

Gedragsgcode Trafieq

**We doen het samen
en we doen het goed**

Inhoudsopgave

02 Gedragscode Trafieq

03 Onze kernwaarden

04 Waar staat Trafieq voor?

05 Kwaliteit als uitgangspunt

Feedback, reflectie en leren van fouten

Wettelijke eisen

Uniform werken

08 Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid

Duurzaamheid

Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie

Op bezoek bij klanten

Sociale media

Klachten

12 Financiën

13 Veiligheid en integriteit

Bescherming gegevens

Delen van informatie

Veiligheid

Integriteit

Dat helpt ons te excelleren in onze dienstverlening.

Onze kernwaarden



- we doen het samen
- we doen het goed
- we handelen integer en zorgvuldig
- we maken geen onderscheid in gender, geaardheid, afkomst of levensovertuiging
- we werken toekomstbestendig en maatschappelijk verantwoord
- we staan open voor reflectie, leren en verbetering

Deze gedragscode vormt een belangrijk hulpmiddel bij het naleven van onze kernwaarden. Iedereen die werkt bij, voor of namens Trafieq - directie, medewerkers en opdrachtnemers handelend onder de naam Trafieq, hierna te noemen 'de mensen van Trafieq' - respecteert de kernwaarden en handelt naar de letter en de geest van deze gedragscode.

Van iedereen binnen Trafieq verwachten we een professionele houding tegenover opdrachtgevers, leveranciers, onderaannemers, collega's en deelnemers en andere mensen met wie we voor ons werk in contact komen (onze 'stakeholders').

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.

Werk je bij of voor Trafieq, dan verwachten we dat je:

- je verantwoordelijkheid neemt;
- voorbeeldgedrag vertoont in het verkeer en op de werkvloer (bijvoorbeeld als het gaat om alcohol-, drugs- en medicijn-gebruik, maar ook over sociale veiligheid);
- een verbindende rol speelt ten aanzien van onze 'stakeholders' en de samenleving.

Waar staat Trafieq voor?



Een integere organisatie en oog voor kwaliteit vormt de basis van ons handelen.

Trafieq kenmerkt zich door onze klantvriendelijke en mensgerichte aanpak, betrouwbare en flexibele dienstverlening en heldere communicatie.

Sandra Kamerbeek, directeur Kwaliteit

Kwaliteit als uitgangspunt

Trafieg 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.

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

Onze ISO-9001- en ISO-27001 certificeringen laten zien dat we continu werken aan het borgen van de (hoge) kwaliteit van onze dienstverlening en het structureren van onze bedrijfsprocessen.

Feedback, reflectie en leren van fouten

Fouten, vergissingen of afwijkingen komen in elke organisatie voor. Wat de kwaliteit uiteindelijk bepaalt is in hoeverre je ervan wilt leren als individu, als team en als organisatie.

Trafieg is een lerende organisatie. De mensen van Trafieg staan open voor feedback en zijn bereid gevraagd en ongevraagd feedback te geven. Dit is de houding die opdrachtgevers, klanten en cursisten van ons mogen verwachten. Ook collega's onderling verwachten van elkaar een kritische blik, feedback en reflectie.

Samen zorgen we ervoor dat we blijven voldoen aan de hoogst mogelijke kwaliteit van onze dienstverlening.

Wettelijke eisen

Trainers die werken voor de educatieve maatregelen van het CBR, voldoen aan wettelijke kwaliteitseisen (WvW'94, artikel 130 e.v.). Ze beschikken over een formele aanwijzing voor hun trainerschap door de overheid. Trafieq organiseert alle verplichte (na- en bij-)scholingen conform de wettelijke eisen.

Uniform werken

Trafieq streeft naar eenduidige uitvoering van cursussen, trainingen, opleidingen, coaching en check-ups. Uniform werken is essentieel voor onze opleiding, de inwerktrajecten en ons programma voor kwaliteitsborging van trainers. Binnen het kader van een cursus of workshop is maatwerk en persoonlijke inbreng van de trainer mogelijk.

Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid

Duurzaamheid

Klimaatverandering, CO2 uitstoot, 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 zo veel mogelijk voor een milieuvriendelijke aanpak en duurzame alternatieven. Zo komt er bij bedrijfslunches en -etentjes geen vlees op tafel, scheiden we ons afval, is ons kantoor zo veel mogelijk papierloos, hebben we een fietsplan voor medewerkers en kiezen we voor energiezuinige apparaten. Bij de keuze voor leveranciers wegen we duurzaamheid mee.

Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie

Onze omgang met collega's, deelnemers, cursisten, leveranciers en opdrachtgevers is gebaseerd op vertrouwen, gelijkwaardigheid en een open blik.

De mensen van Trafieq maken geen onderscheid in gender, culturele achtergrond, wat je met je meedraagt, van wie je houdt of wat je gelooft: voor ons is iedereen gelijk. Tegelijkertijd weten we dat ieder mens onbewuste vooroordelen heeft, die ons denken en handelen beïnvloeden. Daar maken we werk van!

We letten op onze eigen vooroordelen, aannames en blinde vlekken en we maken elkaar daar ook bewust van. We streven naar een veilige, open en verwelkomende organisatiecultuur waarin iedereen zichzelf kan zijn. We waarderen elkaar om wie we zijn.

Trainers die de educatieve maatregelen verzorgen, hanteren feitelijke en oordeelvrije bewoordingen als het gaat om verkeersovertredingen en de mensen die de overtreding begaan hebben.

Op bezoek bij klanten / relaties

De mensen van Trafieq gedragen zich als een graag geziene en goede gast. We houden ons actief aan de gedrags- en huisregels van de organisatie waar we op bezoek zijn. Is dit niet mogelijk, of komen de regels niet overeen met onze gedragscode? Dan bespreken onze medewerkers dit tijdig met hun leidinggevende en opdrachtgever.

Sociale media

Sociale media spelen een belangrijke rol in onze samenleving en in het leven van mensen. Ze 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 (privé-) 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 met de mensen van Trafieq het volgende afgesproken:

- als ambassadeurs van Trafieq houden we ook op sociale media rekening met de kernwaarden van Trafieq. Dat betekent onder andere dat we geen vertrouwelijke informatie delen, privacy respecteren en zorgvuldig, integer en respectvol handelen;

- we delen geen informatie en doen geen uitlatingen als privépersoon die belastend kunnen zijn voor Trafieq of haar opdrachtgevers;
- we houden ons aan het wettelijk vastgelegde beeld-, auteurs-, portret- en citaatrecht;
- we gaan via sociale media geen contact aan met deelnemers aan de educatieve maatregelen die Trafieq verzorgt voor het CBR;
- bij twijfel over het wel of niet delen van berichten, of bij dreigende ontsporing van interacties, overleggen we met collega's of directie van Trafieq.

Klachten

We doen er alles aan om klachten te voorkomen, maar we zijn mensen en we werken met mensen. Het kan altijd gebeuren dat cursisten, medewerkers van bedrijven, opdrachtgevers of leveranciers klachten hebben over de handelwijze van mensen van Trafieq.

We nemen klachten zeer serieus: elke klacht is een aanleiding om onze dienstverlening, processen en handelswijzen kritisch te bekijken en daar waar nodig te herzien.

Kan een incident of ongewenste situatie niet bevredigend opgelost worden door de direct betrokken partijen? Dan kun je een klacht indienen bij Trafieq via deze link: <https://trafieq.nl/over-trafieq/klachten>.

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

Financiën

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

We vinden het belangrijk dat er geen enkele twijfel bestaat of Trafieq aan haar financiële verplichtingen kan voldoen.

Ons financiële beleid is toekomstgericht en proactief; we houden rekening met alle mogelijke scenario's (dus ook budgettaire tegenvallers).

We zijn financieel onafhankelijk en komen onze financiële verplichtingen na, op een zorgvuldige en tijdige manier.

Veiligheid en integriteit

Bescherming gegevens

Binnen Trafieq verwerken we veel persoonsgegevens (bijvoorbeeld van deelnemers aan de educatieve maatregelen).

We hebben de volgende maatregelen genomen om deze gegevens te beschermen tegen toegang door derden:

- met opdrachtgevers en opdrachtnemers sluiten we verwerkersovereenkomsten af, waarin we vastleggen hoe we omgaan met persoonsgegevens;
- als we online werken, doen we dat altijd via een incognitovenster (gegevens worden niet opgeslagen);
- voor het inloggen in de cloud maken we gebruik van tweeweg-verificatie;
- we dragen persoonsgegevens van medewerkers van klanten, deelnemers en/of cursisten uitsluitend met ons mee tijdens de uitvoering van onze werkzaamheden. Dit geldt ook voor datadragers met persoonsgegevens;
- we verzenden geen persoonsgegevens via reguliere e- mail;
- we melden een informatiebeveiligingsincident binnen 24 uur bij de functionaris gegevensbescherming (FG) van Trafieq; de FG bewaakt de voortgang van de incidentafhandeling en maakt indien nodig een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

- we melden zwakke plekken in de informatiebeveiliging en mogelijke dreigingen of kwetsbaarheden zodat we verbeterkansen kunnen signaleren en oppakken;
- wanneer het nodig is om informatie naar een groot aantal mensen te mailen, zetten we alle ontvangers in de BCC.

Delen van informatie

Protocolen en programma's van opdrachtgevers, kennis van de bedrijfsvoering van onze opdrachtgevers, maar ook de vakkennis die we zelf opbouwen: Trafieq krijgt en maakt veel informatie. Al die informatie vormt kapitaal, waar Trafieq uiterst zorgvuldig mee omspringt.

Iedereen die werkt bij, voor of namens Trafieq, waarborgt volledige geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie van Trafieq en haar klanten. Ook na de beëindiging van het dienstverband of overeenkomst van opdracht blijft de geheimhoudingsplicht van kracht. Informatie van opdrachtgevers houden we voor ons. We delen geen informatie over opdrachtgevers zonder toestemming van de betreffende opdrachtgever.

We gaan vertrouwelijk om met informatie die we krijgen via de educatieve maatregelen EMA, LEMA, EMG, LEMG en EMD.

Trafieq bewaart informatie veilig en zo veel mogelijk digitaal. We hanteren wettelijke bewaartermijnen en bewaren informatie nooit langer dan nodig.

Veiligheid

Wie zich niet veilig voelt kan niet functioneren. Bij Trafieq willen we een klimaat creëren waarin iedereen zich veilig voelt. Dat geldt voor onze mensen én voor cursisten, deelnemers en medewerkers van onze opdrachtgevers.

We hanteren (veiligheids-)protocollen en passieve en actieve veiligheidsmaatregelen en we sluiten aan bij het veiligheidsbeleid van opdrachtgevers.

De veiligheid van onze mensen gaat altijd vóór de uitvoering van werkzaamheden.

Wanneer zich een onveilige situatie voordoet, leggen we processen, werkzaamheden en cursussen (tijdelijk) stil. We melden en registreren elke onveilige situatie en bespreken de melding (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. Bij strafbare feiten doet Trafieq aangifte.

Integriteit

Onze mensen vormen Trafieq; onze integriteit staat of valt met die van onze mensen. We verwachten dan ook dat de mensen van Trafieq hun functie integer uitoefenen.

Belangenverstrengeling voorkomen we zo veel mogelijk. Nevenfuncties (betaald of onbetaald) die kunnen conflicteren met de bedrijfsbelangen van Trafieq bespreken we eerlijk en transparant, om elke twijfel over integriteit weg te nemen.

Medewerkers of opdrachtnemers die cadeaus aangeboden krijgen van een klant, melden dit aan de directie. Zo voorkomen we de schijn van belangenverstrengeling of een mogelijke verwachte tegenprestatie. Giften in de vorm van cheques of geld weigeren we altijd.

Ben je ZZP'er, dan werk je tijdens je werk voor Trafieq geen klanten onder de klanten en deelnemers aan cursussen van Trafieq.

Het cursusmateriaal dat Trafieq je ter beschikking stelt, mag je niet gebruiken voor je eigen klanten of cursusaanbod. Wil je andere cursussen, workshops of andere activiteiten verzorgen namens of onder de paraplu van Trafieq dan heb je daarvoor een akkoord nodig van de directie.

Werk je voor, bij of namens Trafieq en word je uitgenodigd voor een niet-zakelijke activiteit van een van onze relaties? Dan overleg je met de directie of je op de uitnodiging kunt ingaan en in welke hoedanigheid.

**We doen het samen
en we doen het goed**

© 2024 Trafieq educatie en advies BV