



GEDRAGSCODE TRAFIEQ GROEP BV

Voorwoord

De wereld verandert voortdurend en ook de omgang met elkaar is aan verandering onderhevig. Wat vroeger vreemd was in de omgang wordt vandaag de dag heel normaal gevonden en vice versa. Daar komt bij dat omgangsvormen grotendeels cultureel bepaald zijn. Het kan hierbij gaan om volkscultuur, maar ook om bedrijfscultuur. Daarmee ben je als individu soms de houvast kwijt, weet je soms niet wat er van je verwacht wordt. Dit zegt niets over intenties of de “inborst” van het individu.

Trafieq is een organisatie die midden in die aan veranderingen onderhevige wereld staat. Klanten, deelnemers, opdrachtgevers, de overheid en de medewerkers moeten kunnen vertrouwen en rekenen op de integriteit van Trafieq. Trafieq heeft als doel om transparant te opereren binnen de maatschappij en schuwt de kritische blik van de maatschappij niet. Trafieq is er van overtuigd dat een kritische blik van binnen of van buiten ertoe bijdraagt dat Trafieq kan excelleren in haar dienstverlening.

Het begint allemaal met te vertellen hoe we bij Trafieq de zaken doen, hoe onze medewerkers en opdrachtnemers zich wensen te gedragen, intern en extern. Deze gedragscode hoopt daar helderheid in te scheppen.

Inhoud

Voorwoord 1	Kwaliteitscultuur 4
Over deze gedragscode 2	Delen van informatie 5
Kernwaarden 2	Integriteit 5
Waar staat Trafieq voor? 2	Veiligheid 6
Milieu 3	Klachtenregeling 6
Bescherming gegevens 4	Social media 7
Uniform werken 4	Financiën 7

Over deze gedragscode

Onder de Trafieq Groep BV valt de werkmaatschappij Trafieq Educatie en Advies BV. We vangen alles onder de merknaam Trafieq.

Waar “hij” staat kun je ook “zij” lezen. Omwille van leesbaarheid kiezen we voor de “hij-vorm”.

Deze gedragscode geeft niet alleen richting aan onze wijze van dienstverlening, maar wordt ook betrokken bij het beoordelen van eventuele geuite klachten.

Kernwaarden

De kernwaarden van Trafieq zijn: we handelen integer en zorgvuldig, we maken geen onderscheid in gender, gaardheid, afkomst of levensovertuiging, we dragen verantwoordelijkheid en we doen ons best om maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

Van alle medewerkers van Trafieq wordt een professionele houding verwacht ten aanzien van opdrachtgevers, leveranciers en onderaannemers, collega's en andere 'stakeholders', met wie zij in de uitoefening van hun functie in contact komen. Deze professionele houding blijkt uit onze verantwoordelijkheid voor onze leef- en werkomgeving, een passie voor deskundigheid en vakmanschap, alsmede uit een zorgvuldige uitoefening van de functie en integer gedrag.

Van onze medewerkers verwachten wij dat zij hun verantwoordelijkheid jegens onze 'stakeholders' en onze samenleving nemen en daarin een verbindende rol spelen. Voor het bevorderen van het respect voor genoemde kernwaarden is de invoering van deze gedragscode een belangrijk hulpmiddel. De gedragscode geldt voor directie, medewerkers en opdrachtnemers welke handelen 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?



Harry Rienmeijer, directeur-eigenaar van Trafieq:

“Wij willen niet alleen roepen dat we de beste zijn, maar we laten het ook zien. Niet alleen door goed werk te leveren, maar ook door openheid te betrachten in de manier waarop ons bedrijf is georganiseerd”.

Onze strategie en de cijfers houden we dus niet vaag, maar we delen ze met onze werknemers en opdrachtgevers. Zo is voor iedereen helder welke resultaten we behalen en waar verbetering nodig of mogelijk is.

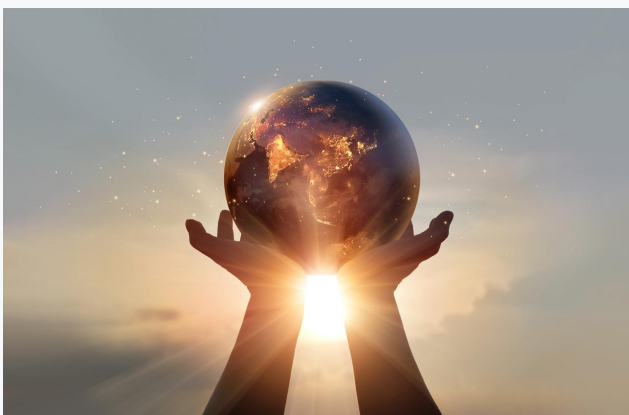
Als bedrijf werken wij keihard aan het borgen van onze kwaliteit en het structureren van onze bedrijfsprocessen. In 2020 is ons doel om gecertificeerd te worden voor ISO-9001 en ISO 27001. Zo tonen we onafhankelijk aan dat onze kwaliteit van hoog niveau is en wij hier blijvend aandacht voor hebben. Wij zijn daarmee geen prijsvechter, maar stellen kwaliteit en betrouwbaarheid voorop.

De intentie van waaruit we werken vertaalt zich in de kwaliteit van ons werk. Die kwaliteit is een soort ‘impliciete factor’, een wezenlijk kenmerk van al onze diensten. Al ons personeel is gecommitteerd aan de te behalen resultaten. 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: het zijn allemaal hoofdbrekens waarin ook Trafieq haar verantwoordelijkheid neemt. Een bedrijf als het onze heeft invloed op het milieu en we doen ons best om ervoor te zorgen dat die invloed zo positief mogelijk is.

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 omspringen met persoonsgegevens. Deze afspraken worden zorgvuldig vastgelegd.

Andere maatregelen voor de bescherming van persoonsgegevens zijn:

- Onze medewerkers werken online te allen tijde via een incognitovenster (gegevens worden niet opgeslagen).
- Daarnaast maken we 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 de 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 uitvoeringen van cursussen, workshops, opleidingen, behandeling en controles. Uniform werken maakt ook in belangrijke mate deel uit van onze opleiding, inwerktrajecten en ons programma voor kwaliteitsborging van trainers. Binnen het 'frame' van een cursus of workshop is een medewerker vrij om maatwerk te leveren en zijn eigen personal touch in het werk te leggen.

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 in het menu kwaliteitsbevordering.

Maar de kwaliteitscultuur van een bedrijf wordt bepaald door de mensen die samen het bedrijf vormen. 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, afwijkingen komen 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.

Delen van informatie

Er gaat veel informatie om binnen Trafieq: onze eigen opgebouwde know how, protocollen en programma's van opdrachtgevers, kennis van de bedrijfsvoering van onze opdrachtgevers en uiteraard persoonsgegevens die voortkomen uit behandeling en controles.

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 en EMG 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. Medewerkers oefenen hun functie integer uit.

Dit houdt in dat we ons best doen om belangenverstremming te voorkomen. Om elke twijfel over de integriteit te voorkomen bespreken we betaalde of onbetaalde nevenfuncties die mogelijk in conflict komen met de bedrijfsbelangen van Trafieq eerlijk en transparant.

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 om de schijn van belangenverstremming 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 namens Trafieq of onder de klanten en deelnemers van Trafieq. Vertegenwoordiging namens Trafieq of vanuit de werkzaamheden van Trafieq worden vooraf besproken met de directie.

Medewerkers en opdrachtnemers melden uitnodigingen van klanten, cursisten of leveranciers voor het deelnemen aan activiteiten waaraan het zakelijk karakter ontbreekt bij de directie. Eventuele deelname, door wie en de wijze waarop wordt eerlijk en transparant onderling besproken.

Veiligheid

Wie zich niet veilig voelt kan niet functioneren. Het maakt daarbij niet uit of het een werknemer of opdrachtnemer van Trafieq betreft of een medewerker of cursist van een opdrachtgever. Veiligheid gaat voor alles. Dit geldt voor iedereen.

Dit komt tot uiting in onze werkwijze, protocollen en onze passieve en actieve veiligheidsmaatregelen. Ook zoeken we altijd 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, cursussen worden (tijdelijk) stilgelegd als een situatie onveilig is. Onze medewerkers en opdrachtnemers melden onveilige situaties altijd. Trafieq registreert dit en bespreekt dit (indien van toepassing) met de opdrachtgever, klant of leverancier. Voor medewerkers en opdrachtnemers die melding maken van een onveilige situatie is 24/7 ondersteuning aanwezig. Indien er sprake is van strafbare feiten, doet Trafieq altijd aangifte.

Klachtenregeling

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

Als een ongewenst incident of situatie niet langs informele weg door de direct betrokken partijen bevredigend opgelost kan worden, kan een betrokkene een klacht indienen 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 bieden kansen om te laten zien wie je bent, wat je doet, wat je vindt, waar je bent en met wie. Gebruik van sociale media heeft zowel positieve als minder positieve effecten.

Voordelen zijn het tonen dat je trots bent op het werk dat je doet, delen van kennis en informatie, bijdragen aan een positief imago van Trafieq. Als belangrijkste nadelen noemen we het schaden van het imago of betrouwbaarheid van Trafieq of van opdrachtgevers door uitspraken of beeldmateriaal.

Trafieq erkent dat er een grijs gebied is tussen de uitspraken die medewerkers en opdrachtnemers doen als privépersoon, maar die van invloed zijn op de werksfeer. Ook het ongevraagd delen of beschikbaar stellen van persoonlijke en/of privacygevoelige informatie kan lastig zijn. Daarom is binnen Trafieq het volgende afgesproken:

- Medewerkers en opdrachtnemers accepteren geen cursisten of klanten als 'vriend';
- Medewerkers en opdrachtnemers zoeken zelf geen cursisten of klanten op via sociale media;
- Medewerkers en opdrachtnemers doen geen uitspraken als privépersoon die belastend kunnen zijn voor opdrachtgevers of Trafieq;
- Medewerkers en opdrachtnemers houden zich aan het wettelijk vastgelegde beeld-, auteurs-, portret- en citaatrecht.

Financiën

Financiële betrouwbaarheid is van het grootste belang, zowel voor leveranciers, medewerkers als ook voor 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.

