

Samen
naar
succes

unica

gedrag scoode

unica



Samen
maken we de
toekomst



Een succesvol Unica begint bij onszelf

Wij zijn Unica. Al meer dan 85 jaar dé allround technisch dienstverlener van Nederland. We zorgen dagelijks met veel plezier voor een betere werk- en leefomgeving voor iedereen. Met de beste mensen, de beste service en de beste technische oplossingen. Kortom: een bedrijf waar je trots op kan zijn!

We bouwen met meer dan 2.700 collega's aan het succes van onze klanten en daarmee aan het succes van onze eigen organisatie. Iedere dag laten we zien waar Unica voor staat: met onze vakkennis, onze service, de wijze waarop wij communiceren, hoe we eruitzien, etc. Alles wat we doen en zeggen heeft direct invloed op onze reputatie. Het is dus belangrijk dat iedereen binnen Unica duidelijk voor ogen heeft waar we voor staan, wat onze gemeenschappelijke waarden zijn en wat we van onszelf en elkaar mogen verwachten.

Daarom hebben wij onze kernwaarden en -principes uitgewerkt in de Unica Gedragscode. Deze code beschrijft hoe wij Unica in ons dagelijks werk professioneel kunnen vertegenwoordigen. De code is van ons allemaal en we zijn zowel individueel als gezamenlijk verantwoordelijk voor de naleving ervan. Zo doen we recht aan onze klanten, aan onszelf en aan elkaar en kunnen we onze goede reputatie waar blijven maken.

Het succes van Unica begint bij ons. Bij jou en al die collega's waarmee we Unica vormen. Laten we samen de dingen goed doen en samen de goede dingen doen. Want, samen maken we de toekomst!



waarden

De essentie
van ons DNA
en onze manier
van werken

Onze waarden

Een goede, duurzame toekomst voor iedereen. Dat is waar we bij Unica in geloven en waar we iedere dag met veel plezier en toewijding aan werken. Dat doen we op basis van onze belangrijkste waarden: klantgerichtheid, resultaatgerichtheid en samenwerking. Deze waarden vormen de essentie van ons DNA en geven richting aan onze manier van werken.

Klantgericht

Onze klanten staan centraal in ons handelen en wij meten ons succes af aan hun tevredenheid en succes. We zijn een betrokken partner, leven ons in, zijn altijd dichtbij en komen samen tot oplossingen die de verwachtingen overtreffen. Daarbij houden we ons altijd aan onze afspraak. Dat is onze belangrijkste taak.

Resultaatgericht

We gaan voor zichtbaar resultaat. Stellen onszelf steeds de vraag: wat willen we bereiken en hoe kunnen we dat het beste doen? We richten ons op concrete doelstellingen en geven niet op bij tegenslag, maar houden de uitgezette lijn voor ogen. Zo boeken we resultaat op het vlak van klanttevredenheid, omzet, efficiency en kwaliteit, maar ook op het gebied van werkplezier, persoonlijke groei en zelfontplooiing.

Samenwerking

Bij Unica werken we in teams waarbinnen iedereen zijn eigen unieke, waardevolle inbreng heeft. We willen elkaar inspireren, van elkaar leren en elkaar helpen. Als we effectief en positief met elkaar samenwerken, stralen we dat uit naar onze klanten en naar elkaar. Samen zorgen we voor een goede werksfeer en een excellente klantbeleving.



Gedragcode

De Unica Gedragcode omvat de uitgangspunten voor het gewenste gedrag van alle (ingehuurde) medewerkers van Unica, van CEO tot stagiair. Ook de arbeidsvoorwaarden en bedrijfsregelingen maken deel uit van de code. De afspraken uit de code zijn belangrijk voor een prettige en effectieve samenwerking. De Gedragcode en alle bijbehorende regelingen en beleidsdocumenten zijn altijd in de meest actuele vorm terug te vinden op UnicaNet.



“Wij gaan respectvol en betrouwbaar met elkaar om.”

Omgangsvormen

Respect voor elkaar is de basis van ons gedrag. We willen allemaal met plezier en voldoening kunnen werken. Samen zijn we verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving waarin we respectvol en betrouwbaar met elkaar omgaan. We beschermen elkaar en spreken elkaar, ongeacht functie of titel, aan op ongewenst gedrag, zoals pesten, agressie, (seksuele) intimidatie

of discriminatie. We maken geen onderscheid op basis van leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, geloof, handicap, etnische /culturele achtergrond of andere factoren. Ons management draagt actief bij aan een open cultuur waarin zaken bespreekbaar worden gemaakt.

Roken

Het is niet toegestaan om te roken in Unica ruimtes en gebouwen (waaronder productiehallen/ magazijnen/bouwketen/toiletten etc.). Ook in Unica (lease) auto's mag niet gerookt worden. Roken is alleen toegestaan op de daarvoor aangewezen plaatsen en: we roken in onze eigen tijd.

Alcohol en drugs

Er geldt binnen Unica een zero-tolerance beleid voor het gebruik van alcohol en/of drugs. Het is niet toegestaan om tijdens werktijd en/of op werklocaties alcohol of drugs te gebruiken of onder invloed hiervan werkzaamheden te verrichten.

Afspraken

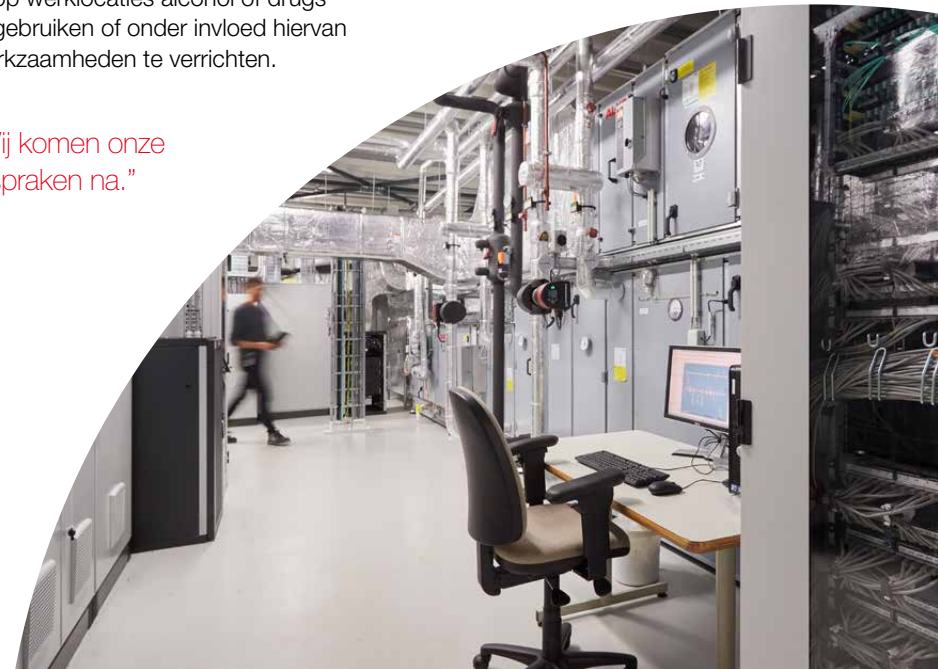
Respectvol met elkaar omgaan betekent ook dat we gemaakte afspraken nakomen. Kan een afspraak niet nagekomen worden, dan melden we dat tijdig en maken direct een andere passende afspraak. We bereiden ons goed voor, komen op tijd en vergaderen effectief. Daarbij zorgen we voor een goede bereikbaarheid en een professionele afhandeling van (voice)mailberichten.

Werktijden

Bij Unica werken we het (in de arbeidsovereenkomst) afgesproken aantal uren per dag. Directe medewerkers zijn deze uren fysiek aanwezig bij de klant. Reistijden zijn bij deze effectieve werktijd niet inbegrepen, tenzij anders overeengekomen. We passen ons aan de werktijden van de klant aan. Dus later starten, betekent later eindigen.



“Wij komen onze afspraken na.”





Vertrouwelijke informatie

Wij delen geen vertrouwelijke informatie met externe partijen of collega's die deze informatie voor de bedrijfsvoering niet noodzakelijkerwijs hoeven te ontvangen.

Vertrouwelijke informatie is waardevolle bedrijfsinformatie die mogelijk een concurrentievoordeel voor derden oplevert. Hieronder valt alle niet-openbare informatie die nuttig kan zijn voor concurrenten en/of schade kan toebrengen aan Unica, onze klanten, zakenpartners en medewerkers.

Onder vertrouwelijke informatie worden ook de persoonsgegevens van medewerkers, klanten en zakenpartners verstaan.

Bedrijfsmiddelen

Wij gaan zorgvuldig en op een goede manier om met de bedrijfsmiddelen van Unica. Dit zijn middelen die Unica aan ons ter beschikking stelt zoals gereedschap, telefoons, bedrijfsauto's en computers, maar ook minder tastbare middelen als innovaties, intellectueel eigendom en knowhow. We gebruiken de bedrijfsmiddelen binnen de afgesproken regels en beschermen deze zo goed mogelijk tegen verlies, beschadiging, diefstal, misbruik en verduistering. Ook met de middelen van derden, zoals zakenpartners, klanten en andere medewerkers, gaan wij netjes en respectvol om.



Wij werken
veilig, gezond
en milieu-
verantwoord

Veiligheid, gezondheid en milieu

De veiligheid en gezondheid van onze medewerkers en omgeving heeft onze allerhoogste prioriteit. Wij nemen daarom zelf de verantwoordelijkheid om veilig, gezond en milieuverantwoord (vgm) te werken en voelen ons medeverantwoordelijk voor het VGM-werken van anderen.

UnicaNet:

➤ *Beleidsverklaring
QHSE*

Gezien de aard van de werkzaamheden van Unica in met name de bouw- en installatietechniek, besteden we extra veel aandacht aan een veilige werkomgeving. We zorgen dat we altijd aan alle regels voldoen en beschikken over de benodigde veiligheidscertificaten. Alles over VGM-werken kun je vinden op UnicaNet, QHSE (o.a. het blauwe boekje).



Communicatie en databeheer

E-mailverkeer, telefonie en social media

Unica-collega's belasten elkaar niet onnodig met e-mails. Daarom mailen we enkel naar direct betrokkenen en vermijden zoveel mogelijk CC'tjes. Bij afwezigheid zorgen we voor een automatisch afwezigheidsbericht met doorverwijzing.

UnicaNet:

- *Bewaar- en Verwijderbeleid*
- *Policy Statement informatiebeveiliging*
- *Privacybeleid*
- *Protocol Datalekken*
- *Quick Reference Card Security*

De centrale receptie van Unica heeft graag de handen vrij om (toekomstige) klanten te woord te staan. Daarom bellen wij elkaar rechtstreeks. Om goed bereikbaar te zijn, zorgen we dat onze gegevens altijd up-to-date zijn in de daarvoor beschikbare systemen.

Incidenteel privégebruik van telefoon of computer is toegestaan zolang dit geen hinder, vertraging of schade oplevert voor Unica. Daarnaast hebben we bellimieten afgesproken die je kunt terugvinden in de arbeidsvoorwaarden en op UnicaNet. Bij overmatig privégebruik kunnen er kosten in rekening worden gebracht.

Cyber security

Unica beschermt zijn (elektronische) bedrijfsgegevens en -systemen zo goed mogelijk tegen schadelijke aanvallen, datalekken en verkeerd gebruik. Ook jij speelt hierin een belangrijke rol. Om ervoor te zorgen dat onbevoegden geen toegang krijgen tot onze bedrijfsinformatie en -systemen, werken we met praktische, algemene regels ten aanzien van o.a. wachtwoorden, apparatuur en dataopslag. Binnen specifieke Unica-bedrijven kunnen hiervoor aanvullende regels gelden.

Privacy

Wij respecteren de privacyrechten van elkaar, van onze medewerkers, opdrachtgevers, onderaannemers, leveranciers en andere zakenpartners. Het beschermen van deze rechten heeft hoge prioriteit. Wij behandelen persoonsgegevens zorgvuldig en verantwoord en beperken de toegang tot privacygevoelige informatie tot de strikt noodzakelijke personen. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt op de in ons beleid vastgelegde wijze.

Integriteit

Als betrouwbare technisch partner en werkgever streeft Unica een hoge standaard van integriteit na. Dit houdt in dat we op een eerlijke, transparante en betrouwbare manier zakendoen en daarbij altijd de wet- en regelgeving en interne voorschriften naleven.

Sponsoring, liefdadigheid en politieke bijdragen

Bij de selectie van sponsoring- en/of liefdadigheidsprojecten gaan we zeer zorgvuldig te werk. Zo moeten onze bijdragen altijd transparant zijn en mogen ze nooit ingezet worden om mensen te beïnvloeden en/of oneigenlijk voordeel te behalen (zoals klanten winnen/behouden). Bij iedere sponsoring wordt een schriftelijke overeenkomst opgemaakt waarin wordt beschreven wat de sponsor heeft toegezegd en wat de tegenprestaties van de ontvanger zijn.

Binnen Unica geven wij nooit financiële of andere bijdragen aan politici, politieke partijen of personen die verkozen willen worden.

“Wij gaan zorgvuldig om met relatiegeschenken en uitnodigingen.”

Relatiegeschenken en uitnodigingen

Unica bouwt aan sterke, duurzame relaties met klanten en partners. Om te voorkomen dat er een verkeerde indruk ontstaat, gaan we altijd bewust, zorgvuldig en transparant om met het

aanbieden en aannemen van geschenken en uitnodigingen. Deze moeten gepast zijn voor de situatie en mogen onze zakelijke en/of persoonlijke beslissingen niet beïnvloeden.

Uitgangspunt is dat we geen geschenken of uitnodigingen aanbieden of aannemen die een hogere waarde vertegenwoordigen dan € 100,-. Ook vermijden we geschenken die nadelig of schadelijk kunnen zijn voor Unica, jezelf of de ontvanger. Twijfel je over de waarde of zuiverheid van geschenken/uitnodigingen? Bespreek dit dan altijd met jouw leidinggevende.

Belangenconflicten

Wanneer persoonlijke, sociale of financiële activiteiten of relaties invloed (lijken) te hebben op onze zakelijke beslissingen, is er sprake van een belangenconflict. Het is belangrijk dit in een vroeg stadium bespreekbaar te maken, want zelfs de schijn van belangenverstremgeling kan al schadelijk zijn voor jouw reputatie en die van Unica. Dit moeten we samen te allen tijde voorkomen. Heb je het vermoeden van belangenverstremgeling of zit je met een dilemma, bespreek dit dan met jouw leidinggevende.

integriteit

Mededinging

Wij streven naar eerlijke concurrentie. Unica wil niet betrokken zijn bij besprekingen of besluiten die op gespannen voet staan of in strijd zijn met de regels van het mededingingsrecht. Concurrentiebeperkend gedrag dient te allen tijde te worden voorkomen.

Illegale activiteiten, witwassen en onregelmatige transacties

Unica wil voorkomen dat zijn diensten worden gekocht of verkocht met middelen die uit illegale activiteiten zijn verkregen of bedoeld zijn om illegale activiteiten te financieren. Denk hierbij aan het witwassen van geld of financiering van criminaliteit. Iedere betrokkenheid bij deze illegale activiteiten moeten we voorkomen en vermijden. Blijf alert op zaken die niet pluis lijken te zijn, zorg dat je jouw klant goed kent en informeer direct jouw leidinggevende als je vermoedt dat een voorgestelde transactie of handeling niet tot de normale bedrijfsvoering behoort. Denk hierbij aan contante transacties, betalingen via een groot aantal tussenpersonen of betalingen aan onbekende organisaties.

“Wij doen zaken op eerlijke, wettige wijze.”

Fraude, omkoping en corruptie

Wij geloven in integer en eerlijk zakendoen onder alle omstandigheden. Dit verwachten we van onszelf, maar ook van onze klanten en partners. Fraude, omkoping en corruptie zijn illegaal en in iedere vorm onaanvaardbaar. Onder frauduleus gedrag verstaan we gedrag

dat bedoeld is om anderen te bedriegen of te misleiden. Het is dus niet toegestaan om:

- Facturen of andere documenten te vervalsen;
- Anderen te bedriegen of misleiden;
- Goederen die toebehoren aan Unica of anderen te stelen of verduisteren;
- Te helpen bij illegale transacties van welke aard dan ook.

Omkoping, oneigenlijke voordelen en corruptie hebben ten doel oneerlijke (zakelijke) voordelen te verkrijgen, bijvoorbeeld door het betalen van (ongewoon) hoge provisies en kosten, het aanbieden van kortingen, giften, diensten of het doen van beloften. Omkoping is een misdrijf en kan aanzienlijke gevolgen hebben voor Unica en voor jou als persoon. Als personen die diensten aan Unica of namens Unica leveren corrupt handelen, is Unica ook schuldig aan corruptie. Derden die diensten aan ons of namens ons leveren mogen daarom alleen worden aangesteld na zorgvuldige risicobeoordelingen en onderzoek.

Heb jij het vermoeden van illegale (witwas)praktijken, fraude of corruptie, dan ben je **verplicht** dit te melden bij de Compliance Officer.

Contact:

➔ Compliance Officer

➔ HR Services

hrmbackoffice@unica.nl
(038) 456 09 20

Social Media richtlijnen

Social media bieden kansen om te laten zien dat je trots bent op je werk en kunnen bijdragen aan een positief imago van Unica. Onder social media vallen bijvoorbeeld: LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram en YouTube.

Deze richtlijnen zijn bedoeld voor werkgerelateerde berichten. Weblogs, fora en netwerken waar je alleen als privépersoon actief bent – over hobby, familie en andere activiteiten, die geen raakvlak hebben met de werksituatie – vallen hier niet onder. Maar als je actief bent op social media, kan er een overlap zijn tussen werk en privé. Wanneer je twijfelt, overleg dit dan met jouw leidinggevende.

1. Als medewerker mag je berichten plaatsen over Unica, mits die informatie niet vertrouwelijk is en Unica niet schaadt. Het is niet toegestaan om vertrouwelijke of andere werkgerelateerde informatie te delen als daar geen toestemming voor is verleend. Voor het publiceren van (video)opnames, foto's of gesprekken vraag je eerst toestemming aan jouw leidinggevende of de daarvoor verantwoordelijke afdeling of persoon.
2. Plaats je foto's of video-opnames in je bericht? Hou dan rekening met het portretrecht en de AVG! Als er andere personen in beeld zijn, is het niet toegestaan om het beeldmateriaal te delen als je geen toestemming hebt van de betrokkenen.
3. Het is niet toegestaan om vertrouwelijke en/of schadelijke informatie te delen over klanten, partners of leveranciers. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen informatie over het product en de persoon of het bedrijf. Het is uitsluitend toegestaan om andere informatie over klanten, partners of leveranciers te delen als zij daar toestemming voor hebben gegeven en er geen contractuele beperkingen zijn. Wanneer je twijfelt, overleg dit dan met jouw leidinggevende.
4. Wees extra voorzichtig bij het publiceren over of reageren op een klant of concurrent en ga niet met hen in discussie. Reacties kunnen nadelige gevolgen hebben voor Unica, bijvoorbeeld doordat deze verkeerd worden opgevat of niet goed onderbouwd zijn. Heeft iemand kritiek op Unica naar aanleiding van jouw bericht? Overleg dan altijd met corporate marketing.
5. Indien je een bericht plaatst op een website of social media over een onderwerp dat te maken kan hebben met Unica, dan doe je dit op persoonlijke titel en niet namens Unica. Namens Unica spreken

mag alleen in overleg met en na toestemming van corporate marketing. Als dat wordt toegestaan, vermelden medewerkers altijd hun organisatie en functie

6. Directieleden, managers, leidinggevenden, stafleden en degene die namens de organisatie het beleid en de strategie uitdragen hebben een bijzondere verantwoordelijkheid bij het gebruik maken van social media. Voor sommige functies geldt dat iemand altijd wordt gezien als Unica-vertegenwoordiger – ook als hij een privémening verkondigt. Op grond van hun positie moeten medewerkers nagaan of zij op persoonlijke titel kunnen publiceren.
7. Je bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten die je plaatst. Wees je er verder van bewust dat wat op internet gepubliceerd is, voor langere tijd openbaar zal zijn en gevolgen kan hebben voor de privacy.
8. Wanneer een online discussie dreigt te escaleren, neem dan direct contact op met corporate marketing en overleg over de te volgen strategie.
9. Bij twijfel over een publicatie of over de raakvlakken met Unica adviseren wij je contact te zoeken met corporate marketing

Contact:

➤ *Corporate Marketing & Communicatie*
marketing@unica.nl





Houd je aan de code

De Unica Gedragscode is meer dan een set met regels. Het is de manier waarop we met elkaar willen werken. In een prettige, eerlijke en veilige omgeving, waarin iedereen zich vrij voelt om zich uit te spreken. Hier zijn we allemaal verantwoordelijk voor, dus spreek elkaar ongeacht functie of positie aan op het naleven van de code en wees aanspreekbaar op je eigen gedrag.

We verwachten van jou dat je de Gedragscode kent, begrijpt en naleeft. Denk na over hoe de code op jouw dagelijks werk van toepassing is. Neem verantwoordelijkheid voor je eigen handelen en gebruik je gezonde verstand in situaties waarin de code niet voorziet. Kortom: denk na en probeer altijd het goede te doen.

Wat we niet van je verwachten, is dat je alles in je eentje oplost. Doe dat dus ook niet. Maak dilemma's of ingewikkelde situaties bespreekbaar.

Spreek je uit

Spreek je uit als je bezorgd bent over gedrag wat in strijd is met normen, waarden en regels uit de code en bespreek (mogelijke) schendingen zo snel mogelijk met jouw leidinggevende. Wanneer dit ongepast lijkt of wanneer je vindt dat jouw leidinggevende hier niet adequaat op reageert, kun je ervoor kiezen om een melding te doen.

- Voor **arbeidsconflicten** verwijzen wij je naar jouw HR-adviseur of een leidinggevende. Als je vindt dat er geen passende maatregelen worden genomen, verwijzen wij je naar het Beleid Arbeidsconflicten.
- Voor **ongewenste omgangsvormen** verwijzen wij je naar het Beleid Ongewenste Omgangsvormen. In dit document lees je bij wie je terecht kunt met jouw verhaal en hoe je een melding kunt doen als je ongewenst gedrag ervaart ten aanzien van jezelf of een collega.
- Voor **zakelijke misstanden of integriteitsincidenten** verwijzen wij je naar de Compliance Officer. De Compliance Officer kan besluiten om een onafhankelijk onderzoek in te stellen.

Wanneer je te goeder trouw een melding doet m.b.t. integriteit of ongewenste omgangsvormen, waarborgt Unica dat je op geen enkele wijze wordt benadeeld. Zo zorgen we ervoor dat iedereen zich veilig en zonder voorbehoud kan uitspreken.

Schending van de code

De gevolgen van het schenden of niet-nakomen van wet- en regelgeving en de Gedragscode, maar ook van het niet melden van een schending, kunnen ernstig zijn. Het kan leiden tot reputatieschade voor Unica, (persoonlijke) aansprakelijkheid, gevangenisstraf en boetes. Maar ook tot disciplinaire arbeidsvoorwaardelijke maatregelen voor medewerkers, waaronder bijvoorbeeld een verbeteringsmaatregel, financiële maatregel en in ernstige gevallen ontslag.

Contact over de gedragscode

Heb je algemene vragen over de Gedragscode, neem dan contact op met HR Services.

Vragen die te maken hebben met het voldoen aan wet- en regelgeving in combinatie met de Gedragscode, kunnen worden neergelegd bij de Compliance Officer.

UnicaNet:

- *Beleid Arbeidsconflicten*
- *Beleid Ongewenste omgangsvormen*
- *Meldregeling Integriteit*

Notities

unica

De Wel 15
3871 MT Hoevelaken
Postbus 202
3870 CE Hoevelaken

T (033) 247 80 80
E info@unica.nl
W unica.nl

