

Zo doen wij het gewoon!

Hier beschrijven wij het doel van Ressorst Wonen en de sfeer waarin we ons doel willen bereiken. We beschrijven hierin hoe wij om willen gaan met onze klant, 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. Ressorst Wonen is een lerende organisatie, waarbij de steun en medewerking van alle medewerkers onontbeerlijk is.

Missie van Ressorst Wonen

Het doel van Ressorst Wonen is geformuleerd in het Ondernemingsplan en luidt: 'We willen tevreden klanten in alle klantsegmenten. Dit betekent upgrading van het bezit om vertrek te voorkomen en een breed publiek te kunnen bedienen. Wij vinden dat goed wonen in Rozenburg betekent dat woningen in alle typen goed en betaalbaar zijn en in een vitale woonomgeving staan. Klanten bepalen zelf welke woondiensten ze op welke manier afnemen (keuzevrijheid in contractvorm). Wij hebben tevreden klanten omdat we toegankelijk, bereikbaar en betrokken zijn (woonwinkel). Wij werken bij Ressorst Wonen constant aan ontwikkeling in een prettige, collegiale en resultaatgerichte werkomgeving.

Ons motto is: 'Goed wonen onze zorg'.

Prettig wonen houdt voor ons echter niet op bij de voordeur. Een schone en veilige woonomgeving vinden wij net zo belangrijk. Daarin zijn wij actief en werken samen met onze klanten en overige belanghebbenden.

Dit betekent voor ons het volgende:

- We zorgen voor woningen en een woonomgeving die schoon, heel en veilig is;
- We stemmen onze dienstverlening af op individuele wensen;
- We onderhouden persoonlijk contact;
- We leveren snelle service.

Kwaliteitszorg bij Ressorst Wonen

In eenvoud ligt onze kracht. We voorkomen omslachtige procedures en bureaucratie. Door complex en wijkgericht 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 Ressorst Wonen

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 Ressorst Wonen. 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.

Competenties van medewerkers

Zonder medewerkers zou Ressorst Wonen 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:

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, leidinggevenden stimuleren nieuwe ideeën.

Zo gaan we om met onze klanten.

Ambassadeur

Elke medewerker is een ambassadeur van Ressorst Wonen. Want een klant die positief oordeelt over het handelen van één van ons, oordeelt tegelijk positief over Ressorst Wonen. 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. We reageren op een vraag van een klant zoals we die zelf graag beantwoord zouden willen zien. Zijn wij niet aanwezig, dan bellen wij terug en vragen niet 'het zelf nog maar eens te proberen'.

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.

Representatief

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

Pers

Ter voorkoming van misverstanden laten we 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 de afspraken van ons reglement verwerking persoonsgegevens.

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. Wij vinden het dus altijd de moeite waard om te kijken wat wij er van kunnen leren. Ressort Wonen heeft een klachtenregeling. We leggen aan klanten de regeling uit of wijzen hen op het bestaan hiervan.

Legitimatiebewijzen

Wij beschikken over een legitimatiebewijs. Wij hebben dit bewijs steeds bij ons en tonen dat op verzoek. Wij vinden ook dat medewerkers die namens ons werken zich als werknemer van hun bedrijf op verzoek moeten legitimeren.

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 en aannemers handelen wij onafhankelijk, professioneel en integer. In het zaken doen letten we op een goede prijs/kwaliteit verhouding en geven alle betrokkenen een gelijke kans. We voorkomen elke schijn van belangenverstrengeling en gebruiken daarbij ons gezonde verstand.

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 dure geschenken of giften kan bij de geleverde verwachtingen scheppen waar we niet aan willen of kunnen voldoen. We zijn ons daarvan bewust. Om die reden nemen wij geschenken met een waarde van meer dan € 50,- niet aan. Kleine blijken van waardering verdelen wij met alle collega's. Verder genieten wij geen persoonlijke voordelen. Op uitnodigingen van derden voor werkbezoeken, wedstrijden, reisjes, concerten e.d. gaan wij uitsluitend in als deze schriftelijk aan de organisatie en de medewerker gericht zijn. Voorafgaand aan de mogelijke acceptatie melden en verstrekken wij deze uitnodiging aan één van de MT-leden zodat een beoordeling op mogelijke belangenverstrengeling en de besluitvorming binnen het MT kan plaatsvinden.

Zo gaan wij om met elkaar.

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

Bedrijfseigendommen gebruiken we natuurlijk voor ons werk en dat doen we zorgvuldig, voorzichtig en we houden ons aan de veiligheidsvoorschriften. We houden ze schoon en als er iets stuk gaat melden we dat.

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

Voor e-mail en Internet geldt dat het absoluut niet is toegestaan om sites te bezoeken of berichten te verzenden met een racistisch, discriminerend, pornografisch of op andere wijze een beledigend of aanstootgevend karakter.

Ressort Wonen respecteert de privacy van medewerkers. Alleen wanneer er aantoonbare vermoedens zijn van misbruik of van strafbare feiten zal het gebruik van bedrijfseigendommen worden gecontroleerd.

Privé-gebruik bedrijfseigendommen

Ressort Wonen staat privé-gebruik van de bedrijfseigendommen toe als:

- de omvang en de daarmee gemoeide kosten beperkt van omvang zijn
- het de normale bedrijfsuitoefening niet belemmert
- dit in eigen tijd gebeurt

Als wij bedrijfseigendommen privé gebruiken:

- betalen wij daar alle kosten en eventuele reparaties van
- melden en vergoeden wij de eventuele schade
- zorgen wij dat ons gebruik bij anderen bekend is en registreren dat
- doen wij dat veilig en houden wij ons daarbij aan wettelijke bepalingen

Niet toegestaan privé-gebruik van bedrijfseigendommen of het niet houden aan de afgesproken wijze van gebruik wordt aangemerkt als oneigenlijk gebruik waartegen zal worden opgetreden.

Veilig werken

Tegen onveilig werken treden wij op of melden dat. Wij beschikken over persoonlijke beschermingsmiddelen en gebruiken die ook.

Wij zijn op de hoogte van de inhoud van het Arbobeleidsplan en handelen conform de voorschriften. Wij nemen op de bouwlocaties de Arbo-voorschriften in acht. Dat geldt overigens ook voor de medewerkers die daar in onze opdracht werken.

Werktijd

Ook werktijd is eigendom van Ressor Wonen. 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.

Tot slot

De voorgaande tekst vormt de bedrijfscode van Ressor Wonen. 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 onze houding en gedragingen en het hebben van een eigen verantwoordelijkheid. Houd de genoemde onderwerpen bespreekbaar en handel ernaar. Zo vormen we samen Ressor Wonen.

Deze gedragscode is vastgesteld op 29 november 2004

Alle medewerk(st)ers hebben een exemplaar ontvangen en voor ontvangst getekend.