

GEDRAGSCODE

COMFORT LEVEN

13-01-2021

INHOUDSOPGAVE

I	BEDRIJFSWAARDEN	3
A.	Inleiding.....	3
B.	Waarden	3
III	BEDRIJFSPRINCIPES.....	4
A.	Inleiding.....	4
B.	Met betrekking tot onze mensen	4
C.	Met betrekking tot onze cliënten.....	4
D.	Met betrekking tot compliance.....	5
IV	GEDRAGSREGELS	5
A.	Inleiding.....	5
B.	Omgaan met informatie.....	6
C.	Voorkomen vermenging zakelijke en privé belangen	7
D.	Dienstverlening aan cliënten	8
V	NIET NALEVING GEDRAGSCODE.....	8
A.	Sancties	8
VI	ONDERTEKENING DOOR MEDEWERKERS	9

I BEDRIJFSWAARDEN

A. Inleiding

- A.1 Comfort Leven heeft in het maatschappelijk verkeer een dienstverlenende taak. Die taak wordt vervuld door iedereen in het bedrijf. Dit document (hierna “**Gedragscode**”) formuleert de principes en regels op grond waarvan wij onze dienstverlenende taak uitvoeren.
- A.2 Deze Gedragscode geldt voor alle medewerkers van Comfort Leven Wonen B.V en Comfort Leven Fonds B.V. Alle medewerkers dienen zich voortdurend bewust te zijn van de naleving van de Gedragscode. De directie van Comfort Leven is belast met het toezicht op de naleving van de gedragscode.

B. Waarden

- B.1 Deze Gedragscode is gebaseerd op wetten en regels. Maar ook op de kernwaarden van Comfort Leven zoals integriteit, klanttevredenheid, duurzaamheid, transparantie en gemotiveerde medewerkers. Deze waarden of bedrijfswaarden, vormen het fundament voor de integere uitoefening van ons vak:
- B.2 *Integriteit*
- Wij houden ons aan strenge ethische normen welke nader zijn uitgewerkt in deze Gedragscode. Deze normen zijn van toepassing op al onze medewerkers.
- B.3 *Klanttevredenheid*
- Bij ons handelen staat het belang van de klant centraal. Wij onderzoeken de wensen en belangen van de klanten en spelen hier actief op in.
- B.4 *Duurzaamheid*
- In de relatie met onze omgeving, klanten, medewerkers en samenwerkingspartners is duurzaamheid een voorwaarde. Duurzaamheid is gebaseerd op het respect voor spullen en relaties.
- B.5 *Transparantie*
- In alles wat wij doen zijn wij open en transparant.
- B.6 *Gemotiveerde medewerkers*
- Wij vragen van de medewerkers perfectie en toewijding. Wij bieden een omgeving waar met passie en plezier kan worden gewerkt met voldoende ruimte voor persoonlijke ontwikkeling.

II MISSIE EN VISIE

A. Onze missie

- A.1 Duurzame groei door het aanbieden van betaalbare en kwalitatief uitstekende woningen waarbij het welzijn van milieu en mens niet ten koste mag gaan van de winst.

B. Onze visie

- B.1 De meest vooruitstrevende exploitant te worden van duurzaam vastgoed.

III BEDRIJFSPRINCIPES

A. Inleiding

- A.1 Als organisatie staan wij voor een integere uitoefening van ons vak. Dit vertaalt zich in de wijze van communicatie en in een corporate governance structuur met heldere 'checks & balances'. Vanuit missie en visie heeft Comfort Leven vijf bedrijfsprincipes opgesteld die zijn onderverdeeld in een drietal aandachtsgebieden.

B. Met betrekking tot onze mensen

- B.1 *Onze medewerkers vormen Comfort Leven*

Om met succes met onze cliënten te kunnen samenwerken, werven wij goede professionals door hen een aantrekkelijke, uitdagende werkomgeving te bieden en hun verdere opleiding en ontwikkeling te bevorderen. Van onze medewerkers verwachten wij een niet-aflatende toewijding bij de naleving van onze waarden en de omgang met cliënten en andere belanghebbenden. Het is de verantwoordelijkheid van elke medewerker om bij te dragen aan een open en transparante bedrijfscultuur die zich baseert op belangrijke principes als cliëntgerichtheid, teamwork, respect, integriteit en het nakomen van afspraken.

- B.2 *In 'partnerships' streven wij naar perfectie*

Wij streven naar perfectie: Wij zijn trots op de professionele kwaliteit van ons werk, en in de relaties met cliënten, wederpartijen en partners streven we altijd naar de hoogst haalbare kwaliteit in alles wat we ondernemen. We verwachten van onze medewerkers dat zij zich in alles wat ze doen volledig aan de letter en de geest van de wet en aan onze ethische principes houden.

C. Met betrekking tot onze cliënten

- C.1 *Het is ons doel uitmuntende service aan onze cliënten te bieden*

De belangen van onze cliënten komen altijd op de eerste plaats. We gaan een relatie met onze cliënten aan die uitgaat van onze waarden.

C.2 *Onze ‘partnerships’ zijn gebaseerd op vertrouwen*

We beschouwen vertrouwen als de hoeksteen van de relatie met onze cliënten.

D. Met betrekking tot compliance

D.1 *Wij leggen verantwoording af over ons handelen*

Transparantie en verantwoording zijn belangrijke elementen in de relatie met onze stakeholders. Bovendien kunnen wij worden aangesproken op naleving van de wet- en regelgeving en van onze bedrijfsprincipes, en staan wij open voor een constructieve, op wederzijds respect en vertrouwen gebaseerde dialoog met al onze stakeholders.

IV GEDRAGSREGELS

A. Inleiding

A.1 In de Gedragscode worden gedragsregels beschreven om duidelijk te maken wat wel en niet als wenselijk gedrag wordt beschouwd. Het is niet altijd eenvoudig om te bepalen welke gedragsregel(s) in een concrete situatie de juiste is (of zijn). Comfort Leven heeft te maken met drie verschillende soorten belangen: die van de cliënt, die van de organisatie en die van de individuele medewerker. Dat vereist dat steeds een zorgvuldige afweging wordt gemaakt tussen die belangen.

A.2 Comfort Leven heeft daarom in de Gedragscode negen basisgedragsregels neergelegd die houvast kunnen bieden wanneer niet duidelijk is hoe dient te worden gehandeld. Het uitgangspunt van deze regels is dat de medewerker, ook privé, vermijdt dat door zijn of haar handelen of nalaten de belangen van Comfort Leven of die van de cliënt worden geschaad.

De negen basisgedragsregels zijn verdeeld over drie groepen, te weten:

- het omgaan met informatie;
- het voorkomen van vermenging van zakelijke en privé belangen;
- en de dienstverlening aan cliënten.

A.3 Per groep wordt hieronder allereerst een samenvatting gegeven van de onderwerpen.

Vervolgens zullen de onderwerpen per groep nader worden uitgewerkt. Samenvatting onderwerpen per groep:

Omgaan met informatie	
1.	Voorkom dat bedrijfskritische, privacygevoelige dan wel vertrouwelijke informatie toegankelijk is voor niet-bevoegde personen.
2.	Ga zorgvuldig om met informatie.
3.	Spreek niet zelf met de media over corporate zaken. Neem direct contact op met de directie van Comfort Leven of verwijs de journalist hiernaar. Leg elk perscontact schriftelijk vast.
Voorkomen vermenging zakelijke en privébelangen	
4.	Vraag vooraf instemming aan directie van Comfort Leven indien je een nevenfunctie wilt gaan verrichten.
5.	Verricht geen privétransacties met relaties van Comfort Leven indien daardoor de schijn van beïnvloeding zou kunnen ontstaan.
6.	Zorg bij het aanvaarden van geschenken ervoor dat onafhankelijkheid en integriteit voorop blijven staan.
7.	Leef bij het verrichten van diensten alle geldende wet- en regelgeving, de interne gedragscode en gedragsregels na.
Dienstverlening aan cliënten	
8.	Gelijke behandeling van cliënten
9.	Vermijd (de schijn van) omkoping van of door cliënten.

B. Omgaan met informatie

B.1 *Voorkom dat bedrijfskritische, privacygevoelige dan wel vertrouwelijke informatie toegankelijk is voor niet-bevoegde personen*

Als medewerker van Comfort Leven beschik je, op basis van je functie, over informatie betreffende de activiteiten van Comfort Leven en van haar relaties. Je bent verplicht om zorgvuldig met deze informatie om te gaan, zowel naar derden als naar collega's. In dit kader bestaan er diverse gedragsregels binnen Comfort Leven die aangeven hoe je moet handelen. Het uitgangspunt van deze gedragsregels is steeds dat je vermijdt dat door jouw handelen of juist het nalaten daarvan de belangen van Comfort Leven of van de cliënt worden geschaad.

B.2 *Ga zorgvuldig om met informatie*

Het is van groot belang dat mensen die werkzaam zijn in de financiële sector, integer te werk gaan. De activiteiten van Comfort Leven brengen met zich mee dat je mogelijk beschikt over informatie met betrekking tot Comfort Leven en/of (potentiële) relaties die niet openbaar is, maar die bij openbaar maken invloed zou kunnen hebben op de ontwikkeling van Comfort Leven of de relatie. Je moet de nodige zorgvuldigheid in acht nemen bij de behandeling van dergelijke informatie. Je dient strikte geheimhouding te betrachten tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsactiviteiten van Comfort Leven.

- B.3 *Spreek niet zelf met de media over corporate zaken. Neem direct contact op met de directie van Comfort Leven of verwijst de journalist hiernaar. Leg elk perscontact vast.*

Indien je door de media wordt benaderd omtrent Comfort Leven, haar cliënten, haar activiteiten of diensten, dien je deze media onverwijld en zonder enig commentaar te verwijzen naar de directie van Comfort Leven. Elk perscontact dient vastgelegd te worden.

C. Voorkomen vermenging zakelijke en privébelangen

- C.1 Naast zorgvuldig gebruik van informatie is ook jouw overige doen en laten essentieel. Onzorgvuldig optreden of het op onzorgvuldige wijze nalaten op te treden, zowel binnen als buiten Comfort Leven, kan schadelijk zijn voor de onderneming, voor onze relaties en voor jezelf. Zelfs de schijn van onzorgvuldig optreden dient te worden vermeden.
- C.2 *Vraag vooraf toestemming aan de directie van Comfort Leven indien je een nevenfunctie wilt gaan verrichten.*

Jouw betrokkenheid, in de vorm van nevenfuncties bij andere organisaties, kan bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening en reputatie van Comfort Leven. Maar deze betrokkenheid kan ook risico's inhouden voor het onafhankelijk, professioneel en integer handelen. Daarom mag je geen nevenfuncties vervullen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van Comfort Leven. Voor onbetaalde nevenfuncties buiten werktijd is geen toestemming nodig, indien en voor zover er:

- geen werkzaamheden bij (potentiële) cliënten worden verricht;
- geen directe relatie of verwantschap is met de activiteiten van Comfort Leven;
- geen gebruik wordt gemaakt van de naam en/of (specifieke) kennis van Comfort Leven.

- C.3 *Verricht geen privétransacties met relaties van Comfort Leven indien daardoor de schijn van beïnvloeding zou kunnen ontstaan.*

Je dient af te zien van privétransacties met relaties indien daardoor de schijn van beïnvloeding zou kunnen ontstaan. Jouw privétransacties met relaties van Comfort Leven moeten altijd gebaseerd zijn op een objectieve vaststelling van prijs en tegenprestatie. Het voornemen tot het verrichten van een privétransacties met relaties van Comfort Leven dient ter goedkeuring voorgelegd te worden aan de directie van Comfort Leven.

- C.4 *Zorg bij het aanvaarden van geschenken ervoor dat onafhankelijkheid en integriteit voorop blijven staan.*

Het komt voor dat je bij de uitoefening van jouw werkzaamheden in aanraking komt met giften of gunsten van en aan onze relaties. Ook in deze situatie moet je in de verhouding tot deze relaties onafhankelijk en integer blijven. Je mag van derden geen geschenken of gunsten aannemen indien daardoor ook maar de schijn van beïnvloeding kan ontstaan. Op uitnodigingen voor zakenlunches of diners en dergelijke zal alleen

worden ingegaan indien die gerelateerd zijn aan werkzaamheden van Comfort Leven. Uitnodigingen in de vorm van reizen en dergelijke moeten in alle gevallen worden voorgelegd aan de directie van Comfort Leven. Je dient te allen tijde giften en gunsten boven € 100,- te melden aan de directie van Comfort Leven. Het aannemen of verstrekken van geld is in alle gevallen verboden. Deze regel geldt niet voor giften in de vorm van sponsoring binnen het geldende sponsorbeleid of giften aan algemeen erkende goede doelen, als je daarvoor vooraf toestemming hebt gekregen van jouw leidinggevende.

C.5 *Leef bij het verrichten van diensten alle geldende wet- en regelgeving, de interne gedragscode en gedragsregels na.*

In alle gevallen waarin er bij jou onduidelijkheid bestaat omtrent de letter of de geest van de geldende wet- en regelgeving, de Gedragscode of andere interne gedragsregels, dien je contact op te nemen met een van de directieleden van Comfort Leven.

D. Dienstverlening aan cliënten

D.1 Comfort Leven neemt bij haar dienstverlening aan cliënten de nodige zorgvuldigheid in acht.

D.2 *Gelijke behandeling van cliënten.*

D.3 Comfort Leven handelt zoveel als mogelijk in het belang van haar cliënten. Risico's voor, alsmede rechten en plichten van cliënten worden toegelicht in de opgestelde contracten of in de algemene voorwaarden op de website. Cliënten van Comfort Leven worden, onder gelijke omstandigheden, zoveel mogelijk gelijk behandeld.

D.4 *Vermijd (de schijn van) omkoping van cliënten.*

Je mag geen geschenken of gunsten aanbieden aan relaties indien daardoor de schijn van ongeoorloofde beïnvloeding kan ontstaan. Het geven van een relatiegeschenk is toegestaan met instemming van een van de directieleden van Comfort Leven.

V NIET NALEVING GEDRAGSCODE

A. Sancties

A.1 Bij een aanwijzing of vermoeden van niet-naleving van de Gedragscode en de hieruit voortvloeiende gedragsregels zal de directie van Comfort Leven het (potentiële) incident onderzoeken. Dit onderzoek vindt plaats conform de geldende "regeling incidenten". Indien uit dit onderzoek komt vast te staan dat de Comfort Leven gedragscode door een medewerker is overtreden, kan de directie van Comfort Leven overgaan tot het opleggen van een disciplinaire of arbeidsrechtelijke sanctie, waarbij ontslag op staande voet niet is uitgesloten.

VI ONDERTEKENING DOOR MEDEWERKERS

- A.1 Medewerkers van Comfort Leven dienen bij aanvang van hun dienstverband de gedragscode persoonlijk te ondertekenen. Door ondertekening van de gedragscode verklaart de medewerker kennis te hebben genomen van de inhoud van de gedragscode en zich te zullen houden aan hetgeen in de gedragscode is vastgelegd.
- A.2 De door de medewerker ondertekende gedragscode wordt gearhiveerd in het personeelsdossier van de medewerker.

Naam medewerker:

Plaats:

Datum:

Handtekening: