

De wereld verandert voortdurend. De omgang met elkaar verandert en is grotendeels cultureel bepaald. Ook binnen groepen en bedrijven. Wij vertrouwen daarbij op ieders goede intenties. Een gedragscode geeft houvast en maakt de verwachtingen duidelijk.

Klanten, deelnemers, opdrachtgevers, de overheid en medewerkers moeten kunnen vertrouwen en rekenen op de integriteit van Trafieq. Trafieq wil transparant werken en staat open voor een kritische blik; van binnenuit én van buitenaf. We zijn ervan overtuigd dat dit ons helpt te excelleren in onze dienstverlening.

Hoe doen we bij Trafieq zaken? Hoe wensen we dat onze medewerkers en opdrachtnemers zich gedragen? Met deze gedragscode hopen we hier helderheid in te scheppen.

Over deze gedragscode

Trafieq Educatie en Advies BV is onderdeel van de Trafieq Groep BV. We scharen alles onder de merknaam Trafieq. Waar in deze gedragscode *hij* staat kun je ook *zij* of een andere genderidentiteit lezen. Omwille van leesbaarheid kiezen we voor de hij-vorm.

Deze gedragscode geeft niet alleen richting aan onze wijze van dienstverlening, maar vormt ook de leidraad bij het beoordelen van eventuele klachten.

Kernwaarden

Trafieq hanteert de volgende kernwaarden:

- we handelen integer en zorgvuldig;
- we maken geen onderscheid in gender, geaardheid, afkomst of levensovertuiging;
- we dragen verantwoordelijkheid;
- we doen ons best om maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

Van alle medewerkers van Trafieq wordt een professionele houding verwacht ten aanzien van alle 'stakeholders' met wie zij in de uitoefening van hun functie in contact komen; zoals opdrachtgevers, leveranciers, onderaannemers, collega's en

deelnemers. Deze professionele houding blijkt uit onze verantwoordelijkheid voor de leef- en werkomgeving, integer gedrag, een passie voor deskundigheid en vakmanschap en een zorgvuldige uitoefening van de functie.

Wij verwachten van onze medewerkers dat zij hun verantwoordelijkheid nemen, voorbeeldgedrag vertonen in het verkeer en alcohol- drugs- en medicijngebruik en een verbindende rol spelen ten aanzien van onze 'stakeholders' en de samenleving. Deze gedragscode vormt een belangrijk hulpmiddel bij het naleven van onze kernwaarden. De gedragscode geldt voor directie, medewerkers en opdrachtnemers handelend onder de naam Trafieq.

Iedereen binnen Trafieq respecteert deze kernwaarden en handelt naar de letter en de geest van deze gedragscode.

Waar staat Trafieq voor?

“Wij willen niet slechts roepen dat we de beste zijn, maar het ook laten zien. Door goed werk te leveren én door openheid na te streven in de manier waarop ons bedrijf is georganiseerd.”

Sandra Kamerbeek, directeur Kwaliteit

We delen onze doelen en resultaten met onze stakeholders. Zo is voor iedereen helder welke resultaten we behalen en waar verbetering nodig of mogelijk is.

Als bedrijf werken we continu aan het borgen van onze kwaliteit en het structureren van bedrijfsprocessen. Wij zijn dan ook gecertificeerd voor ISO-9001 en ISO-27001. Zo tonen we onafhankelijk aan dat onze kwaliteit van hoog niveau is en dat we hier blijvend aandacht voor hebben. Trafieq is geen prijsvechter; we stellen kwaliteit en betrouwbaarheid voorop.

Kwaliteit is een wezenlijk kenmerk van al onze diensten. Voor onze klanten en cursisten is dit de succesfactor, zoals blijkt uit vele positieve referenties, beoordelingen en complimenten. Daar zijn we trots op.

Milieu

Ons milieu staat onder grote druk. Globale opwarming, vervuiling, afvalbergen: in de aanpak van deze milieuproblemen neemt ook Trafieq haar verantwoordelijkheid. We zijn ons bewust van de invloed van ons bedrijf op het milieu en zetten ons in om die invloed positief te maken.

We kiezen daarbij zoveel mogelijk voor een milieuvriendelijke aanpak en milieuvriendelijke alternatieven. Bij de keuze voor leveranciers wegen we aanwezige milieuaspecten mee.

Bescherming gegevens

Binnen Trafieq werken we met veel persoonsgegevens. Wij doen ons uiterste best om deze gegevens te beschermen tegen toegang door derden.

Met opdrachtgevers en opdrachtnemers maken we afspraken over de wijze waarop we omgaan met persoonsgegevens. Deze afspraken worden zorgvuldig vastgelegd.

Andere maatregelen voor de bescherming van persoonsgegevens zijn:

- onze medewerkers werken online altijd via een incognitovenster (gegevens worden niet opgeslagen);
- we maken bij het inloggen gebruik van tweeweg-verificatie;
- onze medewerkers dragen nooit persoonsgegevens van medewerkers van klanten, deelnemers en/of cursisten met zich mee, anders dan tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Dit geldt ook voor datadragers met persoonsgegevens;
- onze medewerkers verzenden geen persoonsgegevens via reguliere e-mail;
- medewerkers melden een informatiebeveiligingsincident binnen 24 uur bij de functionaris gegevensbescherming (FG) van Trafieq;
- onze FG bewaakt de voortgang van de incidentafhandeling en maakt indien nodig een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Uniform werken

Trafieq streeft naar eenduidige uitvoering van cursussen, workshops, opleidingen, coaching en check-ups. Uniform werken maakt ook in belangrijke mate deel uit van onze opleiding, de inwerktrajecten en ons programma voor kwaliteitsborging van trainers. Binnen het kader van een cursus of workshop is een medewerker vrij om maatwerk te leveren. Ook is er ruimte voor persoonlijke inbreng.

Kwaliteitscultuur

Trainers die werken voor de educatieve maatregelen zijn gebonden aan wettelijke kwaliteitseisen (WvW'94, artikel 130 e.v.) en een formele aanwijzing voor hun trainerschap door de overheid. Trafieq organiseert alle daartoe verplichte (na- en bij-)scholingen conform de wettelijke eisen.

De kwaliteit van onze diensten wordt ook bepaald door de kwaliteitscultuur binnen onze organisatie. Het gaat daarbij om de mensen die samen Trafieq vormen: vanuit welke onderliggende waarden werken zij samen aan kwaliteit?

Directie, management, medewerkers en opdrachtnemers van Trafieq staan open voor feedback en zijn altijd bereid gevraagd en ongevraagd feedback te geven. Ons doel is daarbij helder: samen voldoen aan de hoogst mogelijke kwaliteit van dienstverlening.

Het is deze houding die opdrachtgevers, klanten en cursisten van ons mogen verwachten. Ook collega's onderling verwachten van elkaar een kritische blik, feedback en reflectie.

Fouten, vergissingen of afwijkingen komen in elk team voor. Wat de kwaliteit uiteindelijk bepaalt is in hoeverre je ervan wilt leren als individu en als organisatie. In een lerende organisatie als Trafieq staat dit centraal.

Op bezoek bij klanten/relaties

Wanneer wij bij onze klanten of relaties op bezoek zijn, zijn wij te gast. Trafieq en de medewerkers gedragen zich als een graag geziene en

goede gast. Dat betekent dat medewerkers zich actief op de hoogte (laten) stellen van de gedrags- en huisregels van de gastheer en zich hieraan conformeren. Wanneer dit niet mogelijk lijkt of deze onverenigbaar lijken te zijn met de eigen gedragscode maken onze medewerkers dit tijdig bespreekbaar met hun leidinggevende en opdrachtgever.

Delen van informatie

Trafieq maakt en ontvangt veel informatie: onze eigen opgebouwde vakkennis, protocollen en programma's van opdrachtgevers en kennis van de bedrijfsvoering van onze opdrachtgevers. Al die informatie vormt kapitaal. Kapitaal van de eigen organisatie of die van de opdrachtnemer. Trafieq springt hier uiterst zorgvuldig mee om.

Een goed (of slecht) ADM beleid van een opdrachtgever wordt niet verstrekt aan een andere opdrachtgever. Trafieq vermeldt de naam van opdrachtgevers niet aan anderen of via sociale media zonder toestemming van betreffende opdrachtgever of klant. Informatie die ons bereikt via de educatieve maatregelen EMA, LEMA, EMG, LEMG en EMD wordt vertrouwelijk behandeld.

Trafieq bewaart informatie veilig en zoveel mogelijk digitaal. De bewaartermijnen die we hanteren zijn conform de wettelijke eisen en nooit langer dan noodzakelijk.

Integriteit

De integriteit van Trafieq houdt direct verband met die van de medewerkers. Daarom verwachten we van medewerkers dat zij hun functie integer uitoefenen. Dit houdt onder meer in dat we ons best doen om belangenverstrengeling te voorkomen. Betaalde of onbetaalde nevenfuncties die mogelijk in conflict komen met de bedrijfsbelangen van Trafieq bespreken we eerlijk en transparant om elke twijfel over integriteit te voorkomen.

Medewerkers en opdrachtnemers van Trafieq waarborgen volledige geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie van Trafieq en haar klanten. Ook na de beëindiging van het dienstverband blijft de geheimhoudingsverplichting van kracht.

Wanneer een medewerker of opdrachtnemer

van Trafieq een relatiegeschenk of een blijk van waardering krijgt aangeboden van een klant, meldt hij dit altijd aan de directie. Dit is nodig om de schijn van belangenverstrengeling of een mogelijke verwachte tegenprestatie te voorkomen. Giften in de vorm van cheques of geld worden altijd geweigerd.

Medewerkers en opdrachtnemers werven geen eigen klanten tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden voor Trafieq of onder de klanten en deelnemers van Trafieq. Vertegenwoordiging namens Trafieq of vanuit de werkzaamheden van Trafieq wordt vooraf besproken met de directie.

Medewerkers en opdrachtnemers melden uitnodigingen van klanten, cursisten of leveranciers voor het deelnemen aan activiteiten zonder zakelijk karakter bij de directie. Eventuele deelname aan deze activiteiten en de wijze waarop worden eerlijk en transparant met elkaar besproken.

Veiligheid

Wie zich niet veilig voelt kan niet functioneren. Veiligheid gaat voor alles. Dit geldt voor iedereen: voor werknemers en opdrachtnemers van Trafieq, voor cursisten en voor medewerkers van een opdrachtgever.

Het streven naar een veilige omgeving komt tot uiting in onze werkwijze, protocollen en passieve en actieve veiligheidsmaatregelen. Ook zoeken we actief aansluiting bij het veiligheidsbeleid van opdrachtgevers.

Bij Trafieq vinden we de uitvoering van de werkzaamheden ondergeschikt aan de veiligheid van onze medewerkers. Processen, werkzaamheden en cursussen worden (tijdelijk) stilgelegd als een situatie onveilig is. Onze medewerkers en opdrachtnemers melden onveilige situaties altijd. Trafieq registreert de melding en bespreekt deze (indien van toepassing) met de opdrachtgever, klant of leverancier. Voor medewerkers en opdrachtnemers die melding maken van een onveilige situatie is dag en nacht ondersteuning aanwezig. In het geval van strafbare feiten doet Trafieq aangifte.

Klachtenregeling

Klachten willen we bij voorkeur voorkomen. Gezien de aard van ons werk en de vele belangen die daarmee zijn gemoeid kan het desondanks gebeuren dat cursisten, medewerkers van bedrijven, opdrachtgevers of leveranciers klachten hebben over de handelwijze van (medewerkers en opdrachtnemers van) Trafieq. Deze klachten nemen we zeer serieus. Klachten zijn altijd een aanleiding om onze dienstverlening, processen en handelwijzen kritisch te bekijken en daar waar nodig te herzien.

Indien een incident of ongewenste situatie niet bevredigend opgelost kan worden door de direct betrokken partijen, heeft de betrokkene de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij Trafieq via: klachten@trafieq.nl.

De klachtenfunctionaris van Trafieq staat garant voor een snelle reactie en zorgvuldige afhandeling van de klacht. Leidend bij de beoordeling van een klacht zijn, indien van toepassing, de door Trafieq verstrekte leveringsvoorwaarden, contracten, deze gedragscode en eventueel vastgestelde protocollen. De klachtenprocedure van Trafieq is op aanvraag beschikbaar.

Sociale media

Sociale media zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving. Ook Trafieq heeft hier als bedrijf mee te maken. Sociale media zijn bovendien een belangrijk onderdeel van de leefwereld van haar medewerkers, opdrachtnemers, opdrachtgevers en deelnemers. We zien daarbij het onderscheid tussen werk en privé vervagen. Uitlatingen die medewerkers privé doen kunnen van invloed zijn op de werksfeer.

Sociale media bieden kansen voor het creëren en versterken van een positief imago van Trafieq; bijvoorbeeld door profilering, interactie, netwerken en het delen van kennis en informatie. We nodigen medewerkers en opdrachtnemers van harte uit hieraan bij te dragen. Een potentieel risico van het gebruik van sociale media is dat uitlatingen kunnen leiden tot imagoschade of schade aan de betrouwbaarheid van Trafieq of van opdrachtgevers. Denk daarbij ook aan een risico van het (onbedoeld) delen van persoonlijke, vertrouwelijke en/of privacygevoelige informatie.

Daarom is binnen Trafieq het volgende afgesproken:

- als ambassadeurs van Trafieq houden onze medewerkers en opdrachtnemers ook op sociale media rekening met de kernwaarden van Trafieq. Dat betekent onder andere dat zij geen vertrouwelijke informatie delen, privacy respecteren en zorgvuldig, integer en respectvol handelen;
- onze medewerkers en opdrachtnemers delen geen informatie en doen geen uitlatingen als privépersoon die belastend kunnen zijn voor Trafieq of haar opdrachtgevers;
- onze medewerkers en opdrachtnemers houden zich aan het wettelijk vastgelegde beeld-, auteurs-, portret- en citaatrecht;
- onze medewerkers en opdrachtnemers gaan geen contact aan via sociale media met deelnemers die niet vanuit professioneel oogpunt deelnemen aan activiteiten van Trafieq (noot: dus bijvoorbeeld geen contact met cursist EM, wel met een zakelijke klant);
- onze medewerkers en opdrachtnemers overleggen met de werkgever of opdrachtgever bij twijfel over het wel of niet delen van berichten of bij dreigende ontsporing van interacties.

Financiën

Financiële betrouwbaarheid is essentieel voor een goede samenwerking met leveranciers, medewerkers en opdrachtgevers.

Trafieq vindt het belangrijk dat er geen enkele twijfel bestaat of Trafieq aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Ons financiële beleid is erop gericht om budgettair met mogelijke tegenvallers rekening te houden.

Trafieq is financieel onafhankelijk. Onze financiële verplichtingen voldoen wij zorgvuldig en zo snel mogelijk.

Bij opdrachten die de waarde van € 25.000,- overstijgen toetst Trafieq de tekenbevoegdheid en kredietwaardigheid van opdrachtgevers.