

Hoe wij zaken doen



Hoe wij zaken doen
Gedragcode



The Storage Professionals
Insulindelaan 30
1217 HL Hilversum

www.thestorageprofessionals.nl
info@thestorageprofessionals.nl

Hoe wij zaken doen

Gedragscode

1 Voorwoord

Beste collega, geachte lezer,

The Storage Professionals is een organisatie die uitblinkt in ambitie en drive waarmee onze opdrachtgevers worden bediend. We zijn trots op hetgeen onze organisatie de laatste jaren heeft bereikt, maar er liggen nog veel uitdagingen.

Onze opdrachtgevers weten ons steeds beter te vinden in Nederland en soms zelfs in Europa.

De ambitie van The Storage Professionals om tot de top tien van Nederlandse storage bedrijven te behoren, krijgt gestaag vorm.

De storage markt is een dynamische en hectische, maar soms ook een ondoorzichtige markt. Het is dan ook niet vreemd dat onze opdrachtgevers in toenemende mate vragen hoe wij, voor wat betreft normen en ethiek, in deze markt staan en hierin opereren.

Gedragscodes zijn er in veel verschillende vormen en benamingen: bedrijfscode, integriteitscode, business common guidelines of codes of conduct. Een goede bedrijfscode legt vast waar het nu eigenlijk om draait in de organisatie; waar gaan we voor, maar ook... waar staan we voor?

The Storage Professionals is een professionele organisatie, dus ook de onderwerpen ethiek en maatschappelijke normen en waarden willen we beschrijven. Wat dit in praktijk betekent, zetten we graag op papier. Deze leidraad is belangrijk voor onze opdrachtgevers, maar ook voor onszelf; transparant en duidelijk aangeven hoe wij zaken doen.

Vele 'codes of conduct' zijn ontwikkeld in de Verenigde Staten. Hoewel we niet de Amerikaanse ethiek willen importeren, denken we toch dat we in Nederland meer behoefte hebben aan glasheldere afspraken die een ieder begrijpt. Daarom is het een compact document geworden, zodat je in een paar minuten weet waar je aan toe bent en hoe de 'vuistregels' van The Storage Professionals luiden.

Het volgen van deze gedragsregels betekent dat we ons meer bewust worden van de risico's als we ons niet houden aan onze afspraken, maar ook dat we weten hoe we moeten handelen als er een beroep wordt gedaan op onze ethiek. Wij hebben er het volste vertrouwen in dat deze gids ons weer een stap verder brengt in onze ontwikkeling als professionele IT dienstverlener.

Namens de directie

Hoe wij zaken doen

Gedragscode

2 Inhoudsopgave

1	Voorwoord	b
2	Inhoudsopgave	c
3	Gedragscode	4
4	Missie en code	5
5	Opdrachtgevers	6
5.1	Dienstverlening	6
5.2	Informatie	6
5.3	Reputatie opdrachtgevers	7
5.4	Niveau	7
5.5	Geschenken	7
5.6	Strijdigheid van belangen	7
5.7	Betalingen	7
6	Medewerkers	8
6.1	Respect	8
6.2	Veiligheid	8
6.3	Gezondheid	8
6.4	Duurzaamheid	8
6.5	Professionaliteit	8
6.6	Samenwerking	9
6.7	Geheimhouding	9
6.8	Werkzaamheden voor derden	9
6.9	Persoonlijke belangen	10
6.10	Partners	10
7	De markt	11
7.1	Transparantie	11
7.2	Eerlijkheid	11
7.3	Regelgeving	11
7.4	Media / Social Media	11
7.5	Maatschappij	12
8	Leveranciers	13
8.1	Inkoopbeleid	13
9	Interne procedures	14

3 Gedragscode

In het document 'Hoe wij zaken doen' geeft The Storage Professionals aan hoe haar verantwoordelijkheden liggen ten opzichte van de markt, haar klanten, haar medewerkers, haar collega's en de maatschappij in het algemeen. Maar ook welk gedrag zij van haar medewerkers verwacht.

Natuurlijk houdt The Storage Professionals zich aan de bestaande wet- en regelgeving, maar zij wil door middel van deze gedragscode vooral benadrukken wat de normen en waarden zijn binnen The Storage Professionals.

Dit document is geen alomvattend handboek dat elke situatie omschrijft waar we mee te maken zouden kunnen krijgen, het is eerder een leidraad waarin onze richting van denken en handelen wordt aangegeven.

Deze gedragsregels komen overeen met en sluiten aan op de regels uit ons Personeelshandboek, die bindend zijn voor al onze medewerkers. Een werknemer van The Storage Professionals is zich bewust van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer. Hij oefent deze naar eer en geweten, betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streeft naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie waakt hij tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten alsmede over zijn werkwijze, belangen en positie. Het is voor The Storage Professionals als IT dienstverlener in de breedste zin van het woord een gegeven dat haar werknemers zich bij hun handelen laten leiden door haar gedragsregels voor professioneel gedrag.

In situaties waarin klanten, medewerkers, partners of collega's het idee hebben dat er niet in overeenstemming met onze gedragsregels wordt gehandeld, bieden we de mogelijkheid in contact te treden met een verantwoordelijk manager. Deze zal erop toezien dat er een adequate oplossing wordt gevonden voor het gerezen probleem.

Hoe wij zaken doen

Gedragscode

4 Missie en code

In onze missie geven wij als vooraanstaande IT dienstverlener aan, dat we de beste resultaten voor onze klanten willen bereiken. We doen dit met gedrevenheid en teamplay, binnen duurzame klant- en medewerkersrelaties.

In ons streven deze missie te volbrengen, willen we ons houden aan de richtlijnen die we hebben omschreven in dit handboek 'Hoe wij zaken doen'. Het zijn de vuistregels waaraan we ons moeten houden en waarmee we ons willen onderscheiden.

5 Opdrachtgevers

5.1 Dienstverlening

- The Storage Professionals levert haar klanten tenminste de kwaliteit, die is overeengekomen en/of kan worden verwacht. Ons uitgangspunt is dat we proberen de afgesproken kwaliteit te overtreffen.
- Op het moment dat wij ervaren of weten dat onze kennis op een bepaald punt tekort schiet, maken we dit direct kenbaar en adviseren wij onze opdrachtgever er een meer deskundige partij bij te betrekken.
- Onze diensten worden altijd uitgevoerd door professionals die in staat worden geacht een opdracht succesvol uit te kunnen voeren.
- We stellen onze professionals in staat de opdrachten succesvol uit te kunnen voeren met gebruikmaking van de juiste hulpmiddelen, gereedschap en intelligente producten.
- We vragen onze klanten regelmatig een terugkoppeling te geven over de door ons geleverde prestaties en organiseren structureel klanttevredenheidsonderzoeken.
- Wij voeren geen opdrachten uit voor overheden, organisaties of personen als die opdrachten verboden zijn op grond van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Wij ontvangen ons honorarium slechts van partijen die wij als klanten kunnen kwalificeren in het kader van een concrete opdracht.

5.2 Informatie

- Wij gaan vertrouwelijk met de informatie van onze klanten om.
- We dragen er zorg voor dat informatie van onze klanten niet misbruikt wordt voor commerciële doeleinden.
- We houden relevante informatie niet bewust achter voor onze opdrachtgevers.
- De adviezen, die we onze klanten geven, zijn altijd gebaseerd op objectieve uitgangspunten en op geen enkel moment gekleurd door mogelijke andere zakelijke belangen.
- We presenteren onze bevindingen altijd zo helder en duidelijk mogelijk.
- Vertrouwelijke informatie van onze opdrachtgevers wordt slechts vrijgegeven indien een daartoe bevoegde instantie The Storage Professionals daartoe verplicht.

Hoe wij zaken doen

Gedragscode

5.3 Reputatie opdrachtgevers

- We werken niet voor opdrachtgevers van wie het ons bekend is dat zij zich schuldig maken aan criminele praktijken.

5.4 Niveau

- Wij brengen opdrachtgevers niet in verlegenheid door hen uit te nodigen voor gelegenheden of evenementen die de reputatie van de opdrachtgever en/of The Storage Professionals zouden kunnen schaden of niet passend zijn bij de relatie die we hebben met de opdrachtgever.

5.5 Geschenken

- Bij het aanbieden van geschenken streven we ernaar rekening te houden met de gedragsregels waaraan onze relatie zich moet houden.
- Wij bieden geen geschenken aan die niet passend zijn bij de relatie die wij hebben met de opdrachtgever.

5.6 Strijdigheid van belangen

- The Storage Professionals onthoudt zich van het aanvaarden van een opdracht met betrekking tot IT diensten waarvan zij reeds opdracht heeft van een andere opdrachtgever, indien dit tegenstrijdige belangen tot gevolg heeft.
- The Storage Professionals zorgt vroegtijdig in een proces voor transparantie en communiceert met alle betrokkenen over haar positie.
- The Storage Professionals zal in een situatie waarin sprake is van tegenstrijdige belangen, eerst streven naar een oplossing die voor alle betrokkenen aanvaardbaar is.
- The Storage Professionals zal als algemene richtlijn in overleg treden met beide opdrachtgevers en aan hen de keuze laten voor wie The Storage Professionals in die desbetreffende transactie optreedt en aan welke opdrachtgever de opdracht wordt teruggegeven.
- In het geval dat de opdrachtgevers ter zake geen keuze kunnen maken, is The Storage Professionals bevoegd om te kiezen.

5.7 Betalingen

- The Storage Professionals brengt geen werkzaamheden in rekening indien er vooraf geen duidelijkheid is over de inhoud van de werkzaamheden en de hoogte van onze vergoeding.

6 Medewerkers

6.1 Respect

- Wij streven ernaar mensen met uitstekende kwaliteiten aan te trekken, te belonen en te behouden. Mensen die weten wat teamwerk waard is.
- The Storage Professionals heeft er begrip voor dat er verschillen zijn tussen mensen. We respecteren en stimuleren dat. We laten ons in ons aanname- en promotiebeleid leiden door zakelijke motieven en discrimineren niet.
- We realiseren ons dat het onderling samenwerken gebaseerd is op respect voor elkaars kunnen en voor de ander als persoon. Dit betekent dat The Storage Professionals grof, intimiderend of aanstootgevend gedrag niet tolereert.
- We verwachten dat onze medewerkers, leidinggevenden en partners de verantwoordelijkheid nemen voor hun handelingen en anderen niet de schuld of verantwoordelijkheid geven in een situatie waarin er onverhoopt wat fout gaat.
- We praten altijd met respect over onze organisatie, onze collega's en leidinggevenden. Punten van kritiek worden besproken met de direct betrokkenen.
- We verwachten van onze leidinggevenden en medewerkers dat zij het belang van het team waarin zij opereren hoger stellen dan hun individuele belang.

6.2 Veiligheid

- The Storage Professionals biedt haar medewerkers een veilige werkomgeving en verwacht dat haar medewerkers die veiligheid niet in gevaar brengen.
- The Storage Professionals verwacht van haar medewerkers dat zij onveilige situaties signaleren zodat het bedrijf daar maatregelen tegen kan nemen.
- The Storage Professionals zal haar medewerkers niet stimuleren risico's te nemen die hun veiligheid in gevaar kunnen brengen en verwacht ook van haar medewerkers dat zij geen risico's nemen die hun veiligheid onnodig in gevaar brengt.

6.3 Gezondheid

- The Storage Professionals stimuleert haar medewerkers er een gezonde levensstijl op na te houden en respecteert de grenzen die zij zich daarin stellen.

6.4 Duurzaamheid

- The Storage Professionals is zich ervan bewust dat haar handelen van invloed kan zijn op het milieu en doet datgene, dat redelijkerwijs in haar invloedssfeer ligt, om het milieu te ontlasten. In ieder geval houden we ons aan de milieuwet en overige regelgeving op milieugebied, voor zover die van toepassing zijn op onze activiteiten.

6.5 Professionaliteit

- The Storage Professionals gaat op een professionele manier om met het vak van IT adviseur en stimuleert haar medewerkers om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen op dit vakgebied.

Hoe wij zaken doen

Gedragscode

- Medewerkers zijn verplicht de interne opleidingen van The Storage Professionals te volgen om hun kennis te vergroten. Wij stimuleren onze medewerkers zich op te geven voor nieuwe opleidingen.
- The Storage Professionals stimuleert haar medewerkers om externe opleidingen, cursussen en andere technology sessies in binnen en buitenland te volgen om hun kennis te vergroten.

6.6 Samenwerking

- We beschouwen onze collega's als gelijken.
- We bieden onze collega's dezelfde professionaliteit, inzet en gedrevenheid als die wij onze opdrachtgevers bieden.
- We onttrekken geen zakelijke kansen aan onze collega's van andere vestigingen.

6.7 Geheimhouding

- Alle informatie, die The Storage Professionals beheert in de vorm van ideeën, producten, klanten, (computer)systemen etcetera mogen niet door de medewerker voor andere dan zakelijke doeleinden in het belang van The Storage Professionals gebruikt worden.
- Elke medewerker dient vertrouwelijk om te gaan met de gegevens van het bedrijf tijdens, maar ook na de arbeidsovereenkomst en is niet bevoegd om deze informatie te delen met derden.

6.8 Werkzaamheden voor derden

- Het is een medewerker niet toegestaan voor derden te werken, tenzij aannemelijk gemaakt kan worden dat deze werkzaamheden geen enkel verband houden met de werkzaamheden die voor The Storage Professionals worden verricht en tenzij er schriftelijk toestemming is verleend door de directie.
- Het is een medewerker ook niet toegestaan een bedrijf op te richten of deel te nemen in een bedrijf, indien de aard van de werkzaamheden conflicterend is met de belangen van The Storage Professionals.
- Bij openbare, maatschappelijke en politieke functies dient de medewerker altijd duidelijk aan te geven dat hij of zij niet namens The Storage Professionals handelt, maar op persoonlijke titel. Bovendien dient de medewerker zich van stemming te onthouden indien het zaken betreft die The Storage Professionals betreffen.

Hoe wij zaken doen

Gedragscode

6.9 Persoonlijke belangen

- Het is onze medewerkers niet toegestaan om betalingen, buitensporig dure geschenken of anderszins waardevolle tegenprestaties aan te nemen van opdrachtgevers, leveranciers of derden.
- Het is onze medewerkers niet toegestaan om naast de werkzaamheden bij The Storage Professionals nevenactiviteiten te verrichten, die de werkzaamheden voor The Storage Professionals nadelig kunnen beïnvloeden.
- Het is onze medewerkers niet toegestaan om zakelijke kansen aan The Storage Professionals te onttrekken met als doel daar persoonlijk beter van te worden.

6.10 Partners

- Onze partners houden zich aan dezelfde gedragsregels als onze medewerkers.

7 De markt

7.1 Transparantie

- Wij dragen bij aan het transparant maken van de IT markt o.a. door het publiceren over marktontwikkelingen, lezingen te geven en onderzoeken te verrichten.

7.2 Eerlijkheid

- Wij werken niet mee aan kartelvorming, omkoping, witwaspraktijken of criminele transacties.
- We verzwijgen geen informatie of geven de markt / opdrachtgevers geen verkeerde voorstelling van zaken.
- Wij geloven in open en eerlijke concurrentie. Wij bedienen ons niet van onethische middelen om concurrentievoordeel te verkrijgen.
- Wij maken geen gebruik van informatie ten nadele van concurrenten of andere partijen die op onwettige wijze is verkregen.

7.3 Regelgeving

- Wij houden ons aan de nationale en internationale wet- en regelgeving.

7.4 Media / Social Media

- Het is medewerkers niet toegestaan, namens The Storage Professionals te communiceren met de media, tenzij de afdeling marketing en communicatie hierover vooraf is geïnformeerd en haar goedkeuring heeft verleend.
- Alle activiteiten in de markt dienen onze naam, ons merk, onze marktpositie en onze identiteit te versterken.
- Persoonlijk uitingen in social media zijn toegestaan mits er geen andere partijen danwel individuen worden geschaad.
- The Storage Professionals stimuleert het gebruik van social media en wil haar professionals hierin zoveel mogelijk ruimte geven.

Hoe wij zaken doen

Gedragcode

7.5 Maatschappij

- Wij verwachten van onze medewerkers dat zij in hun zakelijke afwegingen oog houden voor de belangen van de maatschappij en zich in hun beslissingen niet louter baseren op economische principes.
- Wij stimuleren onze medewerkers zich in te zetten voor functies met maatschappelijke doeleinden.

8 Leveranciers

8.1 Inkoopbeleid

- Wij stellen leveranciers in staat hun werkzaamheden goed en tegen een eerlijke vergoeding uit te voeren.
- Wij streven ernaar periodiek meerdere leveranciers in de gelegenheid te stellen hun diensten bij ons aan te bieden en werkzaamheden voor ons uit te voeren.
- Wij vragen aan onze leveranciers geen retourprovisies indien we hen opdrachten verstrekken voor onze opdrachtgevers.

9 Interne procedures

Het naleven van de gedragsregels in dit document is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid. We weten allemaal welke risico's The Storage Professionals loopt als we deze regels niet naleven. In situaties waarin we ons niet houden aan onze normen en waarden, stimuleren wij onze medewerkers hiervan melding te maken met als doel onze organisatie te beschermen tegen risico's die hieruit kunnen voortvloeien. Wij hebben hiervoor de volgende interne procedures afgesproken:

- Medewerkers die melding willen maken van acties die niet in overeenstemming zijn met 'Hoe wij zaken doen', kunnen zich melden bij de directie die op dat moment verantwoordelijk is voor het naleven van 'Hoe wij zaken doen'.
- Klanten die melding willen maken van acties die niet in overeenstemming zijn met 'Hoe wij zaken doen', kunnen zich melden bij hun cliëntmanager of de partner onder wiens verantwoordelijkheid de opdracht wordt uitgevoerd. Indien de opdracht wordt uitgevoerd door een partner, kan een klant ook melding doen bij de directie die op dat moment verantwoordelijk is voor het naleven van 'Hoe wij zaken doen'.
- Leveranciers die melding willen maken van acties die niet in overeenstemming zijn met 'Hoe wij zaken doen', melden zich bij de directie onder wiens verantwoordelijkheid de opdracht wordt gegeven.
- Media die melding maken van acties die niet in overeenstemming zijn met 'Hoe wij zaken doen', worden te woord gestaan door onze afdeling Marketing & Communicatie of de directie die op dat moment verantwoordelijk is voor de marketing en communicatie.