

## GEDRAGSCODE VAN SANTVOORT MAKELAARS

### MISSIE EN VISIE VAN SANTVOORT MAKELAARS

Sinds het begin van onze onderneming in 1979 zijn wij uitgegroeid tot één van de grotere makelaarskantoren van Zuid Oost Brabant. Vanuit onze kantoren in Eindhoven, Helmond, Eersel, Nuenen en Deurne werken circa 20 medewerkers dagelijks aan ons gezamenlijke doel: het leveren van de juiste informatie en adviezen of het optimale onderhandelingsresultaat, waardoor onze opdrachtgevers de beste beslissingen kunnen nemen.

Onze missie is: *Het mede zorg dragen voor de continuïteit van onze opdrachtgevers.*

In ons streven naar het volbrengen van deze missie, houden we ons aan de richtlijnen die we hebben omschreven in deze gedragscode.

Onze visie is dat wij in welk advies of rapport dan ook, onze opdrachtgevers voorzien van de bouwstenen voor hun eigen besluiten. Onze opdrachtgevers zitten op de stoel waar de uiteindelijke beslissing wordt genomen en wij zitten graag op de leuning om hen te adviseren. Volgens ons de enige juiste plek voor een dienstverlener en betrouwbare partner, die van onschatbare meerwaarde zal zijn in het bieden van een eerlijke en gedegen totaaloplossing.

### KERNWAARDEN

*Van Santvoort makelaars heeft in een viertal kernwaarden vastgelegd waar zij voor staat en wat zij verwacht van haar medewerkers. Deze kernwaarden zijn in alle gelederen van de organisatie terug te vinden en een belangrijk onderdeel van het meten van individuele prestaties binnen Van Santvoort makelaars.*

*De kernwaarden van Van Santvoort makelaars zijn: ondernemend, doelgericht, passie en betrouwbaar.*

#### **Ondernemend**

Ondernemend is iemand die in zijn werk de kansen ziet en benut, die werkt vanuit mogelijkheden en vernieuwing, iemand die hierbij lef toont, verantwoordelijkheid neemt en duidelijk is over wat wel en niet kan om tot een optimaal resultaat te komen voor zijn klant. Ondernemend is iemand die daarbij tevens het algemeen belang van Van Santvoort makelaars bewaakt.

#### **Doelgericht**

Doelgericht is iemand die zijn werk efficiënt en effectief doet, die samenwerkt en zijn kennis deelt, vertelt wat zijn doel is en anderen hierin meeneemt, iemand die focus heeft in zijn werk en prioriteiten stelt. Doelgericht zijn betekent ook hulp vragen waar nodig of zaken ter discussie stellen. Doelgericht is zeker iemand die in zijn werk een optimaal resultaat bereikt voor de klant.

#### **Passie**

Iemand die passie in zijn werk heeft, is iemand die passie heeft voor zijn klanten, die actief lid is van een team, die complimenten maakt en ook aanspreekt, die betrokken is en anderen betrokken houdt. Iemand met passie is iemand die mee denkt (en ook mee doet!) over hoe zaken slimmer en beter kunnen binnen Van Santvoort makelaars. Passie in je werk betekent dat je liefde hebt voor je vak, dat je je kennis en vaardigheden up to date houdt en dat je je blijft ontwikkelen.

#### **Betrouwbaar**

Betrouwbaar is iemand die herkenbaar deskundig is in zijn werk, iemand die bijvoorbeeld de relevante diploma's, erkenningen of ervaring heeft. Betrouwbaar is iemand die zijn afspraken nakomt, die doet wat hij zegt en zegt wat hij doet, iemand die integer is in zijn handelen. Betrouwbaar ben je zeker als je een relatie weet op te bouwen met je klant, als je een favoriete partner bent voor je klant.

## **OPDRACHTGEVER**

### **ONAFHANKELIJKHEID**

#### ***Objectiviteit***

In ons vakgebied en zeker in onze rol als onafhankelijk adviseur, is objectiviteit en transparantie van het grootste belang. Onze medewerkers zullen dan ook te allen tijde stelling nemen die de objectiviteit waarborgt.

Medewerkers van Van Santvoort Makelaars verrichten opdrachten zonder enige vorm van eigenbelang en zullen nooit opdrachten aanvaarden die voorzien zijn van vooraf bepaalde uitkomsten, waarden, adviezen en/of conclusies

Het is een medewerker van Van Santvoort makelaars uiteraard nooit ofte nimmer toegestaan afspraken met een opdrachtgever te maken die op enigerlei wijze de hoogte van de getaxeerde waarde beïnvloeden.

#### ***Giften***

Giften van opdrachtgevers, of aan opdrachtgever gelieerde personen, aan medewerkers of gezinsleden en verwanten kunnen de objectiviteit beïnvloeden, of de schijn van beïnvloeding wekken. Om te voorkomen dat deze schijn van beïnvloeding ook maar in de verste verte gewekt zou worden, zijn medewerkers van Van Santvoort makelaars verplicht direct het aanbod van een gift aan alle belanghebbenden te melden.

Afhankelijk van de aard, de waarde en de bedoeling van de gift, wordt een afweging gemaakt of onze medewerker de gift kan accepteren.

#### ***Belangenverstremgeling***

Er is sprake van belangenverstremgeling wanneer er verschillende belangen spelen, die een zodanige invloed op elkaar kunnen uitoefenen dat de integriteit ten aanzien van het ene of het andere belang in het geding komt.

Belangenverstremgeling kan plaatsvinden wanneer een medewerker van Van Santvoort makelaars, de entiteit waar de medewerker werkzaam is, of een geassocieerde van de medewerker, in het bezit is van vertrouwelijke informatie van een vroegere of bestaande opdrachtgever, die relevant kan zijn voor het belang van een nieuwe, potentiële of andere bestaande opdrachtgever.

Van Santvoort makelaars zal niet voor een opdrachtgever handelen wanneer er mogelijk een belangenverstremgeling zou kunnen bestaan met een andere opdrachtgever van Van Santvoort Makelaars, of binnen Van Santvoort Makelaars zelf.

Zoals eerder genoemd, is onafhankelijkheid bij onze dienstverlening een vereiste.

Daarnaast mag een medewerker van Van Santvoort Makelaars geen werk verrichten voor twee opdrachtgevers in dezelfde kwestie, tenzij de twee opdrachtgevers gezamenlijk één opdracht aan Van Santvoort Makelaars hebben verstrekt.

### **INTEGRITEIT**

#### ***Vertrouwelijkheid***

Vanzelfsprekend gaat Van Santvoort Makelaars uiterst vertrouwelijk om met informatie van derden, zowel intern als extern. Wij verlangen van onze medewerkers altijd te handelen met gepaste discretie en vertrouwelijkheid om te voorkomen dat de reputatie van een opdrachtgever wordt geschaad.

Wanneer een medewerker, de entiteit waar een medewerker werkzaam is of een geassocieerde van een medewerker in het bezit is van vertrouwelijke informatie betreffende een opdrachtgever, mag deze informatie nooit worden gebruikt tegen het belang van die opdrachtgever in. Vertrouwelijke

informatie van de opdrachtgever wordt zowel intern als extern niet besproken of geopenbaard tenzij Van Santvoort Makelaars daartoe officieel toestemming heeft verkregen van desbetreffende opdrachtgever of hiertoe verplicht is vanwege juridische of wettelijke vereisten.

Iedere medewerker van Van Santvoort Makelaars is tot strikte geheimhouding verplicht van:  
- het advies dat Van Santvoort Makelaars aan een opdrachtgever heeft gegeven en  
- informatie die met betrekking tot de zaken van de opdrachtgever zijn ontvangen.

Dit is standaard opgenomen in al onze arbeids- en samenwerkingsovereenkomsten.

### ***Betrouwbaarheid***

Betrouwbaarheid, één van de kernwaarden binnen Van Santvoort Makelaars, is essentieel binnen onze dienstverlening. Het opbouwen van een stabiele en lange termijn relatie staat centraal bij Van Santvoort Makelaars en betrouwbaarheid zit in het DNA van onze medewerkers. Hierbij is het niet alleen belangrijk dat onze medewerkers hun afspraken nakomen, maar ook dat zij zeggen wat ze doen en doen wat zij zeggen.

## PROFESSIONALITEIT

### ***Kwaliteit***

Van Santvoort Makelaars stelt zeer hoge eisen aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Onze medewerkers moeten beschikken over alle kennis, vaardigheden en ervaring om een bepaalde opdracht te kunnen voltooien, zodat altijd geleverd wordt wat er is toegezegd.

Om dit niveau te handhaven en zo mogelijk te overtreffen, is continue verbetering en scholing essentieel voor de dienstverlening van Van Santvoort Makelaars. Wij zorgen er dan ook voor dat al onze medewerkers hun verplicht vakgerichte kennis op peil houden. Het volgen van trainingen en studies door medewerkers wordt binnen Van Santvoort Makelaars niet alleen aangemoedigd en gestimuleerd, maar is bij onze vakspecialisten zelfs verplicht gesteld.

Naast deze in- en externe borging van de kwaliteit is Van Santvoort Makelaars bovendien nog in het bezit van de hoogst denkbare certificeringen en kwaliteitskenmerken zoals, NVM Wonen, NVM-business en VastgoedCert, Medewerkers van Van Santvoort Makelaars werken volgens de (internationale) standaarden van hun branche- en/of beroepsgroep.

Tot slot hanteert Van Santvoort Makelaars nog bij commercieel vastgoed een extra interne controle: het vier-ogen-principe. Dit houdt in dat er twee verschillende vakspecialisten van Van Santvoort Makelaars afzonderlijk en zelfstandig het eindproduct controleren en eventueel corrigeren.

### ***Informatie met betrekking op vastgoedtaxaties***

Een medewerker van Van Santvoort Makelaars zal nooit zonder meer op kritieke informatie vertrouwen die door een opdrachtgever of door een andere partij is verstrekt, zonder deze informatie te hebben gecontroleerd bij een onafhankelijke bron.

Alleen wanneer onze medewerker kan aantonen dat er in redelijkheid geen onafhankelijke bronnen beschikbaar zijn en de opdrachtgever schriftelijk heeft verklaard dat de verstrekte gegevens juist en volledig zijn.

### ***Competenties***

Om de kwaliteit van Van Santvoort Makelaars te kunnen garanderen zal een opdracht altijd worden uitgevoerd door iemand die daar het meest geschikt voor is. Hiervoor heeft Van Santvoort Makelaars een zeer gedetailleerd overzicht met alle competenties van onze vakspecialisten.

Iedereen binnen Van Santvoort Makelaars is bekend met dit overzicht, waardoor altijd de juiste expertise voor iedere opdracht kan worden ingezet.

Mocht het voorkomen dat Van Santvoort makelaars een opdracht uit laat voeren door een externe deskundige, dan zal dit vooraf met de opdrachtgever worden besproken. Een externe deskundige zal uiteraard aan onze interne richtlijnen voldoen en daardoor dezelfde kwaliteit leveren als onze eigen medewerkers.

### ***Buiten werktijd***

Van alle medewerkers van Van Santvoort makelaars wordt verwacht dat zij zowel zakelijk als privé zich zo gedragen, dat zij niet de reputatie van Van Santvoort Makelaars en van haar opdrachtgevers schaden. Hiervoor is onder andere een Social Media beleid opgesteld, waarin heldere afspraken gemaakt zijn over het gedrag van onze medewerkers op het internet.

## **MEDEWERKER**

### DE MENS

#### ***Bedrijfscultuur***

Onze bedrijfscultuur hebben wij samengevat in onze kernwaarden.

In het kort: medewerkers van Van Santvoort Makelaars zijn ondernemend en werken vanuit mogelijkheden en vernieuwing, nemen hun verantwoordelijkheid en verschaffen duidelijkheid over wat wel en niet kan om tot een optimaal resultaat te komen voor hun opdrachtgever. Door een hoge mate van doelgerichtheid en focus op het werk en daarbij behorende kennisdeling laten onze medewerkers een sterk uitgedragen passie en betrokkenheid zien. De medewerker van Van Santvoort Makelaars komt zijn afspraken na. Wij doen wat we zeggen en zeggen wat we doen waarbij integriteit centraal staat.

#### ***Respect***

Binnen Van Santvoort Makelaars behandelen we elkaar met respect en op basis van gelijkwaardigheid. Binnen Van Santvoort Makelaars heerst een cultuur van wederzijds vertrouwen, waarbij we waarde hechten aan verschillende meningen en diversiteit.

#### ***Samenwerking***

Het opereren in teamverband staat altijd centraal. De beste oplossingen komen voort uit samenwerking met collega's en opdrachtgevers. Effectieve samenwerking wordt zowel binnen Van Santvoort Makelaars als met opdrachtgevers gestimuleerd, omdat wij ervan overtuigd zijn dat de een goede samenwerking, wederzijds respect en kennisdeling het eindresultaat alleen maar ten goede kan komen.

### OMGEVING

#### ***Veiligheid***

Binnen Van Santvoort Makelaars willen we dat al onze medewerkers in een veilige en hygiënische omgeving moeten kunnen werken.

Dit geldt niet alleen voor onze medewerkers op kantoor, maar Van Santvoort Makelaars heeft ook uitgebreide maatregelen getroffen om de veiligheid van onze medewerkers die hun werkzaamheden buiten kantoor verrichten, zo goed mogelijk te borgen.

#### ***Gezondheid***

Het welzijn van medewerkers staat in nauw verband met geleverde prestaties. Van Santvoort Makelaars streeft er naar om werk en privé met elkaar in evenwicht te houden en haar medewerkers zo passend mogelijk hierbij te adviseren en waar kan te ondersteunen.

Binnen het ziekteverzuimbeleid van Van Santvoort makelaars ligt de nadruk om preventie en voorlichting dat in onze ogen direct een laag ziekteverzuim tot gevolg heeft.

## **MAATSCHAPPIJ**

### MARKT

#### ***Onafhankelijkheid***

Onafhankelijkheid is binnen ons vakgebied absoluut een vereiste. Deze onafhankelijkheid waarborgt Van Santvoort Makelaars door altijd alleen de belangen van de opdrachtgever te behartigen.

#### ***Kennisdeling***

Dagelijks komt Van Santvoort Makelaars in aanraking met nieuwe feiten en marktgegevens. Hierdoor zijn we altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Wij zien het dan ook als onze plicht om relevante kennis en inzichten te delen en toegankelijk te maken voor iedereen.

#### ***Conformiteit***

Van Santvoort Makelaars houdt zich zonder uitzondering aan de meest recente wet- en regelgeving, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Onze medewerkers volgen een permanente educatie om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen in onze vakgebieden.

## MAATSCHAPPIJ

#### ***Maatschappelijk verantwoord ondernemen.***

Maatschappelijk verantwoord ondernemen betekent voor ons onder andere betrokken zijn bij onze omgeving en waar mogelijk hierin onze verantwoordelijkheid nemen - de Corporate Responsibility (CR) gedachte. CR is een belangrijk strategische speerpunt van Van Santvoort makelaars en door onze hele organisatie verweven.

De bedrijfsactiviteiten van Van Santvoort makelaars hebben een invloed op het milieu. Van Santvoort makelaars handelt daarom milieubewust en ontlast het milieu daar waar mogelijk binnen de kaders van haar invloedssfeer. Van Santvoort Makelaars houdt zich uiteraard in ieder geval aan alle wet- en regelgeving op dit gebied, maar zorgt er bovendien voor dat haar werkzaamheden zo min mogelijk impact hebben op het milieu.

#### ***Integriteit***

Van Santvoort Makelaars staat voortdurend in contact met verschillende partijen in de markt. Hierbij is het van groot belang dat Van Santvoort Makelaars integer handelt en geen verborgen agenda kent. Naast alle eerder genoemde zaken, doen wij dit mede door ervoor te zorgen dat een opdrachtgever nooit een onevenredig grote invloed zal hebben op onze omzet.

Van Santvoort Makelaars gelooft in een eerlijke marktwerking waarin er voldoende ruimte is voor diverse dienstverleners om zich te onderscheiden. Een goede marktwerking resulteert in een kwalitatief sterk product voor een eerlijke prijs.

Daarom onderhoudt Van Santvoort makelaars geen contacten met concurrenten om prijsafspraken vast te leggen en nemen wij onze verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een gezonde markt.

#### ***Marktontwikkeling***

Naast het delen van onze kennis leveren wij graag een positieve bijdrage aan de ontwikkelingen in de markt. Van Santvoort Makelaars ziet het als haar verantwoordelijkheid om met regelmaat verschillende partijen met elkaar in contact te brengen door kennisevenementen te organiseren. Bij dergelijke evenementen wordt met verschillende partijen constructief nagedacht over nieuwe ontwikkelingen met inhoudelijke diepgang.

Daarnaast is Van Santvoort Makelaars aangesloten bij diverse denktanks die zich inzetten voor een beter gereguleerde en transparantere markt.

## **CONTROLE EN PROCEDURES**

### **CONTROLE MECHANISMEN**

#### ***Soft controls***

Binnen Van Santvoort Makelaars heerst een open cultuur waarin medewerkers elkaar kunnen en durven aan te spreken. Door deze open communicatiecultuur is er een grote sociale controle. Dit noemen wij de *soft controls*.

#### ***Performance management***

De naleving van de Gedragscode zit verweven in het beoordelingssysteem binnen Van Santvoort Makelaars. Alle medewerkers van Van Santvoort Makelaars moeten voldoen aan onze vier kernwaarden. Door goed in gesprek te blijven met alle medewerkers en duidelijk vast te leggen wat er van iemand wordt verwacht, blijven we streven naar continue verbetering.

### **PROCEDURE**

#### ***Rapporteren van overtreding***

Als er door een medewerker van Van Santvoort Makelaars wordt geconstateerd dat een collega de regels van de Gedragscode overtreedt, zal direct de leidinggevende benaderd worden om de situatie te bespreken.

Ook voor opdrachtgevers is het mogelijk om melding te maken van een overtreding. Dit kan via het eerste aanspreekpunt voor die opdrachtgever binnen Van Santvoort makelaars of bij onze Officemanager.

#### ***Vertrouwelijkheid***

Indien gewenst kan de melding van de overtreding anoniem worden gedaan of vertrouwelijk in behandeling worden genomen. Medewerkers die melding maken van gedrag in strijd met de Gedragscode kunnen erop vertrouwen dat er direct maatregelen zullen worden genomen volgens onze officiële procedures.

#### ***Naleving van de gedragscode en eventuele maatregelen***

Het niet naleven van deze gedragscode kan, afhankelijk van de ernst van de overtreding, resulteren in maatregelen die overeenkomen met het actuele arbeidsrecht, zoals een mondelinge en schriftelijke waarschuwing die op oploopt tot, in zeer ernstige gevallen, ontslag op staande voet.