven eigendom van Padua.
- Je gebruikt alleen toegestane software vanaf het internet. Bij twijfel overleg je met de functioneel beheerder. Wil je software installeren, dan vraag je dit aan de functioneel beheerder. Alleen de functioneel beheerder is bevoegd tot het downloaden en installeren van software.
- Je gebruikt de werkplaats, ons kantoor en andere ruimten van Padua niet voor (tijdelijke) opslag van privé eigendommen.

### Openingstijden

Tijdens de openingstijden is elke afdeling, zeker voor externe contacten, goed bereikbaar. Het is daarom noodzakelijk dat je bereikbaar bent als je buiten kantoor werkt.

De openingstijden zijn:

- Maandag tot en met donderdag: 08.00 – 13.00 uur ('s middags alleen op afspraak)
- Vrijdag gesloten voor publiek

Telefonisch bereikbaar:

- Maandag tot en met donderdag: 08.00 – 16.30 uur
- Vrijdag: 08.00 – 12.00 uur.

### Post

Te verzenden post wordt in het postbakje op de afdeling Wonen verzameld. Aan het eind van de dag wordt de post gefrankeerd door de medewerker Wonen en verzonden.

### Afsluiten

Aan het eind van je werkdag zorg je dat jouw bureau zoveel mogelijk leeg en opgeruimd is. Aan het einde van de dag worden alle kasten (af)gesloten.

Verlaat je als laatste de afdeling, zorg dan dat de ramen (en de eventueel gebruikte buitendeuren) dicht zijn. Doe de verlichting van je kamer uit. Degene die als laatste met de fiets het fietsenhok verlaat, doet deze deur op slot.

---

<sup>1</sup> Onder vertrouwelijke informatie verstaan we alle informatie met betrekking tot klanten, personeel en bedrijfsgegevens waarvan de medewerker weet of behoort te weten dat deze voor derden bedoeld is.



Vanuit sociale veiligheid willen we niet dat iemand alleen achterblijft om af te sluiten. Controleer dus of er meer dan 1 collega over is als je naar huis gaat. Zijn jullie de laatsten, doe dan alle lichten uit met de knop bij de achterdeur, zet het alarm erop en doe de achterdeur op slot.

Overdag houden we de deuren van de toiletgroepen, spreekkamers, kluis, opslagruimte en het fietsenhok dicht. Ook de tussendeur van de receptie naar de gang is dicht. Dit belet bezoekers gelijk door te lopen naar de kantoren.

### Afval

Op de diverse kamers/afdelingen staat twee typen prullenbakken. Een bak met zak voor afval en een bak zonder zak voor papier. De papierbak leeg je zelf in de blauwe container in die in het fietsenhok staat. Papier dat vernietigd moet worden, doe je in de kleine blauwe container (met klep) die ook in het fietsenhok staat. Dit papier wordt afgevoerd ter vernietiging.

### Gebruik dienstauto's

De dienstauto's mogen alleen gebruikt worden voor zakelijke ritten. De opzichter nieuwbouw en projecten, de opzichters dagelijks onderhoud, coördinator bedrijfsbureau en de woonconsulenten zijn de eerste voorkeursgebruikers van deze auto's.

Als iemand anders een auto nodig heeft, wordt dit met de voorkeursgebruikers overlegd.

In uitzonderlijke gevallen is het toegestaan de dienstauto mee naar huis te nemen, dit na toestemming van de leidinggevende.

De criteria zijn:

- vooraf aanvragen bij de leidinggevende;
- de te bezoeken bijeenkomst is ver weg, of lastig bereikbaar met openbaar vervoer;
- de te bezoeken bijeenkomst begint vroeg of eindigt laat.

De busjes van de onderhoudsdienst en de wijkbeheerder zijn alleen voor gebruik tijdens werktijd voor werkzaamheden voor Padua.

### Gebruik elektrische fietsen

De dienstfietsen mogen alleen gebruikt worden voor zakelijke ritten. Vanuit duurzaamheid vragen we iedereen om de afweging te maken tussen het gebruik van de auto en de fiets. Hoef je alleen maar een tas mee te nemen, ga dan met de fiets. Voor het gebruik van de fietsen een paar regels:

- Zet de fiets niet in de volle zon, dat is slecht voor de accu
- Zorg dat je de accu oplaadt als hij 20% of minder over heeft (iets eerder mag ook).
- Als de accu vol is: haal de lader eraf.

In uitzonderlijke gevallen is het toegestaan de fiets mee naar huis te nemen, dit na toestemming van de leidinggevende.

### Roken

Roken is alleen toegestaan tijdens korte rookpauzes en buiten ons bedrijfspand. Je zorgt zelf voor het opruimen van je afval in de daarvoor bestemde afvalbakken.



## Naleving van de gedragsregels

Padua kan een disciplinaire maatregel opleggen als een medewerker de gedragsregels overtreedt. Naast de hierboven genoemde regels gaat het onder andere ook over:

- zich niet houden aan de werktijden;
- zich niet houden aan de integriteitscode;
- geen gehoor geven aan legitieme of redelijke verzoeken of werkopdrachten;
- slecht uitvoeren van taken;
- ongeoorloofd, onrechtmatig of overmatig verzuim.

Een disciplinaire maatregel kan zijn: een waarschuwing, een berisping, het achterwege laten van een periodieke loonsverhoging of de eindejaarsuitkering. 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 onder andere verstaan:

- diefstal;
- vervalsen van rapporten / rapportages;
- frauduleuze onkostendeclaraties;
- niet geautoriseerd gebruik van bedrijfseigendommen;
- moedwillige beschadigen van of onverantwoord omgaan met eigendommen van Padua;
- niet-geautoriseerd bekendmaken van vertrouwelijke informatie;
- gedrag dat de gezondheid of veiligheid van anderen in gevaar brengt;
- (seksuele) intimidatie.

## Privacy

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

In bijzondere situaties waarbij 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 Padua worden gebruikt bij het bepalen van eventuele sancties als een medewerker onzorgvuldig gebruik heeft gemaakt van elektronische media.

