



Gedragcode 'Talis integer'



Inhoud

Algemeen:

Het beleid van Talis dragen wij eenduidig uit.

Wij erkennen gemaakte fouten.

Medewerkers:

Wij respecteren elkaars mening.

Wij informeren elkaar.

Onze verantwoordelijkheid houdt niet op bij ons eigen werk.

Wij houden ons aan onze afspraken.

Meningen (over collega's) baseren wij op feiten.

Bewoners:

Wij staan voor de veiligheid van onze medewerkers.

Wij respecteren de privacy van bewoners.

Servicelening staat hoog in het vaandel.

Samenleving:

Wij zijn allemaal het visitekaartje van Talis.

Het management van Talis heeft een voorbeeldfunctie.

Wet- en regelgeving:

Wij volgen de vastgestelde regels en procedures.

Wij blijven onafhankelijk en objectief tegenover onze relaties.

Relaties:

Wij gaan vertrouwelijk om met informatie over relaties

Tekenen voor akkoord



Algemeen

Het beleid van Talis dragen wij eenduidig uit

Wij vinden het belangrijk dat wij het beleid van Talis eenduidig uitdragen en helder aan bewoners uitleggen. Zo beschermen we het imago en de belangen van Talis en bewoners weten wat zij van Talis kunnen verwachten. Door met één mond te spreken, voorkomen we misverstanden en is voor iedereen duidelijk waar Talis voor staat.

Stel je voor: je bent technisch beheerder bij Talis. Een bewoner heeft veel klachten over de keuken en vraagt of hij een nieuwe keuken kan krijgen. Feitelijk is de keuken nog niet aan vervanging toe: met enkele kleine reparaties is de keuken weer in orde te krijgen. Omdat de bewoner als lastig bekend staat, zeg je dat je het ook niet eens bent met het beleid van Talis, maar dat je dit helaas moet opvolgen. Bij de bewoner kom je er goed vanaf: je legt de schuld bij het beleid van Talis en neemt er zelf afstand van. Dit kan (en moet) anders. In zo'n geval kom je met argumenten die gebaseerd zijn op het beleid van Talis. De bewoner krijgt een duidelijke en eerlijke boodschap, je collega's komen er niet door in de problemen.



Algemeen

Wij erkennen gemaakte fouten

Iedereen maakt wel eens fouten. Het gaat erom hoe wij hiermee omgaan en hoe wij elkaar helpen deze fouten niet meer te maken. Binnen Talis kunnen we een fout toegeven. We leren ervan voor de toekomst. Wanneer een fout direct gevolg heeft voor anderen, zijn wij hier eerlijk en open over. Gezamenlijk zoeken wij naar een passende oplossing om de fout te herstellen.

Stel je voor: je bent werkzaam bij het Planmatig Onderhoud van Talis. De planning van een grote onderhoudsklus is aangepast. Alleen ben je vergeten om collega's van de afdeling Welkom op de hoogte te brengen. De bewoners hebben een brief gehad en komen nu met vragen naar de afdeling Welkom toe. Deze collega's zijn hier niet op voorbereid. Collega's (en bewoners) weten even niet waar ze aan toe zijn. De fout is vervelend, maar zo iets kan gebeuren. Je bent eerlijk over de fout en samen zoeken we naar een oplossing om de fout in de toekomst te voorkomen.



Medewerker

Wij respecteren elkaars mening

Respect heeft te maken met het accepteren van elkaars mening, met eerlijkheid en met openheid! Wij durven eerlijk tegen elkaar te zijn, ongeacht onze positie of functie binnen Talis. Wij kunnen kritiek op elkaar hebben met het doel om te leren en te verbeteren. Die kritiek kunnen we ook accepteren. Wij hoeven het niet altijd met elkaar eens te zijn, maar ieders mening telt mee: we luisteren naar elkaar. Wij spreken met elkaar af dat respect, openheid en eerlijkheid kernwaarden blijven binnen Talis.

Stel je voor: je bent medewerker van Verhuur & Verkoop. Jouw collega heeft er moeite mee de manager te wijzen op een planningsprobleem. Wat doe je? Je stimuleert je collega om dat juist wel te doen. Uit ervaring weten we immers dat dit geen enkel probleem is. Dit moeten we zo houden!



Medewerkers

Onze verantwoordelijkheid houdt niet op bij ons eigen werk

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van het eigen werk. Maar daar houdt de verantwoordelijkheid niet op. Wij moeten ook de bereidheid hebben elkaar te helpen. Bijvoorbeeld door kennis en ervaring met een collega te delen die dit nodig heeft. Bij verantwoordelijkheid hoort ook dat collega's elkaar aanspreken op hun gedrag. Dat is niet altijd eenvoudig, maar toch verwachten wij dit van elkaar. Elkaar aanspreken doen wij op gepaste wijze: met respect, openheid en eerlijkheid.

Stel je voor: je bent medewerker Welkom. Het is maandagmorgen 9.00 uur, de telefoon staat roodgloeiend. Je collega voert langdurige telefoongesprekken, onder andere met de huisarts en familieleden. Wat doe je? Dit is lastig. Privégesprekken voer je niet op zo'n druk moment. Als jouw collega dat toch doet, kun je er op dat moment helaas niets aan doen, maar je kunt je collega er wel op een gepast moment over aanspreken. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing, bespreek het dan met jouw manager.



Medewerkers

Wij houden ons aan onze afspraken

Wat altijd geldt is: afspraak is afspraak! Wij komen onze interne en externe afspraken na, omdat we rekening houden met de agenda en werkzaamheden van collega's en anderen. Natuurlijk kan het voorkomen dat een afspraak onverwachts niet door kan gaan. Wij geven dit dan tijdig aan.

Stel je voor: je bent medewerker Welkom bij Talis. De planning voor de baliebezetting voor volgende week is rond en aan iedereen meegedeeld. Je hebt vergeten je afspraak met de tandarts door te geven. Jouw afwezigheid heeft gevolgen voor collega's. Daarom meld je je niet alleen af, maar denk je ook na over een oplossing. In overleg met een collega kun je bijvoorbeeld een dienst ruilen. Dergelijke afspraken stem je af met je manager. Belangrijk is dat Talis en collega's geen hinder ondervinden van veranderingen in afspraken.



Medewerker

Meningen (over collega's) baseren wij op feiten

Meningen (over collega's) baseren wij op feiten

Respect hebben voor elkaar betekent dat wij meningen over collega's baseren op feiten en op wat wij zelf hebben gezien of geconstateerd. Wij spreken elkaar aan op roddelen of andere negatieve uitlatingen over collega's. Wij willen werken in een cultuur van respect en wederzijds vertrouwen. Als wij (schadelijke) informatie krijgen over een collega, dan gaan wij, afhankelijk van de situatie, met die collega of een manager in gesprek.

Stel je voor: je bent medewerker Financiële administratie van Talis. Tijdens de lunch met een collega klaagt deze over een andere collega die 'weer eens niet de acties heeft uitgevoerd waarom was gevraagd. Dit is de zoveelste keer dat deze collega zijn afspraken niet nakomt.' Het is vervelend: collega's die hun afspraken niet nakomen. Nog vervelender is als wij over anderen roddelen met collega's. Bespreek problemen eerst met de betreffende collega. Iedere collega heeft het recht hierop te reageren en er zo nodig iets aan te doen.



Bewoners

Wij staan voor de veiligheid van onze medewerkers

Schelden of dreigen met geweld, door medewerkers of bewoners, is voor Talis onacceptabel. Talis neemt dreigementen altijd serieus! Talis is zich bewust van haar verantwoordelijkheid om de veiligheid van haar medewerkers te waarborgen en neemt gepaste actie bij vervelende situaties waarbij collega's betrokken zijn. Ook de collega's zelf hebben de verantwoordelijkheid bij te dragen aan de veiligheid van Talis. Een *veilige* werkomgeving leidt tot een *beter*e werkomgeving.

Stel je voor: in een spreekkamer hoor je een hoop geschreeuw en je vermoedt dat jouw collega door een bewoner wordt uitgescholden. Je gaat direct de spreekkamer in en vraagt of er problemen zijn. Samen probeer je deze op te lossen. Als dat niet lukt, wordt volgens het [Geweldsprotocol van Talis](#) gehandeld. De veiligheid van collega's staat voorop in gevallen van bedreiging of andere ongewenste situaties. Het management wordt er direct bij betrokken en in overleg worden collega's op de hoogte gebracht. Tijdige informatie hierover leidt tot bescherming van collega's.



Bewoners

Wij respecteren de privacy van bewoners

Wij gaan vertrouwelijk om met informatie van en over bewoners. Bewoners hebben het recht om te wonen zoals zij zelf willen. Wij respecteren hun persoonlijke woon- en leefstijl. Wij stellen hieraan wel grenzen. De leef- en woonstijl van bewoners mag geen nadelige gevolgen hebben voor onszelf, andere huurders of de omgeving. Als wij negatieve verhalen over bewoners horen, onderzoeken wij zorgvuldig of ze kloppen. Als de geruchten waar zijn en actie volgens ons nodig is, informeren wij de bevoegde instantie(s). Afhankelijk van de situatie beoordelen wij of we dit aan de betreffende bewoners melden.

Stel je voor: je bent onderhoudsmedewerker van Talis. Je komt langs bij een bewoner om een keukenkastje te repareren. De bewoner doet open. De alcohollucht komt je tegemoet. De bewoner zit al de hele ochtend met een fles whisky op de bank televisie te kijken. Het is de eigen keuze van de bewoner om dit te doen. Je kent de geschiedenis van de bewoner en weet ook wat de aanleiding is voor dit gedrag. Het is vervelend, maar zolang de bewoner niet luidruchtig is of jouw werkzaamheden hindert, is het niet de verantwoordelijkheid van Talis actie te ondernemen. Wij kunnen intern wel bij de verhuurconsulent en onze manager melden wat wij gezien hebben. Deze informatie is vertrouwelijk, zolang wijzelf, andere bewoners of de omgeving er geen hinder van ondervinden.



Bewoners

Serviceverlening staat hoog in het vaandel

Talis hecht aan een goede dienstverlening aan de bewoners. Goede communicatie is belangrijk. Wij hebben er baat bij te weten wat de wensen van de bewoners zijn. De bewoners moeten weten waar zij aan toe zijn en wat zij van Talis kunnen verwachten. Zo informeren wij toekomstige bewoners eerlijk en open over de staat en omgevingssituatie van de woning, voor zover privacy regels dat toelaten. Of wij bij een bewoner extra werkzaamheden uitvoeren, hangt af van de situatie en of de regels en onze planning het toelaten. Dat maken wij voor de goede verstandhouding ook de bewoner duidelijk. Bij twijfel overleggen wij eerst met onze manager.

Stel je voor: een bewoner is lid van het Servicefonds. De bewoner is een oude heer die slecht ter been is. Hij vraagt jou om niet alleen even een lampje te verwisselen, maar ook even het raamkozijn te repareren dat niet goed sluit. Natuurlijk wil je kijken naar het raamkozijn, maar je twijfelt of dit niet te veel tijd gaat kosten. Ook vraag je je af of dit onder het servicepakket van de bewoner valt. Je maakt hem duidelijk dat dit nu niet mogelijk is, maar dat je hierop terugkomt na overleg met jouw manager. Zo spoedig mogelijk na jouw ronde overleg je met de manager en deel je de beslissing aan de bewoner mee.



Samenleving

Wij zijn allemaal het visitekaartje van Talis

Wij vinden een goede reputatie en een goed imago van Talis belangrijk. Iedere medewerker bepaalt mede 'het gezicht' van onze organisatie. In ons gedrag tegenover bewoners en andere betrokkenen houden wij rekening met de belangen van Talis. Wij respecteren ieders privéleven, maar ook daarin kunnen wij de belangen en het imago van Talis raken. Wij vertegenwoordigen allen Talis en daar gedragen wij ons ook naar. Wanneer wij bijvoorbeeld in het bezit zijn van bedrijfskleding, gebruiken wij deze alleen in werktijd en niet in onze vrije tijd.

Stel je voor: je bent medewerker van de afdeling DMO. Het is zaterdagmiddag en je staat met je bedrijfskleding op het voetbalveld naar de wedstrijd van je zoontje te kijken. Je zoontje wordt onderuit geschoffeld. Woedend schreeuw je de scheidsrechter de huid vol. Dat zorgt voor verwonderde blikken van medetoeschouwers die bij de gemeente Nijmegen werken. Met hen heb je iedere twee weken een gezamenlijk overleg. Privéleven is privéleven, daar is geen discussie over, maar houd er rekening mee dat ons gedrag buiten werktijd nadelige gevolgen kan hebben voor Talis als organisatie. Laten wij afspreken dat wij ons daarvan bewust zijn en daar naar handelen.



Samenleving

Het management van Talis heeft een voorbeeldfunctie

Het management van Talis is zich bewust van zijn voorbeeldfunctie voor de andere medewerkers. Uiteraard vanwege zijn verantwoordelijkheid voor het beleid van Talis en de uitvoering hiervan. Ook hier geldt: goed voorbeeld doet goed volgen.

Stel je voor: een manager rijdt aan de verkeerde kant het parkeerterrein van de Wezenlaan op. Hij heeft blijkbaar haast. Hij zet de auto voor de ingang van Talis, waardoor andere auto's er moeilijk langs kunnen. Hij overtreedt verkeersregels en voldoet niet aan zijn voorbeeldfunctie.

Niemand mag voor de ingang parkeren, zeker een manager moet zich hieraan houden.



Wetgeving

Wij houden ons aan regels voor vertrouwelijkheid en privacy

Wij houden ons aan wetgeving voor bescherming van persoonsgegevens en andere privacy richtlijnen. Wij gaan voorzichtig om met bedrijfsinformatie van Talis. Het verstrekken van informatie aan derden kan gevolgen hebben. Bij twijfel overleggen wij eerst met een manager. De regel is dat bij twijfel geen informatie aan derden wordt doorgegeven. Gegevens van bewoners worden zorgvuldig verwerkt. Deze zijn alleen toegankelijk voor daartoe bevoegde medewerkers van Talis.

Stel je voor: je bent lid van de werkgroep Vastgoed van Talis. Tijdens een vergadering hoor je - in vertrouwen - dat Talis plannen heeft om een wijk van Nijmegen in 2015 grondig te renoveren. Hierbij gaat een deel van de woningen tegen de vlakte en worden leuke eenvoudige eengezinswoningen gebouwd. Datzelfde weekend ontmoet je op een verjaardagsfeestje een oude schoolvriend. Hij heeft moeite een woning te vinden en vraagt of je hem kunt helpen. Helaas kan dat niet, aangezien deze informatie vertrouwelijk is. Je kunt hem wel uitleggen welke procedures gelden voor woningtoewijzing.



Wetgeving

Wij volgen de 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 de organisatie van Talis als de medewerkers functioneren hierdoor beter. Regels moeten helder, herkenbaar en toepasbaar zijn. Bij twijfel over het waarom van een regel of de naleving ervan overleggen wij met onze manager.

■

Stel je voor: je bent medewerker op de afdeling Control bij Talis. Dit weekend heb je plannen om de tuin te verhogen. Je weet dat Talis meerdere aanhangwagens heeft. Het lenen van een aanhangwagen kan fors in de kosten schelen. Het standpunt van Talis is dat privégebruik van bedrijfsmiddelen beperkt moet blijven, die zijn in principe alleen voor werkzaamheden van Talis. Wanneer privégebruik toch de voorkeur heeft, bespreken wij dit eerst met onze manager. Als we toestemming krijgen, gaan we zorgvuldig met de spullen om



Relaties

Wij blijven onafhankelijk en objectief tegenover onze relaties

Wij zijn en blijven onafhankelijk en objectief ten opzichte van onze relaties. In onze contacten met relaties staan de belangen van Talis voorop. Bij uitnodigingen, verzoeken of aanbiedingen houden we rekening met de bedoeling van de gever, de situatie en andere omstandigheden. Wij stellen onze manager hiervan altijd op de hoogte.

De regeling 'Omgang met zakelijke relaties' geeft meer informatie.

Stel je voor: je wordt door een deurwaarder uitgenodigd om mee te gaan naar een wedstrijd Heracles–NEC. Op zich een leuke uitnodiging en in het kader van relatiebeheer lijkt het een ideale mogelijkheid om het netwerk van Talis uit te breiden. In overleg met jouw manager ga je de bedoeling van de gever en de situatie na. Wat blijkt? De deurwaarder wil uitbreiden en meer zaken binnen Nijmegen gaan doen. Na overleg met jou besluit de manager dat je de uitnodiging niet kunt aannemen omdat het moment niet gepast is. De deurwaarder wordt van dit besluit op gepaste wijze op de hoogte gebracht. Dit voorbeeld betekent niet dat je geen enkele uitnodiging of relatiegeschenk mag aannemen. Er kunnen situaties zijn dat een uitnodiging in het belang van Talis is en onafhankelijkheid gewaarborgd blijft. In dat geval is er niets op tegen. Overleg altijd met je manager



Relaties

Wij gaan vertrouwelijk om met informatie over relaties

Talis gaat zorgvuldig om met gevoelige informatie van leveranciers en hecht veel waarde aan wederzijds vertrouwen. Met gevoelige informatie bedoelen wij informatie die financiële of imagoschade kan opleveren voor leveranciers. Als deze informatie ook de belangen van Talis kan schaden, bespreken wij dit met onze manager zodat Talis tijdig kan reageren.

Stel je voor: je bent medewerker Planmatig Onderhoud van Talis. Je bent betrokken bij een grote aanbesteding voor het schilderwerk van een grote wijk in Nijmegen. Je hoort dat een van de leveranciers mogelijk een faillissement boven het hoofd hangt als gevolg van een groot aantal onbetaalde facturen van verfleveranciers. Geruchten kunnen natuurlijk door concurrenten in de wereld zijn gebracht, dus waakzaamheid is geboden. Talis gaat zorgvuldig om met deze informatie, maar beschermt wel haar belangen.



Verklaring

Ondergetekende:

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

Datum:

Handtekening:

Na ondertekening dient deze verklaring ingeleverd te worden bij het team P&O