



Datum

04-2024

Auteur

HRM

Gedragscode

SOR

Botersloot 175, 3011 HE Rotterdam | Postbus 22260, 3003 DG Rotterdam

T (010) 444 55 55 **E** info@sor.nl **www.sor.nl**



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Reikwijdte	3
Integriteit	4
Werkomgeving	4
Communicatierichtlijnen	5
Online communicatie en social media	5
Omgang met bedrijfsmiddelen	5
Woningtoewijzing	6
Omgang met huurders	6
Omgang met zakelijke relaties	7
Nevenfuncties	8
Sponsoring	8
Nadere informatie en advies	8
Vertrouwenspersonen.....	8
Uitdragen integriteitsbeleid	9
Naleven gedragscode	9
Klokkenluidersregeling	10
Jaarlijkse rapportage en verantwoording	10
Governancecode	10
Tot slot.....	10



Inleiding

SOR is een maatschappelijke organisatie. Zij richt zich op ouderen met een laag inkomen die goed, betaalbaar en zo lang mogelijk zelfstandig willen blijven wonen. De inkomsten van SOR bestaan voor het grootste deel uit de huren die onze huurders opbrengen. We zijn verplicht om daar verantwoord mee om te gaan. Dat stelt eisen aan de wijze waarop onze organisatie werkt en de manier waarop onze medewerkers zich gedragen.

Betrouwbaarheid en integriteit zijn daarom van het grootste belang. De samenleving moet erop kunnen rekenen dat we onze maatschappelijke taak op een integere wijze uitvoeren, dat we volgens wetten en regels handelen en alles doen om misstanden te voorkomen. Van onze medewerkers verwachten we een sterk ontwikkeld normbesef. We gaan ervan uit dat ze betrouwbaar zijn en zich correct gedragen ten opzichte van elkaar, onze huurders en leveranciers. Ons gedrag bepaalt mede hoe er over ons wordt gedacht en hoe ons imago is in de buitenwereld.

Wij vinden het belangrijk als organisatie om een aantal zaken vast te leggen in de gedragscode. De gedragscode maakt transparant wat wij samen onder betrouwbaar en integer handelen verstaan.

Op sommige punten formuleren we deze code in de vorm van concrete regels; op veel andere punten in de vorm van algemene gedragslijnen. Hiervoor is bewust gekozen. De code heeft als doel dat medewerkers hun handelen binnen de specifieke context goed interpreteren, beoordelen en afwegen. De code heeft niet het doel om deze verantwoordelijkheid van ze over te nemen.

Tenslotte: deze integriteitscode is niet in de eerste plaats bedoeld als wetboek met regels en sancties. We hopen vooral een proces op gang te brengen van bewustwording en dialoog. Dit alles in de wetenschap dat de grens tussen 'goed gedrag' en 'fout gedrag' niet altijd helder aan te geven is en per situatie anders kan lopen. In het navolgende passeren een aantal thema's de revue die van belang zijn wanneer we het hebben over gedrag en integriteit.

De gedragscode 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. In de code staan wel enkele voor ons belangrijke regels en richtlijnen.

Reikwijdte

Deze gedragscode is van toepassing op alle personen die in dienst zijn van SOR of werkzaam zijn voor SOR. Hieronder vallen niet alleen de personen die een arbeidsovereenkomst hebben met SOR, maar ook personen die bij SOR zijn gedetacheerd, uitzendkrachten, stagiaires, vrijwilligers, leden van de Raad van Commissarissen en medewerkers van bedrijven en instanties die in opdracht werken van SOR. Overal waar "medewerker" of "werknemer" in deze gedragscode staat, wordt eenieder zoals hierboven bedoeld.



In deze gedragscode willen wij een aantal belangen veiligstellen:

- Het belang van onze huurders
- Het belang van onze medewerkers
- Het belang van SOR
- Het belang van de samenleving

Integriteit

De medewerkers van SOR worden geacht elke gedraging die afbreuk doet aan hun integriteit, achterwege te laten. Dit betekent niet alleen dat zij handelen in de geest van deze integriteitcode, maar ook dat zij in staat zijn om van geval tot geval risico's en kwetsbaarheden in te schatten en dat ze situaties vermijden waarin de schijn zich tegen hen of tegen SOR zou kunnen keren.

We hechten veel waarde aan het bespreekbaar maken van integriteit. De invulling van wat onder integer gedrag moet worden verstaan, is iets wat we met elkaar moeten doen. Je hebt elkaar hiervoor nodig.

Het is daarbij erg belangrijk dat dit op een veilige manier kan gebeuren. Dit vraagt veel van zowel medewerkers als leidinggevendenden. Velen denken al snel aan 'klikken' als er een integriteitsvraagstuk aan de orde wordt gesteld. En dat is jammer. Want hoe makkelijker wij er met elkaar over kunnen praten, hoe normaler het wordt om integriteit bij al onze beslissingen bewust te betrekken. Mocht je ergens over twijfelen, vraag dan altijd om advies of maak het bespreekbaar.

Werkomgeving

SOR biedt haar medewerkers een inspirerende, veilige en prettige werkomgeving. We vinden het belangrijk dat iedere medewerker gelijke kansen krijgt, ongeacht afkomst, religie, sekse, leeftijd, land van herkomst, seksuele geaardheid, handicap, enzovoorts.

Medewerkers behandelen elkaar collegiaal en met respect. We verwachten dat je bijdraagt aan een plezierige en veilige werkomgeving. In deze omgeving is geen plaats voor discriminatie, vooroordelen of pesterijen. SOR tolereert geen (seksuele) intimidatie, agressie of geweld op de werkplek of ander ongewenst gedrag. In ons Beleid ongewenste omgangsvormen maken we duidelijk welk gedrag van onze medewerkers verwachten en welk gedrag wij niet accepteren en hoe we daar mee om gaan. Het agressieprotocol bevat een uitgebreide regeling van welk gedrag we van klanten niet accepteren en hoe we daar mee omgaan.

Communicatierichtlijnen

SOR wil naar buiten toe zo open en transparant mogelijk zijn. Eenduidigheid in wat we naar buiten brengen staat hierbij centraal. Voor het uitdragen van een organisatiestandpunt, bijvoorbeeld in de media, geeft alleen de medewerker Communicatie, de bestuurder of een MT lid een reactie. Om te kunnen reageren moet je immers volledig op de hoogte zijn van de standpunten van SOR, de juiste informatie kennen en bevoegd zijn om namens SOR deze standpunten te verkondigen.

Online-communicatie en social media

Bij social media maken we een duidelijk onderscheid tussen je privémening en het standpunt van SOR. Voor het plaatsen van je privémening ben je uiteraard zelf verantwoordelijk, maar dit betekent niet dat je zomaar alles kunt zeggen, schrijven of twitteren. Wees je ervan bewust dat je mening uitstraling kan hebben op je functioneren of het functioneren van SOR.

Omgang met bedrijfsmiddelen

Om je werkzaamheden goed te kunnen uitoefenen, gebruik je apparatuur en gegevens die SOR je ter beschikking stelt. Je bent zelf verantwoordelijk voor een juist gebruik van deze middelen. Dat betekent ook dat je misbruik en verlies voorkomt.

Het is niet toegestaan voor medewerkers om bedrijfsmatige activiteiten uit te oefenen voor eigen rekening of voor rekening van derden met behulp van eigendommen van SOR.

Bedrijfsmiddelen zijn in principe niet bedoeld voor privégebruik. Een enkel kopietje maken voor eigen gebruik of privé gebruik van de mobiele telefoon of laptop is toegestaan, zolang dit beperkt blijft. Als medewerkers in bijzondere situaties gebruik willen maken van bedrijfsmiddelen zoals kantoorartikelen of apparatuur van SOR, kan dit alleen na toestemming van de bestuurder.

Voor medewerkers van SOR gelden bij de verdeling van woningen dezelfde regels als voor ieder ander. Medewerkers hebben geen voorrang of korting bij het huren of kopen van een woning. Alleen in schrijnende situaties kan, met toestemming van de bestuurder, voor medewerkers (niet voor familie, vrienden of bekenden) naar een oplossing worden gezocht.

Woningen zijn schaars in Rotterdam en omgeving, vooral de betaalbare huurwoningen. Als die beschikbaar komen, worden de sociale huurwoningen volgens de daarvoor geldende regels op een eerlijke en transparante manier verdeeld. Dat gebeurt via Woonnet Rijnmond. Medewerkers kunnen dus niet een sociale huurwoning regelen voor zichzelf of voor familie, vrienden of bekenden.

Ook bij de toewijzing van duurdere huurwoningen, het zogenaamde 'geliberaliseerd' bezit, gaan we zorgvuldig te werk. Het per gebouw vast te stellen SOR-toewijzingsbeleid bepaalt de volgorde waarin we kandidaten de beschikbare woningen aanbieden. Deze volgorde mogen medewerkers niet beïnvloeden ten gunste van zichzelf of van familie, vrienden of bekenden.

Bij eventuele verkoop van woningen, zowel uit de bestaande voorraad als nieuwbouw, hebben medewerkers, familie, vrienden of bekenden van medewerkers geen voorrang of korting.

Woningtoewijzing

Omgang met huurders

Algemeen

- Huurders worden altijd met respect behandeld, ongeacht hun afkomst, religie, etniciteit, politieke overtuiging, of hun gedragingen. Hierin passen geen verbale of non-verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter. In werktijd, maar ook buiten werktijd spreken we met respect over onze huurders.
- We gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met klantinformatie. De privacy van huurders wordt gerespecteerd, informatie wordt deugdelijk opgeslagen en van de beschikbare kennis wordt geen oneigenlijk gebruik gemaakt.

Scheiding werk en privé

- De huismeester woont niet in het woongebouw waar de functie wordt uitgeoefend.
- Medewerkers van SOR verlenen alleen in naam van SOR-diensten aan huurders.
- Het aanbieden van betaalde diensten vanuit de hoedanigheid als privépersoon, is niet toegestaan
- We zijn bijzonder terughoudend in het toevoegen van huurders aan social mediawebsite zoals Facebook en Instagram. We willen immers onze verhouding met onze huurders niet te 'privé' maken. X (voormalig Twitter) en LinkedIn zijn wat SOR betreft meer zakelijke netwerken, die zich beter lenen voor een zakelijk contact met huurders.

Aannemen van geschenken en goederen

- Een aardigheidje dat voortkomt uit de prettige samenwerking tussen huurder en SOR-medewerker of wordt gegeven als blijk van dank na een buitengewone geleverde prestatie is natuurlijk geen enkel probleem. Denk hierbij aan een stukje taart, een ijsje in de zomer, of een (bescheiden) bosje bloemen. Hou hierbij wel in de gaten dat het geen structureel karakter krijgt en frequentie of waarde van het aardigheidje niet uit de pas gaat lopen met wat als normaal kan worden beschouwd als onderdeel van de samenwerking tussen huurder en SOR-medewerker.
- Overgebleven huisraad van (vertrokken) bewoners wordt door een externe partij afgevoerd, opgeslagen en na de wettelijke wachttijd vernietigd. Het aannemen van dergelijke goederen voor privégebruik of verkoop, is niet toegestaan.

Omgang met zakelijke relaties

SOR stelt veel belang bij een imago als integere organisatie. Om de relatie met externe partijen zuiver te houden gaan wij uit van een duidelijke scheiding tussen werk en privé. We willen de opdrachtgeverrol niet vermengen met de klantrol als privépersoon.

- De opdrachtverlening door SOR aan derden gebeurt zorgvuldig en transparant zoals geformuleerd in het aanbestedingsbeleid. In het bijzonder als het gaat om opdrachtverstrekking aan bedrijven waarin familieleden of bekenden werkzaam zijn in invloedrijke posities.
- Medewerkers nemen privé geen goederen of diensten af bij een bedrijf, waarmee ook SOR-zaken doet of in het recente verleden zaken deed. Niet altijd is te voorkomen dat er privé/contacten zijn met leveranciers. Medewerkers van SOR wonen immers veelal in ons werkgebied. Als dat toch gebeurt, dan alleen tegen marktconforme prijzen en normale voorwaarden.
- Uit oogpunt van transparantie worden privétransacties met leveranciers van SOR gemeld bij de leidinggevende.
- Hiervan kan enkel worden afgeweken als SOR met een bedrijf een collectieve voordeelregeling is overeengekomen.

Aannemen van geschenken

- Het is natuurlijk geen probleem als een medewerker incidenteel een geschenk aanneemt met een alledaags karakter, zoals een bos bloemen of een fles wijn, waarmee een contactpersoon van een leverancier zijn waardering uit wil drukken.
- SOR wil voorkomen dat relatiegeschenken zouden kunnen worden gezien als tegenprestatie voor een geleverde of nog te leveren dienst (bijvoorbeeld het niet volledig uitonderhandelen van de prijs). Het aannemen van geschenken of giften in geld of natura van een relatie waarmee op datzelfde moment wordt gesproken of onderhandeld over een mogelijke opdrachtverlening is niet toegestaan.
- Relatiegeschenken aan medewerkers van SOR zijn niet gewenst. Mochten er toch relatiegeschenken gegeven worden dan worden zij in principe niet beschouwd als een persoonlijke gift, maar als een geschenk aan SOR.
- De eventuele relatiegeschenken die aan het eind van het jaar binnenkomen worden centraal verzameld en vervolgens verloot tijdens de kerstbijeenkomst. Geschenken op het privéadres of in de vorm van geld worden niet geaccepteerd.

Ingaan op uitnodigingen

- Alle uitnodigingen van externe partijen voor etentjes, seminars, excursies en evenementen worden gemeld en besproken met de leidinggevende.
- De leidinggevende maakt samen met de betreffende medewerker een inhoudelijke afweging en besteedt hierbij ook aandacht aan de kansen en risico's die het aannemen van die uitnodiging met zich meebrengt. Daarnaast wordt van geval tot geval afgewogen of de tegenwaarde van het aanbod binnen redelijke grenzen blijft en in logische verhouding is met de aard van het contact.

- De afdeling HRM heeft een bewakende en signalerende verantwoordelijkheid. Bij verschil van mening stemt de afdeling HRM af met de bestuurder.
- Wanneer er sprake is van een duidelijke meerwaarde voor SOR (netwerk, verdiepen relatie tijdens uitvoering van het werk e.d.) kan de medewerker op de uitnodiging ingaan na overleg met de leidinggevende.
- Ook hier geldt dat we willen voorkomen dat een uitnodiging door wie dan ook zou kunnen worden opgevat als tegenprestatie voor een gunst of een dienst. Dit betekent dat, als er ook maar de geringste twijfel bestaat over de gepastheid, het aanbod vriendelijk afgewezen wordt.

Nevenfuncties

Medewerkers vervullen geen nevenfuncties* die in strijd (zouden kunnen) zijn met de belangen van SOR. Voor het verrichten van nevenfuncties dient altijd vooraf toestemming te worden gevraagd bij de leidinggevende. Deze overlegt met de bestuurder of de nevenwerkzaamheden conflicterend kunnen zijn met de huidige functie en werkzaamheden en of deze werkzaamheden het imago van SOR kunnen schaden.

**Nevenfuncties zijn werkzaamheden die je in loondienst voor anderen of voor eigen rekening verricht. Het gaat dan om substantiële nevenfuncties zoals het voeren van een eigen onderneming (etc). Zaken als de buurman helpen met het verbouwen van zijn keuken, voorzitterschap van een tennisvereniging, lidmaatschap van de medezeggenschapsraad bij de basisschool van de kinderen (etc), laten wij buiten beschouwing. Bij twijfel is het raadzaam om te overleggen met de leidinggevende.*

Sponsoring

SOR sponsort geen initiatieven van en door organisaties die het persoonlijk belang van een medewerker vooropstellen in plaats van het belang van SOR. Evenmin als het de sponsoring betreft van een organisatie waarbinnen een medewerker op enigerlei wijze beslissingsbevoegdheid heeft over de bestemming van sponsorgelden.

Nadere informatie en advies

Er blijven altijd situaties bestaan waarin het onduidelijk is wat je moet doen. Integer handelen is namelijk zoveel meer dan het toepassen van regels en richtlijnen. Het is een kwestie van je bewust zijn van belangen en mogelijke effecten, van afwegen en keuzes maken. Ook met collega's en leidinggevendenden kom je er niet altijd meteen uit. En vaak is er meer dan één oplossing voor een integriteitsprobleem. Daarom is het goed dat je binnen SOR bij mensen terecht kunt die zich specifiek met integriteit bezighouden, zoals de vertrouwenspersoon. Maak gebruik van hun ervaring en deskundigheid. Zij kunnen je vaak verder helpen.

Vertrouwenspersonen

Heb je vragen over integriteit, zit je met een dilemma, signaleer je een mogelijk integriteitsrisico of een gedragsschending, of heb je te maken met ongewenste omgangsvormen? Dan kun je altijd een vertrouwenspersoon benaderen. SOR heeft een interne en externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon bied je in



vertrouwelijkheid een luisterend oor, verstrekt informatie en geeft je advies. Een vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Zorgvuldigheid en betrouwbaarheid vormen de basis voor het functioneren van een vertrouwenspersoon. Bij een vermoeden van een (ernstige) integriteitsschending kan de vertrouwenspersoon je informeren over de meldprocedure en je desgewenst hierin begeleiden.

In het kort bestaan de werkzaamheden van de vertrouwenspersonen uit het volgende:

- Eerste emotionele opvang en hulp aan klaagster/klager;
- Aanspreekpunt voor werknemers die te maken hebben met ongewenst gedrag;
- Advisering met betrekking tot de aanpak;
- Ondersteuning bieden bij het realiseren van gewenste aanpak/oplossing;
- Eventuele doorverwijzing naar verdere hulpverlening;
- Nazorg bieden.

SOR heeft een interne en een externe vertrouwenspersoon aangesteld. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn:

Intern

Naam: Ilse Dumoulin
E-mail: I.Dumoulin@sor.nl
Mobielnummer: 0641559127

Extern

Naam: Arbo Unie- Luuk Smilde
E-Mail: Luuk.Smilde@arbounie.nl
Telefoonnummer: 0882720749
Mobielnummer: 0652500749

Uitdragen integriteitsbeleid

Leidinggevendenden hebben een voorbeeldfunctie. Daarom geef je als leidinggevende het goede voorbeeld. Je bent open over jouw manier van werken. Je bent aanspreekbaar op jouw werkwijze en jouw houding naar medewerkers. Bij twijfel en vragen over de juiste handelwijze kunnen medewerkers bij jou terecht. Je bespreekt twijfels en vragen over integriteit in werkverband en stimuleert medewerkers hetzelfde te doen. Je bent alert op risicogevoelige situaties, waarin medewerkers terecht kunnen komen en draagt bij aan hun weerbaarheid daartegen. Je spreekt medewerkers aan op hun gedrag, maakt afspraken en treft zo nodig maatregelen.

Naleven gedragscode

Wanneer je handelt in strijd met de gedragscode, dan beschouwt SOR dit als een ernstige aangelegenheid. Afhankelijk van de ernst van de 'overtreding', kan dit leiden tot een officiële waarschuwing of andere verdergaande arbeidsrechtelijke maatregelen. In het uiterste geval kan het niet naleven van de gedragscode leiden tot ontslag, al dan niet op staande voet.

Handelen in strijd met de gedragscode kan ook consequenties hebben voor externen, zoals het verbreken van een overeenkomst in het geval van bijvoorbeeld een leverancier.



Door met elkaar in gesprek te blijven over integriteit, vertrouwen we erop dat het niet zover hoeft te komen.

Als er sprake is van een vermoeden van een misdrijf, bijvoorbeeld het aannemen van steekpenningen, kan er eventueel ook aangifte worden gedaan bij het Openbaar Ministerie. In dat geval kan naast een disciplinaire maatregel ook een strafrechtelijke veroordeling volgen.

Bij het sanctiebeleid zal uiteraard volgens de regels van het arbeidsrecht en in de lijn van de CAO Woondiensten gehandeld worden.

Klokkenluidersregeling

We hechten grote waarde aan integriteit en vinden dat inbreuken op deze integriteit niet mogen voorkomen. Waar onregelmatigheden of misstanden toch voorkomen, moeten deze adequaat worden behandeld. In de [klokkenluidersregeling](#) is vastgelegd op welke wijze en waar een eventueel vermoeden van een misstand kan worden gemeld en afgehandeld.

Jaarlijkse rapportage en verantwoording

In het kader van governance rapporteert de directeur-bestuurder jaarlijks aan de Raad van Commissarissen over het aantal en het soort meldingen van vermoedelijk niet integer handelen of fraude, inclusief over de wijze waarop deze zijn behandeld.

Governancecode

Voor zover het niet in deze gedragscode beschreven staat, wordt er verwezen naar de [governancecode](#).

Tot slot

De gedragscode is een levend document dat wordt aangepast of aangevuld als dat nodig is. Kijk daarom regelmatig op het HR-kanaal van TEAMS of er updates zijn te vinden op de gedragscode. Ook staan er in de digitale versie die op het Intranet te vinden is links naar documenten waarnaar verwezen wordt zoals bijvoorbeeld het agressieprotocol.

Deze gedragscode is vastgesteld bij een MT besluit van 2 april 2024 en is, met een op 30 april gegeven instemming door de ondernemingsraad, in werking getreden op 1 mei 2024. Hiermee vervalt de versie van 1 januari 2017.



Ontvangstverklaring gedragscode

Datum:

Handtekening werknemer:

Naam: