



gedragscode

zo doen we dat

bij Vitens

2023

water voor nu en later

Vitens

Woord vooraf

Ieder van ons is uniek en we doen ons werk allemaal op onze eigen manier, waarbij we gebruikmaken van ons talent, onze kennis en kunde. Gelukkig maar! Want juist door deze verscheidenheid kunnen we elkaar inspireren en van elkaar leren. Maar tegelijkertijd is er ook behoefte aan eenheid en eenduidigheid. We willen door klanten, medewerkers, leveranciers, partners en aandeelhouders worden herkend als een betrouwbaar bedrijf.

Bij de uitvoering van het werk maken we dagelijks keuzes die van invloed kunnen zijn op ons eigen handelen, die van de organisatie of de reputatie van Vitens. Een gedragscode geeft richting, kaders en grenzen aan en ondersteunt bij het maken van de juiste keuzes. Zó doen we dat bij Vitens! is niet bedoeld als keurslijf dat overal een antwoord op geeft. Er zijn bestaande 'spelregels' - en bij bepaalde onderwerpen verwijzen we hier ook naar - maar we weten ook dat regels alleen nooit toereikend zijn. Geen enkel reglement, handboek of richtlijn beschrijft alle situaties. En dus komt er altijd een moment dat je je gezonde verstand of gevoel moet gebruiken om af te wegen wat wenselijk en acceptabel is. De gedragscode geeft richting aan hoe we binnen Vitens ons werk doen met elkaar omgaan en wat we hierbij van elkaar mogen en kunnen verwachten. Zó doen we dat bij Vitens! is dus ook een uitnodiging om met elkaar in gesprek te gaan en te blijven.

Zó doen we dat bij Vitens! bestaat uit een aantal basisbeginselen die houvast bieden in ons dagelijks handelen. Werken bij of voor Vitens betekent dat je de gedragscode onderschrijft, deze volgt of handelt in de geest hiervan.

Deze gedragscode geldt voor alle medewerkers, leerlingen en stagiairs en is ook van toepassing als je als uitzendkracht of op tijdelijke (interim-) basis werkzaam bent bij Vitens. Kortom, iedereen die aan en met Vitens verbonden is.

November 2023

1. Basisregels

1.1 Sociaal veilige werkomgeving

Een sociaal veilige werkomgeving is een omgeving waarin medewerkers respectvol met elkaar omgaan, zichzelf kunnen zijn, fouten mogen maken en hun vakmanschap optimaal kunnen inbrengen in hun werk. Een werkomgeving waarin het open gesprek gevoerd wordt, er wederzijds vertrouwen is en waarin conflicten op een goede manier gezamenlijk worden opgelost en niet worden nagedragen. Sociale veiligheid betekent ook integer gedrag stimuleren en het goede kunnen doen. Ook als niemand kijkt.

Ongewenste omgangsvormen die leiden tot sociaal ongewenste situaties in werksituaties en/of werkrelaties tolereren we niet. Het gaat hierbij om ongewenste omgangsvormen zoals: discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, grensoverschrijdend gedrag en agressie of geweld.

Sociale veiligheid: wat betekent dit voor mij?

- **Bespreek lastige situaties**
Ontdek samen met je leidinggevende en/of je collega's een manier om lastige situaties bespreekbaar te maken en bedenk samen oplossingen.
- **Spreek elkaar aan op houding en gedrag**
Praat mét elkaar in plaats van over elkaar.
- **Geef zelf het goede voorbeeld**
Ook jij hebt een voorbeeldfunctie en bent medeverantwoordelijk voor het gedrag dat we binnen en buiten Vitens laten zien. We vertrouwen erop dat je die verantwoordelijkheid neemt. Je werkt niet voor niets bij Vitens!

1.2 Wet- en regelgeving en interne voorschriften

Vitens moet vanzelfsprekend voldoen aan relevante wet- en regelgeving die gaat over bijvoorbeeld drinkwaterkwaliteit en bescherming van de bronnen en aan haar interne beleidsvoorschriften en gedragsregels.

Het kan hierbij gaan om:

- Illegale lozingen en milieu-incidenten;
- Fraude;
- Het publiekelijk uiten van een persoonlijke mening, propaganda of protest middels de inzet van Vitens eigendommen.

Wet- en regelgeving en interne voorschriften: wat betekent dit voor mij?

- **Houd zakelijk en privé gescheiden**
Voorkom persoonlijke transacties, relaties of andere vormen van persoonlijke betrokkenheid die (mogelijk) in conflict kunnen zijn met de belangen van Vitens. Verleen geen diensten op niet-zakelijke gronden. Wees transparant in jouw manier van werken en vermijd elke schijn van belangenverstremgeling. Behandel geen

zaken van familie, vrienden of andere persoonlijke relaties, maar laat je leidinggevende bepalen wie hier contactpersoon is.

- **Declaraties**

Ga secuur om met jouw declaraties. Fraude of het indienen van onjuiste declaraties met als doel er zelf financieel beter van te worden, leiden onherroepelijk tot ontslag.

- **Wees voorzichtig met geschenken en uitnodigingen**

Soms zal een zakelijke relatie je iets aanbieden. Dat kan gaan om een tastbaar geschenk, een uitnodiging voor een uitstapje, gratis advies, korting op producten o.i.d. Neem geen geschenken met een waarde boven de €50 aan en overtuig jezelf ervan dat de relatie in ruil hiervoor geen tegenprestatie verwacht. Overleg bij twijfel altijd eerst met je leidinggevende. Accepteer geen geschenken of uitnodigingen als de schijn kan ontstaan dat jouw handelingsvrijheid daardoor wordt beïnvloed. Dit betekent dat je nooit iets aanneemt van partijen waarmee Vitens in onderhandeling is, ook als de waarde hiervan lager is dan €50. Wees voorzichtig met het aanbieden van geschenken en uitnodigingen aan derden: zorg dat deze een incidenteel karakter hebben en de grens van €50 niet overschrijden.

- **Nevenwerkzaamheden**

Nevenactiviteiten – betaald of onbetaald – zijn toegestaan mits jouw leidinggevende hier weet van heeft en hier toestemming voor geeft.

- **Omgaan met bedrijfseigendommen**

We gaan zorgvuldig en efficiënt om met de eigendommen en bedrijfsmiddelen van Vitens.

- **Relaties binnen Vitens**

Relaties tussen medewerkers zijn niet verboden, maar dienen wel gemeld te worden bij de directeur en/of teammanager en/of de HR-adviseur. Relaties tussen medewerkers, waarbij sprake is van een hiërarchische verhouding of waar medewerkers elkaar dienen te controleren, worden situationeel beoordeeld.

1.3 Veilig en gezond werken

Het is de verantwoordelijkheid van iedereen – op alle niveaus in de organisatie – om er alles aan te doen om veilig, gezond en duurzaam te werken. Werken volgens de veiligheidsnormen is verplicht. Onveilig werken is niet toegestaan. Dit geldt ook voor medewerkers die via VEI worden uitgezonden naar het buitenland. In het voortraject wordt veel aandacht besteed aan de gezondheids- en veiligheidsaspecten van een uitzending. Je bent zelf verantwoordelijk voor het bestuderen van de verkregen informatie, zoals het Handboek Veilig & Gezond op Reis en het Short term boekje experts.

Ik werk veilig: wat betekent dit voor mij?

- Ik ben verantwoordelijk voor mijn eigen veiligheid en ben mij als professional bewust van mogelijke risico's;
- Ik spreek anderen aan op onveilig gedrag;
- Ik neem maatregelen om veilig te kunnen werken, zo nodig onderbreek ik de werkzaamheden;
- Ik gebruik geen drank en/of drugs tijdens werktijd of op de werkplek;

- Ik rij veilig, bel alleen handsfree en ben niet bezig met mobiele apparatuur;
- Ik meld onveilige situaties en incidenten via de **Zenya Capture app** om anderen te informeren en hiervan te leren;
- Kies verantwoord en veilig. Jouw thuiswerkplek; een instelbaar bureau en stoel, goede verlichting, Vitens laptop.

1.4 Duurzaam werken

Vitens streeft ernaar dat haar medewerkers op een verantwoorde manier werken, waarbij er zorg wordt gedragen voor de toekomstige generaties en het behoud van natuurlijke hulpbronnen.

Duurzaam werken: wat betekent dit voor mij?

- Ik ga – ook buiten werktijd – respectvol om met de natuur en ons milieu;
- Ik minimaliseer papiergebruik;
- Ik reis zo duurzaam mogelijk;
- Ik stort geen privé-afval in containers van Vitens;
- Ik meld milieu-incidenten.

1.5 Aandacht voor beveiliging

Wij beschermen onze drinkwatervoorziening, mensen, middelen en informatie zoveel mogelijk tegen kwaadwillend handelen. Iedereen dient zich te houden aan de beveiligingsvoorschriften.

Aandacht voor beveiliging: wat betekent dit voor mij?

- Ik blijf altijd alert op verdachte personen en verdacht gedrag;
- Ik leef voorschriften voor de toegang van gasten na;
- Ik spreek vreemden zonder badge of begeleiding aan;
- Ik houd me op productielocaties aan de **'10 Gouden regels van Winning & Zuivering'**;
- Ik meld beveiligingsincidenten.

1.6 Veilig omgaan met informatie

We nemen voorzorgsmaatregelen om te voorkomen dat derden onbevoegd toegang kunnen krijgen tot onze (productie)locaties en ICT-systemen. We streven een hoog niveau van beveiliging na, zodat kwaadwillende personen onze belangen zo min mogelijk kunnen schaden. We beveiligen belangrijke en gevoelige informatie om de vertrouwelijkheid en beschikbaarheid ervan te beschermen en doen een betrouwbaarheidsonderzoek naar nieuwe medewerkers op integriteitsgevoelige functies.

Veilig omgaan met informatie: wat betekent dit voor mij?

- Ik behandel informatie met zorg en vertrouwelijk;
- Ik laat geen documenten achter op mijn bureau of bij de printer;
- Ik ben voorzichtig met het uitwisselen van informatie via e-mail en internet;
- Ik ga verantwoordelijk om met Vitens (mobiele) bedrijfsmiddelen;
- Ik ga zorgvuldig om met wachtwoorden en toegangscode's;

- Ik vergrendel mijn computer met < WINDOWS L> als ik mijn werkplek verlaat;
- Ik meld beveiligingsincidenten bij de Servicedesk ICT (in Citrix);
- Ik kies mijn programma's bewust: geen WeTransfer of Dropbox, wel SharePoint;
- Ik gebruik een sterk wachtwoord en deel dit niet.

1.7 Gebruik ICT-middelen

Informatie- en communicatiemiddelen zoals internet, e-mail en telefoon zijn primair bestemd voor zakelijk gebruik. Op beperkte schaal voor privédoeleinden telefoneren, mailen of iets op internet opzoeken is geen punt, als dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden en er geen sprake is van verboden gebruik.

Verboden gebruik ICT-middelen: wat betekent dit voor mij?

- Ik verzend geen berichten met discriminerende, pornografische, beledigende, of (seksueel) intimiderende inhoud;
- Ik bezoek geen internetsites waarvan je weet of kun weten dat die dergelijk materiaal bevatten;
- Ik gebruik de internettoegang niet om ongeoorloofd toegang te krijgen tot niet openbare bronnen.

1.8 Zorgvuldige communicatie

We zijn zorgvuldig in onze communicatie en gaan zorgvuldig met sociale media om.

Slim omgaan met social media: wat betekent dit voor mij?

- Gebruik je gezonde verstand en denk na voordat je iets aan social media toevertrouwt;
- Wees je bewust dat uitingen op social media de reputatie van Vitens (negatief) kunnen beïnvloeden;
- Realiseer je dat conversaties op social media openbaar zijn en in korte tijd veel – heel veel! – mensen kunnen bereiken;
- Gedraag je op social media zoals je bij andere sociale gelegenheden – op de sportvereniging, tijdens een verjaardag of een praatje bij de koffieautomaat – zou doen;
- En vergeet niet: Google onthoudt alles!

Kijk voor meer informatie op **intranet (Bestuurszaken-Communicatie-Social media)**.

Slim omgaan met pers en externe publicaties: wat betekent dit voor mij?

- Alleen de woordvoerders van het team Communicatie onderhouden contacten met de pers en media. Neem voordat je iets (toe)zegt dus altijd eerst contact op met het team Communicatie (**mediarelaties@vitens.nl** of **088-884 744**).
- Leg alle artikelen voor publicatie in vakbladen, klanten en tijdschriften eerst voor aan het team Communicatie.

Bekijk het **mediabeleid** en het **persprotocol** op intranet.

2. Bijlage: Praktijkvoorbeelden

2.1 Privacy

We hechten veel waarde aan de privacy van onze medewerkers. Daarom geven we in het Privacyreglement aan welke persoonsgegevens van medewerkers worden gebruikt en waarvoor. In deze regeling zijn ook het recht op informatie, inzage en correctie geborgd.

Kijk voor meer informatie in de **AVG en Privacy toolbox op intranet**.

- 1. Eén van mijn collega's wordt voortdurend gepest door mijn directe collega's. Mijn leidinggevende ziet dit ook, maar doet er niets aan. Wat moet ik doen?** Spreek zelf je collega's hierop aan. Bespreek je zorgen ook met je leidinggevende of de HR-adviseur. Als dat niet helpt, meld de pesterijen dan bij één van de vertrouwenspersonen of de externe vertrouwenspersoon. De namen en telefoonnummers kun je vinden op het intranet. Je kunt erop vertrouwen dat de vertrouwenspersoon jouw melding uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk behandelt.
- 2. Het gaat al een tijdje niet goed met mijn collega. Vanochtend had ze een blauw oog, volgens haar door een ongelukje. Ik denk dat ze thuis een klap heeft gehad.** (Huiselijk) geweld komt helaas voor in de relatiesfeer bij mensen. Als je redenen hebt om te vermoeden dat je collega te maken heeft met huiselijk geweld, dring jezelf dan niet op maar bespreek je dit dilemma met je leidinggevende, de HR-adviseur of vertrouwenspersoon van Vitens. Samen kun je overleggen wat in deze situatie het beste is om te doen.
- 3. Via de app heeft een collega ongepaste voorstellen gedaan. Ik weet dat hij het ook bij anderen doet, maar zij hebben er geen probleem mee. Ik wel. Hoe los ik het op?** In de eerste plaats maak je aan jouw collega duidelijk dat je er niet van bent gediend. Stopt het niet, ga dan naar jouw leidinggevende of de HR-adviseur. Gaat het om gedrag waar jij last van hebt en dat niet stopt, dan kun je een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het externe vertrouwensbureau. In het ergste geval, als je bijvoorbeeld vreest voor wraak, kan dit ook anoniem. Jouw naam zal alleen bekend zijn bij de Commissie en wordt op geen enkel moment vrijgegeven.

2.2 Drank en drugs

We gebruiken geen alcohol of drugs onder werktijd of op de werkplek en verkeren ook niet onder invloed daarvan als we op het werk verschijnen. De stelregel is simpel: drugs of alcohol mogen nooit de oorzaak zijn van een veiligheids- of gezondheidsincident, een vergissing of een fout met een schadelijk effect voor (de reputatie van) Vitens.

Tijdens - zakelijke - diners, op recepties, afscheidsborrels etc. en festiviteiten georganiseerd en/of betaald door Vitens, kunnen licht alcoholische dranken zoals bier en wijn worden geschonken. Het nuttigen hiervan is aan jezelf, waarbij we ervan uitgaan dat je je altijd houdt aan de geldende maatschappelijke en wettelijke normen. Onthoud dat veilig werken ook betekent dat je weer veilig thuiskomt!

1. **Mag tijdens een (afscheids)receptie alcoholhoudende drank worden geserveerd en genuttigd?** Ja, voor situaties buiten werktijd neemt Vitens het standpunt in dat het gebruik van licht alcoholische dranken bij bijzondere gelegenheden is toegestaan op basis van eigen verantwoordelijkheid.
2. **Tijdens een borrel na het werk zie ik een collega stevig doordrinken. Moet ik daar iets van zeggen?** Je mag je collega aanspreken op zijn alcoholgebruik. Als je collega echt te veel gedronken heeft, help hem dan en zorg dat hij veilig thuiskomt.

2.3 Agressief gedrag van klanten of bezoekers

Schelden, schreeuwen, beledigen en soms zelfs bedreigen. Ook bij Vitens maken we helaas wel eens mee dat een klant of bezoeker zijn of haar onvrede op een dergelijke manier uit. Waar de grens ligt en wanneer je een situatie als bedreigend ervaart, kan niemand anders voor jou bepalen. Wel kunnen we handvatten geven om agressie tijdig te herkennen en zoveel mogelijk tegen te gaan. Daarom maakt de training 'omgang met agressie en geweld' standaard deel uit van het opleidingsplan als je in je werk geconfronteerd kunt worden met agressief gedrag van klanten of bezoekers.

Daarnaast kennen we binnen Vitens het Agressieprotocol, een leidraad waarin staat hoe we agressief gedrag proberen te voorkomen en hoe we hier in voorkomend geval mee omgaan.

Kijk voor meer informatie over het **Agressieprotocol op intranet**.

1. **Onlangs ben ik tijdens mijn werk bedreigd door een klant. Ik voel me minder veilig in mijn werk dan voorheen, wat moet ik nu doen?** Vitens accepteert geen enkel mentaal of fysiek geweld tegen medewerkers. Belangrijk is dat je jouw ervaringen deelt met je leidinggevende of de HR-adviseur, en dat je niet zelf met het probleem blijft rondlopen. Wil je er liever met iemand anders over praten, dan kun je ook altijd contact opnemen met de bedrijfsarts, de bedrijfsmaatschappelijk werker of een vertrouwenspersoon. Bij aangifte bij de politie kan jouw leidinggevende of de HR-adviseur je ondersteuning bieden.

2.4 Omgang met derden en balans in zakelijk en privébelang

1. **Het bedrijf van een vriend van mij zou een goede leverancier voor Vitens zijn. Mag ik een offerte aanvragen of een proefopdracht verstrekken?** Nee, leveranciers worden geselecteerd door de afdeling Inkoop. Suggesties voor goede nieuwe leveranciers kun je altijd doorgeven aan de collega's van de afdeling Inkoop.
2. **Een leverancier van (technische) materialen, die al jaren een relatie heeft met Vitens, nodigt mij uit voor een schaatswedstrijd in het Thialf. Mag ik naar het stadion gaan?** Het is belangrijk dat je jouw leidinggevende hiervan op de hoogte stelt. Ook is de waarde van het (relatie)geschenk belangrijk. Als de waarde van het kaartje lager is dan 50 euro, is het toegestaan op de uitnodiging in te gaan.

- 3. Op het intranet heb ik gezien dat ik bij Centerparcs met korting een vakantie mag boeken. Vanuit mijn functie heb ik regelmatig zakelijk contact met Center Parcs. Mag ik gebruik maken van deze korting?** Ja dat mag, want de aanbieding geldt voor alle medewerkers van Vitens. Jij hoeft daarom niet het gevoel te hebben iets te moeten terugdoen richting je contactpersoon bij Center Parcs.

2.5 Nevenactiviteiten als het kan

Nevenactiviteiten kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan je persoonlijke ontwikkeling en we moedigen maatschappelijke betrokkenheid altijd aan.

Nevenactiviteiten - betaald of onbetaald - zijn dus toegestaan mits Vitens hier weet van heeft en hier toestemming voor geeft. Voorwaarden zijn dat je werk bij Vitens er niet onder lijdt en er geen sprake is van belangenverstremgeling. In de CAO-WWb en de **Vitens bedrijfsregeling** - na te lezen op intranet - zijn de voorwaarden verder uitgewerkt.

- 1. Je neef opent een restaurant en vraagt je om een paar maanden 's avonds mee te werken in de keuken. Na je werk bij Vitens ga je naar het restaurant. Jouw werktijden zijn tot na middernacht. Mag dat?** Nevenwerkzaamheden bespreek je met je leidinggevende en de HR-adviseur. In dit geval zou de (tijdelijke) baan in het restaurant geweigerd kunnen worden, omdat je 's ochtends weer vroeg en fit op kantoor moet zijn. Voldoende nachtrust is nodig om je werk bij Vitens goed te kunnen uitoefenen.

2.6 Veilig omgaan met informatie

- 1. Een kennis vraagt op een verjaardag belangstellend door over mijn werk. Maar ik weet niet precies welke informatie wel of niet gevoelig is.** De informatie die je kunt geven over Vitens verschilt van persoon tot persoon, omdat iedereen op een andere plek werkt en vanuit zijn eigen context informatie zal geven. Maar over het algemeen kun je informatie geven over wat we doen en de wijze waarop wij ons bedrijf organiseren. Informatie over klanten, inkooprijzen en alle overige bedrijfs vertrouwelijke informatie waarvan jij weet of in alle redelijkheid kan beseffen dat het vertrouwelijk is, mogen nooit aan derden worden meegedeeld. Het is belangrijk om je altijd bewust te zijn met wie je spreekt en waarom deze persoon de informatie vraagt.
- 2. Mag ik de klantgegevens van familie of vrienden wijzigen?** Nee, dat is ten strengste verboden. Het is ook niet toegestaan op verzoek van een collega diens gegevens te wijzigen. Iedere vorm van mogelijke belangenverstremgeling moet voorkomen worden.
- 3. Mag ik mijn digitale handtekening altijd gebruiken als ik een brief of e-mail verstuur?** Wanneer je vanuit je functie een brief, mailing of e-mail verstuurt, mag je gebruikmaken van je digitale handtekening. Realiseer je daarbij altijd dat je vanuit Vitens communiceert, ook al gaat het om een intern bericht. Dat betekent dat de inhoud van de brief of e-mail zorgvuldig, netjes en betrouwbaar is. Gebruik van een

digitale handtekening van een collega is niet toegestaan. Als je een mailing verstuurt met de digitale handtekening van je leidinggevende, dan moet je zijn of haar toestemming kunnen overleggen.

2.7 Zorgvuldige communicatie

1. **Mag ik op mijn eigen sociale media melden dat ik voor Vitens werk?** Vanzelfsprekend mag je melden waar je werkt, maar blijf altijd alert op wat je meldt. Plaats geen informatie op social media die te herleiden is naar Vitens, haar klanten of leveranciers. Mogelijk ongenoegen deel je niet online, maar met je leidinggevende of de HR-adviseur.

2.8 Omgaan met pers en media

Alleen de woordvoerders van team communicatie onderhouden contacten met de pers en media. Neem voordat je iets (toe)zegt, dus altijd eerst contact op met het team Communicatie (mediarelaties@vitens.nl of **088-884 744**).

1. **Ik ben als monteur bij een grote storing aan het werk en een toeschouwer vraagt wat er aan de hand is. Mag ik antwoord geven?** Geef nooit inhoudelijk commentaar over de aard of oorzaak van de storing. Daarvoor heeft Vitens woordvoerders in dienst. Wees ook alert op omstanders als je ter plaatse met een collega overlegt. Zonder dat je het realiseert kunnen omstanders informatie verkeerd interpreteren of gebruiken. Wees dus voorzichtig en zoek indien nodig even een rustige plek om met je collega's te overleggen.

2.9 Externe publicaties

Alle artikelen in vakbladen, klanten en tijdschriften worden voor publicatie aan team Communicatie voorgelegd (communicatie@vitens.nl). Communicatie toetst het artikel aan het communicatiebeleid, de gewenste beeldvorming en woordgebruik (communicatief effect).

2.10 Omgaan met bedrijfsmiddelen

1. **Ik weet dat mijn collega regelmatig restmaterialen, zoals stukjes koper, van Vitens meeneemt naar huis. Wat moet ik doen?** Restmateriaal is eigendom van Vitens en mag onder geen beding meegenomen worden. Spreek je collega aan op dit gedrag. Merk je dat hij niet openstaat voor verbetering, meld het dan bij je leidinggevende, de HR-adviseur, één van de vertrouwenspersonen of bij het **Fraudemeldpunt van Vitens**.

water

voor nu

en later

www.vitens.nl

