



INTEGRITEITSCODE CLAVIS

KERNWAARDEN ALS UITGANGSPUNT

De kernwaarden van Clavis gelden als uitgangspunt bij het opstellen van de integriteitscode. De kernwaarden fungeren als ethisch kompas en zijn de kern van de bedrijfscultuur binnen Clavis. Als organisatie hebben wij gekozen voor de volgende kernwaarden:

1. Betrouwbaar en klantgericht

Wij zijn een organisatie waar medewerkers, belanghouders en klanten op kunnen rekenen. Afspraak is afspraak. We luisteren goed naar onze interne en externe klanten, begrijpen waar zij mee zitten, spelen daar zorgvuldig en consistent op in en communiceren hier helder en duidelijk over.

2. Resultaat- en samenwerkingsgericht

Wij stellen de resultaten van ons werk voorop. Die resultaten kunnen we alleen in goede samenwerking met onze collega's en belanghouders behalen. Clavis werkt daarom zowel binnen de eigen organisatie als in externe netwerken op alle werkniveau's samen om succesvoller te zijn. Wij zijn bereid elkaar en anderen te helpen en kennis te delen.

3. Kwaliteitgericht

We streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van onze producten, dienstverlening en samenwerking. We faciliteren elkaar optimaal om het beste er uit te halen.

4. Plezier in het werk en teamgeest

We hebben plezier en voldoening in ons werk en werken graag in teamverband. Wij hebben veel eigen verantwoordelijkheid, motiveren elkaar, hebben respect voor elkaar en luisteren naar elkaar. Naar buiten toe straalt Clavis enthousiasme uit.

5. Open en helder

We maken binnen én buiten Clavis duidelijk wat wel en niet van ons verwacht kan worden. We communiceren ondubbelzinnig en doen nergens geheimzinnig over.

6. Ondernemend en innovatief

We zoeken voortdurend actief naar (nieuwe) wegen om onze missie en doelstellingen te realiseren. Clavis stimuleert haar medewerkers om – al dan niet samen met haar belanghouders – met vernieuwende initiatieven te komen en durft als het nodig is (financieel) haar nek uit te steken, zonder daarbij de realiteit uit het oog te verliezen.



Inleiding: Waarom Integriteitsbeleid?

Deze notitie bevat de integriteitscode van Clavis. Hierin kun je lezen wat we bij Clavis verstaan onder integriteit en waar bij ons de grenzen liggen. We streven ernaar om zo integer mogelijk te zijn in de omgang met klanten, met leveranciers en relaties, met elkaar en met de bedrijfseigendommen. Onze kernwaarden zijn als uitgangspunt gehanteerd voor het opstellen van de integriteitscode.

Clavis is een maatschappelijke organisatie, die midden in de samenleving staat. We investeren niet alleen in woningen, maar ook in bijvoorbeeld leefbaarheid, zorg en veiligheid. Dat maakt dat we met veel verschillende partijen te maken hebben. Niet alleen klanten, maar ook leveranciers en overige stakeholders. Aan hen willen wij graag laten zien waar wij voor staan en waar wij op aangesproken kunnen worden. Niet voor niets is één van de kernwaarden van Clavis: open en helder. Dat doen wij op verschillende manieren:

- In ons ondernemingsplan is te lezen welke doelen we onszelf hebben gesteld en wat we gaan doen om deze te bereiken.
- In de jaarverslagen presenteren we onze bedrijfsresultaten en de inzet van middelen.
- Om de vier jaar laat Clavis een visitatie uitvoeren, waarbij openbaar verantwoording wordt afgelegd over geleverde prestaties.

Waarom integriteitsbeleid?

Woningcorporaties hebben een belangrijke maatschappelijke taak: het zorgen voor goede huisvesting primair voor de lagere inkomensgroepen.

Clavis heeft een publieke functie. De samenleving merkt en ziet veel van wat wij doen. We werken als het ware in een glazen huisje. Dus is maximale transparantie nodig. Als wij openheid, respect en eerlijkheid naar onze klanten willen uitstralen, zullen we ook intern zo moeten handelen. Juist vanwege dat glazen huis. Alleen dan komt Clavis integer en betrouwbaar over. De hele organisatie moet erop gericht zijn om eerlijk, transparant en integer te werken. Vandaar dat wij deze integriteitscode hebben opgesteld. Deze biedt houvast en geeft duidelijkheid over hoe wij omgaan met bepaalde situaties.

De integriteitscode

Deze integriteitscode is geen dichtgetimmerd en uitputtend reglement. Er staat niet over elk onderwerp precies in wat wel en niet mag. Dat kan en moet ook niet. Wie integer is, heeft geen dichtgetimmerd wetboek met geboden en verboden nodig. Van geval tot geval moet je als werknemer zelf je risico's en kwetsbaarheden kunnen inschatten. Je vermijdt situaties waarin de schijn zich tegen jezelf of tegen Clavis zou kunnen keren.

Deze code beperkt zich tot richtlijnen. Daarmee is deze code vooral een hulpmiddel om de juiste keuze te maken als je twijfels hebt bij een dilemma.

Aedescode en Governance Code

Het opstellen van deze integriteitscode past bij de code van onze brancheorganisatie Aedes. In deze code zijn eisen vastgelegd voor maatschappelijke verantwoording, het betrekken van stakeholders en transparante beleids- en besluitvorming. Met ons lidmaatschap bij Aedes verbinden wij ons, net als veel andere woningcorporaties, onlosmakelijk aan de Aedes-code en de Governance Code.

Voor wie geldt deze integriteitscode?

De afspraken en regels, die in deze integriteitscode zijn vastgelegd, gelden voor alle medewerkers, directie en bestuur van Clavis; de leden van de Raad van Commissarissen, maar ook opdrachtnemers van Clavis.



Het integriteitsbeleid richt zich op 4 hoofdgebieden:

1. Verdeling van schaars goed
Hoe gaan we om met de verdeling van huur- en koopwoningen?
2. Zakelijk houden van relaties
Hoe houden we de relatie zuiver met klanten, relaties en leveranciers?
3. Gebruik van bedrijfsmiddelen
Waar liggen de grenzen bij privé-gebruik van bedrijfsmiddelen of eigendommen van Clavis? En bij het gebruik van werktijd voor privé-aangelegenheden?
4. Respectvolle omgang
Hoe gaan we om met klanten en collega's? En met (privacygevoelige) gegevens van klanten en collega's?

1. Verdeling van schaars goed

- Bij het zoeken van een woning gelden voor ons dezelfde regels als voor andere woningzoekenden
- We krijgen geen voorrang of korting bij het kopen van een woning.
- Een tijdelijke woning regelen voor vrienden of familie doen we volgens de vastgestelde procedure.

Toewijzing van woningen

Clavis werkt volgens het aanbodmodel. Voor de huurder is helder op welke gronden we een woning toewijzen. We regelen niet zomaar zelf een woning voor onszelf of voor een bekende.

Koopwoningen

Clavis verkoopt bij sommige projecten nieuwbouwwoningen en sporadisch bestaande woningen. Werken bij Clavis levert ons hierbij geen voordeel op. We genieten geen voorrang en krijgen geen korting. Taxatie en verkoop geschieden door een onafhankelijke makelaar.

2. Zakelijk houden van relaties

- We nemen in beperkte mate geschenken of uitnodigingen aan.
- We scheppen geen verwachtingen bij relaties en leveranciers.
- We voorkomen belangenverstrengeling.
- We vermijden risico's voor Clavis.

Relatiegeschenken en uitnodigingen

Bij Clavis zijn we zeer terughoudend met het aannemen van relatiegeschenken. Geschenken voegen niets toe aan de goede werkrelatie, die we met aannemers en leveranciers nastreven. Bovendien schep je verwachtingen. We nemen alleen kleine geschenken aan, die voor het gehele bedrijf bedoeld zijn, zoals taart en bloemen. Dat laten we onze relaties ook weten.

Clavis wil de goede zakelijke relatie met haar opdrachtnemers graag in stand houden.

Clavis doet dat in de eerste plaats door zich te houden aan afspraken. Ook met uitnodigingen van opdrachtnemers wil Clavis terughoudend omgaan.

Daarom gelden een aantal voorwaarden:

- Het is een uitnodiging van een bestaande relatie. We accepteren geen uitnodigingen van opdrachtnemers waarmee we in onderhandeling zijn, maar wel van relaties waaraan reeds een opdracht is verstrekt.
- Het niet te vaak, te veel en te luxe is. Meerdaagse reizen kunnen zeker niet.

Uitnodigingen voor excursies, bedrijfsbezoeken of evenementen overleggen we altijd eerst met onze leidinggevende. Bij uitzondering wordt hieraan deelgenomen.



Belangen en nevenfuncties

We gebruiken de relatie met leveranciers van Clavis niet om daar persoonlijk voordeel uit te halen. We houden privé en zakelijk strikt gescheiden, dus we vermengen de rol van opdrachtgever niet met de rol van klant. Dat betekent, dat als we privé goederen of diensten afnemen bij een bedrijf waarmee ook Clavis zaken doet of in een recent verleden zaken deed, dat alleen gebeurt tegen marktconforme prijzen en normale voorwaarden.

We vervullen geen nevenfuncties die in strijd – zouden kunnen – zijn met de belangen van Clavis. Nevenfuncties worden altijd gemeld bij de leidinggevende, zodat we hier vooraf toestemming voor kunnen krijgen.

Bij contacten in de privé-sfeer met (zakelijke) relaties van Clavis gaan we uit van de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. We doen een beroep op het durven nemen van die verantwoordelijkheid bij het beoordelen of een relatie integer en marktconform is.

Contracten en opdrachtverlening

Het inkopen van goederen en diensten, maar ook opdrachtverlening door Clavis aan derden gebeurt eerlijk, zorgvuldig en transparant zodat we de beste kwaliteit tegen de beste prijs verkrijgen.

Contracten worden niet toegekend op basis van persoonlijke voorkeur. Dat geldt ook voor onderhandse aanbestedingen.

Extra klusje

Het spreekt voor zich, dat we vriendelijk en respectvol met onze klanten omgaan. We houden de relatie met de klant echter wel zakelijk. We voeren ons werk zo goed mogelijk uit en ontvangen hiervoor van de klant geen fooi.

En vraagt de klant ons om een gunst, dan denken we hier goed over na.

In eerste instantie lijkt het heel klantvriendelijk. Een extra klus uitvoeren. Maar hoeveel tijd gaat het kosten? En loopt Clavis een risico?

Bij klussen die huurders zelf moeten opknappen zijn we terughoudender. Stel dat we per ongeluk iets van de huurder beschadigen, onszelf verwonden of de klus niet goed uitvoeren. Dat is een risico dat we niet willen nemen.

Als het gaat om onderhoud dat voor rekening van de verhuurder is, doen we het. We geven dan aan kantoor door om welke extra werkzaamheden het precies gaat. Voor grotere klussen vragen we vooraf toestemming.

3. Gebruik van bedrijfsmiddelen

- We gaan zorgvuldig om met bedrijfseigendommen
- We gebruiken bedrijfsmiddelen slechts heel beperkt voor privé-zaken
- Privé-aangelegenheden regelen we zoveel mogelijk buiten werktijd.

Privé-gebruik bedrijfseigendommen

Bedrijfsmiddelen, zoals kopieermachines, beamers, laptops, gereedschap en bussen mogen met mate aangewend worden voor privé-gebruik, mits je van tevoren toestemming vraagt aan je leidinggevende. Met gereedschap van Clavis bij vrienden of bekenden klussen is niet de bedoeling.

En een enkele keer een kopietje gebruiken voor privé-gebruik kan natuurlijk, zolang het heel beperkt blijft.

Het meenemen van bedrijfsmiddelen kan alleen als niemand in het bedrijf de middelen nodig heeft. Het is vanzelfsprekend dat we zorgvuldig met de bedrijfseigendommen omgaan en als ze kapot gaan zelf de reparatiekosten betalen. Na gebruik nemen we de gebruikte middelen de volgende dag weer mee terug naar het werk, zodat ze beschikbaar zijn voor collega's.



Telefoon, internet en email

We voeren zo min mogelijk privé-gesprekken op het werk. Alleen als het niet anders kan, bijvoorbeeld als een instantie alleen tijdens kantoor tijden bereikbaar is. Op het werk een e-mail sturen naar vrienden, kan. Op zich geen probleem, zolang het heel beperkt voorkomt en het de dagelijkse werkzaamheden niet stoort. Hetzelfde geldt voor het privé-gebruik van internet. Uiteraard bezoeken we geen websites die te maken hebben met porno, racisme of geweld.

Werktijd

Afspraken met huisarts, tandarts e.d. maken we zoveel mogelijk buiten werktijd.

4. Respectvolle omgang

- We roddelen niet en maken geen discriminerende of seksistische opmerkingen
- Informatie over klanten, relaties of collega's gebruiken we alleen voor het werk
- We gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie
- We spreken collega's aan op ongewenst, niet integer gedrag.

Klanten en collega's

We behandelen onze klanten en collega's met respect, zoals we zelf ook behandeld willen worden. We zijn vriendelijk en beleefd. We praten niet achter iemands rug over hem of haar. Ook respecteren we, dat we niet allemaal hetzelfde zijn. Discriminatie en seksisme vinden we onacceptabel.

We komen afspraken na, zowel met klanten en relaties als met collega's.

We respecteren de privacy van onze klanten. We vertellen thuis dus niet met naam en toenaam over hen.

Vertrouwelijke informatie over onze klanten, relaties of collega's gebruiken we alleen als dat nodig is voor het goed uitvoeren van ons werk. We gaan zorgvuldig om met deze informatie en zorgen ervoor dat onbevoegden er niet bij kunnen. Vertrouwelijke documenten laten we bijvoorbeeld niet op ons bureau rondslingeren.

Aanspreken

We spreken elkaar aan op ongewenst of niet integer gedrag. Dat is misschien niet altijd gemakkelijk, maar ongewenst gedrag kan op een afdeling de sfeer negatief beïnvloeden. Het kan irritatie opwekken. Het is beter om mét elkaar te praten in plaats van óver elkaar. We staan open voor het geven en ontvangen van kritiek. Kritiek heeft betrekking op wat we doen, niet op wie we zijn of hóe we zijn.

Tot slot

Natuurlijk bestonden er bij Clavis, ook voordat deze integriteitscode uitkwam, al – impliciet – normen, waarden en regel. De meesten van ons hielden hier uit zichzelf al aan. Daar hebben we deze brochure niet voor nodig. Toch hebben we ervoor gekozen om, weliswaar heel summier, ons integriteitsbeleid in deze integriteitscode vast te leggen. Niet als een soort motie van wantrouwen, maar als handvat; bij twijfel wijst hij ons de goede richting. En voor de buitenwacht maakt hij helder waar wij voor staan.

Een aantal onderwerpen in deze integriteitscode is verder uitgewerkt in protocollen, zoals de gedragscode internet- en e-mailgebruik, beleid ongewenst gedrag, gebruikersovereenkomst mobiele telefoon en het sanctiebeleid. Deze protocollen zijn terug te vinden in de Personeelsmap Clavis en op intranet.