



Gedragcode integriteit

Deze gedragscode beschrijft op een herkenbare wijze thema's waarbij integriteit een rol speelt. Het gaat om kernwaarden die voor iedereen bij het CBR moeten gelden.

Inhoudsopgave gedragscode integriteit

Inleiding	C - 3
Integriteitsverklaring	C - 4
Omgaan met informatie	C - 5
Geschenken en uitnodigingen	C - 7
Eigendommen CBR	C - 10
Internet, intranet, e-mail	C - 11
Verkeersveiligheid	C - 12
Ongewenst gedrag	C - 13
Klantgerichtheid	C - 14
Nevenactiviteiten	C - 15
Collegialiteit	C - 16

[Inleiding](#)[Integriteitsverklaring](#)[Omgaan met informatie](#)[Geschenken en uitnodigingen](#)[Eigendommen CBR](#)[Internet, intranet, e-mail](#)[Verkeersveiligheid](#)[Ongewenst gedrag](#)[Klantgerichtheid](#)[Nevenactiviteiten](#)[Collegialiteit](#)

Inleiding

Deze gedragscode integriteit is bedoeld voor alle medewerkers met een arbeidsovereenkomst bij het CBR en voor alle personen die op basis van een opdracht voor het CBR werkzaam zijn.

Iedere medewerker ontvangt bij zijn aanstelling een exemplaar van deze gedragscode.

Deze gedragscode is op een populaire wijze per thema, waarbij de integriteit een rol kan spelen, beschreven en heeft als basis de integriteitdiscussies die binnen de organisatie zijn gevoerd. Bij veel thema's is dan ook een casus beschreven, met daaronder de algemene uitkomst van de discussies.

Het gaat om kernwaarden die moeten gelden voor alle medewerkers die bij het CBR werkzaam zijn. Naast deze geschreven regels, zijn er ook ongeschreven regels. De gedragscode en daarbij het gebruik van het gezonde verstand zijn richtlijn voor deze ongeschreven regels. Getracht is om zo concreet mogelijk te beschrijven welk gedrag in bepaalde situaties gewenst is.

Het CBR gaat er van uit dat deze gedragscode voor iedereen uitgangspunt is. Mocht onverhoopt worden geconstateerd dat iemand de regels uit deze gedragscode negeert dan volgen disciplinaire maatregelen. Per thema zijn deze benoemd. Ingeval van twijfel aarzel dan niet om duidelijkheid te vragen aan en te verkrijgen van je leidinggevende.

Rijswijk, maart 2011

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

Integriteitsverklaring

Het CBR is een zelfstandige organisatie en belast met een overheidstaak. Als enige organisatie in Nederland mag het CBR de rijvaardigheid en rijgeschiktheid van bestuurders van motorvoertuigen beoordelen.

De overheid vertrouwt het CBR deze taak toe in de wetenschap dat dit op een goede wijze wordt uitgevoerd.

Burgers en overheid moeten erop kunnen vertrouwen dat de kwaliteit van de examens en de beoordeling van de rijgeschiktheid goed is. Vertrouwen in de organisatie bereiken we en behouden we door integer te handelen. Integriteit is een wezenlijke voorwaarde voor vertrouwen in een organisatie.

Integriteit vereist van management en medewerkers dat zij regels naleven en geldende normen en waarden hanteren als uitgangspunt van hun handelen. Dit geldt zowel in de contacten met derden als in de samenwerking met collega's.

We moeten ons met zijn allen bewust zijn van de zegswijze 'vertrouwen komt te voet en gaat te paard.'

Integer gedrag wordt gekenmerkt door:

- Onafhankelijkheid:** Onze klanten, belanghebbenden, moeten erop kunnen vertrouwen dat het CBR niet bevooroordeeld of partijdig is. CBR-medewerkers komen op zuiver zakelijke gronden tot een oordeel en laten zich niet hinderen door persoonlijke voorkeuren en laten zich ook niet leiden door persoonlijke motieven.
- Betrouwbaarheid:** Het CBR is een organisatie die zijn afspraken nakomt. Collega's kunnen en mogen ervan uitgaan dat onderlinge afspraken worden nagekomen. Medewerkers mogen rekenen op een betrouwbare werkgever die toezeggingen nakomt. Kandidaten en overige klanten mogen rekenen op betrouwbaarheid en uniformiteit in de examens en de beoordeling van de rijgeschiktheid. Iedere kandidaat of aanvrager heeft een gelijke kans, ondanks examentijdstip, afkomst en opleider.

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

Transparantie:

Transparantie leidt tot een open communicatie. Medewerkers van het CBR zijn gericht op interne samenwerking. Dat gebeurt door de juiste collega's tijdig te betrekken en door uitwisseling van informatie en ideeën. Over gemaakte afspraken en (interne) regelgeving wordt duidelijk en helder gecommuniceerd. Kennis en informatie waarover betrokkenen uit hoofde van hun functie beschikken, wordt aangewend voor het beoogde doel. In voorkomende situaties kan geheimhouding aangaande vertrouwelijke aangelegenheden geboden zijn.

Professionaliteit:

Medewerkers van het CBR handelen vanuit vakmanschap en investeren in ontwikkeling / scholing. Het CBR zorgt voor een optimaal ontwikkelingsklimaat. Daarnaast opereren medewerkers als goede ambassadeurs van de organisatie en laten zij zich naar derden niet negatief uit over beleidsaangelegenheden.

Respect:

Medewerkers gaan respectvol met elkaar en met derden om. Medewerkers behandelen elkaar zoals zij zelf ook graag behandeld zouden worden. Medewerkers maken naar anderen toe geen onderscheid op grond van geslacht, religie, leeftijd, levensvisie, handicap, ziekte, seksuele geaardheid of andere persoonsgebonden kenmerken.

Omgaan met informatie

Binnen het CBR circuleert veel vertrouwelijke informatie, van persoonsgegevens van personeel en klanten tot medische dossiers.

Deze informatie wordt alleen gebruikt voor zover dat nodig is bij het uitoefenen van de functie en alleen door medewerkers die deze functie bekleden. Medewerkers zijn geheimhouding verplicht en hebben allemaal een geheimhoudingsverklaring getekend.

Bij ieder document, bij iedere informatie waarmee wordt gewerkt en bij alles waarover de medewerker al dan niet bedoeld wordt geïnformeerd, dient men zich af te vragen of er sprake is van geheime, gevoelige of vertrouwelijke informatie. Het is elke dag

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

opnieuw weer een persoonlijke verantwoordelijkheid om zeer zorgvuldig met de informatie om te gaan. Dus geen documenten onbewaakt op het bureau laten liggen, geen vertrouwelijk informatie aan een derden verklappen enz.

Casus

Tineke is TEC-medewerkster. Zij vindt het individuele examen erg leuk om te doen. Ze heeft vaak medelijden met dyslectische kandidaten, je ziet aan alles dat ze de stof beheersen maar ze komen toch niet goed uit de verf. Ze vertelt haar collega "Soms weet ik gewoon dat ze het antwoord weten. En dan help ik ze wel eens."

Klantgerichtheid is natuurlijk prima en dus is een goed oog voor de wensen en belangen van de klant van belang. Maar een oplossing kiezen die de kwaliteit van ons product of dienst aantast is ontoelaatbaar, het tast de validiteit van het examen aan. Het examen wordt daardoor onbetrouwbaar. Het belang van de klant is in dit geval dat hij wordt geholpen maar zou er ook een andere oplossing zijn? Kom je er niet uit bespreek dit dilemma dan eens met je leidinggevende of collega's. Integer handelen is in dit geval het zodanig handelen dat de betrouwbaarheid van het CBR onbesproken blijft en de klant met respect wordt behandeld.

Richtlijn voor het omgaan met informatie

- Je gaat binnen en buiten het CBR, zowel gedurende als na je dienstverband, zorgvuldig om met vertrouwelijke, gevoelige of geheime informatie;
- Wanneer informatie je toevallig ter oren komt, waarbij duidelijk is dat deze informatie niet voor jou bestemd is, dan ga je hier discreet mee om;
- Je gaat functioneel om met gevoelige informatie. Je respecteert de privacy van klanten, zakelijke relaties en collega's;
- Je laat geen vertrouwelijke, gevoelige of geheime informatie onbeheerd achter;
- Je zorgt er voor dat je stukken met vertrouwelijke gegevens veilig zijn opgeborgen wanneer je je werkplek verlaat en dat je computer is afgesloten;
- Je 'lekt' geen vertrouwelijke informatie naar buiten;
- Vermoedens van misstanden moeten wel veilig kunnen worden gemeld, zonder dat dit gevolgen heeft voor de positie binnen het CBR. Hiervoor geldt de regeling 'voor het melden van een vermoeden van een misstand bij Zelfstandige Bestuursorganen' (de klokkenluidersregeling);

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

- Naar buiten optreden in de zin van het verstrekken van informatie aan journalisten, het geven van interviews, poseren, meewerken aan televisie- of radioprogramma's e.d. is voorbehouden aan de afdeling Communicatie. Pas na toestemming van deze afdeling mag je ergens aan meewerken;
- Het doen van uitslatingen over het CBR in de breedste zin van het woord via Twitter of andere sociale media is niet toegestaan zonder toestemming van de afdeling Communicatie;
- Wij geven geen informatie aan de pers, tenzij met toestemming van de afdeling Communicatie. Journalisten kun je doorverwijzen naar de afdeling Communicatie.

Sancties

Bij geconstateerde overtredingen kunnen gepaste maatregelen worden genomen die kunnen variëren van een waarschuwing tot ontslag op staande voet.

Geschenken en uitnodigingen

Een lekkere vlaai van een rijkschool aannemen, ervan genieten, een uitnodiging van een rijkschool voor een borrel, een kandidaat die bloemen overhandigt aan de examinator omdat hij geslaagd is voor het rijbewijs, een kerstgeschenk van een uitzendbureau of andere externe relatie vanwege de prettige samenwerking...

Allemaal attenties die wellicht zonder bijbedoelingen aan de examinator of andere functionaris worden aangeboden, maar waarbij naar derden in ieder geval een schijn van partijdigheid gewekt kan worden.

Een schijn van partijdigheid kan een deuk opleveren in het vertrouwen van het CBR.

Waar ligt de grens?

Casus

Je bent examenmanager en bezoekt de autoRAI. Ineens kom je een paar collega's tegen. Je wist niet dat ze ook naar de RAI zouden gaan, maar je vindt het wel leuk om ze hier tegen te komen. Ze vertellen je dat ze zijn uitgenodigd door een rijkschoolhouder en dat ze als ze hier alles hebben gezien ze straks ook nog even ergens een hapje gaan eten. De rijkschoolhouder trakteert.

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

Het is moeilijker om objectiviteit te bewaren en je onafhankelijk op te stellen wanneer je de relatie met een rijsschoolhouder zo onderhoudt. Dergelijk gedrag is dus ontoelaatbaar. Ook al ga je er zelf heel integer mee om; er is een risico dat anderen die het zien er een verkeerde conclusie aan verbinden. Integer gedrag gaat in dit geval niet alleen over je intenties, maar ook over dat wat anderen ervan zouden kunnen vinden. Het CBR dient onafhankelijkheid en betrouwbaarheid uit te stralen. Laat je niet in verlegenheid brengen en ga niet in op de uitnodigingen van rijsschoolhouders. Van je leidinggevende mag je verwachten dat deze desgewenst de rijsschoolhouder(s) laat weten wat het beleid van het CBR in deze is.

Casus

De reserveringstijden voor het rijexamen dreigen op te lopen. De medewerkers van de planning eten de laatste tijd nogal vaak gebak. Dat gebak wordt bezorgd door een rijsschoolhouder, een aardige vent, die oog heeft voor de stress die de medewerkers hebben nu de reserveringstijden hoger zijn. Niet iedereen heeft er immers evenveel begrip voor. De medewerkers van de planning vinden voor deze rijsschoolhouder telkens weer een gaatje in de roosters.

Incidenteel gebak (voor de hele groep) accepteren kan geen kwaad, maar een tegenprestatie leveren is onacceptabel. Een aspect van professionele onafhankelijkheid is dat je geen gunsten of cadeaus van derden accepteert. Maar het komt voor dat klanten of relaties met kleine geschenken of attenties aankomen en dat weigeren gelet op het sociale verkeer soms moeilijk is. Bij twijfel altijd melden en advies vragen aan je leidinggevende.

Casus

Je zoon gaat binnenkort studeren in Amsterdam. Hij heeft na lang zoeken ook een kamer gevonden en aanstaand weekend ga je hem helpen met verhuizen. Het is niet niks, je zoon gaat het huis uit, en daarover vertel je graag aan je collega's. Dan mengt een rij-instructeur zich in het gesprek. Hij heeft gehoord van de verhuisplannen en biedt aan dat je zijn aanhanger mag lenen. Daar doet hij toch niets mee het komende weekend en je mag 'm dus best lenen.

Onafhankelijkheid is een van de kernwaarden van het CBR is en een professionele houding kenmerkt zich door een onafhankelijke opstelling van de medewerkers. Iedere

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

schijn van belangenverstrengeling dien je te vermijden. Dat brengt met zich mee dat je dit aanbod van de opleider niet kunt accepteren. Misschien ben je zelf heel goed in staat hier zakelijk mee om te gaan, maar het is toch beter om duidelijk te laten zien wat onafhankelijkheid betekent. Een opleider is immers geen collega. Van je leidinggevende mag je verwachten dat deze desgewenst de opleiders en instructeurs informeert over deze beleidslijn bij het CBR. Zodoende kan de betreffende opleider ook de keuze maken om het aanbod niet te doen. Dan wordt niemand in verlegenheid gebracht en de verhoudingen blijven dan voor iedereen zuiver.

Richtlijn met betrekking tot geschenken en uitnodigingen

Geschenken

- De hoofdregel is dat je een geschenk niet aanneemt;
- Er zijn situaties denkbaar waarin het moeilijk is een geschenk te weigeren, maar ga altijd na of een geschenk aannemen verplichtingen geeft voor de toekomst;
- Het accepteren van een lunch, of iets dergelijks van een instructeur wordt ook aangemerkt als geschenk. Ook wanneer je op externe locaties examens afneemt. Samen lunchen met een instructeur hoeft niet bezwaarlijk te zijn, maar je betaalt altijd zelf voor je eigen kosten;
- Neem in geen geval een geschenk aan in ruil voor een tegenprestatie; Vermijd iedere schijn van omkoping;
- Geschenken worden niet op het huisadres ontvangen;
- Accepteer geen geldbedragen;
- Bedenk hoe de buitenwereld aankijkt tegen het aannemen van een geschenk;
- Het ontvangen van geschenken / beloningen wordt niet uitgelokt;
- Meld de ontvangst van het geschenk aan je leidinggevende;
- Ook geschenken die je niet mag accepteren meld je bij je leidinggevende;
- Een geschenk dat je ontvangt in verband met je functie, is in principe eigendom van het CBR. In overleg wordt een bestemming voor het geschenk gevonden;
- Bedrijfsattenties zoals agenda's, pennen, kalenders e.d. hoeft je niet te melden.

Uitnodigingen

- Uitnodigingen meld je altijd aan je leidinggevende en worden pas daarna eventueel aangenomen;
- Uitnodigingen die je wilt accepteren moeten redelijk en functioneel (een relatie hebben met je werk) zijn;

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

- Uitnodigingen worden niet aangenomen in ruil voor een tegenprestatie;
- Je neemt je verantwoordelijkheid bij informele contacten met derden waar alcohol wordt geschonken;
- Blijkt achteraf een uitnodiging meer te hebben omvat dan ingeschat, meld dit dan bij je leidinggevende.

Sancties

Bij geconstateerde overtredingen kunnen gepaste maatregelen worden genomen die kunnen variëren van een waarschuwing tot ontslag op staande voet.

Eigendommen CBR

Een kopietje maken van een enkel document voor je privéadministratie kan, maar de clubbladen kopiëren voor de tennisvereniging gaat te ver. Dat is duidelijk voor iedereen. Vaak weet je zelf het antwoord wel of iets wel of niet acceptabel is. En zo niet, dan kun je altijd overleggen met je leidinggevende.

Casus

Je ziet dat een collega een aantal suikerzakjes en melkcupjes in haar tas doet. Ze zegt erbij dat dat erg handig is op de camping. Een andere collega spreekt haar erop aan, dat doe je toch niet? Dat is feitelijk toch hetzelfde als stelen van de baas? De collega antwoordt dat je dat anders moet zien. Ze drinkt altijd haar koffie zwart en gebruikt dus zelf geen suiker en melk, terwijl haar collega's dat wel doen. Zij heeft toch zeker ook recht op suiker en melk...?

Het is niet toegestaan bedrijfsmiddelen voor privé-doeleinden te gebruiken en/of mee te nemen. Privé-gebruik van bedrijfsmiddelen mag je ruim opvatten. Daaronder valt bijvoorbeeld printpapier en andere kantoorbenodigdheden, maar ook het lenen van een beamer om thuis een voetbalwedstrijd te kijken of het lenen van een bedrijfsauto ten behoeve van een verhuizing is niet toegestaan. Zelfs afgeschreven apparatuur of meubilair is nog steeds bedrijfseigendom. Of en zo ja tegen welke voorwaarden dat aan medewerkers kan worden aangeboden wordt door de afdeling AZ bepaald.

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

Richtlijnen voor het omgaan met CBR eigendommen

- Faciliteiten zoals kopieerapparaten, telefoon, printer, papier, pennen, koffie, thee e.d. zijn beschikbaar gesteld voor zakelijk gebruik of voor nuttigen tijdens werktijd;
- In redelijkheid is beperkt privé gebruik toegestaan; Je leidinggevende of collega's kunnen een andere opvatting hebben van 'beperkt privé gebruik.'
- Bij twijfel bespreek je dit met je leidinggevende en collega's, waarbij de leidinggevende de doorslaggevende stem heeft;
- Het CBR screent op gezette tijden telefoonrekeningen;
- Je doet geen privé-bestellingen via het CBR;
- Je verzendt geen ongefrankeerde privé-post via de bedrijfspost;
- Je declareert alleen zakelijke kosten die je hebt gemaakt;
- Het opzettelijk en zonder toestemming meenemen van CBR-eigendommen is diefstal;
- Het zakelijk gebruik van internet, intranet en e-mail wordt aangemerkt als het gebruiken van CBR eigendommen.

Sancties

Bij geconstateerde overtredingen kunnen gepaste maatregelen worden genomen die kunnen variëren van een waarschuwing tot ontslag op staande voet en het verhalen van de kosten.

Internet, intranet, e-mail

Toegang tot internet krijg je op je werkplek omdat je dit nodig hebt voor je werkzaamheden. Deze toegang valt onder de door het CBR ter beschikking gestelde bedrijfsmiddelen en daarvan is het CBR eigenaar. Uiteraard wordt als medewerker van je verwacht dat je verstandig, voorzichtig en verantwoordelijk omgaat met je internettoegang. Misbruik van internet kost geld en werktijd, levert besmettingsgevaar op, kan vertrouwelijke informatie doen uitlekken en schade toebrengen aan de organisatie. Voor het gebruik van e-mail en internet is een aparte gedragscode opgesteld: de Gedragscode gebruik internet. De gedragscode heb je bij de aanvang van je werkzaamheden voor het CBR ontvangen.

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

Verkeersveiligheid

Het CBR is belast met een verkeersveiligheidsstaak: het beoordelen van de rijvaardigheid en medische geschiktheid van bestuurders en de vakbekwaamheid van professionals in transport en logistiek.

Medewerkers van het CBR zijn ambassadeurs van de verkeersveiligheid. Van hen wordt verwacht dat ze zich zowel tijdens als buiten de uitoefening van de professionele werkzaamheden ‘als een dame of heer in het verkeer gedragen’. Misbruik in het verkeer door medewerkers van het CBR kan leiden tot imagoschade.

Misbruik van alcohol of andere verdovende middelen in het verkeer, ook buiten werktijd, wordt als zeer ernstig aangemerkt.

Wanneer je door de politie bent aangehouden wegens misbruik in het verkeer, dien je dit te melden bij je leidinggevende.

Richtlijnen voor het bevorderen van de verkeersveiligheid

- In werktijd- of in privé-tijd de verkeersveiligheid benadelen, wordt als ongewenst gedrag bestempeld;
- Het veelvuldig beboet worden voor verkeersovertredingen is ongewenst;
- Leaseplan verzorgt rapportages waaruit blijkt welke bestuurders zijn beboet;
- Rijden onder invloed van alcohol of andere middelen die de rijvaardigheid beïnvloeden is te allen tijde onaanvaardbaar;
- Onderzoek heeft uitgewezen dat telefoneren tijdens het autorijden gevaarlijk is, omdat de aandacht van de bestuurder afneemt. Het is daarom verboden –en uit oogpunt van klantgerichtheid ongewenst– dat examinatoren tijdens een examen telefoneren of sms-en.

Sancties

Misbruik van alcohol of andere verdovende middelen in het verkeer vormt voor het CBR een dringende reden tot ontslag op staande voet.

Bij geconstateerde overige overtredingen kunnen gepaste maatregelen worden genomen die kunnen variëren van een waarschuwing tot ontslag op staande voet.

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

Ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag is gedrag dat je zo hinderlijk vindt dat het een negatief effect heeft op de werkprestaties bij het CBR. Ook kan het eventueel invloed hebben op je privé situatie.

Ongewenst gedrag is binnen het CBR niet acceptabel.

Ongewenst gedrag is een breed en subjectief begrip omdat ieder voor zich bepaalt wat hieronder wordt verstaan. Uitgangspunt is dat je zelf aangeeft wanneer jij iets als ongewenst ervaart. Iemand die zich er schuldig aan maakt is zich hier niet altijd van bewust of ziet niet dat zijn collega er last van heeft.

Ongewenst gedrag kan in allerlei uitingsvormen voorkomen: pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, bedreigingen, stalking en geroddel zijn voorbeelden van ongewenst gedrag.

Ongewenst gedrag kan stress veroorzaken en uiteindelijk zelfs leiden tot ziekte-verzuim.

Ook machtsmisbruik, ongelijke behandeling en geroddel zijn voorbeelden van ongewenst gedrag.

Een terugkerend iets in al deze vormen van ongewenst gedrag is dat je je op de een of andere manier geïntimideerd, ongemakkelijk en onder druk voelt staan.

Wat de een als ongewenst ervaart hoeft voor de ander geen probleem te zijn. Als jij er echter last van hebt en het gedrag niet acceptabel vindt, moet je er dus iets aan doen.

Medewerkers moeten beschermd worden tegen ongewenst gedrag. Het CBR heeft hiervoor de regeling grensoverschrijdend gedrag.

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

Richtlijnen met betrekking tot ongewenst gedrag

Respect voor elkaar

- Respecteer elkaar;
- Behandel je collega's zoals je zelf ook behandeld wilt worden;
- Je houdt je afzijdig van roddel en achterklap;
- Laat je collega's in hun waarde;
- Praat er over (eventueel met een vertrouwenspersoon) wanneer je gedrag als ongewenst ervaart;
- Respect betekent ook dat tijdens een face-to-face gesprek met een collega / klant of tijdens een vergadering alle aandacht naar deze toehoorder(s) uitgaat. Je gaat tijdens een gesprek niet telefoneren of sms-en met een ander;
- Je hebt met het CBR een arbeidsovereenkomst afgesloten en afspraken gemaakt over het aantal uren dat je werkt. Houd je ook aan dit minimum aantal uren. Zonder toestemming minder werken, betekent dat je je niet aan de gesloten overeenkomst houdt;

Sancties

Bij geconstateerde overtredingen kunnen gepaste maatregelen worden genomen die kunnen variëren van een waarschuwing tot ontslag op staande voet.

Klantgerichtheid

Bij het CBR staat de klant centraal. Deze klant moet met respect worden benaderd.

Klanten hebben geen andere keuze dan zich te melden bij het CBR wanneer zij in het bezit willen komen van een rijbewijs. Dit vraagt extra zorg en aandacht van medewerkers voor onze klanten. Dit wil zeggen dat medewerkers zich er van bewust moeten zijn dat klanten vaak veel geld betalen voor het verkrijgen van hun dienst en waar willen krijgen voor hun geld.

Behandel je klanten steeds vanuit het uitgangspunt zoals je zelf ook behandeld zou willen worden wanneer je klant bent bij het CBR.

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

Richtlijnen klantgerichtheid

- Respecteer je klanten;
- Onthoud dat klanten alleen maar bij het CBR terecht kunnen;
- Onthoud dat de klanten betalen voor de dienst die ze van het CBR wensen;
- Sta de klanten netjes te woord;
- Laat de klant niet wachten;
- Toon dat je je gedurende de tijd die de klant heeft gereserveerd, volledig inzet voor de klant;
- Tijdens een examen, een vergadering, een sollicitatiegesprek e.d., zet je je mobiele telefoon uit;
- Telefoneren of sms-en tijdens een examen, een vergadering of een ander gesprek is ongepast, ook wanneer dit met een collega is;
- Een sigaret opsteken terwijl je examenkandidaat oefeningen verricht is ongepast, ook wanneer je jezelf buiten het examenvoertuig bevindt;
- Wanneer je een klant niet meteen kunt helpen, laat hem dan weten wanneer je wel antwoord verwacht te kunnen geven;
- Doe geen beloftes die je niet waar kunt maken.

Sancties

Bij geconstateerde overtredingen kunnen gepaste maatregelen worden genomen die kunnen variëren van een waarschuwing tot ontslag op staande voet.

Nevenactiviteiten

Activiteiten die je naast je werkzaamheden voor het CBR verricht, kunnen het CBR raken. Het CBR zou geraakt kunnen worden omdat er sprake kan zijn van belangenverstrengeling. Ondanks dat je zelf wellicht prima in staat bent om de nevenactiviteiten te scheiden van die van het CBR, moet je ook rekening houden met het oordeel van derden. Hoe kijkt de buitenwereld aan tegen activiteiten van CBR-medewerkers. Schijn van belangenverstrengeling moet altijd voorkomen worden.

Naast het risico van belangenverstrengeling, kan een nevenactiviteit ook een negatieve invloed hebben op je werkprestaties bij het CBR. Je productiviteit kan er onder lijden wanneer je onvoldoende rust neemt, en het kan zelfs leiden tot verzuim.

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

In de CAO is over dit onderwerp al een bepaling opgenomen (artikel 9 lid 9). Dit artikel is leidend ten opzichte van hierna genoemde richtlijnen.

Richtlijnen nevenactiviteiten

- Als CBR-medewerker geef je geen rijles- of theorieles aan toekomstige bestuurders;
- Je hebt geen nevenactiviteiten bij rijsscholen / auto-dealers / autoreparatiebedrijven / garagebedrijven;
- Je hebt geen nevenactiviteiten bij verzekeringsbedrijven of bij ondernemers die een rol hebben bij de aanvraag of afgifte van rijbewijzen, Verklaringen van rijvaardigheid of Verklaringen van geschiktheid;
- (Voorgenomen) nevenactiviteiten meld je altijd bij je leidinggevende;
- Ben je ervan bewust dat nevenactiviteiten bij de buitenwereld een schijn van belangenverstrengeling kunnen opwekken;
- Weet ook dat je nevenactiviteiten kunnen botsen of onverenigbaar zijn met je activiteiten bij het CBR;
- Nevenactiviteiten hebben altijd een beperkte omvang en mogen de werkzaamheden bij het CBR niet schaden;
- Indien je óók werkzaam bent voor een andere werkgever dan het CBR, ben je er zelf voor verantwoordelijk dat je uitgerust op je werk bij het CBR verschijnt en voldoende rusttijd in acht hebt genomen.
- Het kan voorkomen dat je partner / naast familie of vrienden werkzaam zijn bij een bedrijf waarbij je zelf geen nevenactiviteiten mag verrichten. In dit geval is het wenselijk dat je dit meldt bij je leidinggevende, zodat intern maatregelen genomen kunnen worden om belangverstrengeling te voorkomen.

Sancties

Indien nevenactiviteiten de werkzaamheden bij het CBR benadelen, dan wordt de medewerker dringend verzocht zijn nevenactiviteiten te staken.

Collegialiteit

Samenwerking met elkaar is gebaseerd op respect en vertrouwen. Medewerkers en directie dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het realiseren van een goede dienstverlening aan de interne en externe klanten. Klantgerichtheid staat dus voorop.

[Inleiding](#)

[Integriteitsverklaring](#)

[Omgaan met informatie](#)

[Geschenken en uitnodigingen](#)

[Eigendommen CBR](#)

[Internet, intranet, e-mail](#)

[Verkeersveiligheid](#)

[Ongewenst gedrag](#)

[Klantgerichtheid](#)

[Nevenactiviteiten](#)

[Collegialiteit](#)

Dit betekent dat de grenzen van de eigen functie en het eigen organisatie-onderdeel kan worden overstegen om een zo optimaal mogelijke dienstverlening tot stand te brengen. Daarin ondersteunen medewerkers en management elkaar, wordt met elkaar meegedacht, is iedereen betrokken bij elkaar en is men gericht op het bewerkstelligen van synergie. Collegiale relaties en een goede samenwerking tussen de diverse organisatie-onderdelen met respect voor elkaars specialismen en domeinen worden bevorderd.

Casus

Jurgen heeft zich vanmorgen vroeg bij de planning ziek gemeld. Hij zou vandaag een aantal A-tjes rijden maar dat gaat dus nu niet door. De planning gaat op zoek naar vervanging. Als hij Aad nu eens zou vragen naar de betreffende examenplaats te gaan en het rooster van Jurgen over te nemen? Voor Aad is het slechts 20 km verderop, dat moet te doen zijn. Maar Aad zal ongetwijfeld tegensputteren. Hij heeft altijd wel een reden waarom hij dat rooster niet kan overnemen en dat leidt vaak tot vervelende discussies. Dan toch maar Arie gebeld, die is vaak direct bereid om iets van een ander over te nemen. Tja, hij moet er wel 35 km voor omrijden...

Van de afdeling planning (werkgever) mag je verwachten dat er objectieve motieven worden gehanteerd waarop besluiten worden gebaseerd. Maar dat houdt ook in dat aan de belangen van ieder individu recht worden gedaan en dat de belangen van de organisatie optimaal worden behartigd. Van de medewerker mag je collegialiteit verwachten en een flexibele houding naar de werkgever. Aad zou eens bij zichzelf te raden moeten gaan in hoeverre hij invulling geeft aan collegialiteit en flexibiliteit en zijn leidinggevende zou hem er eens op moeten aanspreken.

Richtlijnen voor collegialiteit

- Respecteer je collega's;
- Respecteer dat je collega met zijn kennis en vaardigheden naar hetzelfde doel werkt als jij;
- Praat met elkaar, niet over elkaar;
- Geef elkaar feedback;
- Werk samen, stimuleer elkaar;
- Maak gebruik van elkaars vaardigheden en leer van elkaar;
- Deel informatie en kennis;
- Ben je ervan bewust dat jouw handelen en jouw beslissingen consequenties hebben voor een ander. Blijft je handeling / besluit dan gelijk?
- Neem verantwoordelijkheid voor je eigen handelen, je bent aanspreekbaar op je gedrag, en je spreekt anderen hierop aan.