



Zó doen we dat bij Vitens!

Gedragscode

Vitens

LAAT WATER VOOR JE WERKEN

Woord vooraf

Ieder van ons is uniek en we doen ons werk allemaal op onze eigen manier, waarbij we gebruik maken 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. Want we willen door klanten, samenleving, 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 onze eigen integriteit, 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! bestaat uit een aantal basisbeginselen die houvast bieden in ons dagelijks handelen. Ook vind je hier onze kernkwaliteiten terug, vertaald naar houding en gedrag. Zo versterken we onze identiteit en maken we onze ambities waar. Want Vitens, dat zijn wij.

Werken bij of voor Vitens betekent dat je de gedragscode onderschrijft, deze volgt of handelt in de geest hiervan. De code zal niet voor elke situatie waarmee je geconfronteerd kunt worden een passende oplossing bieden. *Zó doen we dat bij Vitens!* is dus ook een uitnodiging om in gesprek te gaan en te blijven over hoe we invulling geven aan belangrijke waarden in onze organisatie. Zo wordt de gedragscode een levend document dat wordt aangepast of aangevuld als dit nodig is.

Jelle Hannema
Marieke Bonhof

Inleiding

Waarom een gedragscode?

Een gedragscode geeft houvast bij het maken van de juiste keuzes als het gaat om belangrijke zaken als integriteit, veiligheid, omgaan met onze klanten, met elkaar en onze omgeving. *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. Dan dient de gedragscode als kompas dat richting geeft aan hoe we binnen Vitens ons werk doen en wat we hierbij van elkaar mogen en kunnen verwachten.

Maar bovenal geldt: maak eventuele dilemma's bespreekbaar! Want het is onvermijdelijk dat we in ons dagelijks werk in situaties terechtkomen waarin het niet zo duidelijk is hoe te handelen of waar je verschil van inzicht hebt met een collega.

Voor wie geldt de gedragscode?

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.



Voor wie doen we het?

Voor onze klanten

We richten ons op optimaal tevreden klanten die 24/7 kunnen rekenen op kwalitatief goed drinkwater en dienstverlening tegen een zo laag mogelijk tarief.

Voor onze medewerkers

Vitens, dat zijn wij. Ons succes wordt bepaald door ons gedrag en onze betrokkenheid bij onze opdracht. Dat betekent dat we op een respectvolle manier met elkaar omgaan en zorgen voor een werkklimaat en omstandigheden waarin we veilig kunnen werken en ons veilig kunnen voelen.

Voor onze aandeelhouders

We hechten aan een goede relatie met onze aandeelhouders en zijn bij het nemen van beslissingen bewust van hun belangen.

Voor de maatschappij

Als grootste drinkwaterbedrijf van Nederland hebben we een grote verantwoordelijkheid naar onze omgeving. We zijn daarin actief aanwezig en kiezen daarbij voor de dialoog. We houden ons aan wet- en regelgeving en leven de maatschappelijke fatsoensregels na.

Voor onze zakelijk relaties

We doen zaken met relaties die onze basisbeginselen onderschrijven en doen geen zaken met partijen die naar ons oordeel niet integer handelen.

Zo maken we onze ambities waar: kernkwaliteiten

Vitens staat al meer dan 100 jaar voor drinkwater van topkwaliteit. Wij weten als geen ander hoe waardevol water is voor het leven. Daarom garanderen we toegang tot veilig en betrouwbaar drinkwater. In het hier en nu, op ieder uur van de dag, voor al onze klanten in het verzorgingsgebied. Maar ook volgende generaties moeten op ons kunnen rekenen. Wij zorgen ervoor dat kraanwater voortdurend de aandacht krijgt die het verdient in alle geledingen van onze samenleving. Ook in landen waar drinkwater van topkwaliteit niet vanzelfsprekend is, leveren wij onze bijdrage en delen wij onze kennis.

Onze kernkwaliteiten in de praktijk

Vitensers zijn trots op water. Het is deze passie die ons drijft en verbindt. Onze kernkwaliteiten helpen ons in het waarmaken van onze ambitie. Door deze kernkwaliteiten te omarmen en toe te passen bij onze dagelijkse werkzaamheden bouwen we verder aan het DNA van ons bedrijf. De woorden die daarbij horen zijn: grensverleggend, fris vakmanschap en relevant voor de klant in het dagelijkse leven.

Grensverleggend betekent dat we voortdurend alert zijn op nieuwe en betere manieren om effectief te zijn.

Fris vakmanschap is de overtuiging om te willen excelleren in je vak (meesterschap) in een lerende omgeving, die zich ontwikkelt van ambacht naar datagestuurd.

En we maken water **relevant voor de klant**. We ontzorgen hen, maar zorgen ook voor bewustzijn van de waarde van water.

Kernkwaliteiten... wat betekent dit voor mij?

Gewoon, kijken naar je dagelijkse werkpraktijk en zien welke bijdrage je zelf kunt leveren aan continu verbeteren. Niet de ander, niet het management of de directie, maar jijzelf. Welk werk je ook doet, je kunt altijd op zoek naar de grote en kleine verbeteringen die van ons dagelijkse werk excellent werk maken. Zodat de klant ons ervaart als vakkundig, klantvriendelijk en bevlogen.

Om je te inspireren, vind je op de volgende pagina de kernkwaliteiten vertaald naar houding en gedrag.

Grensverleggend

- Ik heb het lef om **buiten de gebaande paden** te treden. Ik doe dit door actief naar vernieuwende oplossingen te zoeken en neem de verantwoordelijkheid om hiervoor benodigde wijzigingen in bestaande afspraken en procedures door te voeren.
- Ik durf anderen te **vertrouwen**. Ik doe dit door **ruimte** te geven zodat grensverleggende oplossingen niet in de kiem worden gesmoord.
- Ik zorg ervoor dat kansrijke vernieuwingen echt **gerealiseerd** worden. Ik laat pas los als het resultaat er is of mijn werk goed is overgedragen aan een ander.

Fris vakmanschap

- Ik wil en mag **excelleren**. Dit doe ik door initiatief te nemen, te luisteren en te reflecteren. Hierdoor ben ik in staat aantoonbare verbeteringen te laten zien waar ik trots op ben.
- Ik werk **constructief samen** in het belang van Vitens en zoek de scherpste op. Dit doe ik door te zeggen wat ik vind, de ander aan te spreken en te accepteren dat de ander dat ook doet.
- **Leren & Ontwikkelen**: Ik ben permanent bezig mezelf en mijn vakgebied te ontwikkelen en deze kennis te delen.

Relevant voor de klant

- Ik **verdiep** me in de behoefte van de klant door hem er altijd naar te vragen. Ik ben **alert** op klantsignalen.
- Ik voel me **eigenaar** van klantwensen en neem hiervoor persoonlijk verantwoordelijkheid, want het is mijn eer te na om deze niet in te vullen.
- Ik ben maximaal oplossingsgericht en ben **glashelder** over wat ik wel en niet kan realiseren.

Elke afdeling of team heeft zijn eigen afspraken gemaakt over de verdere invulling van deze kernkwaliteiten. Vraag je teammanager hiernaar!

Zo maken we onze identiteit waar: basisbeginselen

Vitens, dat zijn wij. Met ons gedrag, de wijze waarop we dingen doen, bepalen we mede het gezicht van Vitens. Maar wat betekent dit concreet voor ons dagelijkse werk? Wat kan dan wel en wat niet? De belangrijkste spelregels vind je in de volgende basisbeginselen terug:

Omgaan met elkaar

We behandelen elkaar met respect,
zoals we ook zelf behandeld willen worden.

Veilig, gezond en duurzaam werken

Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om er
alles aan te doen om veilig, gezond en duurzaam te werken.

Integer handelen

We nemen op alle niveaus in de organisatie onze
verantwoordelijkheid om het juiste te doen...
ook als niemand kijkt!

Aandacht voor beveiliging

We beschermen onze drinkwatervoorziening, mensen, middelen
en informatie zoveel mogelijk tegen kwaadwillend handelen.

Zorgvuldige communicatie

We zijn ons ervan bewust dat we niet alleen tijdens,
maar ook na het werk een ambassadeur van Vitens zijn.

Omgaan met bedrijfseigendommen

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

Omgaan met elkaar:

We behandelen elkaar met respect, zoals we ook zelf behandeld willen worden.

RESPECT VOOR
DE ANDER

BEGINT BIJ
JEZELF

Loesje

Respect voor de ander

Je prettig en veilig voelen in je werkomgeving is belangrijk. Als collega's zorgen we daar samen voor. Door elkaar te behandelen, zoals we ook zelf behandeld willen worden. Dat betekent dat we elkaars verscheidenheid in cultuur, levensovertuiging, seksuele geaardheid, levensfase en achtergrond respecteren. Dat we ruimte bieden aan authenticiteit en individualiteit. En oog hebben voor elkaars welbevinden. Respect voor de ander heeft overigens ook betrekking op de eigendommen en bezittingen die aan die ander toebehoren.

Eigen verantwoordelijkheid

We geloven dat vertrouwen de basis is voor een volwassen arbeidsrelatie, waarin we onze eigen verantwoordelijkheid nemen: voor onszelf én de omgeving waarin we werken. We stimuleren elkaar om het beste uit onszelf te halen, met gelijke kansen voor iedereen. We communiceren op begrijpelijke wijze met elkaar, zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We spreken elkaar aan op ongewenst en ongepast gedrag en zijn zelf aanspreekbaar. Leidinggevend en geven hierin het goede voorbeeld.

Eigen verantwoordelijkheid... 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 gedrag**

Praat mét elkaar in plaats van over elkaar.

- **Geef 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!

Ongewenst gedrag

We accepteren binnen Vitens geen ongewenst gedrag, niet van en naar collega's toe en niet naar buiten toe. Onder ongewenst gedrag verstaan we onder meer gedrag waarbij sprake is van discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten en agressie of geweld. Mocht je onverhoopt toch geconfronteerd worden met ongewenst gedrag binnen Vitens en vind je het te ingewikkeld om 'de dader' hier rechtstreeks mee te confronteren, neem dan in ieder geval iemand in vertrouwen. Bijvoorbeeld je leidinggevende, HR-adviseur, bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werk.

Ook kun je contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van Vitens. Een vertrouwenspersoon kan je in zo'n situatie moreel ondersteunen en je verder de weg wijzen. Zie hiervoor ook het *Reglement ongewenste omgangsvormen* dat je op intranet terug kunt vinden.

Privacy medewerker

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 op intranet.

Veilig, gezond en duurzaam werken:

Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om er alles aan te doen om veilig, gezond en duurzaam te werken.



!K werk veilig

We werken op een zodanige manier dat onze eigen veiligheid en gezondheid, maar ook die van onze (contracts)partners en het publiek niet in gevaar worden gebracht. We werken in lijn met de bijbehorende instructies, onze bevoegdheden en met gebruikmaking van de middelen die ons zijn verstrekt, zoals bedrijfskleding en gereedschappen. En we nemen de tijd om veiligheids- en gezondheidsrisico's te overzien en de benodigde maatregelen te nemen. Of we het werk nu voor de eerste of voor de tiende keer uitvoeren. Daarmee is veilig werken de verantwoordelijkheid van iedereen die werkzaam is bij of voor Vitens. Dat begint bij onszelf, door elkaar aan te spreken en door onveilige situaties te melden, te bespreken en op te lossen. Alleen zo geef je een collega de kans hier ook van te leren!

!Ik werk veilig... wat betekent dit voor mij?

- Ik ben verantwoordelijk voor mijn eigen veiligheid en ben me 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 meld onveilige situaties en incidenten om anderen te informeren en hiervan te leren.

Vrij vertaald leiden deze uitgangspunten tot het volgende principe:

"Ik werk veilig of ik werk niet!"



Niet alleen doen maar ook weten

Veilig werken is niet alleen een kwestie van doen maar ook van weten. In het digitale *Handboek Veiligheid* - te vinden op intranet - is het beleid vastgelegd en zijn de voorschriften en afspraken op het gebied van veiligheid terug te vinden. Op de intranetpagina van *Veiligheid & Gezondheid* tref je ook verschillende instructies en checklists aan. We verwachten dat je de voor jouw werk relevante instructies kent en opvolgt. Door een

jaarlijks opleidingsplan zorgen we ervoor dat iedereen tijdig de juiste training krijgt om het werk veilig uit te kunnen voeren en over de juiste kwalificaties beschikt.

Alarmsituatie

Mocht zich binnen de gebouwen of op de terreinen van Vitens een alarmsituatie voordoen, dan is er de BHV-organisatie die zorgt dat zaken zo snel mogelijk weer in goede banen worden geleid. Volg instructies van de plaatselijke BHV'er en andere hulpverleners altijd op!

Als de calamiteit van invloed is op de bedrijfsvoering wordt er opgeschaald en treedt de calamiteitenorganisatie in werking. Kijk voor meer informatie op intranet.



Veiligheid in het verkeer

Veilig autorijden gaat niet samen met appen, lezen of het gebruik van social media. Dat staat haaks op bewust en alert autorijden. Tijdens het autorijden concentreren we ons dus op het verkeer en zijn we niet in de weer met onze mobiele apparatuur. Bellen doen we alleen handsfree.

Dat vermoeid achter het stuur kruipen ook gevaarlijk is, daar zijn we ons vaak minder van bewust. Verkeersongevallen die veroorzaakt worden doordat de chauffeur in slaap valt achter het stuur, horen tot de ernstigste ongelukken. Rijd dus niet door als je moe bent, daarmee breng je jezelf én anderen in gevaar.

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!

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.



Veiligheid en gezondheid in het buitenland

Vitens Evides International (VEI) zendt regelmatig mensen op korte of langere missies 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*.

Duurzaam werken

Wat we hier en nu doen, heeft gevolgen voor volgende generaties. We houden de milieubelasting van onze werkzaamheden zo laag mogelijk. We investeren in duurzaamheid en innovaties zodat de zorg voor betrouwbaar drinkwater ook in de toekomst bij ons in goede handen is. Daarom kijken we - op grote én kleine schaal - kritisch naar de effecten van onze bedrijfsactiviteiten op onze omgeving en streven we naar duurzame oplossingen. Dit geldt ook voor de bedrijfsactiviteiten van onze (contracts)partners en aannemers.



Duurzaam werken... wat betekent dit voor mij?

- Ik ga - ook buiten werktijd - respectvol om met de natuur en ons milieu.
- Ik minimaliseer papiergebruik.
- Ik beperk en scheid afval.
- Ik vraag me af of er een alternatief is voor autokilometers en maak zoveel mogelijk gebruik van de faciliteiten van *Zo werk !k*.
- Ik stort geen privé-afval in containers van Vitens.
- Ik meld milieu-incidenten.

Meldingsplicht

We melden onveilige situaties, (bijna) ongevallen en (bijna) milieu-incidenten bij onze leidinggevende en vullen het betreffende meldingsformulier in. We nemen maatregelen om herhaling te voorkomen en volgen de aanwijzingen voor eventuele vervolgstappen na de melding op. Deze procedure geldt ook bij werkzaamheden die door derden in opdracht van Vitens worden verricht.

Integer handelen:

We nemen op alle niveaus in de organisatie onze verantwoordelijkheid om het juiste te doen... ook als niemand kijkt!

Leef regels na en handel integer

We leven bestaande wet- en regelgeving en interne voorschriften na. We laten onze zakelijke transacties niet beïnvloeden door giften of gunsten en vermijden (de schijn van) belangenverstrengeling. Gedrag in strijd hiermee is simpelweg geen optie.

Integer handelen... 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 je manier van werken en vermijd elke schijn van belangenverstrengeling. Behandel geen zaken van familie, vrienden of andere persoonlijke relaties, maar laat je leidinggevende bepalen wie hier contactpersoon is.

- **Declaraties**

Ga secuur om met je 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.

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 belangenverstrengeling. In de CAO-WWb - na te lezen op intranet - zijn de voorwaarden verder uitgewerkt.

Aandacht voor beveiliging:

We beschermen onze drinkwatervoorziening, mensen, middelen en informatie zoveel mogelijk tegen kwaadwillend handelen.

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.

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 aldaar geldende regels.
- Ik meld beveiligingsincidenten.



Veilig omgaan met informatie

We willen als een betrouwbaar bedrijf herkend worden. Daar hoort bij dat we veilig en zorgvuldig omgaan met informatie zoals onze klantgegevens. Maar ook met privacygevoelige gegevens over medewerkers en leveranciers of bijvoorbeeld financiële informatie. Hiervan is vaak wel duidelijk dat het vertrouwelijk van aard is.

Maar hoe zit dat met de bedrijfsinformatie waar je dagelijks mee te maken hebt? Of dat beleidsdocument? Veel van deze informatie lijkt niet vertrouwelijk. Toch is het goed om even stil te staan bij de vraag wat er zou gebeuren als een kwaadwillende derde hierover zou kunnen beschikken. Informatie deel je, maar niet met iedereen.

Veilig omgaan met informatie is van groot belang voor zowel ons functioneren als onze reputatie. En gewoon, omdat het bij een professionele werkhouding hoort.

Veilig omgaan met informatie... wat betekent dit voor mij?

- Ik behandel informatie met zorg en zorg dat vertrouwelijke informatie ook vertrouwelijk blijft.
- Ik ben voorzichtig met het uitwisselen van informatie via e-mail en internet.
- Ik ga verstandig om met mobiele apparatuur en begrijp de risico's van het gebruik van draadloze netwerken.
- Ik ga discreet om met wachtwoorden en codes.
- Ik sluit af met < Windows L > als ik mijn computer of laptop even verlaat.
- Ik meld incidenten.

Verboden 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. Zie de bijlage *Computer-, e-mail- en internetgebruik* van het *Privacyreglement* op intranet.

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 kunt weten dat die dergelijk materiaal bevatten.
- Ik gebruik de internettoegang niet om ongeoorloofd toegang te krijgen tot niet openbare bronnen.

Zorgvuldige communicatie:

We zijn ons ervan bewust dat we niet alleen tijdens maar ook na het werk een ambassadeur van Vitens zijn.

We beseffen dat onze woorden en uitingen als medewerker of individu, mogelijk gevolgen hebben voor de reputatie van Vitens. Want niet alleen tijdens het werk maar ook in onze persoonlijke contacten met familie, vrienden en kennissen kan informatie gevoelig zijn of invloed hebben op de beeldvorming. Dit geldt ook voor onze activiteiten op sociale netwerken, weblogs, fora etc. Soms heeft het gebruik hiervan onvoorziene en onbedoelde gevolgen.

De *Richtlijn social media voor Vitens* - terug te vinden op intranet - bevat handige aanwijzingen en handige praktische 'do's en don'ts'.

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!



Omgaan met de pers en media

Alleen de woordvoerders van de afdeling Communicatie onderhouden contacten met de pers en media. Neem voordat je iets (toe)zegt dus altijd eerst contact op met de afdeling Communicatie.

Externe publicaties

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

Omgaan met bedrijfsmiddelen:

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

We maken op verantwoorde wijze gebruik van bedrijfsmiddelen en behandelen bedrijfseigendommen alsof ze aan onszelf toebehoren. Dat betekent dat we zorgvuldig omgaan met de aan ons toevertrouwde laptop, bedrijfsauto, telefoon, bedrijfskleding, gereedschappen etc. om beschadiging, diefstal of verlies te voorkomen.

De door Vitens ter beschikking gestelde middelen zijn bedoeld voor de uitoefening van ons werk. Het gebruik van gereedschappen of apparaten voor privédoeleinden - of uitlenen hiervan - is dus niet toegestaan. Ook nemen we zonder toestemming geen kantoor materiaal mee naar huis.



Omgaan met dilemma's

Werken bij of voor Vitens betekent dat je de gedragscode onderschrijft en hiernaar handelt. Maar de praktijk is niet altijd zwart-wit. Het is onvermijdelijk dat je in situaties terechtkomt, waarbij je zelf een afweging moet maken, of dat van te voren niet helemaal duidelijk is hoe je keuze uit zal pakken.



Bedenk hierbij dat het kenmerk van een dilemma nu juist is, dat je niet altijd én de klant én de organisatie én jezelf én andere partijen volledig tevreden kunt stellen.

Onderstaande stappen bieden je hulp bij het maken van de juiste keuzes bij dit soort dilemma's.

- Heb ik een duidelijk beeld wie er een rol spelen en welke belangen er zijn?
- Zijn er regels en/of processen beschreven voor deze situatie?
- Heb ik alle mogelijke oplossingen met de plussen en minnen op een rij?
- Hoe kijken mijn leidinggevende en collega's naar dit dilemma en wat vinden ze van mijn oplossingsrichting?

Tot slot kun je jezelf de volgende controlevragen stellen:

- Volg ik de gedragscode of handel ik in de geest daarvan?
- Draagt mijn keuze bij aan de goede reputatie van Vitens?
- Kan ik mijn gedrag of besluit op een heldere manier aan anderen uitleggen?

Kies op basis van alle informatie voor de meest verstandige oplossing.

Tot slot

Ben je getuige van een collega die de gedragscode niet naleeft, spreek hem of haar hier dan eerst op aan. Heeft dit geen effect, bespreek het dan met je leidinggevende. Voor misstanden die je niet met je leidinggevende kunt bespreken, is een *Regeling omgaan met (een vermoeden van) een misstand* van kracht. De melding bij een vertrouwenspersoon Integriteit, en alle communicatie hierover, is en blijft vertrouwelijk.

Vindplaats documenten

Richtlijnen, handboeken, protocollen, regels en regelingen waarnaar in *Zó doen we dat bij Vitens!* wordt verwezen.

Naam	Vindplaats intranet
Handboek Veiligheid	Service/Veiligheid & Gezondheid/Documentatie/Handboeken
Handboek Veilig & Gezond op Reis	Service/Vitens Evides International/Hoe
Short term boekje	Service/Vitens Evides International/Hoe
Agressieprotocol	Service/Human Resources/Regelingen & Protocollen
Melding gevaarlijke situaties en (bijna) ongevallen	Service/Veiligheid & Gezondheid/Ongevallen en gevaarlijke situaties
Melding milieu-incidenten	Service/Milieu/Milieu-incidenten
Reglement ongewenste omgangsvormen	Service/Human Resources/Regelingen & Protocollen
Privacyreglement	Service/Human Resources/Regelingen & Protocollen
Nevenactiviteiten	Service/Human Resources/Arbeidsvoorwaarden/CAO
Bijlage 2: Computer-, e-mail- en internetgebruik	Service/Human Resources/Regelingen & Protocollen/Privacyreglement
Richtlijn social media	Service/Communicatie/Communicatiemiddelen
Beveiligingsincident melden	Service/Beveiliging/Incident melden
Regeling omgaan met (een vermoeden van) een misstand	Service/Human Resources/Regelingen & Protocollen

