



Bedrijfs- en gedragcode 2020

Stadsbank
Oost Nederland

Beste collega,

Deze bedrijfs- en gedragscode is opgesteld om duidelijkheid te verschaffen over de regels en afspraken die wij met elkaar binnen onze organisatie nakomen. Met dit document krijg je duidelijkheid over waarvoor wij als organisatie staan, hoe dit tot uiting komt op de werkvloer en wat daarbij de onderliggende overtuigingen zijn. Deze bedrijfs- en gedragscode is van toepassing voor alle werknemers met een aanstelling bij Stadsbank Oost Nederland of werknemers werkzaam via een flexibel contract .

Stadsbank Oost Nederland is als dienstverlener een deskundige en betrouwbare steun en toeverlaat voor mensen met financiële problemen. Onze missie om eigen kracht van mensen te versterken en hen financiële stabiliteit te bieden. Dat doen wij vanuit een transparante en professionele dienstverlenende organisatie. Samen met klanten gaan wij op zoek naar de beste oplossing voor hun financiële problemen. Hierin vervult iedere medewerker een sleutelrol.

Al onze werknemers zijn vertegenwoordiger en ambassadeur van Stadsbank Oost Nederland. Wees je er daarom van bewust dat klanten, gemeenten, netwerkpartners en leveranciers zo naar je kijken. Behandel een ieder, klant, partner, collega, met respect. Samen zorgen we voor een goede sfeer in de organisatie. We verwachten dan ook van iedereen dat we elkaar aanspreken en zaken tijdig bespreekbaar maken. We handelen altijd vanuit onze kernwaarden: transparant, klantgericht, innovatief en omgevingssensitief.

Deze bedrijfs- en gedragscode heeft een onbepaalde geldigheidsduur en is dynamisch. Na instemming van onze OR kan deze tussentijds wijzigen. Hierover word je dan uiteraard geïnformeerd. Je vindt de meest recente versie altijd terug op ons intranet.

Tot binnenkort!

Inhoud bedrijfs- en gedragscode

1.	Verplichtingen werkgever en werknemer	3
2.	Aangaan, wijzigen en beëindigen aanstelling en/of benoeming	3
3.	Nevenwerkzaamheden	3
4.	Werktijden, pauze, overwerken en bereikbaarheid	3
5.	Opleiden en ontwikkelen	4
6.	Vakantie en verlof	4
7.	Verzuim en bedrijfsongevallen	5
8.	Vertrouwelijke informatie	5
9.	Communicatie en social media	5
10.	Huisregels.....	6
11.	Sancties	7
12.	Geldigheid	7

1. Verplichtingen werkgever en werknemer

Stadsbank Oost Nederland heeft een zorgplicht voor haar werknemers. Een goede werkgever gedraagt zich behoorlijk, maakt geen misbruik van bevoegdheden, respecteert rechten en het privéleven van werknemers, zorgt voor goede omstandigheden en een veilige werkomgeving. Deze bedrijfs- en gedragscode is ook onderdeel van deze zorgplicht.

Iedere medewerker heeft de plicht om zijn werk goed, betrokken en gewetensvol uit te voeren. Je hoort je bewust te zijn van je verantwoordelijkheden en, ook als het lastig is, het juiste te doen. Dit doet een beroep op jouw oordeelsvermogen: iedere situatie is anders. Wij verwachten dat jij jouw eigen verantwoordelijkheid neemt en dat wij daarop mogen toetsen.

2. Aangaan, wijzigen en beëindigen aanstelling en/of benoeming

Aangaan

Werknemer ontvangt een schriftelijke, door de werkgever ondertekende en gedateerde, aanstelling in algemene dienst bij Stadsbank Oost Nederland inclusief benoeming in de functie. Hierin zijn o.a. de aard van de aanstelling, contracturen per week, functie en maandsalaris opgenomen. Aanvullende regelingen en arbeidsvoorwaarden zijn te vinden in onze CAO. Wij volgen de Enschedese Arbeidsvoorwaardenregeling (EAR). Een recente, geldige Verklaring Omtrent gedrag is een voorwaarde bij indiensttreding.

Stadsbank Oost Nederland en haar werknemers moeten bepaalde wet- en regelgeving toepassen. Belangrijk is daarom dat de medewerker:

- Niet handelingsonbekwaam is / onder curatele staat.
- Niet onder beschermingsbewind meerderjarigen staat.
- Niet verkeert in staat van faillissement.
- Geen schuldsaneringsregeling natuurlijke personen op zichzelf van toepassing heeft.
- Aangeeft wanneer familie en/of (ex-)partner verkeert in schuldhulpverleningstraject

Wijzigingen hierin meld je bij je manager. Samen zoeken jullie naar een oplossing.

Wijzigen

Wijzigingen in de aanstelling en/of benoeming worden altijd schriftelijk, middels een brief, vastgelegd aan de werknemer.

Beëindigen

Beëindiging aanstelling kan op verzoek werknemer of middels een overeenkomst met wederzijds goedvinden. Bij het bereiken van de AOW leeftijd, ontslag op staande voet en overlijden medewerker wordt de aanstelling ook beëindigd.

3. Nevenwerkzaamheden

Voor (on)betaalde werkzaamheden, ook bestuursfuncties, moet iedere werknemer toestemming vragen. Deze kan worden geweigerd wanneer er sprake is van belangenverstremming of -conflicten. Wanneer de indruk kan ontstaan dat de eigen taak niet zorgvuldig kan worden uitgevoerd kan ook toestemming voor nevenwerkzaamheden worden geweigerd. Mogelijk is dat nevenwerkzaamheden zodanig omvangrijk zijn dat deze in combinatie met de eigen taak tot praktische problemen leidt. In overleg zijn er mogelijkheden, hierbij is openheid essentieel.

Wat kan niet? Een medewerker met een eigen bedrijf op het gebied van beschermingsbewind, naast de functie van bewindvoerder of budgetconsulent bij Stadsbank Oost Nederland. Wat kan wel? Een medewerker die, met toestemming, een aantal uur per week als bedieningsmedewerker in de horeca werkt.

4. Werktijden, pauze, overwerken en bereikbaarheid

Werktijden

Een fulltime functie bedraagt 36 uur per week. Bij de indeling hiervan wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de persoonlijke situatie van de werknemer. Wij hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

- Werkdagen starten tussen 7.30 uur en 9.00 uur tot maximaal 18.30 uur. Een werkdag duurt maximaal 8 uur (uitzonderingen in afstemming met manager).
- Bij uitzondering vinden werkzaamheden plaats in het weekend. Eventuele toeslagen zijn terug te vinden in onze CAO.
- In beginsel wordt thuiswerken incidenteel toegestaan, wanneer de bezetting dit toelaat en dit is afgestemd met de manager. Een werknemer is zelf

verantwoordelijk voor een geschikte werkplek en zorgt ervoor dat hij bereikbaar is via telefoon of e-mail.

- Iedere werknemer is verantwoordelijk voor juiste en tijdige communicatie van werktijden aan teamleden (ook bij thuis werken).
- Reguliere werktijden zijn door de werkgever, redelijkerwijs, te wijzigen indien het bedrijfsbelang hierbij gebaat is. Een verzoek tot aanpassing van het aantal uren per week door de werknemer wordt tijdig met de manager besproken.

Pauze

Dagelijks neemt iedereen minimaal een half uur pauze tussen 12.00 uur en 14.00 uur. Deze breng je door in een andere ruimte dan je werkplek, bijvoorbeeld in onze kantine op de 2^e verdieping. In ons pand bevinden zich koelkasten. Deze worden regelmatig schoongemaakt, waarbij de inhoud (indien noodzakelijk) wordt weggegooid. Haal etenswaren tijdig uit de koelkast. Eten en drinken doen we niet in het zicht van onze klanten.

Overwerken

Overwerk betekent dat je langer werkt dan het aantal uren dat je per week zou moeten werken volgens je aanstelling of contract. Overwerken willen wij zoveel mogelijk vermijden, maar is soms noodzakelijk. Overwerk wordt altijd in overleg met de manager verricht. Je vraagt deze aan via YouForce als 'tijd-voor-tijd' en neem je op in het jaar van opbouw.

Bereikbaarheid

Voor onze klanten zijn wij (telefonisch) bereikbaar van 9.00 uur tot 16.00 uur. Alle teams zijn intern bereikbaar van 9.00 uur tot 17.00 uur. Daarom moet er per team voldoende bezetting zijn op deze momenten. Ieder team heeft afspraken gemaakt over beschikbaarheid en eventuele vervanging.

5. Opleiden en ontwikkelen

Opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden

Stadsbank Oost Nederland biedt elke medewerker de mogelijkheid om het beste uit zichzelf te halen, daarmee is rekening gehouden in onze capaciteit. Onze eigen Stadsbank Academie biedt trainingen die zijn afgestemd op wat jij nodig hebt om in beweging te blijven. Waardevolle inzichten en praktische tools die je op de direct kunt inzetten. Groeien: zowel op de werkvloer als privé.

Uitgangspunten van ons opleidingsplan zijn:

- Werkgever gaat er vanuit dat iedere werknemer zich wil ontwikkelen, daarvoor bieden wij kansen en mogelijkheden door o.a. onze Stadsbank Academie.
- Onze Stadsbank Academie is gericht op het aanleren en vergroten van kennis, zelfkennis en vaardigheden om verantwoordelijkheden te kunnen dragen en specialistische kennis te verwerven.

Studiekostenregeling

Onze studiekostenregeling is van toepassing op alle werknemers met een aanstelling bij Stadsbank Oost Nederland, van wie de proeftijd is verlopen. Deze regeling kan voorzien in kosten van opleiding van een officieel erkend opleidingsinstituut. In overleg met de manager wordt bekeken welk deel voor rekening van de werkgever komt en welk deel voor de rekening van de werknemer. Een verzoek tot het volgen van een opleiding moet worden ingediend bij de manager. Samen met HR toetst de manager de aanvraag op de volgende criteria:

- Studie moet van belang zijn voor de huidige en/of toekomstige werkzaamheden van de werknemer, als ook voor de werkgever.
- Inhoud van de studie moet overeenkomen met het doel van de studie.
- Resultaten van de studie moeten controleerbaar zijn.
- Slagingskans voor werknemer moet reëel zijn.

Meer informatie over de studiekostenregeling of een terugbetalingsregeling en terugvordering is op te vragen bij de HR-afdeling.

6. Vakantie en verlof

Vakantie

Iedere werknemer met een fulltime dienstverband heeft recht op 22 vakantiedagen (20 wettelijke vakantiedagen en 2 bovenwettelijke vakantiedagen) op jaarbasis (1 januari t/m 31 december). Bij parttime werknemers wordt dit saldo naar rato van het aantal contracturen berekend. Deze vakantiedagen zijn exclusief extra verlofdagen die verbonden zijn aan de leeftijd van de medewerker. Hierover is meer informatie te vinden in onze CAO. Er gelden een aantal uitgangspunten:

- Werknemer en werkgever gaan er vanuit de toegekende vakantie uren binnen het kalenderjaar worden opgenomen.
- Het restant wettelijke vakantiedagen mag maximaal 1 jaar worden meegenomen. Het restant bovenwettelijke vakantiedagen mag maximaal 5 jaar worden meegenomen.

Verlof aanvragen

- Werknemer zorgt zelf voor afstemming rondom teambezetting voordat een verlofaanvraag bij zijn coördinator / manager wordt ingediend.
- Verlofdagen moeten van tevoren mondeling worden aangevraagd. Deze aanvraag wordt vervolgens af- of goedgekeurd door de coördinator of manager. Daarna dien je je aanvraag in via YouForce.
- Werkgever is niet aansprakelijk voor financiële gevolgen van annuleringskosten van reeds geboekte vakanties, indien de geboekte periode niet is goedgekeurd door de werkgever.

Bijzonder verlof

Onze CAO biedt mogelijkheden tot het toekennen van bijzonder verlof. Meer informatie hierover is te vinden in onze CAO of op te vragen bij onze HR-afdeling.

7. Verzuim en bedrijfsongevallen

Verzuim

Een ziekmelding doe je altijd telefonisch bij jouw manager en coördinator tussen 8.00 uur en 8.30 uur. Stadsbank Oost Nederland is verantwoordelijk voor het creëren van een veilige en fijne werkomgeving. Een omgeving waarin jij gezond en met plezier kunt werken. In het geval je dreigt uit te vallen willen wij je, waar mogelijk, goed begeleiden. Meer informatie hierover vind je in ons verzuimprotocol.

Bedrijfsongevallen

In het geval van een bedrijfsongeval moet hiervan altijd melding worden gemaakt bij onze HR-afdeling en adviseur facilitaire zaken.

8. Vertrouwelijke informatie

Stadsbank Oost Nederland voldoet aan de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Er is vastgelegd welke gegevens wij van onze klanten mogen administreren en uitwisselen met bevoegde instanties. Hierin heb jij ook verplichtingen als het gaat om het beschermen van persoonsgegevens. Meer informatie hierover vind je op ons intranet.

Op grond van onze CAO geldt voor alle werknemers geheimhoudingsplicht. Vanzelfsprekend is zorgvuldigheid geboden bij het bewaren van informatie en

geven van toegang tot de computer op de werkplek. Werknemers moeten zich ervan bewust zijn over de wijze waarop zij informatie via e-mail of internet verspreiden. Misbruik van informatie voor privédoeleinden is uiteraard niet toegestaan. Werknemers van Stadsbank Oost Nederland zijn gehouden aan strikt vertrouwelijke behandeling van gegevens die aan hem/haar worden verstrekt. In dat kader zal de medewerker onder andere:

- Geen klantgegevens aan derden verstrekken (tenzij hiervoor expliciet toestemming is gegeven door de klant of in het geval de klant een overeenkomst (BBR of SHV) heeft ondertekend).
- Geen goederen, cadeaus, schenkingen, erfenis of andere zaken van een klant aanvaarden (met uitzondering van de in huisregels (10) genoemde zaken).
- Het beheer over goederen en vermogen van klanten op geen enkele wijze voor eigen voordeel benutten.
- Geen klantgegevens inzien als dit beroepshalve niet nodig is.

Buiten en tijdens werktijd is het niet de bedoeling dat werknemers een (persoonlijke) relatie onderhoudt met een klant die zij begeleiden. Als het gaat om familie / vrienden / mensen van verenigingen / etc. draag je de case over aan één van je collega's en licht je toe waarom. Het kan dus niet zo zijn dat een werknemer de intake verzorgt of het budgetplan opstelt van zijn/haar buurvrouw, zwager of teamgenoot van de voetbal. Dit wil niet zeggen dat je geen klanten mag kennen van de Stadsbank of niet met hen mag omgaan. Het gaat er alleen om dat je zaken en privé gescheiden houdt.

9. Communicatie en social media

Stadsbank Oost Nederland hanteert een aantal uitgangspunten voor uitgaande (online) communicatie:

- Je bent ambassadeur van je organisatie, ook online.
- Houd je deelname zorgvuldig, gericht en gedoseerd (wees je bewust van onze doelgroep).
- Bestaande (gedrags)regels gelden ook online.
- Bewaak onderscheid tussen privépersoon en ambtenaar in functie (wees je bewust dat klanten je via internet kunnen vinden wanneer alles openbaar is).

Op ons intranet vindt je onze gedetailleerde richtlijn voor externe communicatie en het gebruik van internet en e-mail.

10. Huisregels

Professionele houding en uitstraling

Stadsbank Oost Nederland is een professioneel en zakelijk dienstverlener. Onze klanten worden dan ook correct behandeld. Onze medewerkers zien er representatief, verzorgd en netjes uit.

Stadsbank Oost Nederland laat jou vanzelfsprekend vrij in jouw privéleven. Zij wil zich hier uitdrukkelijk niet mee bemoeien. Desondanks kunnen wij wel hinder ondervinden van handelingen buiten jouw diensttijd. Daarom verzoeken wij je te waken voordat een privéhandeling onze organisatie direct schade kan toebrengen (bijvoorbeeld het plaatsen van berichten via social media of het plegen van strafbare feiten). Dit heeft vaak ook tot gevolg dat het onderling vertrouwen tussen werkgever, werknemer en collega's wordt geschaad.

Orde en netheid

Onze werkplekken zijn flexibel. Je deelt jouw werkplek dus met je collega's. Wij werken daarom volgens het 'clean-desk principe'. Iedere werknemer is dan ook verantwoordelijk voor de orde en netheid op de werkplek. Dit houdt in dat aan het einde van de werkdag het bureau en de werkplek zijn opgeruimd. Met elkaar zorgen we er op deze manier voor dat iedereen een fijne en schone werkplek heeft. We zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor onze gezamenlijke ruimtes, zoals de kantine, toiletten en onze vergaderruimtes.

Roken

Het is niet toegestaan om, op of rondom de locaties (binnen een straal van 50 meter) van Stadsbank Oost Nederland te roken. Roken doe je in eigen (pauze) tijd.

Alcohol en drugs

Voor wat betreft alcohol en drugs (en hiervan nog onder invloed zijn) onder werktijd wordt een zero tolerance beleid gehanteerd. Indien een werknemer toch onder invloed op de werkplek verschijnt wordt hem de toegang tot het pand ontzegd. Daarbij worden er in overleg passende maatregelen genomen.

Seksuele intimidatie, agressie en geweld

Stadsbank Oost Nederland heeft een eigen agressieprotocol opgesteld. Deze is te vinden op ons intranet. Op voorhand is dit een zero tolerance beleid. Bij overtreding worden passende maatregelen getroffen.

Vertrouwenspersonen en regeling klokkenluiders

In het geval van een lastige situatie of bij het vermoeden van een misstand is het gebruikelijk dit bij de betreffende manager te melden. Is dit niet wenselijk? Dan kun je dit doen bij de vertrouwenspersoon. Overleg met hem/haar of de melding officieel ingediend moet worden. Als vertrouwenspersonen voor onze organisatie zijn twee externe personen aangesteld. Zij waarborgen privacy en desgewenst geheimhouding. Voor de regeling rondom klokkenluiders geldt een eigen proces. In situaties waarin overleg niet mogelijk is of niet heeft geleid tot resultaat, kan de medewerker zich opstellen als 'klokkenluider'. Er moet dan sprake zijn van een misstand met ernstige feiten. Meer informatie en contactgegevens vind je op ons intranet.

Bedrijfsmiddelen

Het is in beperkte mate toegestaan om laptop en telefoon privé te gebruiken. Bij het ontvangen van een laptop of telefoon ontvang je tevens een aparte overeenkomst, waarin tevens het privégebruik aan de orde wordt gesteld. Gebruik van bedrijfsmiddelen voor het uitvoeren van nevenwerkzaamheden mag nooit.

Privéactiviteiten tijdens werktijd

In de pauze een kwartiertje op internet zoeken naar privéinformatie is prima. Urenlang onder werktijd surfen naar vakanties niet. Voor het grijze gebied geldt geen harde regel. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om via het computernetwerk van Stadsbank Oost Nederland teksten en plaatjes te bekijken en/of te verspreiden die kwetsende humor, porno of (extreme) politieke uitingen bevatten. Het kopiëren van software is eveneens niet toegestaan, dit valt onder diefstal.

Aannemen van geschenken of uitnodigingen

Het is geen probleem dat bedrijven en klanten soms hun waardering laten blijken via cadeaus. Integendeel: tevreden klanten zien we graag! We moeten alleen wel voorkomen dat de indruk ontstaat dat het geven van een geschenk leidt tot bevoorrechtiging van de gever. Dit is natuurlijk niet altijd het geval. Daarom is gekozen voor een middenweg.

Het aannemen van geschenken is toegestaan tot een waarde van €50,- per geschenk. Het ingaan op uitnodiging moet in het belang zijn van de Stadsbank, dit kan gericht zijn op relatiebeheer. Voorwaarde is dat het geschenk / uitnodiging wordt gemeld bij de manager. Voorgenoemde mag nooit worden ontvangen op het privéadres. Het aannemen van geld mag nooit, ook niet als het gaat om een bedrag onder €50,-. Uiteraard is dit een richtlijn. In onderhandelingsituaties kan het mogelijk zijn dat het accepteren van ieder geschenk / uitnodiging verkeerde verwachtingen wekt. Afstemming met manager is dan ook altijd verplicht.

Bedrijfsinformatie

Het is niet toegestaan om, zonder vooraf te overleggen met de werkgever, bedrijfsinformatie kenbaar te maken aan derden. Hiermee wordt bedoeld op schriftelijke, mondelinge en telefonische onderzoeken of contacten met de pers.

Norm overschrijdend gedrag en strafbare feiten door klanten

Onze werknemers binnen het primair proces komen, tijdens uitoefening van hun functie, in aanraking met burgers die het niet altijd nauw nemen met de wet (verboden wapenbezit, delicten of bijstandsfraude). Stelregel is dat de medewerker zijn/haar waarneming meldt bij de manager. Mogelijk doet de manager aangifte.

Er kan ook sprake zijn van een incident. Incidenten zijn ontoelaatbare gedragingen van derden jegens medewerkers of zaken van de Stadsbank. Onder ontoelaatbare handelingen wordt onder meer verstaan: beledigen, schelden, fysiek- of verbaal bedreigen, vernielen etc. Op intranet is een sanctieprotocol te vinden waarin is aangegeven welke procedure dan gevolgd moet worden.

Klachtenreglement

Stadsbank Oost Nederland is in het bezit van een klachtenreglement. Burgers kunnen bij de voorzitter van het bestuur een klacht indienen indien zij het niet eens zijn met de handelswijze of een besluit van de Stadsbank.

11. Sancties

Bij overtreding van deze bedrijfs- en gedragscode en bijbehorende regelingen worden passende maatregelen genomen. Hierbij kun je denken aan een berisping, officiële waarschuwing, schorsing, demotie, bevrozing van salaris of oneervol ontslag. De beslissingsbevoegdheid hiervoor ligt bij de directeur van Stadsbank Oost Nederland. Je kunt hierover meer informatie vinden in onze CAO.

12. Geldigheid

Deze gedragscode is van toepassing op alle medewerkers die werkzaam zijn bij de Stadsbank. Onder medewerkers wordt ook verstaan: tijdelijk personeel, uitzendkrachten, gedetacheerden, stagiair(es) en externen. De medewerker wordt verwacht bekend te zijn met al het voorgenoemde en dat hij/zij niet in strijd hiermee zal handelen. Tevens wordt verwacht dat hij/zij specifiek zich aan de genoemde geheimhoudingsverplichtingen houdt. Daarnaast wordt verwacht dat hij/zij wijzigingen in persoonlijke omstandigheden, die betrekking kunnen hebben op onderwerpen die in de gedragscode zijn geregeld, tijdig meldt bij zijn/haar leidinggevende.