

# CODE OF CONDUCT

Onze Code of Conduct onderstreept waar we voor staan en wat er van ons wordt verwacht. De gedragsregels hebben tot doel houvast te bieden en richting te geven aan onze dagelijkse activiteiten. Van iedere medewerker wordt verwacht de gedragscode te respecteren en elkaar te helpen de juiste afwegingen te maken.

## **Artikel 1 - Algemene gedragsregels**

Van iedere medewerker verwacht Niezink Finance: i. respectvol gedrag naar klanten, collega's, leidinggevenden en derden. ii. we handelen te allen tijde met integriteit en eerlijkheid. iii. representatieve kleding en verzorging, die past bij de functie die de medewerker heeft.

## **Artikel 2 - Ongewenst gedrag**

### 2.1

Ongewenst gedrag van medewerkers binnen Niezink Finance is niet toegestaan.

### 2.2

Onder ongewenst gedrag wordt binnen Niezink Finance verstaan: discriminatie, intimidatie (seksueel of misbruik), agressie, geweld en pesten.

### 2.3

Onder discriminatie wordt binnen Niezink Finance onderscheiden: gedrag waardoor iemand onderscheid maakt tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, vooral als er een bedreigende, vijandige, volledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

### 2.4.

Onder seksuele intimidatie wordt binnen Niezink Finance verstaan: elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele ondertoon, vooral als er een bedreigende, vijandige, volledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

### 2.5

Onder agressie en geweld wordt binnen Niezink Finance verstaan: voorvallen waarbij iemand psychisch of fysiek lastiggevallen wordt, bedreigd of aangevallen in een werkgerelateerde situatie.

### 2.6

Onder pesten wordt binnen Niezink Finance verstaan: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere medewerkers gericht tegen een medewerker van een groep van medewerkers die zich niet kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

### 2.7

Medewerkers die gedragingen jegens zichzelf of anderen constateren die kunnen worden opgevat als ongewenst gedrag zoals beschreven in dit artikel treden passend op.

## **Artikel 3 - Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming**

We zorgen voor de vertrouwelijkheid van informatie van klanten en collega's. We beschermen hun persoonlijke en bedrijfsgegevens tegen ongeautoriseerde toegang, vernietiging, wijziging of openbaarmaking.

#### **Artikel 4 - Kwaliteit en klantenservice**

We streven naar uitstekende prestaties en kwaliteit van onze diensten. We werken nauw samen met klanten om hun behoeften en verwachtingen te begrijpen en om de best mogelijke oplossingen te bieden.

#### **Artikel 5 - Alcohol, roken en drugs**

##### 5.1

Het nuttigen van alcoholische dranken of gebruik van drugs (verdovende middelen) tijdens werktijd evenals het verkeren onder invloed van alcohol of drugs bij de aanvang van het werk is medewerkers van Niezink Finance niet toegestaan. Het is medewerkers ook verboden om verdovende middelen bij zich te hebben.

##### 5.2

De medewerker let bij (zwaar) medicijngebruik op mogelijke bijwerkingen. Hij stelt zijn leidinggevende op de hoogte van het medicijngebruik, zodat in geval van calamiteiten adequaat kan worden gehandeld.

##### 5.3

Roken is medewerkers binnen Niezink Finance niet toegestaan. Dit geldt ook ten aanzien van het uitvoeren van werkzaamheden bij klanten van Niezink Finance. Dit betekent dat binnen en in de directe omgeving niet gerookt mag worden.

##### 5.4

Overtreding van lid 1 of lid 3 kan leiden tot het treffen van arbeidsrechtelijke maatregelen.

#### **Artikel 6 - Passend handelen**

##### 6.1

De leidinggevende die met een melding van ongewenst gedrag tussen medewerkers wordt geconfronteerd, doet daarvan melding bij de vertrouwenspersoon.

##### 6.2

In geval van lid 1 informeert de leidinggevende de vertrouwenspersoon over de aard van het ongewenste gedrag en de aanpak hiervan. Hierbij noemt de leidinggevende niet de naam van de melder, tenzij de melder daar toestemming voor geeft.

##### 6.3

De medewerker die een klacht wil indienen over of een melding wil doen van ongewenst gedrag kan zich ook direct tot de vertrouwenspersoon wenden. In dit geval stelt de vertrouwenspersoon de leidinggevende van de medewerker op de hoogte van de melding of klacht.

##### 6.4

De leidinggevende zoekt naar een passende oplossing die er in de eerste plaats op is gericht om in de toekomst herhaling te voorkomen en goede samenwerking tussen de partijen mogelijk te maken.

##### 6.5

Als een van de partijen niet tevreden is over de wijze waarop de leidinggevende het voorval heeft afgehandeld, geeft hij dit zo spoedig mogelijk aan de leidinggevende te kennen.

## 6.6

Als de leidinggevende daartoe aanleiding ziet, kan hij bij het constateren van ongewenst gedrag overgaan tot het opleggen van disciplinaire maatregelen aan de medewerker die het gedrag heeft vertoond.

## 6.7

In gevallen waarin sprake is van (dreiging met) geweld alarmeren medewerkers altijd één of meer medewerkers en/of hun leidinggevende en indien nodig, externe hulpdiensten.

## **Artikel 7 - Disciplinaire maatregelen**

### 7.1

Ziet Niezink Finance daartoe aanleiding, dan kan in geval van ongewenst gedrag de volgende disciplinaire maatregelen aan de medewerker opgelegd worden: een officiële schriftelijke waarschuwing, een officiële schriftelijke berisping, schorsing of op non-actiefstelling, demotie, overplaatsing en/of ontslag.

### 7.2

In zeer ernstige of herhalende gevallen van ongewenst gedrag kan ontslag op staande voet volgen.

### 7.3

Indien een medewerker geschorst of op non-actief gesteld wordt, dient hij voor aanvang van de schorsing eventuele bruikleengoederen van Niezink Finance direct te retourneren, zonder dat op Niezink Finance enige verplichting tot compensatie voor het verlies daarvan bestaat.

## **Artikel 8 - Gedrag van en jegens klanten en andere bezoekers**

### 8.1

Van bezoekers, klanten en andere externe partijen wordt verwacht dat zij medewerkers van Niezink Finance niet agressief, gewelddadig, intimiderend of discriminerend benaderen of pesten.

### 8.2

In contacten met bezoekers, klanten en andere externe partijen accepteren medewerkers van Niezink Finance agressief, gewelddadig, intimideren, discriminerend of pestgedrag niet.

### 8.3

Krijgen medewerkers te maken met ongewenst gedrag van bezoekers, klanten of andere externe partijen, dan treden zij passend op.

### 8.4

Doet het geval als in lid 3 zich voor, dan spreekt de medewerker bij voorkeur zelf beleefd, maar duidelijk de persoon aan die het gedrag vertoont.

### 8.5

In gevallen waarin het bepaalde in lid 4 dit niet mogelijk of wenselijk is of niet het gewenste effect heeft, meldt de medewerker het gedrag bij zijn leidinggevende. De leidinggevende neemt daarop passende maatregelen, waarbij als uitgangspunt de veiligheid van de medewerker dient te gelden.

### 8.6

Bezoekers, klanten en externe partijen die ongewenst gedrag door medewerkers ervaren, melden dit bij de leidinggevende van de betreffende medewerker. De leidinggevende handelt dan conform artikel 4.

## **Artikel 9 - Persoonlijke relaties op het werk**

9.1

Persoonlijke relaties tussen medewerkers mogen de kwaliteit van het werk niet negatief beïnvloeden.

9.2

Daarnaast moeten de betreffende medewerkers voorkomen dat hun persoonlijke relatie de sfeer op de werkvloer of de verhoudingen tussen alle medewerkers onderling negatief beïnvloedt.

9.3

Wanneer sprake is van een relatie tussen twee medewerkers van dezelfde afdeling of wanneer sprake is van een relatie tussen een medewerker en zijn leidinggevende, behoudt Niezink Finance zich het recht voor om passende maatregelen te nemen die nodig zijn voor een werkbare situatie, waaronder bijvoorbeeld overplaatsing en in het uiterste geval, ontslag.

## **Artikel 10 - Gezondheid, veiligheid en milieu**

We streven ernaar om onze activiteiten uit te voeren met respect voor de gezondheid, veiligheid en het milieu. We nemen passende maatregelen om ongelukken en letsel te voorkomen en om milieuschade te minimaliseren.

## **Artikel 11 - Rol van de vertrouwenspersoon**

11.1

Binnen Niezink Finance is intern een vertrouwenspersoon aangesteld.

11.2

De vertrouwenspersoon is belast met de eerste opvang van medewerkers die klachten hebben over ongewenst gedrag en daarover willen praten.

11.3

De vertrouwenspersoon helpt en begeleidt de medewerker bij een klacht en geeft advies.

11.4

Ook kan de vertrouwenspersoon de medewerker ondersteunen bij het indienen van de klacht bij de directie en/of in geval van een strafbaar feit, bij het doen van aangifte bij de politie.

11.5

De vertrouwenspersoon zal pas handelen, wanneer de klagende medewerker daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend.

11.6

Alle informatie die de medewerker geeft, zal de vertrouwenspersoon vertrouwelijk behandelen.