

Onze manier(en)!

Hier beschrijven wij de manier van woonstichting De Zes Kernen, de sfeer waarin we ons doel willen bereiken en de integriteitscode die we daarbij hanteren. We beschrijven hierin hoe wij om willen gaan met onze klanten, met onze leveranciers, met onze bedrijfseigendommen en met elkaar. Voor nieuwe medewerkers is het een korte kennismaking met de organisatie. Voor collega's is het bedoeld om af en toe eens door te bladeren, om soms weer even het geheugen op te frissen.

Woonstichting De Zes Kernen is een lerende organisatie, waarbij de steun en medewerking van alle medewerkers onontbeerlijk is.

Integriteit

Het belangrijkste aspect in de relatie tussen mensen is onderling vertrouwen. Vertrouwen vormt daarom het fundament van onze integriteitscode. Een integriteitscode gaat over normen en waarden die we hanteren. Hoe ga je met elkaar om en hoe gedraag je je ten opzichte van elkaar.

Als woningcorporatie zijn we een maatschappelijke organisatie. We beseffen dan ook dat aan de manier waarop we opereren eisen mogen worden gesteld. Een integriteitscode vormt de leidraad van gedrag van zowel onze organisatie als geheel als van onze individuele medewerkers.

Missie van woonstichting De Zes Kernen

Het doel van woonstichting De Zes Kernen is geformuleerd in het bedrijfsplan en luidt: Woonstichting De Zes Kernen is een lokaal verankerd sociaal huisvester, die zich verantwoordelijk opstelt voor het prettig wonen en leven in elke kern van de (voormalige)gemeente Bernisse. Bijzondere aandacht daarin gaat uit naar huishoudens die niet zelfstandig in eigen woonruimte kunnen voorzien.

Kernwaarden

Als organisatie hanteren we de volgende kernwaarden, die we samen delen en waarop we aanspreekbaar zijn. We zijn:

- > **sociaal**: een kwalitatief goede en betaalbare woningvoorraad voor onze huurders, maar ook een sociaal gezicht op het brede terrein van woon- en leefplezier is ons uitgangspunt.
- > **laagdrempelig**: we hebben korte lijnen, zijn flexibel, goed aanspreekbaar en behulpzaam voor onze huidige en toekomstige bewoners.
- > **betrokken**: we voelen ons verbonden met de mensen die op onze dienstverlening rekenen, we denken oplossingsgericht en leveren maatwerk, indien nodig.

Kwaliteitszorg bij woonstichting De Zes Kernen

In eenvoud ligt onze kracht. We voorkomen omslachtige procedures en bureaucratie. Door complex en kerngericht te werken en lijnen tussen medewerkers zo kort mogelijk te houden, reageren wij slagvaardig op wensen van de klanten en ontwikkelingen in de buurt. Het leveren van kwaliteit gaat niet vanzelf. Het is een kwestie van proberen, afspreken, vastleggen en evalueren. We staan open voor vernieuwing en verandering.

Mensen geloven wat je doet, minder wat je zegt.

De sfeer bij woonstichting De Zes Kernen

Het formaat van onze organisatie maakt dat we van elkaar weten wie we zijn en wat we doen. Elkaar kennen maakt het mogelijk om samen te werken. Of we nu op kantoor zitten of bij de klanten werkzaam zijn, samen vormen we woonstichting De Zes Kernen. We doen verschillende dingen, maar het uiteindelijke doel is hetzelfde. Iedereen draagt daar op eigen wijze een steentje aan bij. Ieder van ons heeft de verantwoordelijkheid om ideeën of wensen ter verbetering intern aan te kaarten en met elkaar te bespreken.



woonstichting De Zes Kernen

Buitengewoon wonen in Bernisse

Onze manier(en)!

Competenties van medewerkers

Zonder medewerkers zou woonstichting De Zes Kernen niet bestaan en zonder tevreden medewerkers zouden we niet die kwaliteit kunnen leveren die we willen. Dat kan alleen in een werkomgeving waarin medewerkers plezierig, veilig en gezond kunnen werken.

Om ons werk te kunnen doen vragen we van alle medewerkers een aantal competenties, welke we als volgt hebben verwoord:

Klantgerichtheid:	het vermogen in te spelen op en tegemoet te komen aan vragen, wensen, behoeften en verlangens van zowel interne als externe klanten;
Betrokkenheid:	zich verbonden voelen met en loyaal zijn aan de organisatie en het werk;
Resultaatgerichtheid:	gericht op effectief handelen en het op tijd leveren van afgesproken werk;
Samenwerken:	de bereidheid en het vermogen om samen met anderen te werken aan een gemeenschappelijk doel, ook wanneer dit doel niet onmiddellijk van persoonlijk belang is;
Kostenbewust:	we gaan efficiënt om met tijd en middelen;
Extern gericht:	we stemmen onze dienstverlening af op individuele wensen van onze klant;
Resultaat- en doelgericht:	we maken concrete afspraken en stellen onszelf meetbare doelen;
Samenwerkend:	we nemen elkaar serieus, doen wat we beloven en we investeren in duurzame relaties;
Slagvaardig:	we nemen zelf initiatieven en dragen verantwoordelijkheid voor ons werk, leidinggevend stimuleren nieuwe ideeën.

Zo gaan we om met onze klanten

Ambassadeur

Elke medewerker is een ambassadeur van woonstichting De Zes Kernen. Want een klant die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over woonstichting De Zes Kernen. 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 zoals we zelf behandeld willen worden: fatsoenlijk en vriendelijk.

Reageer op een vraag van een klant zoals je die zelf graag beantwoord zou willen zien.

We respecteren andere levensstijlen en andere culturen. Ons 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. Als onze persoonlijke integriteit, veiligheid of (geestelijke) gezondheid in het gedrang komt trekken we een duidelijke grens. Dit doen we echter fatsoenlijk en omkleed met argumenten. In zo'n geval zoeken we creatief naar een andere oplossing om de klant te helpen.

Openheid

In beginsel houden we ons en elkaar aan afgesproken procedures en werkwijzen. Wij zullen en kunnen dit ook uitleggen aan de klant die daarom vraagt. Maar we verschuilen ons niet achter regels en 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.



woonstichting De Zes Kernen

Buitengewoon wonen in Bernisse

Onze manier(en)!

Representatief

We letten op ons taalgebruik en op hoe we er uit zien. We gebruiken geen onnodige krachttermen. Dat de kleding schoon, heel en verzorgd is spreekt voor zich.

Pers

Ter voorkoming van misverstanden is het van belang dat de contacten met de pers altijd verlopen via de directie.

Privacy gevoelige informatie

Informatie 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 niet bij derden terecht komt die daar niets mee te maken hebben.

Wij houden ons aan het reglement verwerking persoonsgegevens zoals genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Klachten

Klachten van klanten nemen we serieus, óók als de klacht over onszelf gaat. Elke klacht geeft immers informatie over wat de klant van ons vindt, ook als we het niet met deze klacht eens zijn. Het is dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij er van kunnen leren. Woonstichting De Zes Kernen heeft een klachtenregeling. We leggen aan klanten de regeling uit of wijzen hen op het bestaan hiervan.

Zo gaan we om met leveranciers

Afspraken

In ons werk hebben we niet alleen te maken met bewoners als klanten, maar ook met leveranciers als klanten. We willen voor hen een betrouwbare partner zijn met wie het goed zaken doen is. Met onze leveranciers maken we duidelijke afspraken over de kwaliteit die wij leveren en geleverd willen zien, over werkwijzen die we volgen, over hoe en wanneer we betalen en over hoe we omgaan met klachten.

Professioneel

In contacten met leveranciers handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer. In het zaken doen letten we op een goede prijs/kwaliteit verhouding. We voorkomen elke schijn van belangenverstrengeling. Ons gezonde verstand is daarbij de belangrijkste richtlijn.

Relatiegeschenken

We besteden tijd en aandacht aan het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met onze leveranciers. Naar onze overtuiging voegen persoonlijke voordelen niets toe aan een goede werkrelatie. Het aannemen van geschenken kan bij de gever verwachtingen scheppen waar we niet aan willen of kunnen voldoen.

Wij verdelen ontvangen attenties, pakketten, kalenders, etc. dan ook onder alle medewerkers.

Uitnodigingen van derden

Werknemers van woonstichting De Zes Kernen gaan terughoudend om met het aanvaarden van uitnodigingen van derden voor diners, (werk-)bezoeken, rondleidingen, etc.

Wij zijn hier open over.



Onze manier(en)!

Aanspreken

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goede werksfeer. We praten met elkaar in plaats van over elkaar en we staan open voor het geven en ontvangen van kritiek. Kritiek heeft betrekking op wat we doen, niet op wie we zijn of hoe we er uit zien.

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen. Opmerkingen over iemands religie, afkomst, taal of huidskleur maken en tolereren we niet, evenmin als opmerkingen met een seksuele ondertoon. 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.

Zo gaan we om met bedrijfseigendommen

Woonstichting De Zes Kernen staat privé-gebruik van de bedrijfseigendommen toe, mits dit binnen de grenzen van de redelijkheid blijft. Langdurig of regelmatig privé telefoneren en/of het in werktijd bezoeken van internetsites, beschouwen wij als vormen van oneigenlijk gebruik van bedrijfsmiddelen.

Gebruik bedrijfsauto's

Tegen het incidentele gebruik van de bedrijfsauto's door eigen medewerkers voor het vervoeren van privé-vrachtjes bestaat geen bezwaar.

Natuurlijk houden we ons bij het rijden in een bedrijfsauto aan de verkeersregels. Bekeuringen zijn voor eigen rekening.

Veilig werken

Wij mogen de aanwezige handgereedschappen gebruiken. Bij constatering van een gebrek moet dit worden gemeld. Wij vinden dat medewerkers veilig moeten werken en beschikken over persoonlijke beschermingsmiddelen.

Alle medewerkers van woonstichting De Zes Kernen worden geacht op de hoogte te zijn van de inhoud van het Arbobeleidsplan en conform de voorschriften te handelen.

Medewerkers van woonstichting De Zes Kernen en van derden moeten op de bouwlocaties de Arbo-voorschriften in acht nemen. Dat betekent dat altijd een veiligheidshelm en veiligheidsschoenen gedragen moet worden op de bouwlocatie als er op hoogte gewerkt wordt. Waar nodig moeten in alle voorkomende gevallen de benodigde beschermingsmiddelen gedragen worden.

Algemene huisregels

Personeelsdossiers

Alle personeelszaken worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de directeur- bestuurder.

Een ieder kan en mag op verzoek en in aanwezigheid van de secretaresse zijn/haar dossier inzien.

Coördinatoren mogen eveneens de dossiers van hun medewerkers inzien. Personeelsdossiers mogen niet worden meegenomen.

Legitimatiebewijzen

Alle medewerkers van woonstichting De Zes Kernen, hebben de beschikking over een legitimatiebewijs.

Van hem/haar wordt verwacht dit bewijs steeds bij zich te hebben en op verzoek te tonen.

Wij vinden ook dat medewerkers die namens ons werken zich als werknemers van hun bedrijf kunnen legitimeren.

Melden bij vertrek en terugkomst

Wij zorgen dat bij vertrek uit kantoor onze afwezigheid bekend is binnen de afdeling en balie.

Neem de telefoon zo snel mogelijk op; de interne norm is binnen 4 pulsen. Binnen de afdeling is het, bij



woonstichting De Zes Kernen

Buitengewoon wonen in Bernisse

Onze manier(en)!

afwezigheid van je collega, een gebruik zijn/haar telefoon op te nemen.

Om de telefoon van je collega op te kunnen nemen zijn er per afdeling diverse doorschakelfaciliteiten aangebracht.

Vaste afspraak: de telefoon wordt binnen 4 pulsen opgenomen. Klanten worden door ons teruggebeld en worden dus niet gevraagd "het zelf nog maar eens even te proberen".

Eigendom derden

Het ten eigen bate gebruiken, verkopen of vervreemden van goederen, is niet toegestaan.

Werktijd

Ook werktijd is een eigendom van woonstichting De Zes Kernen. Voor het werk dat we in die tijd leveren krijgen we een salaris terug. Daarom maken wij afspraken met een dokter of tandarts zo mogelijk buiten werktijd.

Algemeen

Woonstichting De Zes Kernen respecteert de privacy van medewerkers. Alleen wanneer er aantoonbare vermoedens zijn van misbruik of van strafbare feiten zal woonstichting De Zes Kernen het gebruik van bedrijfseigendommen controleren.

Tot slot

De voorgaande tekst vormt de bedrijfscode van woonstichting De Zes Kernen. De organisatie en de sfeer waarin wij werken zijn hierin omschreven. Wij hebben geprobeerd niet te veel regels te stellen, maar nadruk te leggen op eigen verantwoordelijkheid. Houd de genoemde onderwerpen bespreekbaar en handel ernaar. Zo vormen we samen woonstichting De Zes Kernen.



woonstichting De Zes Kernen

Buitengewoon wonen in Bernisse