



# Gedragscode/gedragsregels

Voor medewerkers van Relined B.V.

## Inleiding

Als aanbieder van glasvezeldiensten speelt Relined B.V. een belangrijke rol. Het vaststellen en naleven van duidelijke gedragsregels, en daarin een goed voorbeeld geven, is een noodzaak om het vertrouwen van o.a. klanten, leveranciers, aandeelhouders en medewerkers te verkrijgen en te behouden.

Een professionele en integere werkhouding staan centraal.

De manier waarop Relined B.V. zich presenteren, onze producten en diensten aanbieden en met onze klanten omgaan vormen samen het beeld (de bedrijfsreputatie) van Relined B.V. Onze bedrijfsreputatie is een waardevol bezit dat we nog volop aan het opbouwen zijn.

De Gedragscode helpt ons onze reputatie te versterken en geeft helderheid over de manier waarop wij willen dat we met elkaar omgaan en over hoe we als organisatie in de samenleving staan.

Het invoeren van een gedragscode is een praktische maatregel om binnen de bedrijfscultuur een veilig en prettig leefklimaat te creëren. We maken afspraken met elkaar over gewenst en ongewenst gedrag, en spreken af hoe er om wordt gegaan met iemand die zich niet aan deze afspraken houdt.

We verwachten van alle medewerkers dat zij in lijn met de Gedragscode zullen handelen en deze zullen naleven.

De gedragsregels vormen tevens de drijfveren voor onze visie op onze medewerkers en organisatie. Gebaseerd op de volgende principes: we waarderen al onze medewerkers. We ontplooiën en stimuleren ontplooiing van al onze werknemers en richten ons op het bereiken van resultaten. We proberen elkaar te inspireren en in staat te stellen om onze missie en strategie te realiseren. Een ieder van ons kan een onderscheidende bijdrage leveren aan de realisatie van onze strategie en krijgt daar waardering voor.

## Waarom deze gedragsregels

Organisaties worden beoordeeld op het gedrag van de mensen die er werken. Daarom is het belangrijk dat het gedrag in lijn is met de verwachtingen van de omgeving en met de kernwaarden van de organisatie.

---

<sup>1</sup> Met 'medewerker' worden in deze gedragscode bedoeld: werknemers, stagiaires, maar ook mensen die voor Relined B.V. werken op contractbasis, bijvoorbeeld als gedetacheerde, uitzendkracht of ZZP-er

De Gedragscode geeft richtlijnen hoe we met een aantal zaken om moeten gaan. De Gedragscode is een levend document dat zal worden aangepast en/of aangevuld mocht dit nodig zijn.

De Gedragscode is aanvullend op de bestaande regelingen. Sommige zaken zullen al eens in Afspraken en Regelingen genoemd zijn maar kunnen veranderen. Andere zaken zijn mogelijk nog niet benoemd of geregeld.

Voor alle richtlijnen geldt: gebruik je gezond verstand en handel in de geest van de Gedragscode. We verwachten van iedere medewerker 1 integer gedrag. Werken voor Relined B.V. betekent dat je de Gedragscode kent en deze ook naleeft.

## Niet vrijblijvend

### **Overtreden gedragsregels**

Bij overtreding van de Gedragscode zal de directie sancties moeten opleggen. Een gedragscode die niet wordt gehandhaafd zal niet lang serieus genomen worden. Overtredingen worden meegenomen in functionerings- of beoordelingsgesprekken. Bij ernstige overtreding kunnen disciplinaire maatregelen getroffen worden.

## De gedragsregels

Onderstaand zijn de gedragsregels met voorbeelden die Relined B.V. wil hanteren opgenomen.

### **Respect**

voorbeelden van gedrag

- we laten de ander in zijn waarde, ook al zijn we het niet met die persoon eens
- we zeggen het als iemand iets goed doet
- we luisteren goed naar wat collega's/klanten te zeggen hebben
- we respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen
- we praten mét elkaar en niet óver elkaar
- we stellen ons kwetsbaar op
- we staan open voor kritiek
- we houden rekening met elkaar
- we hebben respect voor het milieu

## **Integriteit**

voorbeelden van gedrag

- we doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na
- we willen kunnen uitleggen wat we doen en waarom we het doen
- we gaan vertrouwelijk met alle informatie om
- we respecteren de grenzen van elkaar (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit)

## **Professionaliteit**

voorbeelden van gedrag

- we blijven kwaliteitsstandaarden ontwikkelen en zien erop toe dat iedereen zich daaraan houdt
- we lossen problemen zo snel mogelijk op, zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen en durven initiatieven te nemen
- we voldoen aan de eisen die aan onze functie wordt gesteld
- wij professionals kennen de uitgangspunten (zoals in bovenstaande punten benoemd) van een professional.
- we kunnen op onze professionaliteit worden aangesproken
- elke opdracht wordt professioneel behandeld
- we toetsen/evalueren regelmatig procedures, afspraken en werkwijzen
- we staan ervoor open nieuwe dingen te leren

## **Betrokkenheid**

voorbeelden van gedrag

- werk mee aan een inspirerend werkklimaat, gekenmerkt door betrokkenheid, humor en plezier in je werk
- draag uit dat Relined B.V. een betrouwbare partner is
- werk met enthousiasme om tot een goed eindproduct te komen
- handel adequaat, zorgvuldig en betrouwbaar
- positieve kritiek kunnen geven en ontvangen
- Als klanten commentaar hebben op onze producten of diensten, neem dit dan serieus en speel het door aan de betreffende afdeling of aan je leidinggevende.
- Gebruik deze feedback voor verbetering van onze producten en processen.

## **Samenwerking**

voorbeelden van gedrag

- alle afdelingen werken gezamenlijk aan de doelstellingen van Relined B.V.
- deel je kennis en informatie
- help elkaar en span je in voor een goede teamgeest en werkprestaties

### **Prestatiegericht**

voorbeelden van gedrag

- kwalitatief goed werk afleveren in samenwerking met collega's
- behoed jezelf en collega's voor fouten
- afspraken worden gemeten en nagekomen
- durf hulp te vragen bij collega's
- sta open voor veranderingen (zowel veranderingen binnen de organisatie als veranderingen in de markt)

### **Duidelijkheid**

voorbeelden van gedrag

- afspraak is afspraak
- afspraken maak je samen, neem je verantwoordelijkheid en durf nee te zeggen
- communiceer duidelijk en direct (met de juiste persoon)
- verifieer of je begrepen wordt
- op tijd komen; maar als je vertraagd bent, meld je je tijdig af

**GENOEMDE GEDRAGSREGELS SCHETSEN EEN KADER WAARBIJ DE ONDERSTAANDE PRINCIPES ALS BASIS GELDEN**

## **OMGAAN MET ELKAAR**

We gaan open, eerlijk en respectvol met elkaar om.

### **Eerlijkheid en respect**

We gaan eerlijk en beleefd met elkaar om. We werken professioneel, respectvol en op gelijkwaardige basis samen, ongeacht onze positie. We zijn loyaal aan eenmaal genomen besluiten.

### **Ongewenste omgangsvormen**

We onthouden ons van elke vorm van ongewenste omgang tegenover collega's. Onder ongewenste omgangsvormen valt elke vorm van gedrag waarbij de persoonlijke integriteit van de ander wordt aangetast.

## **Omgaan met bedrijfsmiddelen**

We gaan zorgvuldig om met onze bedrijfsmiddelen en zijn verantwoordelijk voor een juist gebruik en beheer.

### **Zorgvuldigheidsplicht**

We gaan zorgvuldig om met de bedrijfsmiddelen die aan ons ter beschikking zijn gesteld en zijn verantwoordelijk voor een juist gebruik en beheer. We leven de richtlijnen na ten aanzien van het gebruik van internet, e-mail, sociale media, telefoon en bedrijfs- of leaseauto.

### **Zorg voor bedrijfsmiddelen**

We laten bedrijfsmiddelen of -gegevens nooit onbeheerd achter en treffen maatregelen ter voorkoming van diefstal of verlies. We melden schade aan of verlies van bedrijfsmiddelen of -gegevens meteen aan de direct leidinggevende.

Een schade kan op een medewerker worden verhaald, als verlies, diefstal of schade aan bedrijfsmiddelen of -gegevens het gevolg is van opzet of verwijtbare nalatigheid van de betreffende medewerker.

## **Omgaan met andere partijen**

We zijn zorgvuldig in onze omgang met andere partijen en doen er alles aan om een onafhankelijke positie te waarborgen en belangenverstremming te voorkomen.

Ten opzichte van onze klanten gedragen we ons servicegericht.

Bij onze communicatie en omgang met andere partijen handelen we objectief, transparant, servicegericht, zakelijk en op een heldere en evenwichtige wijze. Overeenkomsten die we afsluiten zijn inzichtelijk en controleerbaar en afgesloten volgens de geldende procedures en regelgeving. We verlenen diensten en leveren goederen altijd volgens marktconforme voorwaarden. Daarbij maken we geen onderscheid tussen groepsmaatschappijen of andere marktpartijen.

### **Belangenverstremming**

We houden onze persoonlijke en professionele belangen strikt gescheiden. We zorgen ervoor dat iedere schijn van belangenverstremming wordt vermeden.

### **Nevenactiviteiten**

We verrichten geen nevenactiviteiten die van invloed kunnen zijn op ons persoonlijk functioneren bij Relined B.V. of die het belang van onze organisatie kunnen raken. We melden nevenactiviteiten aan onze leidinggevende.

### **Relatiegeschenken**

Om belangenverstremming te voorkomen, nemen we geen geschenken of uitnodigingen aan in ruil voor een tegenprestatie. We stellen onze leidinggevende op de hoogte wanneer ons geschenken of uitnodigingen (met een waarde boven de € 25,- of met een frequentie welke niet redelijk is) worden aangeboden.

Zonder de voorafgaande toestemming van onze leidinggevende bieden we aan zakenrelaties geen geschenken of attenties van andere aard aan.

### **Relined B.V. vertegenwoordigen**

We spreken, gedragen en kleden ons gepast, correct, fatsoenlijk en beleefd.

## Omgaan met informatie

We gaan zorgvuldig om met informatie, zowel in de interne als de externe communicatie. We zijn ons bewust dat sommige informatie strikt vertrouwelijk is, maar ook dat sommige informatie openbaar moet zijn of openbaar moet worden gemaakt in overeenstemming met de wet, de interne richtlijnen en de bedrijfsvoorschriften.

### **Vertrouwelijkheid**

We maken geen technische, financiële, operationele of overige informatie/gegevens bekend zonder toestemming. We stellen geen gegevens of informatie aan derden ter beschikking wanneer we weten of redelijkerwijze kunnen vermoeden dat vertrouwelijkheid dan wel geheimhouding is vereist. We gaan zorgvuldig om met de persoonsgegevens van medewerkers.

### **Het vergaren, gebruiken en verstrekken van informatie**

Gevoelige of nuttige informatie, gegevens of bedrijfskennis die we door onze werkzaamheden vergaren, gebruiken we alleen om onze verantwoordelijkheden te vervullen. We doen dit altijd in overeenstemming met de wet, onze interne richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.

We verstrekken alleen informatie aan diegenen voor wie deze informatie bestemd is en doen dit op objectieve en consciëntieuze wijze. Gegevens over onze bedrijfsvoering die commercieel voor- of nadeel kunnen opleveren, maken we met inachtneming van de wet, onze interne richtlijnen en de bedrijfsvoorschriften openbaar. We doen dit op doeltreffende, (gelijk)tijdige en non-discriminatoire wijze.

### **Bevoordeling**

We zijn onpartijdig. Geen enkele marktpartij krijgt van ons een voorkeursbehandeling.

## Omgaan met de wet

We nemen kennis van alle van toepassing zijnde (Europese en) nationale wet- en regelgeving en leven deze na, evenals alle interne richtlijnen en (werk) instructies.

## Naleving van de gedragscode en gedragsregels

### **Medewerkers**

Het belangrijkste aspect is dat het gedrag van alle medewerkers in overeenstemming moet zijn met de gedragscode en gedragsregels. Medewerkers worden gestimuleerd om feedback te geven aan en te vragen van collega's over hun gedrag.

### **Leidinggevenden**

Van leidinggevenden wordt verwacht dat ze een voorbeeldfunctie vervullen. Verder moeten zij medewerkers aanspreken op gedrag dat ingaat tegen de strekking van de Gedragscode en indien noodzakelijk daar actie op ondernemen.

### **Compliance Officer**

De rol van Compliance Officer wordt binnen Relined B.V. vervuld door Ilona Middelkoop (bedrijfsjuriste). De Compliance Officer is binnen de organisatie verantwoordelijk voor het toezicht op het functioneren en de naleving van de Gedragscode.

### **Vertrouwenspersoon**

Indien een van onze medewerkers met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd kunnen zij zich wenden tot: de vertrouwenspersoon. Relined B.V. heeft een externe vertrouwenspersoon aan wie problemen anoniem en in vertrouwen kunnen worden gemeld.

## Wie is waarvoor verantwoordelijk

- Leidinggevenden binnen Relined B.V. zorgen ervoor dat de Gedragscode bekend is bij alle bestaande en nieuwe medewerkers en geven het goede voorbeeld.
- De leden van de directie en de leidinggevenden zien toe op de toepassing van de Gedragscode.
- Alle medewerkers handelen in overeenstemming met de letter en de geest van de Gedragscode.
- Iedere medewerker kan worden aangesproken op de mate waarin zijn of haar eigen gedrag overeenkomt met de Gedragscode.
- Zie je een overtreding?
  - Meld die dan aan je leidinggevende of de verantwoordelijk Compliance Officer.
- Bij een overtreding van de Gedragscode kun je te maken krijgen met disciplinaire maatregelen. Ernstige overtredingen kunnen zelfs leiden tot ontslag.
- Als de wet dat voorschrijft, dan zullen overtredingen openbaar worden gemaakt.