

# Gedragscode

**Gastvrij, Verbindend en Betrouwbaar, dat zijn de kernwaarden van GVB. Het zijn de pijlers waarop deze gedragscode is gebaseerd. Gedrag dat niet alleen GVB, maar ook de buitenwereld van ons verwacht als we ons werk doen. De code helpt ons om op een prettige manier samen te werken en ook een goede partner van de stad te zijn. Onze gedragscode geldt voor iedereen die bij of voor GVB werkt.**



## Gastvrijheid en professionaliteit

De medewerkers van GVB zijn net zo divers als de bewoners en bezoekers van Amsterdam. Wij zijn een afspiegeling van de Amsterdamse samenleving en we vinden het belangrijk dat iedereen zich welkom voelt bij ons. Gastvrijheid en professionaliteit zijn daarom belangrijke thema's.

Kort gezegd: we willen fatsoenlijk omgaan met elkaar en met onze reizigers en relaties.

## Op tijd komen is vanzelfsprekend

Om collega's en reizigers niet onnodig te laten wachten kom je op tijd en kom je je afspraken na. Dit betekent dat je aanwezig bent voor je dienst begint. Ook kom je op tijd bij vergaderingen en reserveer je een vergaderruimte alleen als je deze ook gaat gebruiken. Zo niet, zeg hem dan tijdig af.

## Voorbeeldfunctie

Wij zijn het visitekaartje van GVB en geven het goede voorbeeld in het OV. We houden ons aan de verkeersregels, helpen reizigers die vastlopen bij een kaartautomaat en nemen geen koffiebekers mee in het voertuig. Voor medewerkers in bedrijfskleding geldt het *Kledingreglement*.

## Samen werken = samenwerken

We hebben omgangsvormen die ons helpen prettig met elkaar samen te werken. Duidelijke communicatie, een betrouwbare, respectvolle en open houding zijn belangrijk. Niet altijd makkelijk, wel belangrijk en zeker de moeite waard. Want een plezierige werkomgeving is voor iedereen fijn. Daarom kijk je verder dan alleen het belang van de eigen afdeling en houd je altijd het belang van de reiziger voor ogen. Je pest niet en maakt geen beledigende, discriminerende of seksistische opmerkingen.

## Regels bij Ziekte

Als je ziek wordt, volg je het *Verzuimreglement* en de afspraken die voor jouw afdeling gelden. Het is daarmee voor je collega's makkelijker om jouw werk op te vangen.

## Als je het ergens niet mee eens bent

Je leidinggevende is je eerste aanspreekpunt, als je het ergens niet mee eens bent of als iets niet goed voelt. Kom je er niet uit, dan kun je terecht bij een hogere leidinggevende en daarna bij het Meldpunt Integriteit, één van de vertrouwenspersonen of de Ondernemingsraad. Op Intranet vind je hierover meer informatie.

## Praten met de pers

Een verhaal in de pers of op sociale media gaat snel een eigen leven leiden. Alle externe communicatie loopt daarom via de afdeling Corporate Communicatie. Als je door iemand (bijvoorbeeld een journalist) benaderd wordt, verwijst je dus door naar onze afdeling Corporate Communicatie. Het telefoonnummer is: 020 460 5885 (24/7 piket) en e-mail: [media@gvb.nl](mailto:media@gvb.nl).

Bij het (privé)gebruik van sociale media ben je loyaal aan GVB, onze collega's, onze bedrijfsdoelstellingen en onze kernwaarden. Je laat je niet negatief uit over GVB via sociale media. *De Richtlijn voor Sociale Media* en meer handige info vind je op de Intranetpagina van Corporate Communicatie.

## Rookvrij GVB

GVB is een rookvrij bedrijf. Dit houdt in dat het niet is toegestaan te roken binnen de gebouwen, op GVB terrein én in of naast onze voertuigen.

Als je werkt, dan rook je niet. Tijdens je werkdag is roken alleen toegestaan in je pauze en buiten de gebouwen en terreinen van GVB.



## Veiligheid, orde en netheid

We werken veel in de openbare ruimte. Ons werk gaat over voertuigen, verkeer en groepen mensen. Daarnaast werken we met persoonsgegevens en met geld of waardepapieren. Zorg voor elkaar en voor de reiziger is daarom extra belangrijk.

### Veiligheidsvoorschriften

Elke medewerker, zeker in een technische functie, kent de *Veiligheidsvoorschriften GVB* en volgt deze op. Je informeert zelf je leidinggevende als er gevaarlijke situaties zijn. Ook spreek je anderen aan als zij zich niet aan de veiligheidsinstructies houden.

### Een opgeruimde werkplek

Een opgeruimde werkplek is fijn voor jezelf en voor een ander. Het geeft een professionele uitstraling. Zorg dat je werkplek geen rommeltje is. Ga betrouwbaar om met gegevens: vergrendel je computer als je even wegloopt en berg documenten veilig op.

### Sociale veiligheid

We behandelen iedereen met respect. Dit geldt tegenover collega's en tegenover reizigers, overige verkeersdeelnemers en andere relaties, zoals leveranciers. GVB staat absoluut niet toe dat medewerkers agressief of gewelddadig zijn. We tolereren geen agressief gedrag, schelden, pesten, discrimineren of (seksueel) intimideren. Je spreekt collega's aan op ongewenst gedrag of meldt dit bij je leidinggevende. Ongewenst gedrag kan je ook melden bij een vertrouwenspersoon of gebruik de klachtenprocedure. Meer informatie vind je op intranet en in de *Klachtenregeling ongewenst gedrag*.

### Alcohol, drugs, medicijngebruik

Drugs en alcohol gaan niet samen met ons werk. Het is verboden tijdens werktijd alcohol of drugs te gebruiken of nog onder invloed hiervan te zijn. Bij GVB vinden we dit zo bij de kern van ons bedrijf passen, dat deze regel voor ons allemaal geldt, ongeacht je functie. De norm bij GVB is 'nul'. Overtreding wordt als zeer ernstig beschouwd.

Lees meer over 'zero tolerance' in het *Alcohol en Drugsbeleid*. Daar staat beschreven waar je voor hulp terecht kan om te voorkomen dat je tijdens je werk onder invloed bent. 'Onder invloed' is als er aanwezigheid van alcohol en/of drugs in je lichaam wordt geconstateerd. Wees je ervan bewust dat dat mogelijk langer duurt dan je denkt voor je lichaam deze stoffen heeft afgebroken.

Medicijnen kunnen ook van invloed zijn op het concentratievermogen. Gebruik je zulke medicijnen, zorg dan dat de bedrijfsarts of je leidinggevende dit weet (zie de cao GVB).

### Mobiele communicatiemiddelen

Veiligheid en klantvriendelijkheid staan voorop. Dit geldt uitdrukkelijk als je aan het verkeer deelneemt of met reizigers te maken hebt. Het privé gebruik van een mobiele telefoon, koptelefoon of andere geluid- en beeld dragers is in zeer beperkte mate toegestaan op en tijdens het werk.

Voor personenvervoerders, conducteurs en schippers geldt nadrukkelijk: op en rond het GVB voertuig staat je privé mobiele telefoon op stil en is deze uit het zicht opgeborgen. In geval van nood ben je (ook voor het thuisfront) via het CCV bereikbaar. Gebruik van een telefoon of portotelefoon tijdens de werkzaamheden doen we in een veilige omgeving. In dienstauto's mag de (zakelijke) mobiele telefoon alleen handsfree worden gebruikt.

### Veilig en comfortabel: dat is je rijstijl

Wij houden ons aan de verkeersregels en rijden op tijd. We doen dit veilig en comfortabel. Dit geldt ook tijdens testritten en in dienstauto's.

Op intranet vind je altijd de laatste versie van de regels, richtlijnen en afspraken.

Kijk onder [Organisatie > HR > Omgangsvormen & gedragscode > Handige links](#)



## Integriteit

Een integere organisatie zorgt voor vertrouwen bij de reizigers en voor vertrouwen onder collega's. Ook draagt het bij aan onze rol als partner van de stad. Bij GVB betekent integriteit dat wij vertrouwen hebben in elkaar, netjes omgaan met bedrijfsmiddelen en respect tonen voor elkaars mening. GVB hecht grote waarde aan de integriteit van medewerkers.

## Geschenken en uitnodigingen

GVB wil situaties van mogelijke belangenverstremgeling voorkomen. De schijn van belangenverstremgeling kan worden gewekt door geschenken of uitnodigingen aan te nemen of weg te geven. Je doet dit dan ook alleen volgens vooraf vastgestelde regels. De regels hierover vind je in de *Richtlijn Geschenken en Uitnodigingen*.

## Gebruik bedrijfsmiddelen

Bedrijfsmiddelen zijn er om je werk goed te kunnen doen, gebruik deze alleen zakelijk.

E-mail, vaste en mobiele telefoon, computerapparatuur en internet worden ter beschikking gesteld om je werk te doen. Onze regel is dat het gebruik verbonden is aan het uitvoeren van je functie. Afspraken over het omgaan met ICT-middelen vind je in het *ICT protocol*.

Tijdens je dienst blijf je bij je voertuig. Je verlaat de cabine alleen als de situatie hierom vraagt. Sluit je voertuig af als je deze verlaat en communiceer hierover duidelijk met het CCV. N.B. dit geldt niet bij de tram als je een wissel moet omleggen.

## Geheimhoudingsplicht

In de cao GVB is de geheimhoudingsplicht vastgelegd. Dit betekent dat je geen vertrouwelijke informatie van GVB aan anderen geeft. Dit verbod geldt tijdens, maar ook na afloop van je arbeidsovereenkomst. Het geldt op je werk en ook daarbuiten, bijvoorbeeld op verjaardagen en familiebezoek.

## Kasbeheer

Medewerkers die beschikken over een kas/depot gebruiken deze alleen voor zakelijke doeleinden. Je houdt dit dus gescheiden van je eigen geld.

## Belangenverstremgeling

We voorkomen iedere (schijn van) belangenverstremgeling, ook intern. Iedere situatie met een mogelijke

schijn van belangenverstremgeling maak je direct bekend bij je leidinggevende (zie *integriteitsbeleid*). Je kunt dit ook met de compliance officer bespreken.

## Nevenwerkzaamheden

Voor nevenwerkzaamheden (of uitbreiding daarvan) heb je vooraf schriftelijke toestemming van GVB nodig. Dit geldt ook voor vrijwilligerswerk. Toestemming kan je via je direct leidinggevende aanvragen. Dit is geregeld in de cao.

## Meld misstanden

Heb je een vermoeden van een situatie waarin niet integer wordt gehandeld of van andere ernstige misstanden, dan kan je contact opnemen met je leidinggevende. Mocht dat gezien de situatie niet wenselijk zijn, dan kan je contact opnemen met het Meldpunt Integriteit. In de cao is een gedragslijn '*vermoeden van misstanden*' opgenomen.

Het kan zijn dat na een melding een onderzoek plaatsvindt. Dit gebeurt volgens het *Protocol Integriteitsonderzoeken*.

Het resultaat van een onderzoek kan leiden tot arbeidsrechtelijke maatregelen, variërend van een waarschuwing tot (onmiddellijke) beëindiging van het dienstverband.

### Meldpunt integriteit [meldpuntintegriteit@gvb.nl](mailto:meldpuntintegriteit@gvb.nl)

Het meldpunt integriteit is er voor alles wat met niet-integer gedrag te maken heeft. Voorbeelden zijn diefstal, misbruik van bedrijfseigendommen, maar ook belangenverstremgeling.

Op intranet vind je meer informatie over de vertrouwenspersonen en het Meldpunt integriteit. Kijk daarvoor op [intranet Organisatie > HR > Omgangsvormen & gedragscode](#). Daar vind je ook meer informatie over de vertrouwenspersonen zelf en de procedures.

## **Naleving van de Gedragscode**

Bij de verschillende onderdelen uit deze Gedragscode is extra informatie over het betreffende onderwerp beschikbaar, zoals bedrijfsregelingen of beleid (zie cao en intranet). Van jou wordt verwacht dat jij hiermee bekend bent en je hiernaar gedraagt. De Gedragscode vervangt niet jouw rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de arbeidsovereenkomst, cao of wet. Lees de Gedragscode als aanvulling hierop.

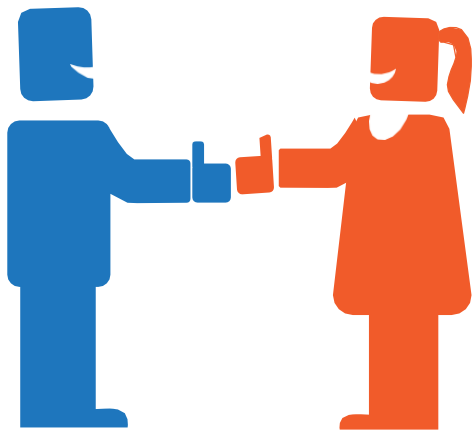
De Gedragscode is niet vrijblijvend. Het is voor iedereen en daarmee ook voor onze reizigers van groot belang dat we ons hier aan houden. Samen brengen we de Gedragscode tot leven in de praktijk. Dat betekent dat we van jou verwachten dat je de Gedragscode kent en je hier naar gedraagt. Anderen kunnen je daar naar vragen, of op aanspreken. Net als jij dat bij andere collega's kunt doen om te zorgen dat we de Gedragscode naleven in het belang van GVB en onze reizigers.

## **Wat als je de regels overtreedt?**

Bij overtreding van de regels moet je rekening houden met disciplinaire maatregelen. In ernstige gevallen kan het overtreden van de regels leiden tot ontslag (op staande voet). GVB kan daarnaast besluiten de eventuele schade en boete op jou te verhalen en aangifte bij de politie te doen.

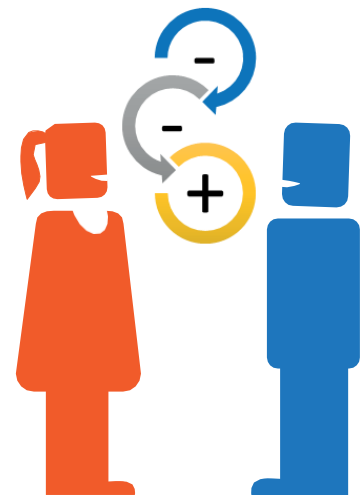
## Onze omgangsvormen

Wij hebben aandacht voor elkaar en helpen elkaar; **iedereen hoort erbij**. We spreken daarom ook allemaal Nederlands met elkaar.



Wij respecteren elkaars afkomst, geslacht, geaardheid, geloof, mening en eigendommen. **We houden in onze communicatie rekening met gevoelens van anderen.**

**Wij communiceren met elkaar** en als we over elkaar communiceren doen we dat positief. Oók op sociale media.



**Bespreek en sluit af.** Als je ergens mee zit, bespreek het dan met degene die het aangaat en sluit het daarna ook af. Vraag je collega's of leidinggevende om hulp als je dit nog lastig vindt.



Als gezicht van GVB zijn wij ons bewust van onze maatschappelijke rol. **Wij geven het goede voorbeeld.**