

portbase

Keeping **you** moving

Gedragcode



Versie 4.3: 07-11-2024

Voorwoord van de Directie

Beste collega,

Samen werken we aan het vervullen van de missie van Portbase: 'We bouwen de slimste havencommunities. Samen vergroten we het potentieel van data voor naadloze, duurzame en veilige goederenstromen.'

Hoe gaan we daarbij als collega's met elkaar om? Hoe gaan we om met onze klanten en relaties in de community? Over de normen en waarden die wij als Portbase daarbij belangrijk vinden, hebben we afspraken gemaakt die zijn vastgelegd in deze Gedragscode. Het helpt jou je morele kompas in je werk in te zetten. Vaak weet je wel of iets juist is met logisch nadenken. Maar soms twijfel je: een stemmetje in je hoofd zegt je dat het misschien niet klopt. Dan helpt de Gedragscode je op weg om te besluiten wat te doen.

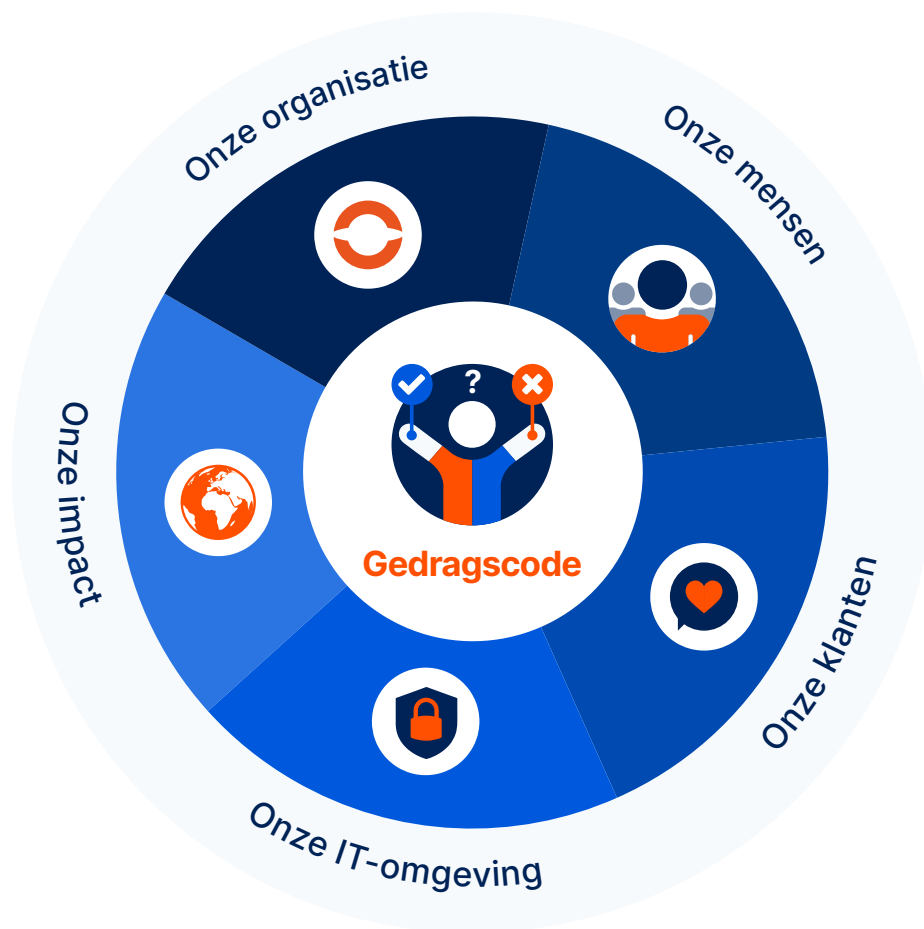
En dat het hier op papier staat is goed, maar we willen ook dat het gaat leven in onze organisatie. Het is onderdeel van het regelmatig terugkijken op je werk en handelen. Hoe heb je het aangepakt? Zou dat beter kunnen? Zo leer je elke dag je vaardigheden te ontwikkelen en processen te verbeteren.

Dan helpt het ook door met elkaar over twijfels en dilemma's te praten; met de collega's in je team, met je leidinggevende of met anderen in de organisatie. Zo werken we met elkaar aan een gezonde en veilige werkomgeving. Wij willen een bedrijfscultuur waar we met respect met elkaar omgaan en naar elkaars mening luisteren, waar ruimte is voor twijfels en fouten en waar we van elkaar leren. Kortom, waar het fijn is om te werken. Dat gunnen we jou en alle andere medewerkers van Portbase.

Als we handelen naar deze normen en waarden, versterken we onze interne organisatie. Dan zijn we als Portbase ook in staat om dit naar buiten toe uit te stralen. Zo werken we aan het vertrouwen van de community in ons bedrijf. En juist dat vertrouwen van klanten, relaties én medewerkers is belangrijk zodat wij als Portbase onze missie om een slimme Havencommunity te bouwen, kunnen uitvoeren.

Rotterdam, maart 2024

Iwan van der Wolf en Peter de Graaf



Inhoudsopgave

1. Inleiding

6



1.1 Waarom is er een Gedragscode?	7
1.2 Voor wie geldt deze Gedragscode?	7
1.3 Schending van de Gedragscode	7
1.4 Inhoud van de Gedragscode	8
1.5 Hoofdregels	8
1.6 Wat verwachten we van jou?	9
1.7 Wat verwachten we van leidinggevenden?	10
1.8 Melden	10
1.9 Speak up	10

2. Onze organisatie

12



2.1 De wet- en regelgeving en het beleid van Portbase naleven	13
2.2 Fraude, omkoping en corruptie (ondermijning)	13
2.3 Externe communicatie en sociale media	14
2.3.1 Mediabeleid	14
2.3.2 Social media en internet	15
2.3.3 Huisstijl	16
2.4 Ontvangen van bezoekers	16
2.4.1 Aanmelden	16
2.4.2 Begeleiding bezoekers	17

3. Onze mensen

18



3.1 Werkplek (op kantoor of elders)	20
3.2 Nevenactiviteiten	20
3.3 Geschenken	21
3.4 Declaraties en inkopen	21

4. Onze klanten

22



4.1 Klantbelang.....	23
4.2 Duidelijk en passend advies.....	23
4.3 Klachtenafhandeling en erkenning van problemen.....	24

5. Onze IT-omgeving

26



5.1 Cybercriminaliteit	27
5.2 Omgaan met eigendommen van Portbase	27
5.3 Informatiebeveiliging.....	28
5.4 Privacy.....	28
5.5 Het beheren vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens...	29

6. Onze impact

30



1. Inleiding

1.1 Waarom is er een Gedragscode?	7
1.2 Voor wie geldt deze Gedragscode?	7
1.3 Schending van de Gedragscode	7
1.4 Inhoud van de Gedragscode	8
1.5 Hoofdregels	8
1.6 Wat verwachten we van jou?	9
1.7 Wat verwachten we van leidinggevendenden?	10
1.8 Melden	10
1.9 Speak up	10

2. Onze organisatie

3. Onze mensen

4. Onze klanten

5. Onze IT-omgeving

6. Onze impact



Voor je ligt de Gedragscode van Portbase. Deze Gedragscode laat zien welke normen en waarden horen bij goed werknemerschap en integriteit op het werk. Wat doe je wel en wat doe je niet? Vaak is het logisch en is gezond verstand en goed luisteren naar je eigen morele kompas voldoende. De Gedragscode geeft jou hiervoor de kaders en is de start van een gesprek en het maken van afwegingen.

1.1 Waarom is er een Gedragscode?

Als medewerker van Portbase bepaal je mede het beeld dat andere mensen hebben van de organisatie. Daar horen verplichtingen bij en daarmee ook bepaald gedrag. Portbase speelt een belangrijke rol binnen de Nederlandse havens. Die rol kan alleen vervuld worden als (potentiële) klanten, leveranciers, stakeholders en autoriteiten vertrouwen hebben in Portbase als organisatie en in de integere manier waarop Portbase werkt. Dat betekent: vertrouwen in jou en de integere manier waarop jij je werk doet.

1.2 Voor wie geldt deze Gedragscode?

Deze Gedragscode geldt voor iedereen die werkzaam is bij of voor Portbase. Of je nu een vaste of tijdelijk arbeidscontract hebt, of via een uitzend- of detacheringsbureau wordt ingehuurd, een zzp'er, stagiair of vrijwilliger bent. We verwachten dat je je aan deze Gedragscode houdt. Deze doelgroep wordt in de Gedragscode 'medewerkers' genoemd.

1.3 Schending van de Gedragscode

We verwachten dat iedere medewerker de inhoud van deze Gedragscode (en aanvullende regelingen) kent en in acht neemt, voor zover deze op jou van toepassing zijn. Natuurlijk hou je je ook aan de geldende algemene wet- en regelgeving in Nederland.

Iedere schending van de Gedragscode of van ons beleid kan (ernstige) gevolgen hebben voor Portbase, de veilige werkomgeving, collega's, onze klanten en reputatie. Ook kan een schending leiden tot disciplinaire maatregelen, waaronder mogelijk ontslag. Dit staat vastgelegd in Richtlijnen voor Disciplinaire Maatregelen.

- Lees verder in Richtlijnen voor Disciplinaire Maatregelen. Dit is een bijlage van het [personeelsreglement](#).

In alle gevallen waarin deze Gedragscode niet voorziet, beslist de Directie van Portbase.

Tevens is het aan Portbase om zich als goed werkgever of opdrachtgever te gedragen. Dit houdt onder andere in dat Portbase moet zorgen voor een gezonde en veilige werkomgeving; een fijne plek om te werken. Portbase handelt zorgvuldig, maakt geen misbruik van haar positie, motiveert ingrijpende beslissingen, maakt verwachtingen waar, behandelt medewerkers gelijk en zorgt voor een goede ongevallen-aansprakelijkheidsverzekering.

1.4 Inhoud van de Gedragscode

Deze Gedragscode bestaat uit regels omtrent jouw gedrag en het gebruik van spullen die door Portbase aan jou beschikbaar heeft gesteld. Gedragsregels gaan over waar je rekening mee moet houden bij het uitvoeren van je werkzaamheden. Je houdt je ook aan de procedures die bij Portbase gelden. De andere regels gaan over het gebruik van de werkplek, de faciliteiten, IT-infrastructuur en IT-hardware.

1.5 Hoofdregels

In het algemeen zijn dit de hoofdregels voor integer gedrag op je werk:

- Ga op een respectvolle manier om met mensen. Zowel binnen als buiten de organisatie. Je luistert naar hen en houdt rekening met hun gevoelens. Je draagt bij aan een positief imago van Portbase en geeft in houding en gedrag het goede voorbeeld.
- Portbase staat geen ongewenst gedrag toe. Dat is agressie, discrimineren, pesten, (seksueel) intimideren, roddelen en ander ongewenst gedrag. Niet van collega's en niet van klanten en relaties.
- Ga zorgvuldig om met informatie en middelen van Portbase.
- Zorg ervoor dat persoonlijk gebruik van apparatuur niet in strijd is met jouw verantwoordelijkheden of met het beleid en de regels van Portbase voor het gebruik van e-mail, internet en telefoon.

1.6 Wat verwachten we van jou?

Laten we onthouden dat de Gedragscode een middel is om het vertrouwen van de Havencommunity in onze organisatie te versterken. Wat op papier staat, moet vervolgens tot leven komen. We moeten samen actief aan de slag om de kaders uit de Gedragscode ons eigen te maken in ons dagelijks werk. Dat vraagt van alle medewerkers en leidinggevenden om actief mee te doen en te denken. Het

vraagt ook om persoonlijke verantwoordelijkheid te nemen als jij denkt dat zaken of gebeurtenissen niet oké zijn. Daarbij maakt het niet uit als je vindt dat het niet overeenkomt met de Gedragscode, dat het niet in het belang van Portbase of de Havencommunity is of dat het niet overeenkomt met jouw persoonlijke waarden. Belangrijk is om met elkaar het gesprek aan te gaan om met elkaar van gedachten te wisselen over wat eerlijk en juist is.

Dit doe je in je dagelijkse werk:

- o Ken en begrijp de Gedragscode en hoe die op jou van toepassing is.
- o Pas onze gedragsregels toe in je dagelijks werk.
- o Houd je aan de letter en geest van het beleid dat binnen Portbase op jou van toepassing is.
- o Ga in gesprek met je collega's of jouw leidinggevende als je:
 - vragen hebt over de regels in deze Gedragscode of daar vraagtekens bij zet.
 - niet zeker weet hoe je de regels in deze Gedragscode moet uitleggen.
 - denkt dat de bestaande procedures misschien afwijken van de regels in deze Gedragscode.
- o Ga het gesprek aan met je collega's over wat je in een bepaalde situatie het beste kunt doen.
- o Denk na voordat je iets doet. Gebruik bij alles je gezond verstand, wees eerlijk en integer. Als je gevraagd wordt om iets te doen dat in strijd is met de Gedragscode, doe het dan niet.
- o Draag bij aan een open en eerlijke werkomgeving en cultuur van Portbase.
- o Spreek je uit wanneer je denkt dat er iets niet klopt of vermoedt dat iets in strijd is met onze regels of wet- en regelgeving.
- o Weet bij wie en waar je terecht kunt als je ergens mee zit. [Bekijk de Meldpunten uit onze Meldregeling](#).

1.7 Wat verwachten we van leidinggevenden?

We verwachten van onze leidinggevenden meer bij het naleven van de Gedragscode. In jouw rol als leidinggevende houd jij de normen en waarden binnen Portbase hoog. Je bent een rolmodel in het naleven van de Gedragscode.

Je hebt als leidinggevende tegenover jouw team(s) een extra verantwoordelijkheid. Dit houdt het volgende in:

- o Zorg ervoor dat je team bekend is met de geldende gedragsregels en die ook begrijpt.
- o Zorg ervoor dat de Gedragscode wordt nageleefd.
- o Stimuleer integer handelen binnen je team. Zorg voor een werkomgeving waarin niets integer handelen in de weg staat.
- o Help je team bij het nemen van de juiste beslissingen.
- o Zorg ervoor dat je teamleden zich bewust zijn van de risico's die met hun rol samenhangen en weten waar ze voor advies en steun terecht kunnen.
- o Informeer nieuwe teamleden over de Gedragscode, de risico's die met hun rol samenhangen en waar zij voor advies en steun terecht kunnen.
- o Creëer een transparante en veilige werkomgeving waar medewerkers zich vrij voelen om voor hun waarden op te komen, fouten durven te melden en daarvan leren en problemen of zorgen durven te uiten zonder angst.

1.8 Melden

Heb je als medewerker of leidinggevende weet van een mogelijke schending van onze normen, waarden, Gedragscode, procedures of beleid? Dan verwachten we dat je dit meldt.

→ In de [Meldregeling](#) lees je waar en hoe je een vermoeden kunt melden.

1.9 Speak up

Deze Gedragscode gaat over meer dan alleen het naleven van regels. Speak up, spreek je uit, als je vaststelt of vermoedt dat een medewerker, leidinggevende, klant of relatie zich niet aan deze Gedragscode en de daarin vastgelegde normen en waarden houdt.

Als wij ons uitspreken, in een bedrijfscultuur met Speak Up, kunnen wij als organisatie risico's beperken en voorkomen dat een (kleine) schending van de Gedragscode een nog groter probleem wordt. Discussiëren over morele dilemma's en verschillende standpunten zorgt er ook voor dat je goede beslissingen neemt en daarmee bijdraagt aan de missie van Portbase.

We moedigen je aan om vragen te stellen en zorgen te uiten. Wij verwachten dat je (mogelijke) schending(en) van de Gedragscode zo snel mogelijk zelf meldt, ook als

iemand anders een vermoeden met je deelt.

Dit kun je doen om je uit te spreken en onze bedrijfscultuur met Speak Up te versterken:

- Bespreek ongewenst gedrag met de persoon in kwestie, HR of met je leidinggevende. Je kunt ook altijd bij de vertrouwenspersoon van onze arbodienst terecht.
- Maak onmiddellijk melding van (vermoedens van) activiteiten in strijd met wet- of regelgeving of mogelijke schendingen van onze Gedragscode.
- Houd andere mensen niet tegen om melding te maken van een (mogelijke) schending van de Gedragscode.

Wij beseffen dat het moed vraagt om je uit te spreken. Vooral als je loyaliteit in het geding is of als je bang bent voor gevolgen voor werk of privé. Portbase legt nooit sancties op aan mensen die melding maken. Tenzij iemand een melding bewust onrechtmatig doet. Represailles of andere vormen van wraak richting een persoon die een melding doet, zijn zelf een ernstige overtreding van de Gedragscode. Portbase neemt in dat geval altijd maatregelen.

Dit moet je wel en niet doen bij een (mogelijke) schending van de Gedragscode:

- Neem vragen of zorgen over een schending van deze Gedragscode of ander beleid altijd serieus.
- Neem je verantwoordelijkheid als een collega een probleem meldt en ondersteuning nodig heeft.
- Bespreek een (mogelijke) schending waarnaar een onderzoek loopt nooit met andere mensen, tenzij de verantwoordelijke persoon van het onderzoek hiertoe toestemming heeft gegeven.
- Neem geen maatregelen van vergelding of wraak tegen een collega die melding heeft gemaakt van een (mogelijke) schending van de Gedragscode.

1. Inleiding

2. Onze organisatie

2.1 De wet- en regelgeving en het beleid van Portbase naleven....	13
2.2 Fraude, omkoping en corruptie (ondermijning).....	13
2.3 Externe communicatie en sociale media	14
2.3.1 Mediabeleid	14
2.3.2 Social media en internet.....	15
2.3.3 Huisstijl.....	16
2.4 Ontvangen van bezoekers	16
2.4.1 Aanmelden.....	16
2.4.2 Begeleiding bezoekers	17

3. Onze mensen

4. Onze klanten

5. Onze IT-omgeving

6. Onze impact



We zijn een professionele organisatie die integer handelt. Onze positie in de Havencommunity betekent dat we altijd te maken hebben met meerdere belanghebbenden. En dat we daarin een balans moeten zien te vinden tussen de belangen en veiligheid van onze medewerkers, onze klanten, onze stakeholders, bezoekers en de samenleving als geheel. In de praktijk brengt dit ongetwijfeld dilemma's met zich mee. Daarom is deze Gedragscode een kompas hoe te werk te gaan.

2.1 De wet- en regelgeving en het beleid van Portbase naleven

Als Portbase willen we een voorbeeld zijn als het gaat om naleven van wet- en regelgeving. Daarom houden wij ons aan de wet- en regelgeving. Maar we moeten verder gaan dan dat: er is geen ruimte voor een mogelijke voordelige uitleg in het voordeel van Portbase of onszelf als persoon, terwijl ons morele kompas ons vertelt dat het niet klopt met de bedoeling van wet- en regelgeving.

Daarnaast werken wij volgens het beleid en procedures van Portbase. Dit zijn werkafspraken die we met elkaar gemaakt hebben.

Zo doe je dat:

- o Werk volgens de letter en geest van de wet- en regelgeving.
- o Kom je er niet uit? Vraag advies bij [Legal](#), [Security Manager](#), [Vertrouwenspersoon](#) of [HR](#).

2.2 Fraude, omkoping en corruptie (ondermijning)

Door de rol die Portbase speelt in de Nederlandse havens, is het belangrijk om je bewust te zijn van het belang van security binnen onze organisatie en de verantwoordelijkheid die je op dit vlak draagt. Fraude, omkoping en corruptie zijn strafbaar. Bovendien schenden ze het vertrouwen in onze organisatie en daarmee de veiligheid van onze medewerkers, klanten, zakelijke partners en de Havencommunity waar we deel van uitmaken. Daarom zijn we integer als we zakendoen en vermijden we iedere vorm van fraude, omkoping en corruptie. Van onze klanten en zakelijke partners verwachten wij hetzelfde.

Zo doe je dat:

- o Zorg ervoor dat documenten en rapportages juist, compleet en nauwkeurig zijn.
- o Beoordeel het risico op omkoping of corruptie. Bijvoorbeeld als een leverancier je probeert te verleiden door het aanbieden van geld, geschenken enzovoort.
- o Herken en meld vermoedelijke gevallen van fraude, omkoping of corruptie bij je leidinggevende of HR. Wil je liever dat er eerst iemand van buiten Portbase met je meekijkt of meedenkt? Neem dan contact op met de vertrouwenspersoon.
- o Beëindig een relatie met klanten (of wijs potentiële of zakelijke partners af) die een onaanvaardbaar risico vormen op fraude, omkoping of corruptie.
- o Ga niet in op verzoeken van externen om:
 - Rapportages, accounts en/of documenten te verbergen, te vervalsen of bewust onjuist te veranderen.
 - Intensieve interne procedures als excuus te gebruiken voor het omzeilen van beleid of procedures.
 - Smeergeld of vergelijkbare middelen/geschenken te accepteren, aan te bieden, te betalen, te geven, te vragen of goed te keuren.

2.3 Externe communicatie en sociale media

Portbase heeft voor het realiseren van haar doelstellingen alle belang bij een positieve beeldvorming en reputatie bij klanten en relaties en in de media. Ieder mediacontact kan misschien leiden tot ongewenste publiciteit, zowel wat inhoud als timing betreft. Dit heeft te maken met het afwegen van de grote belangen die een rol spelen bij de logistieke processen in de haven, de politieke situatie en vanuit historisch perspectief.

2.3.1 Mediabeleid

Portbase hecht veel waarde aan een goede relatie met de media. Eenduidigheid, openheid en duidelijkheid in communicatie met de pers (nieuwsmedia en vakpers) zijn daarbij belangrijke voorwaarden.

- o Iedereen die door de pers of andere niet-functie gerelateerde contacten benaderd wordt, verwijst altijd door naar de afdeling Business Relations & Communications, zonder op de vraagstelling in te gaan.
- o De afdeling Business Relations & Communications stelt persberichten op, onderhoudt de contacten met de pers en organiseert persmomenten.

Persmomenten zijn bijvoorbeeld de lancering van nieuwe services, volgens de plannen van Marketing & Sales of gelegenheden die door directie en/of LT worden aangedragen.

→ Lees verder in het [mediaprotocol](#).

Zo werken wij met de pers:

- Directie treedt op als woordvoerder als het gaat om zaken over Portbase als bedrijf.
- Woordvoering over vakinhoudelijke zaken, gebeurt in overleg met de afdeling Business Relations & Communications.
- Verstrekken van informatie over Portbase en/of het creëren van banners en/of links van en naar de website van Portbase is alleen toegestaan met toestemming de afdeling Business Relations & Communications.

2.3.2 Social media en internet

Portbase juicht het gebruik van social media voor het versterken van het merk Portbase toe. Medewerkers kunnen in hun werk gebruik maken van hun persoonlijke sociale media voor kennisdeling, informatieoverdracht of publicitaire doeleinden voor Portbase.

Zo doe je dat:

- Posts en reacties die je via social media plaatst, zijn persoonlijk en geven een eigen 'mening' weer op het onderwerp en reflecteren niet automatisch de mening of het standpunt van Portbase. Bedenk dit voordat je iets plaatst.
- Houd je bij je expertisegebied.
- Plaats content die bijdraagt en betekenis heeft. Plaats geen spam of opmerkingen die off-topic, discriminerend, neerbuigend of beledigend zijn.
- Neem even de tijd en denk na voordat je content publiceert. Als je zelf iets post, reageer tijdig op opmerkingen, indien een reactie wenselijk is/gevraagd wordt. Als je reageert, verwijst dan altijd naar Portbase bronnen (daar staat altijd de laatste en correcte informatie). Jij bent verantwoordelijk voor de content die je plaatst.
- Respecteer de eigendomsrechten van informatie en inhoud, alsook de vertrouwelijkheid.
- Wanneer je het niet eens bent met de meningen van anderen, blijf beleefd, reageer feitelijk. Ga niet in discussie.
- Houd met je content rekening met de neutraliteit en reputatie van Portbase. Als je niet weet hoe te reageren, vraag dan advies aan de afdeling Business Relations & Communications.
- Post geen namen of foto's van collega's zonder nadrukkelijke toestemming van hen.

2.3.3 Huisstijl

Portbase heeft voor het realiseren van haar doelstellingen alle belang bij een goede herkenbaarheid in de markt. Een huisstijl biedt deze herkenbaarheid door standaard onderdelen als logo en kleurstellingen. Het is belangrijk om de huisstijl eenduidig toe te passen op uitingen van Portbase.

Het gebruik van de huisstijl staat beschreven in het huisstijlhandboek en is te vinden op [intranet](#). Daar zijn ook verschillende Word- en PowerPoint templates te vinden, als ook de standaard e-mailhandtekening.

Zo doe je dat:

- o Nieuwe ontwerpen in Portbase huisstijl stem je altijd vooraf af met de [afdeling Business Relations & Communications](#). Als de bescherming en registratie van onze merknaam en logo geraakt wordt, wordt de afdeling Legal erbij betrokken.
- o Afwijkingen van de huisstijl verzwakken de herkenbaarheid van Portbase en zijn daarom slechts toegestaan met voorafgaande toestemming van de afdeling Business Relations & Communications.
- o De logo's van Portbase zijn in vele varianten beschikbaar. Als je een logo wilt gebruiken, vraag dan het juiste logo op bij de afdeling Business Relations & Communications.

2.4 Ontvangen van bezoekers

Bezoekers meld je tijdig aan bij de centrale receptie van ons pand. Je haalt ze op, begeleidt ze door het pand en brengt ze weg naar de uitgang.

2.4.1 Aanmelden

Je meldt bezoekers van tevoren aan bij de centrale receptie van ons pand. Je bent zelf verantwoordelijk voor het juist aanmelden van bezoekers. Bij het aanmelden stuur je de onderstaande informatie naar blaak@frameoffices.com:

- o Bedrijfsnaam gast(en)
- o Naam gast(en)
- o Tijdstip aankomst bezoek
- o Naam en directe telefoonnummer van de aanmelder
- o Telefoonnummer Portbase collega (bij afwezigheid aanmelder)
- o Als er een parkeerplaats (aantal) gereserveerd moet worden, geef je de kenteken(s) door.

2.4.2 Begeleiding bezoekers

Zodra de bezoeker arriveert, krijg jij als de aanmelder van het bezoek een bericht van de centrale receptie. Deze haalt zelf (of bij afwezigheid een directe collega) het bezoek op bij de receptie of wachtruimte op de begane grond. Bezoekers mogen niet onbegeleid in ons pand rondlopen. Jij bent er tevens verantwoordelijk voor dat de bezoeker ons pand op de juiste wijze verlaat. Bezoekers begeleid je na afloop van de afspraak naar de uitgang of naar de parkeergarage.

Belt een bezoeker aan op de 8ste etage en het is geen bezoek voor jou? Vraag de bezoeker dan om zich alsnog te melden bij de receptie in de centrale hal op de begane grond. De medewerker van de receptie zorgt voor het contact met de juiste medewerker van Portbase. Deze medewerker haalt de bezoeker op uit de wachtruimte in de hal.

1. Inleiding

2. Onze organisatie

3. Onze mensen

3.1 Werkplek (op kantoor of elders)	20
3.2 Nevenactiviteiten	20
3.3 Geschenken	21
3.4 Declaraties en inkopen	21

4. Onze klanten

5. Onze IT-omgeving

6. Onze impact



Wij willen jou een prettige werkomgeving bieden, waarin acceptatie en respect voor iedere individu vanzelfsprekend is. Samen werken we aan een veilige en gezonde werkomgeving, zonder seksuele intimidatie, discriminatie en pesterijen. Waar we op een gelijkwaardige manier met elkaar omgaan, medewerkers zich betrokken voelen en kunnen groeien. Alleen zo kunnen we onze rol in de Havencommunity goed vervullen.

Binnen Portbase is Nederlands de voertaal. Niet iedereen zal de Nederlandse taal tot in de puntjes beheersen. Houd rekening met elkaar. Indien de situatie daarom vraagt kan in overleg van de voertaal worden afgeweken.

Zo ga je met elkaar om:

- o Behandel je collega's professioneel en met respect.
- o Respecteer de lichamelijke integriteit van je collega's.
- o Spreek uit wanneer iemand over jouw grenzen heengaat.
- o Werk samen en communiceer open, eerlijk en opbouwend met je collega's.
- o Werk transparant, maak duidelijke keuzes en leg ze uit
- o Toon waardering en moedig je collega's aan om hun talenten in te zetten voor onze organisatie.
- o Zie feedback geven en ontvangen als een kans om jezelf en je collega's te helpen verbeteren.
- o Wees kritisch op ongepast gedrag.

Zo doe je dat:

- o Erken de talenten van je teamleden en bied ze de kans om te leren, te groeien en zich te blijven verbeteren.
- o Accepteer de verantwoordelijkheid van je teamleden en bied voldoende ondersteuning aan ieder persoon en het team als geheel.
- o Benadruk het belang van onze cultuur en veilige werkomgeving.

- Zorg ervoor dat iedereen die een punt van zorg heeft of wangedrag heeft gemeld, ondersteuning en respect krijgt.
- Ondersteun een open cultuur waarin teamleden worden aangemoedigd zich uit te spreken als ze vragen of zorgen hebben of als ze te maken krijgen met moeilijke situaties.
- Geef het goede voorbeeld door een werkomgeving te creëren waarin je teamleden zich veilig en gerespecteerd voelen.

3.1 Werkplek (op kantoor of elders)

Binnen Portbase kiezen we voor hybride werken. Hybride werken bij Portbase betekent dat je flexibel beslist waar en wanneer je het meest comfortabel en effectief kunt werken. Daarbij houden we er rekening mee dat er geen standaard aanpak met één oplossing is: verschillende mensen hebben verschillende werkvoorkeuren.

Hybride werken betekent niet: thuis of op kantoor. Het betekent: werken onafhankelijk van tijd, omgeving en plaats. Werken waar en wanneer het moet, vrij zijn als dat kan. Het concept is alleen goed in te voeren met afspraken en planning. Als medewerker ben je er niet alleen voor jezelf en jouw team: je bent onderdeel van onze organisatie. Op een fijne en gelijkwaardige manier kunnen samenwerken is misschien wel het belangrijkste onderdeel van je werk.

Elkaar kennen en ontmoeten is daarin enorm belangrijk. Voor de binding met de organisatie en om de onderlinge cultuur en verbinding over de teams heen te stimuleren, stimuleren we je om regelmatig naar kantoor te komen. Kantoor is de plaats waar we samenkomen, samenwerken en van elkaar leren.

→ Lees verder in de [regeling Hybride werken](#).

3.2 Nevenactiviteiten

Als je betaalde of onbetaalde nevenactiviteiten wil gaan doen, maak je dit vooraf kenbaar bij je leidinggevende en HR. Dit is ook het geval bij publicatie van bijvoorbeeld tijdschriftartikelen en/of boeken. Bij nevenactiviteiten geldt ook het social media protocol (zie 2.3.2). In principe is het een medewerker toegestaan om nevenwerkzaamheden te verrichten, als is vastgesteld dat er geen gegronde reden is om dit te weigeren, zoals dat:

- De nevenwerkzaamheden geen negatieve invloed hebben op de organisatie, relaties van Portbase en de prestatie van jouzelf, die tijdens werktijd wordt gevraagd.
- De inkomsten in een aanvaardbare verhouding staan tot het van Portbase ontvangen salaris.

3.3 Geschenken

Soms geven we elkaar in zakelijke relaties geschenken. Vaak als blijk van waardering, maar het kan ook een manier zijn om invloed te krijgen. Door een geschenk aan te nemen of te geven kunnen we de indruk wekken dat we niet neutraal zijn. Bovendien kunnen mensen het ongepast vinden of er zelfs omkoping in zien. Dit kan schadelijk zijn voor onze reputatie en vertrouwenspositie. Reden te meer om goed na te denken voordat je een geschenk aanneemt of geeft.

Zo doe je dat:

- Wees terughoudend in het geven en aannemen van geschenken. Denk goed na over de bedoeling van het geschenk en de verwachtingen die er misschien mee gewekt worden.
- Beoordeel of de aard, timing en waarde van het geschenk gepast zijn en of het je neutraliteit in gevaar brengt.
- Denk na over hoe het geven of accepteren van een geschenk door anderen kan worden gezien.
- Neem geen geld of reis- en of verblijfkosten aan als geschenk.
- Probeer anderen niet te beïnvloeden met geschenken of giften.
- Bij geschenken met een waarde groter dan € 50 neem je contact op met je leidinggevende.

3.4 Declaraties en inkopen

Kostenbewustzijn is belangrijk in onze bedrijfsvoering. We investeren onze middelen verstandig en op een manier die dit ondersteunt. We verwachten dat alle medewerkers goed nadenken over de noodzaak van hun zakelijke kosten of investeringen.

Zo doe je dat:

- Beoordeel of je declaratie of investering noodzakelijk is en vermijd onnodige kosten.
- Wees verstandig en verantwoordelijk bij het maken van zakelijke kosten.
- Volg onze inkoopprocedure.
 - Kijk op intranet voor informatie over de inkoopprocedure.
- Declareer zakelijke kosten tijdig en volgens het personeelsreglement.
 - Lees verder in het [personeelsreglement](#).

1. Inleiding

2. Onze organisatie

3. Onze mensen

4. Onze klanten

4.1 Klantbelang..... 23

4.2 Duidelijk en passend advies..... 23

4.3 Klachtenafhandeling en erkenning van problemen 24

5. Onze IT-omgeving

6. Onze impact



Portbase streeft ernaar om de klantbeleving steeds opnieuw te verbeteren in het kader van de strategische keuzes die we hebben gemaakt. We willen dat klanten altijd en bij alle contacten met Portbase zeer tevreden zijn over hoe het contact is verlopen.

Dit betekent dat we de belangen van onze klanten centraal stellen en hen optimale service bieden. Het is dus van groot belang dat we helder en professioneel advies verlenen en goed omgaan met feedback of klachten.

4.1 Klantbelang

Wij zijn één Portbase. Met trots vertellen wij ons verhaal en gedreven doen we ons werk. Wij zijn ons bewust van de ervaringen die we alle leden van de havencommunity bieden. De beleving van onze klanten vindt plaats tijdens alle contactmomenten: met de mensen die bij onze organisatie werken en in de processen waar zij mee in aanraking komen. Het blijft hierbij niet bij goede bedoelingen: de klantbeleving die we maken, komt tot uiting in onze woorden én daden.

4.2 Duidelijk en passend advies

Onze klanten vertrouwen erop dat we hen goed en deskundig advies geven. Onze langdurige relaties met klanten en stakeholders zijn gebaseerd op vertrouwen. Dat is de basis van onze rol in de community. Duidelijke en volledige communicatie en advisering zijn daarbij belangrijk.

Zo doe je dat:

- Beoordeel of de producten en diensten die je aan je klanten aanbiedt geschikt en passend zijn.
- Geef eerlijke volledige en transparante informatie en adviezen in duidelijke en begrijpelijke taal (zowel schriftelijk als mondeling).
- Geef duidelijk aan als er belangrijke risico's zijn.
- Geef geen advies als je daartoe niet bevoegd bent, maar betrek een collega erbij die wel bevoegd is.
- Verkoop geen ongeschikte producten of diensten aan je klant.

4.3 Klachtenafhandeling en erkenning van problemen

Klanttevredenheid is voor ons een prioriteit. We willen we weten hoe we onze diensten kunnen verbeteren. Daarom nemen we actie als we feedback, vragen en klachten van klanten krijgen.

Zo doe je dat:

- Neem iedere vraag of klacht serieus.
- Doe er alles aan om klachten zo snel mogelijk op te lossen, in overeenstemming met het beleid en procedures van Portbase.
- Raadpleeg de juiste procedures voor klachten van klanten.
- Stem een compensatie eerst af met je manager en de directie die toestemming moeten geven, voordat je een compensatie aan een klant belooft.

1. Inleiding

2. Onze organisatie

3. Onze mensen

4. Onze Klanten

5. Onze IT-omgeving

5.1 Cybercriminaliteit	27
5.2 Omgaan met eigendommen van Portbase	27
5.3 Informatiebeveiliging.....	28
5.4 Privacy	28
5.5 Het beheren vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens	29

6. Onze impact



5.1 Cybercriminaliteit

Cybercriminaliteit kan leiden tot grote financiële verliezen en reputatieschade bij onze stakeholders, klanten en bij onszelf. Het brengt de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie die wij nodig hebben om ons werk te doen in gevaar. Voorbeelden van cybercriminaliteit zijn: ondermijning, identiteitsfraude, ongeoorloofde openbaarmaking van vertrouwelijke informatie, besmetting met een virus, phishing, computer hacks, social engineering en DDoS-aanvallen.

Zo doe je dat:

- o Markeer verdachte e-mailberichten als spam en maak in bijzondere gevallen een melding via security@portbase.com.
- o Neem alle redelijke stappen om te voorkomen dat virussen en malware onze systemen kunnen binnendringen (klik niet op links in berichten van afzenders die je niet vertrouwt of kent).
- o Meld alle situaties waarbij relaties of klanten of Portbase zelf slachtoffer zijn van cybercriminaliteit via security@portbase.com.
- o Geef geen antwoord of informatie op verdachte vragen die binnenkomen via e-mail, telefoon of sociale media. Bel terug naar het nummer dat bekend is in onze systemen.

5.2 Omgaan met eigendommen van Portbase

Portbase stelt laptops, telefoons en andere voorzieningen beschikbaar, zodat we ons werk goed kunnen doen. Het is belangrijk dat we hier efficiënt en verantwoordelijk mee omgaan. Enerzijds vanwege de bedrijfscontinuïteit, maar ook het voorkomen van verlies, beschadiging en ongeoorloofde toegang tot Portbase eigendommen en – informatie.

Zo doe je dat:

- o Behandel eigendommen van Portbase zorgvuldig.
- o Zorg ervoor dat persoonlijk gebruik van apparatuur niet in strijd is met jouw verantwoordelijkheden of met het beleid en de regels van Portbase voor het gebruik van e-mail, internet en telefoon.
- o Gebruik de apparatuur die eigendom is van Portbase niet voor illegale praktijken, het uitvoeren van transacties voor persoonlijk voordeel of voor ongewenste activiteiten, zoals gokken, gaming of het bekijken van pornografie.

5.3 Informatiebeveiliging

We voorkomen dat informatie toegankelijk is voor personen die daar niet voor geautoriseerd zijn. Daarom laat je, als je de werkplek (op kantoor, thuis of elders) verlaat, informatie niet onbeheerd op het bureau liggen. Ook vergrendel je in dat geval je laptop, telefoon of tablet. Ook moet je voorkomen dat informatie toegankelijk of zichtbaar is voor mensen die 'toevallig' langs de werkplek lopen of bij de werkplek komen staan/zitten. Daarnaast is inzage of gebruik van vertrouwelijke informatie die je niet nodig hebt voor het uitvoeren van jouw werk, niet toegestaan.

Zo doe je dat:

- Vergrendel je laptop (LOCK-YOUR-LAPTOP) met de toetscombinatie CTRL+ALT+DEL of Windowstoets + L als je de werkplek verlaat, of als mensen bij de werkplek komen.
- Gebruik een privacy screen protector buiten je werkplek op kantoor en thuis, zodat mensen naast of achter je niet mee kunnen lezen op je scherm. Deze kun je bestellen en declareren.
- Stel je computer of laptop zodanig in dat na een enkele minuten het scherm vergrendeld wordt als er geen gebruik gemaakt wordt van de muis of het toetsenbord.
- Deze vergrendeling kan alleen opgeheven worden, nadat een wachtwoord ingevoerd is.
- Laat je werkplek op kantoor na werktijd altijd leeg achter, zodat een collega na jouw gebruik kan maken van de werkplek. Papieren en laptop worden opgeborgen in een locker of neem je mee naar huis.
- Raadpleeg alleen die informatie in de systemen die je nodig hebt voor het uitvoeren van je werk.
- Als je tussentijds of na werktijd je werkplek verlaat, moet je informatie met classificatie 'Vertrouwelijk' of hoger meenemen of opruimen en afgesloten bewaren.
- Als je geen toegang meer nodig hebt tot bepaalde applicaties/systemen voor je werk, vraag de helpdesk deze autorisatie weer in te trekken.
- Zorg ervoor dat zakelijke data & communicatie niet in een privé omgeving terecht komt.

5.4 Privacy

We moeten de privacy van onze klanten en collega's beschermen. Niet alleen omdat dit wettelijk verplicht is, maar ook omdat het onderdeel is van het vertrouwen waar onze community en collega's recht op hebben. Daarom is het belangrijk dat we correct omgaan met persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens van klanten en medewerkers. Hetzelfde geldt voor partijen waarmee we samenwerken.

Zo doe je dat:

- o Gebruik of verzamel persoonsgegevens alleen indien en voor zover dat nodig is en dat wettelijk is toegestaan.
- o Wees transparant over het doel en de manier waarop gegevens worden opgeslagen en vraag hier toestemming voor.
- o Blijf alert op de risico's van privacy en de valkuilen van nieuwe technologieën en applicaties.
- o Bewaar persoonsgegevens veilig en waarborg de vertrouwelijkheid. Bewaar niet langer dan noodzakelijk en passend voor het betreffende doel.
- o Deel geen persoonsgegevens met derden, tenzij dit vereist is op grond van wet- of regelgeving, noodzakelijk voor de uitvoering van overeenkomsten of als de persoon in kwestie daarvoor expliciet en aantoonbaar toestemming heeft gegeven.
- o Bij een datalek gaat het om ongeoorloofde of onbedoelde toegang tot persoonsgegevens. Datalekken meld je direct, ook als je twijfelt, door een mail te sturen naar security@portbase.com of door rechtstreeks contact op te nemen met de Security Officer of Legal. Zij verzorgen de afhandeling van de melding en bepalen of het nodig is om de gedupeerden en Autoriteit Persoonsgegevens te informeren.

5.5 Het beheren vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens

Voor diverse gegevens en documenten die vertrouwelijke informatie en/of persoonsgegevens bevatten, bestaat een wettelijke bewaartermijn. Deze termijn kan zowel minimaal zijn, bijvoorbeeld voor facturen en financiële gegevens, maar ook maximaal zijn, bijvoorbeeld sollicitatiebrieven met CV's van sollicitanten. Informatie die niet langer bewaard moet/mag worden, moet worden vernietigd en wel zodanig dat deze niet in onbevoegde of verkeerde handen kan komen en het milieu zo min mogelijk belast wordt.

Zo doe je dat:

- o Raadpleeg [Legal](#) om na te gaan hoe lang je informatie met persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie moet of mag bewaren. Of raadpleeg de interne richtlijnen die hierover zijn gepubliceerd. Organiseer een proces om dit te beheren. Wil je papieren documenten vernietigen? Deze moeten in de afgesloten blauwe papiercontainers worden gegooid. Uitzondering hierop zijn de documenten met de classificatie 'Vertrouwelijk' of hoger. Deze documenten moeten eerst worden versnipperd via de papierversnipperaar (shredder).
- o Heb je digitale gegevensdragers gevonden? Geef deze af aan een collega van [Helpdesk](#) met de vermelding waar je deze hebt gevonden.
- o Sla nergens privacygevoelige gegevens op, zoals een kopie paspoort van klanten of medewerkers. Ook niet in e-mail.

1. Inleiding

2. Onze organisatie

3. Onze mensen

4. Onze Klanten

5. Onze IT-omgeving

6. Onze impact

6.1 Duurzaamheid & verantwoord ondernemen.....31



Er is een verandering gaande. De verduurzaming van onze samenleving zet door. Portbase wil haar verantwoordelijkheid daarin nemen. Door te doen waar we goed in zijn.

6.1 Duurzaamheid & verantwoord ondernemen

Per definitie gaat duurzaamheid over de lange termijn invloed op het milieu, de maatschappij en de economie. Daarom kijken we zorgvuldig naar het effect van ons gedrag en streven we naar een duurzame toekomst van de samenleving.

Zo doe je dat:

- o Werk met respect voor het milieu en mensenrechten.
- o Onderzoek of de activiteiten van je klanten en leveranciers negatieve invloed hebben op het milieu of mensenrechten.
- o Moedig je collega's, klanten en andere stakeholders aan om zaken te doen op een manier die positieve invloed heeft op het milieu en de maatschappij.
- o Raadpleeg [Legal](#) en/of de [afdeling Strategy & Innovation](#) als je twijfelt over de invloed van zakelijke activiteiten op het milieu of mensenrechten
- o Doe geen zaken met omstreden partijen, bedrijven of natuurlijke personen. Ook niet met bedrijven of personen die gevestigd zijn in zogeheten sanctielanden.