



Gedragcode

“Talis Integer”

Inleiding

Wat betekent de gedragscode?

Integriteit en bijbehorende dilemma's kunnen bij tal van beslissingen die wij als medewerkers van Talis maken een rol spelen. Zoals in contact met huurders, in een samenwerking onderling en bij zakelijke contracten. Integer betekent 'één geheel, ongeschonden'. Integer handelen is op een zorgvuldige en respectvolle wijze de werkzaamheden uitvoeren. Dit kan je ook vertalen in 'het goede' doen, discreet en betrouwbaar zijn, open, eerlijk, onpartijdig en onafhankelijk.

De gedragscode is een richtlijn die laat zien waar Talis voor staat en wat van alle medewerkers, managers, bestuurders, commissarissen en andere betrokkenen bij de organisatie verwacht wordt om bij te dragen aan een open, professionele en prettige werksfeer. Hierin proberen we allemaal de waarden van Talis, "sociaal, zakelijk, transparant en ondernemend", te vertegenwoordigen. De gedragscode probeert een goede balans neer te zetten tussen de eigen verantwoordelijkheid en het maken van eigen keuzes aan de ene kant en het bieden van duidelijke richtlijnen en afspraken aan de andere kant. Welk gedrag en welke manier van werken we van elkaar verwachten. Integer gedrag is ons doel, regels en protocollen zijn daarvoor een nuttig instrument. De gedragscode moedigt goed gedrag dus aan.

Wat is het doel van de gedragscode?

Talis heeft als woningcorporatie een belangrijke maatschappelijke positie met als voornaamste taak het zorgen voor goede huisvesting voor kwetsbare groepen in de samenleving. Dit betekent dat Talis een publieke functie vervult: voor de samenleving

is het zichtbaar wat wij doen. De samenleving verwacht dan ook dat Talis beslissingen neemt die het belang van de samenleving dienen. Deze maatschappelijke verantwoordelijkheid maakt de corporatie kwetsbaar. De media bijvoorbeeld volgt ons als organisatie nauwgezet. Voor het vertrouwen van externen in onze organisatie is integer handelen dus extra belangrijk.

Integer handelen is niet altijd makkelijk en daagt je uit om continu het belang van betrokkenen, de organisatie en jouw persoonlijke belang tegen elkaar af te wegen. Integer handelen begint bij jezelf en bij elkaar scherp houden. Gezamenlijk bepalen wij het imago van Talis. Om elkaar scherp te houden durven we ruimte te nemen om elkaar aan te spreken op gedrag dat vragen bij ons oproept. Dat betekent echter ook dat wij het accepteren dat anderen dat ook bij ons doen. Belangrijk is dat we dit doen op een respectvolle en vriendelijke manier, alleen dan kunnen we bouwen aan een integere cultuur.

Waar ligt de grens?

Beslissingen willen wij op een bewuste manier maken. Als het gedrag, of de keuze die je wilt maken, past binnen de normen en waarden van onszelf, regels van de organisatie en de maatschappij, is er geen gevaar wat betreft integriteit (het witte gebied). Er is dan dus ruimte voor initiatief!

Is het gedrag of de keuze niet toegestaan, ofwel op grond van eigen regels, ofwel op grond van wat in de wet is vastgelegd, is er wél gevaar wat betreft integriteit (het zwarte gebied). Het gedrag is dan niet toegestaan.

Soms is het onduidelijk of gedrag of een keuze nu wel of niet past in de cultuur van de organisatie en of er gevaar is voor de integriteit (het grijze gebied). In dat geval is het raadzaam om een open en alerte houding aan te nemen en de kwestie bespreekbaar te maken. De grens tussen 'goed' en 'slecht' gedrag zal in sommige gevallen altijd poreus blijven. In de ene situatie kan het één wel, in de andere situatie kan het juist niet. Het is de kunst om hierover met elkaar in gesprek te blijven en te handelen vanuit de visie en het doel van de gedragscode.

Bij twijfel, overleg!

Maak zaken waarvan je niet weet of het integer is, waarover je vragen hebt of twijfelt, bespreekbaar met je leidinggevende of met collega's. Door zaken bespreekbaar te maken en te houden, laten we zien dat we elkaar en onze organisatie serieus nemen. Dit helpt ons bij het voldoen aan onze maatschappelijke functie. Moet je een beslissing nemen waarbij jouw integriteit in het gedrang kan komen, doe dat dan in overleg of in het bijzijn van je leidinggevende of een collega. Dit bevordert de transparantie en toetsbaarheid van je gedrag.

Indien overleg met je leidinggevende gezien het onderwerp niet mogelijk is, neem dan contact op met de externe vertrouwenspersoon van Talis. We hebben, ongeacht onze functie, het recht

om zaken bespreekbaar te maken als we te maken hebben met gedragingen of situaties die niet in orde lijken te zijn. We hebben allemaal de verantwoordelijkheid om onze zorgen te uiten op een eerlijke en professionele manier. Dit kan op een veilige manier.

Bekijk ook het Protocol Integriteitsmeldingen en/of de Klokkeluidersregeling voor de mogelijkheden om (grove) misstanden te melden. Deze zijn te vinden op SharePoint onder Integriteit.



Inhoud

Gedragscode

1. Vooraf	1
2. Algemeen	4
We dragen de eenheid van Talis uit	
We hebben respect voor elkaar en erkennen de waarde die elke persoon heeft	
3. Collega's	5
We zijn verantwoordelijk voor ons eigen werk en onze afspraken	
We helpen elkaar	
4. Bewoners	7
We zijn servicegericht en dienstverlenend	
We staan voor de veiligheid van onze medewerkers	
5. Zakelijke relaties	8
We handelen onafhankelijk en onpartijdig	
6. Privacy	9
We respecteren de privacy van elke persoon	
We gaan zorgvuldig om met informatie	
7. Wet en regelgeving	10
We houden ons allemaal aan de wet en vastgestelde regels en procedures	
8. Deelregelingen	11
Regeling Hybride werken	
Agressieprotocol	
Protocol Integriteitsmeldingen	
Regeling Omgang met zakelijke relaties en geschenken	
Handboek AVG	
Klokkenluidersregeling	
Vertrouwenspersoon	
Ondertekening	

“We dragen de eenheid van Talis uit”

Iedereen is zich ervan bewust de naam van Talis te dragen en gaat hier zorgvuldig mee om. We zijn op de hoogte van geldende wetten, regelingen of beleid binnen onze organisatie. Dit kunnen we helder en duidelijk uitleggen naar onze huurders en zakelijke relaties. Zo beschermen we het imago en de belangen van Talis, en weten anderen wat zij van Talis kunnen verwachten. We maken dan het vertrouwen dat anderen in ons hebben waar. Het management en het bestuur hebben een belangrijke voorbeeldfunctie. We zijn allemaal de ambassadeur van Talis!



Dit geldt ook in een online omgeving zoals vermeld in de Regeling hybride werken.



CASUS

Je bent onderhoudsmonteur en onderweg naar een huurder. Het is verleidelijk om net even een stukje harder te rijden op een weg waar toch niemand rijdt. Dan win jij tenminste wat tijd en kom je op tijd aan! Niemand die het merkt, toch? Ondanks de uitlopende afspraken en de haast die je daardoor hebt, houd je je aan de geldende verkeersregels. Dit is niet alleen belangrijk voor ieders veiligheid, maar ook voor de uitstraling van ‘Talis’. Mocht je dan toch ergens te hard hebben gereden en mogelijk geflitst zijn, of kreeg je een andere boete, dan ben je daar open over en zoek je naar een oplossing met je leidinggevende. Je bent open over het gebruik van de auto.

CASUS

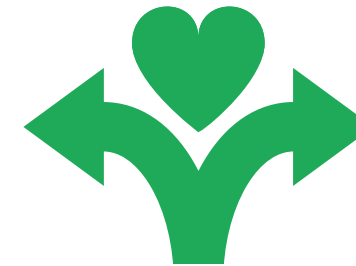
Je mag de Talis-auto op vrijdag gebruiken om van kantoor naar een aantal locaties te gaan. Het is makkelijker voor je om vanuit die locaties direct naar huis te gaan met de auto. Bovendien kan je ‘m in het weekend wel goed gebruiken om grote boodschappen mee te halen en naar de bouwmarkt te gaan. Het is verleidelijk om de auto mee naar huis te nemen: niemand zal merken dat die er in het weekend niet staat. Wat te doen: mag je de auto houden voor het weekend en privé zaken? Nee, liever niet. We gebruiken de auto enkel voor zakelijke ritten.

CASUS

Een klant is ontzettend boos over de werkwijze en dienstverlening van Talis. Zelf heb je een vervelende werkdag en ben je er ook even klaar mee. Hoe graag je ook mee zou willen klagen met de klant, leg je het beleid van Talis uit en probeer je de klant dit te laten begrijpen. Belangrijk hierbij is om niet met de klacht mee te praten of afstand te doen van het beleid, ondanks dat je meeleeft met de klant of het niet eens bent met het beleid. We willen als organisatie graag eenheid, duidelijkheid en oprechtheid uit blijven stralen.

“We hebben respect voor elkaar en erkennen de waarde die elke persoon heeft” *

We vinden het belangrijk open te staan voor ieders mening en waarden, ook als die verschilt van onze eigen mening. Dit geldt ten aanzien van iedereen: collega’s, zakelijke relaties en huurders. Verschillende meningen en visies zien we namelijk als krachtig en waardevol. We zijn succesvol als we met onze verschillen kunnen samenwerken. Hierbij gaan we het gesprek met elkaar aan, luisteren we naar elkaar en bespreken we problemen op een respectvolle manier. We (ver)oordelen elkaar niet zonder op de hoogte te zijn van feiten. We kunnen kritiek op elkaar hebben met het doel om te leren en te verbeteren. Die kritiek kunnen we ook accepteren. We zijn samen verantwoordelijk voor een goede werksfeer.



CASUS

Je zit met collega’s in de kantine en voert een gezellig gesprek tot een van hen een opmerking over een andere collega maakt die je beledigend vindt en waarvan je twijfelt of het wel ‘waar’ is. Het valt je al vaker op dat er over de betreffende collega ‘geroddeld’ wordt en je vindt dat vervelend. Als je het aandurft bespreek je de situatie direct met je collega. Het is namelijk belangrijk om je mening over een ander te baseren op feiten en niet in te vullen wat iemand denkt/vindt/voelt. Dit probeer je uit te leggen. Durf je dit niet of denk je dat er aanvullende stappen nodig zijn, bespreek dit dan met je leidinggevende of de vertrouwenspersoon.

CASUS

Ieder jaar is het weer zover: rond de Ramadan/het Suikerfeest/Chanoeka/Pasen ben je weer de pineut van grappen van collega’s. In eerste instantie kan je erover meelachen, maar in de loop der tijd worden grappen grover en begint het kwetsend te voelen. Je hebt al een paar keer aangegeven dit niet zo prettig te vinden, maar daar lijkt niets mee gedaan te worden. Als je het aandurft bespreek je de situatie nogmaals direct met je collega(s). Durf je dit niet of denk je dat er aanvullende stappen nodig zijn, bespreek dit dan met je leidinggevende of de vertrouwenspersoon.



In geval van discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld tussen collega’s en/of pesten en treiteren, kun je gebruikmaken van de Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen.

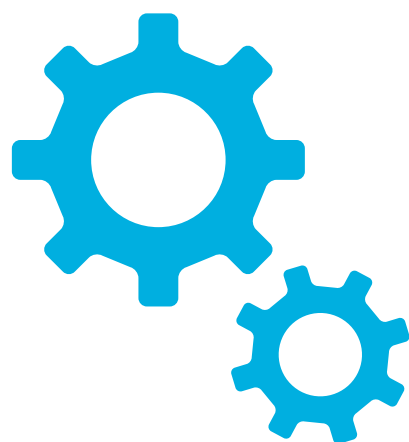
CASUS

Samen met een aantal collega’s zit je te lunchen. Eén is net bij een huurder op bezoek geweest wegens een aantal overlastmeldingen vanuit de buurt. Ze zien de huurder liever vertrekken. Deze huurder is transgender en heeft een andere seksuele geaardheid dan men gewend is. Daar vind je collega nogal wat van. Je collega maakt harde grappen over de huurder en je weet dat hij/zij deze opmerkingen ook wel eens rechtstreeks tegen de huurder maakt. Als je het durft, spreek je de collega aan dat zijn gedrag tegenover de huurder niet respectvol is. Durf je dit niet, bespreek dit dan met je leidinggevende of de vertrouwenspersoon. Iedereen mag er zijn zoals diegene is.

*We tolereren géén intimidatie, discriminatie, pesten of respectloos gedrag. Dit is van toepassing ongeacht ras, etniciteit, kleur, leeftijd, geslacht, genderidentiteit of expressie, seksuele geaardheid, politieke overtuigingen, nationaliteit, taal, religie, handicaps, ouderlijke status, economische status, of een andere ongepaste grond. Ben je getuige van iets dat niet goed voelt, spreek dan je zorgen uit. Benader de juiste personen, je kunt je altijd veilig uiten.

“We nemen verantwoordelijkheid”

We zijn verantwoordelijk voor ons eigen werk en onze afspraken. Problemen en knelpunten hierin geven we op tijd aan. We zijn gemotiveerd om ons werk zo goed mogelijk te doen en zijn betrokken met elkaar. We verschuilen ons niet achter andermans verantwoordelijkheid, we zijn bereid elkaar te helpen.



CASUS

Je bent medewerker Welkom. Het is maandagochtend en de telefoon staat roodgloeiend. Je bent druk in de weer, maar jouw collega voert langdurige (privé)gesprekken. Dit kan je eigenlijk niet zo waarderen, maar je vindt het lastig om te bepalen wat je ermee moet doen. Op zulke momenten mag je je collega gepast aanspreken en vragen om hulp. Leidt dit niet tot een oplossing, bespreek het dan met jouw leidinggevende.

CASUS

Op dinsdagmiddag word je gebeld door een collega van de balie die iets moet doen voor jouw team, maar daar nog niet zo bekend mee is. Hij/zij is bang de handelingen verkeerd uit te voeren. Je hebt het behoorlijk druk dus je probeert diegene in eerste instantie telefonisch bij te staan. Is dit niet voldoende, of blijft jouw collega ongerust, dan ga je even bij diegene langs en probeer je er samen aan te werken. Uiteindelijk is de collega gerustgesteld en dankbaar voor jouw hulp en collegialiteit. Als jij een keer hulp nodig hebt, kan je hem/haar ook zeker benaderen.

CASUS

In het gehele kantoor is het niet gewenst om voedsel te nuttigen op de werkplek, iedereen eet daarom in de kantine. Een bestuurder heeft een drukke dag en vindt het eigenlijk handiger om op zijn/haar kamer te eten. Bovendien is er niemand die hem/haar kan controleren: hij/zij is immers de bestuurder. Dit is uiteraard niet wenselijk. Regels gelden voor iedereen, óók voor het bestuur en het management. Het is belangrijk hierin als bestuurder/manager ook jouw eigen verantwoordelijkheid te nemen, en het is als medewerker net zo goed belangrijk om een manager hierop aan te (durven) spreken.

“We zijn servicegericht en dienstverlenend”

Talis hecht belang aan een goede dienstverlening aan de bewoners. We helpen onze bewoners graag, maar of wij bij een bewoner extra werkzaamheden uitvoeren hangt af van de situatie en of onze regels en planning het toelaten. Heldere communicatie is hierbij belangrijk. De bewoners hebben er baat bij om te weten waar zij aan toe zijn en wat zij van Talis kunnen verwachten. Wij hebben er baat bij om te weten waar bewoners behoefte aan hebben. Bij twijfel overleg je eerst met je leidinggevende.

CASUS

Een bewoner is lid van het servicefonds. Deze vraagt je niet alleen om het lampje te verwisselen, maar ook om even het raamkozijn te repareren omdat het niet goed sluit. Je wilt er graag naar kijken, maar vraagt je af of het nu niet te veel tijd gaat kosten en of dit wel onder het servicepakket van de bewoner valt. Je maakt de bewoner duidelijk dat repareren nu niet mogelijk is, maar dat je er na overleg met jouw leidinggevende zo snel mogelijk op terug komt.

“We staan voor de veiligheid van onze medewerkers”

Schelden, dreigen met of het gebruiken van geweld door medewerkers of bewoners is voor Talis onacceptabel. Talis neemt dreigementen altijd serieus en neemt gepaste actie bij vervelende situaties waar medewerkers bij betrokken zijn. Van dreigementen worden altijd aangiften gedaan. Ook de collega's zelf hebben de verantwoordelijkheid bij te dragen aan de veiligheid van Talis. Is de veiligheid van medewerkers in het geding, dan wordt het management er direct bij betrokken, en in overleg worden collega's op de hoogte gebracht.

CASUS

In een spreekkamer hoor je een hoop geschreeuw. Je vermoedt dat er een onveilige situatie voor jouw collega ontstaat. Je gaat direct de spreekkamer in en vraagt of er problemen zijn. Samen probeer je een oplossing te vinden.

CASUS

Tijdens een huisbezoek merk je dat de een bewoner niet in een goede bui is. Op een bepaald moment neemt het gesprek een andere wending en ontstaat er een agressieve sfeer. Je merkt dat je je wil verdedigen als reactie. In plaats hiervan doe je een stap terug, laat je je niet leiden door jouw eigen emoties en handel je volgens het Agressieprotocol van Talis.



Als dat niet lukt, wordt volgens het Agressieprotocol van Talis gehandeld. De veiligheid van medewerkers staat voorop.

“We respecteren de privacy van elke persoon”

We vinden het belangrijk om vertrouwelijk met informatie van en over elkaar, bewoners en relaties om te gaan. Hierbij houden we ons altijd aan de wetgeving voor bescherming van persoonsgegevens en andere privacy richtlijnen zoals vermeld in het AVG-protocol.

Dit betekent ten eerste dat we zorgvuldig omgaan met bedrijfsinformatie van Talis. Het delen van informatie kan gevolgen hebben. Overleg bij twijfel of je informatie mag delen met je leidinggevende. De regel is dat bij twijfel géén informatie aan derden gegeven wordt.

Ten tweede betekent dit dat we de persoonlijke woon- en leefstijl van onze bewoners respecteren. We stellen hieraan wel grenzen. Zo mag er geen nadelig gevolg ontstaan voor onszelf, andere bewoners of de omgeving. Meldingen hierover nemen we serieus en we onderzoeken zorgvuldig of deze meldingen kloppen. Mocht actie vervolgens nodig zijn, dan informeren wij de bevoegde instantie(s). Afhankelijk van de situatie beoordelen wij of we dit aan de bewoner(s) melden. Gegevens van bewoners worden zorgvuldig verwerkt. Deze zijn alleen toegankelijk voor daartoe bevoegde medewerkers van Talis.

Ten derde gaan we zorgvuldig om met gevoelige informatie die financiële of imagoschade kan opleveren voor leveranciers en andere relaties. We hechten we veel waarde aan wederzijds vertrouwen. Mocht deze informatie ook de belangen van Talis kunnen schaden, dan bespreken wij dit met onze leidinggevende zodat Talis tijdig kan reageren.

▶ [Bekijk hier ons Handboek AVG](#)

CASUS *In een overleg op vrijdag heb je gehoord over een te bouwen nieuwbouwwijk en aankoop van verschillende huizenblokken. Die avond sta je op een verjaardagsfeestje te praten met een vriend. Hij is al een tijd op zoek naar een woning, maar vangt steeds bot. Hij vraagt jou of Talis niet nog wat gaat bouwen en of je niet iets voor hem kan regelen. Je vindt het vervelend voor hem dat hij nog altijd zonder woning zit. Als vriend(in) zou je hem graag helpen, maar dat zou niet integer zijn. Je vertelt hem dat je informatie hierover niet kan delen en toewijzing van een woning via de normale procedures gaat. Je kan hem dus (helaas) niet helpen.*

CASUS *Op datzelfde feestje hoor je van een familielid dat een bevriende aannemer waarmee Talis regelmatig zaken doet op het punt staat om een faillissement aan te vragen. Je schrikt van dit bericht en vraagt je af of dit negatieve financiële gevolgen kan hebben voor Talis. Je wil niet dat Talis eronder lijdt met alle gevolgen van dien, tegelijkertijd wil je de bevriende aannemer niet in een slecht daglicht stellen. Op maandag besluit je met je leidinggevende te praten over dit dilemma. Om je onafhankelijkheid en objectiviteit te bewaken, laat je het onderwerp op het feestje rusten.*

“We gaan zorgvuldig om met gevoelige informatie”

“We houden ons aan de wet en vastgestelde regels en procedures”

Regels en procedures hebben een reden én een bedoeling. Ze maken duidelijk wat wij doen, hoe wij dat doen met om welke reden wij dat doen. Zowel Talis als organisatie als medewerkers functioneren hierdoor beter. Regels moeten helder, herkenbaar en toepasbaar zijn. Bij twijfel over de naleving hiervan overleggen we meteen met onze leidinggevende.

CASUS *In het weekend ga je wat zware spullen vervoeren. Je kan wel een aanhanger gebruiken en weet dat Talis er één heeft. Voor je de aanhanger pakt, overleg je eerst met je leidinggevende of het mogelijk is om het te lenen voor privégebruik en maakt hier dan heldere afspraken voor.*



CASUS *Het valt je op dat in vergaderingen over een bepaald project steeds maar kort over de begroting en financiën gesproken wordt. Je kijkt nog eens naar de financiële stukken en het valt je op dat er een aantal opvallende bedragen bij posten vermeld staan. Je vermoedt dat er fraude gepleegd wordt. Je neemt stappen volgens het Incidentenprotocol/Meldregeling Integriteit of de Klokkeluidersregeling en overlegt met je leidinggevende. Mocht deze stap te groot zijn, neem je contact op met de vertrouwenspersoon.*

CASUS *Je weet van een collega dat hij/zij zo nu en dan goedkoop wat weet kan kopen ergens. Af en toe neemt hij ook wat mee voor jou en levert dat dan bij je thuis af. Tijdens een bezoek krijgt een bewoner door dat deze collega wel eens wat verkoopt en vraagt hem/haar ook wat mee te nemen bij het volgende bezoek. Je collega zegt dat te doen. Jullie hebben onderling en met de bewoner een goede band. Je weet dat de bewoner het spul goed (medisch) kan gebruiken en standaard redelijk krap bij kas zit. Als jullie af en toe een ronde maken en wat meenemen, zal niemand dat merken en houden jullie de bewoner goed te vriend. Als je collega namelijk toch al voor jou wat mee zou nemen, kan deze net zo goed wat voor die bewoner meenemen! Aan de andere kant weet je dat dit in strijd is met de wet: drugshandel is verboden. Dat je van je collega in privé wel eens wat krijgt is nog tot daar aan toe, maar een bewoner drugs verkopen... Dat voelt niet goed. Je zegt er niet aan mee te willen werken. Je collega doet het echter toch. Wat nu? Bij Talis tolereren we géén drugsgebruik of drugshandel tijdens werktijd. Het is bovendien bij wet verboden en daar houden we ons graag aan!! Er kunnen arbeidsrechtelijke gevolgen zijn wanneer je je hier niet aan houdt. Je twijfelt, maar om te waken voor je eigen baan meld je de situatie volgens het Protocol Integriteitsmeldingen of de Klokkeluidersregeling bij je leidinggevende. Na een onderzoek worden passende acties genomen.*

▶ [Klokkeluidersregeling](#)

▶ [Protocol Integriteitsmeldingen](#)



Deelregelingen

Gedragcode

In deze richtlijn is verwezen naar diverse deelregelingen. Hieronder nog een overzicht van genoemde deelregelingen. Deze regelingen zijn leidend:

[Regeling Hybride werken](#)

[Agressieprotocol](#)

[Protocol Integriteitsmeldingen](#)

[Regeling Omgang met zakelijke relaties en geschenken](#)

[Handboek AVG](#)

[Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen](#)

[Klokkenluidersregeling](#)

Vertrouwenspersoon

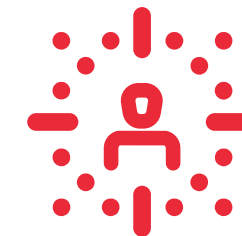
Het is belangrijk dat je je als medewerker veilig en prettig voelt op je werk. Mocht dit niet zo zijn, dan kan je de externe vertrouwenspersoon van Talis benaderen, Marian van Wijngaarden. Dit kan wanneer je bijvoorbeeld te maken hebt met pesten, sociale uitsluiting, stalken, agressie en geweld, discriminatie en seksuele intimidatie op het werk en je niet weet wat je moet doen.

De vertrouwenspersoon is een klankbord, begeleider en kan je waar nodig doorverwijzen en ondersteunen in het nemen van eventuele vervolgstappen.

Marian is bereikbaar via 06 107 216 65

en m.vanwijngaarden@gimd.nl.

Kijk voor meer informatie op: www.vertrouwenspersoon.nl.



Ondertekening

Ondergetekende:

verklaart op de hoogte te zijn van de gedragscode en dienovereenkomstig te handelen.

Datum: _____

Handtekening: _____

