

De waarde van een betrouwbare onderneming



Betrouwbaar



Ondernemend



Passie



Doelgericht

CODE OF CONDUCT TROOSTWIJK

VOORWOORD

Beste lezer,

Troostwijk levert al meer dan 80 jaar vakmanschap op het gebied van het vaststellen van de waarde van objecten, installaties, vastgoed en ondernemingen. Met een unieke combinatie van diensten zijn wij bovendien één van de marktleiders op ons vakgebied in Nederland.

Uit ons klanttevredenheidsonderzoek blijkt keer op keer dat zowel onze vaste, trouwe opdrachtgevers als onze nieuwe opdrachtgevers voor Troostwijk kiezen vanwege de deskundigheid en betrouwbaarheid waarmee wij onze opdrachten uitvoeren.

En daar zijn wij meer dan trots op.

Mede omdat onze opdrachtgevers zich in alle segmenten van zowel het bedrijfsleven, de non-profit sector als semioverheid bevinden en variëren van het MKB tot beursgenoteerde ondernemingen, liggen er altijd vele, mooie kansen en uitdagingen in het verschiep.

Dit is overigens niet iets van de laatste jaren: Troostwijk kenmerkt zich al bijna een eeuw door een gezonde combinatie van betrouwbaarheid, stabiliteit en innovatie.

Vanzelfsprekend zorgt Troostwijk hierbij voor professionele rapportages, vervaardigd door onze vakspecialisten en gesteund door brede kennis, gedegen onderzoek en jarenlange ervaring.

Al deze ingrediënten zijn de basis om onze opdrachtgevers juist te adviseren, zorgen uit handen te nemen en gedegen oplossingen te bieden in een complexe en turbulente omgeving.

De continuïteit van onze opdrachtgevers staat centraal en daar past een duurzame en lange termijn benadering bij.

Troostwijk is een autoriteit op haar vakgebied.

Een vakgebied dat vereist dat wij te allen tijde onafhankelijk zijn. Betrouwbaarheid en deskundigheid staan daarom binnen Troostwijk centraal en dat geldt dus ook voor onderwerpen als integriteit en ethiek.

Het is voor Troostwijk vanzelfsprekend dat wij hierover transparant willen zijn naar onze opdrachtgevers door het opstellen van een Code of Conduct – onze gedragscode.

In deze gedragscode hebben wij niet alleen opgenomen hoe wij als organisatie omgaan met onze collega's en onze omgeving, maar ook hoe daar in de praktijk vorm aan wordt gegeven.

We besteden hier binnen Troostwijk veel aandacht aan en dat mag iedereen weten.

De Directie

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Missie en visie Troostwijk	5
Kernwaarden	6
Opdrachtgever	8
Onafhankelijkheid.....	9
<i>Objectiviteit</i>	9
<i>Giften</i>	9
<i>Belangenverstrengeling</i>	9
Integriteit	11
<i>Vertrouwelijkheid</i>	11
<i>Betrouwbaarheid</i>	11
Professionaliteit.....	12
<i>Kwaliteit</i>	12
<i>Informatie</i>	12
<i>Competenties</i>	13
<i>Buiten werktijd</i>	13
Medewerker	14
De Mens.....	15
<i>Bedrijfscultuur</i>	15
<i>Respect</i>	15
<i>Samenwerking</i>	15
Omgeving.....	16
<i>Veiligheid</i>	16
<i>Gezondheid</i>	16
Maatschappij	17
Markt	18
<i>Onafhankelijkheid</i>	18
<i>Kennisdeling</i>	18
<i>Conformiteit</i>	18

Maatschappij	18
<i>Maatschappelijk verantwoord ondernemen</i>	18
<i>Duurzaamheid</i>	19
<i>Integriteit</i>	19
<i>Marktwerking</i>	19
<i>Marktontwikkeling</i>	20
Controle en procedures	21
Controle mechanismen	22
<i>Soft controls</i>	22
<i>Performance management</i>	22
Procedure	22
<i>Rapporteren van overtreding</i>	22
<i>Vertrouwelijkheid</i>	22
<i>Naleving van de gedragscode en eventuele maatregelen</i>	22

MISSIE EN VISIE TROOSTWIJK

Sinds het begin van onze onderneming in 1930 zijn wij uitgegroeid tot één van Nederlands grootste taxatie- en expertisebureaus. Vanuit onze kantoren in Amsterdam, Rotterdam en Groningen werken ruim 180 medewerkers dagelijks aan ons gezamenlijke doel: het leveren van de juiste informatie en adviezen of het optimale onderhandelingsresultaat, waardoor onze opdrachtgevers de beste beslissingen kunnen nemen.

Onze missie is: *Het mede zorg dragen voor de continuïteit van onze opdrachtgevers.* Als vooraanstaande organisatie adviseren wij onze opdrachtgevers op aanwezige risico's, bepalen de waarde van de zekerheden en lossen continuïteitsvraagstukken op. Zo brengen wij de waarde en alle risico's voor de continuïteit van de organisaties van onze opdrachtgevers in kaart met passende en verantwoorde oplossingen.

In ons streven naar het volbrengen van deze missie, houden we ons aan de richtlijnen die we hebben omschreven in deze Code of Conduct.

Onze visie is dat wij in welk advies of rapport dan ook, onze opdrachtgevers voorzien van de bouwstenen voor hun eigen besluiten. Dat kan een vastgoedadvies of taxatierapport zijn, maar ook het onderhandelingsresultaat van een schaderegeling.

Onze opdrachtgevers zitten op de stoel waar de uiteindelijke beslissing wordt genomen en wij zitten graag op de leuning om hen te adviseren. Volgens ons de enige juiste plek voor een dienstverlener en betrouwbare partner, die van onschatbare meerwaarde zal zijn in het bieden van een eerlijke en gedegen totaaloplossing.

KERNWAARDEN

Troostwijk heeft in een viertal kernwaarden vastgelegd waar zij voor staat en wat zij verwacht van haar medewerkers. Deze kernwaarden zijn in alle gelederen van de organisatie terug te vinden en een belangrijk onderdeel van het meten van individuele prestaties binnen Troostwijk. De kernwaarden van Troostwijk zijn: ondernemend, doelgericht, passie en betrouwbaar.

Ondernemend

Ondernemend is iemand die in zijn werk de kansen ziet en benut, die werkt vanuit mogelijkheden en vernieuwing, iemand die hierbij lef toont, verantwoordelijkheid neemt en duidelijk is over wat wel en niet kan om tot een optimaal resultaat te komen voor zijn klant. Ondernemend is iemand die daarbij tevens het algemeen belang van Troostwijk bewaakt.



Doelgericht

Doelgericht is iemand die zijn werk efficiënt en effectief doet, die samenwerkt en zijn kennis deelt, vertelt wat zijn doel is en anderen hierin meeneemt, iemand die focus heeft in zijn werk en prioriteiten stelt. Doelgericht zijn betekent ook hulp vragen waar nodig of zaken ter discussie stellen. Doelgericht is zeker iemand die in zijn werk een optimaal resultaat bereikt voor de klant.



Passie

Iemand die passie in zijn werk heeft, is iemand die passie heeft voor zijn klanten, die actief lid is van een team, die complimenten maakt en ook aanspreekt, die betrokken is en anderen betrokken houdt. Iemand met passie is iemand die mee denkt (en ook mee doet!) over hoe zaken slimmer en beter kunnen binnen Troostwijk. Passie in je werk betekent dat je liefde hebt voor je vak, dat je je kennis en vaardigheden up to date houdt en dat je je blijft ontwikkelen.



Betrouwbaar

Betrouwbaar is iemand die herkenbaar deskundig is in zijn werk, iemand die bijvoorbeeld de relevante diploma's, erkenningen of ervaring heeft. Betrouwbaar is iemand die zijn afspraken nakomt, die doet wat hij zegt en zegt wat hij doet, iemand die integer is in zijn handelen. Betrouwbaar ben je zeker als je een relatie weet op te bouwen met je klant, als je een favoriete partner bent voor je klant.



OPDRACHTGEVER



Troostwijk streeft er niet alleen naar om aan de verwachtingen van haar opdrachtgevers te voldoen, maar om deze te overtreffen. Hierbij zullen onze medewerkers te allen tijde onafhankelijkheid, vertrouwelijkheid en professionaliteit in de zuiverste vorm handhaven. Onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met onze opdrachtgevers op te bouwen.

ONAFHANKELIJKHEID

Objectiviteit

In ons vakgebied en zeker in onze rol als onafhankelijk adviseur, is objectiviteit en transparantie van het grootste belang. Onze medewerkers zullen dan ook te allen tijde stelling nemen die de objectiviteit waarborgt.

Medewerkers van Troostwijk verrichten opdrachten zonder enige vorm van eigenbelang en zullen nooit opdrachten aanvaarden die voorzien zijn van vooraf bepaalde uitkomsten, waarden, adviezen en/of conclusies.

“Betrouwbaar is iemand die doet wat hij zegt en zegt wat hij doet, iemand die integer is in zijn handelen”

Het is een medewerker van Troostwijk uiteraard nooit ofte nimmer toegestaan afspraken met een opdrachtgever te maken die op enigerlei wijze de hoogte van de getaxeerde waarde beïnvloeden.

Kernwaarde(n): *Betrouwbaar*

Giften

Giften van opdrachtgevers, of aan opdrachtgever gelieerde personen, aan Troostwijk medewerkers of gezinsleden en verwanten kunnen de objectiviteit beïnvloeden, of de schijn van beïnvloeding wekken. Om te voorkomen dat deze schijn van beïnvloeding ook maar in de verste verte gewekt zou worden, zijn medewerkers van Troostwijk verplicht direct het aanbod van een gift aan alle belanghebbenden te melden. Afhankelijk van de aard, de waarde en de bedoeling van de gift, wordt een afweging gemaakt of onze medewerker de gift kan accepteren.

Kernwaarde(n): *Betrouwbaar*

Belangenverstremgeling

Er is sprake van belangenverstremgeling wanneer er verschillende belangen spelen, die een zodanige invloed op elkaar kunnen uitoefenen dat de integriteit ten aanzien van het ene of het andere belang in het geding komt.

Belangenverstremgeling kan plaatsvinden wanneer een medewerker van Troostwijk, de entiteit waar de medewerker werkzaam is, of een geassocieerde van de medewerker, in het bezit is van vertrouwelijke informatie van een vroegere of bestaande opdrachtgever, die relevant kan zijn voor het belang van een nieuwe, potentiële of andere bestaande opdrachtgever.

Troostwijk zal niet voor een opdrachtgever handelen wanneer er mogelijk een belangenverstremming zou kunnen bestaan met een andere opdrachtgever van Troostwijk, of binnen Troostwijk zelf.

Zoals eerder genoemd, is onafhankelijkheid bij onze dienstverlening een vereiste. Dit wordt door ons onder andere gewaarborgd door ons niet transactiegericht te bewegen in de markt. Zo kunnen wij te allen tijde een zuivere en transparante positie ten opzichte van onze opdrachtgevers innemen.

Daarnaast mag een Troostwijk medewerker geen werk verrichten voor twee opdrachtgevers in dezelfde kwestie, tenzij de twee opdrachtgevers gezamenlijk één opdracht aan Troostwijk hebben verstrekt.

Kernwaarde(n): Betrouwbaar



INTEGRITEIT

Vertrouwelijkheid

Vanzelfsprekend gaat Troostwijk uiterst vertrouwelijk om met informatie van derden, zowel intern als extern. Wij verlangen van onze medewerkers altijd te handelen met gepaste discretie en vertrouwelijkheid om te voorkomen dat de reputatie van een opdrachtgever wordt geschaad.

Wanneer een medewerker, de entiteit waar een medewerker werkzaam is of een geassocieerde van een medewerker in het bezit is van vertrouwelijke informatie betreffende een opdrachtgever, mag deze informatie nooit worden gebruikt tegen het belang van die opdrachtgever in. Vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever wordt zowel intern als extern niet besproken of geopenbaard tenzij Troostwijk daartoe officieel toestemming heeft verkregen van desbetreffende opdrachtgever of hiertoe verplicht is vanwege juridische of wettelijke vereisten.

Iedere medewerker van Troostwijk is tot strikte geheimhouding verplicht van:

- het advies dat Troostwijk aan een opdrachtgever heeft gegeven en
- informatie die met betrekking tot de zaken van de opdrachtgever zijn ontvangen.

Dit is standaard opgenomen in al onze arbeids- en samenwerkingsovereenkomsten.

Kernwaarde(n): Betrouwbaar

Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid, één van de kernwaarden binnen Troostwijk, is essentieel binnen onze dienstverlening. Het opbouwen van een stabiele en lange termijn relatie staat centraal bij Troostwijk en betrouwbaarheid zit in het DNA van onze medewerkers.

Hierbij is het niet alleen belangrijk dat onze medewerkers hun afspraken nakomen, maar ook dat zij zeggen wat ze doen en doen wat zij zeggen.

Kernwaarde(n): Doelgericht, Betrouwbaar

PROFESSIONALITEIT

Kwaliteit

Troostwijk stelt zeer hoge eisen aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Onze medewerkers moeten beschikken over alle kennis, vaardigheden en ervaring om een bepaalde opdracht te kunnen voltooien, zodat altijd geleverd wordt wat er is toegezegd.

Om dit niveau te handhaven en zo mogelijk te overtreffen, is continue verbetering en scholing essentieel voor de dienstverlening van Troostwijk. Wij zorgen er dan ook voor dat al onze medewerkers hun verplicht vakgerichte kennis op peil houden. Het volgen van trainingen en studies door medewerkers wordt binnen Troostwijk niet alleen aangemoedigd en gestimuleerd, maar is bij onze vakspecialisten zelfs verplicht gesteld.

Hoewel niet verplicht voor de uitoefening van de functie, zijn onze Verzekeringstaxateurs ingeschreven in het VRT (Verenigd Register voor Taxateurs), zijn onze Experts ingeschreven bij het NIVRE (het Nederlands Instituut voor Register Experts).

Naast deze in- en externe borging van de kwaliteit is Troostwijk bovendien nog in het bezit van de hoogst denkbare certificeringen en kwaliteitskenmerken zoals RICS, VastgoedCert, NRVt, ISAE 3402. Medewerkers van Troostwijk werken volgens de (internationale) standaarden van hun branche- en/of beroepsgroep.

Tot slot hanteert Troostwijk nog een extra interne controle: het vier-ogen-principe. Dit houdt in dat er twee verschillende vakspecialisten van Troostwijk afzonderlijk en zelfstandig het eindproduct controleren en eventueel corrigeren.

“Doelgericht is iemand die zijn werk efficiënt en effectief doet, die samenwerkt en zijn kennis deelt”

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Passie, Betrouwbaar

Informatie

Een medewerker van Troostwijk zal nooit zonder meer op kritieke informatie vertrouwen die door een opdrachtgever of door een andere partij is verstrekt, zonder deze informatie te hebben gecontroleerd bij een onafhankelijke bron.

Alleen wanneer onze medewerker kan aantonen dat er in redelijkheid geen onafhankelijke bronnen beschikbaar zijn en de opdrachtgever schriftelijk heeft verklaard dat de verstrekte gegevens juist en volledig zijn.

Kernwaarde(n): Doelgericht, Passie, Betrouwbaar



Competenties

Om de kwaliteit van Troostwijk te kunnen garanderen zal een opdracht altijd worden uitgevoerd door iemand die daar het meest geschikt voor is. Hiervoor heeft Troostwijk een zeer gedetailleerd overzicht met alle competenties van onze vakspecialisten.

Iedereen binnen Troostwijk is bekend met dit overzicht, waardoor altijd de juiste expertise voor iedere opdracht kan worden ingezet.

Mocht het voorkomen dat Troostwijk een opdracht uit laat voeren door een externe deskundige, dan zal dit vooraf met de opdrachtgever worden besproken. Een externe deskundige zal uiteraard aan onze interne richtlijnen voldoen en daardoor dezelfde kwaliteit leveren als onze eigen medewerkers.

Kernwaarde(n): Doelgericht, Passie, Betrouwbaar

Buiten werktijd

Van alle medewerkers van Troostwijk wordt verwacht dat zij zowel zakelijk als privé zich zo gedragen, dat zij niet de reputatie van Troostwijk en van haar opdrachtgevers schaden.

Hiervoor is onder andere een Social Media beleid opgesteld, waarin heldere afspraken gemaakt zijn over het gedrag van onze medewerkers op het internet.

“Ondernemend zijn betekent verantwoordelijkheid nemen en weten wat wel en niet kan om tot een optimaal resultaat te komen voor zijn klant”

Kernwaarde(n): Betrouwbaar

MEDEWERKER



Onze medewerkers zijn het kapitaal van onze organisatie.

Passend binnen deze visie behandelen wij elkaar bij Troostwijk rechtvaardig en met respect.

Wij zien er op toe dat er een heldere en open communicatie is die ten goede komt aan de sfeer en de uiteindelijke prestaties van onze medewerkers.

DE MENS

Bedrijfscultuur

Onze bedrijfscultuur hebben wij samengevat in onze kernwaarden. In het kort: medewerkers van Troostwijk zijn ondernemend en werken vanuit mogelijkheden en vernieuwing, nemen hun verantwoordelijkheid en verschaffen duidelijkheid over wat wel en niet kan om tot een optimaal resultaat te komen voor hun opdrachtgever. Door een hoge mate van doelgerichtheid en focus op het werk en daarbij behorende kennisdeling laten onze medewerkers een sterk uitgedragen passie en betrokkenheid zien. De medewerker van Troostwijk komt zijn afspraken na. Wij doen wat we zeggen en zeggen wat we doen waarbij integriteit centraal staat.

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Passie, Betrouwbaar

Respect

Troostwijk bestaat uit medewerkers van verschillende achtergronden, culturen en (geloofs)overtuigingen. We behandelen elkaar met respect en op basis van gelijkwaardigheid. Binnen Troostwijk heerst een cultuur van wederzijds vertrouwen, waarbij we waarde hechten aan verschillende meningen en diversiteit.

Kernwaarde(n): Passie, Betrouwbaar

Samenwerking

Het opereren in teamverband staat altijd centraal. De beste oplossingen komen voort uit samenwerking met collega's en opdrachtgevers. Effectieve samenwerking wordt zowel binnen Troostwijk als met opdrachtgevers gestimuleerd, omdat wij ervan overtuigd zijn dat een goede samenwerking, wederzijds respect en kennisdeling het eindresultaat alleen maar ten goede kan komen.

“Iemand met passie is actief lid van een team, maakt complimenten, spreekt anderen aan, is betrokken en houdt anderen betrokken”

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Passie



OMGEVING

Veiligheid

Binnen Troostwijk willen we dat al onze medewerkers in een veilige en hygiënische omgeving moeten kunnen werken.

Dit geldt niet alleen voor onze medewerkers op kantoor, maar Troostwijk heeft ook uitgebreide maatregelen getroffen om de veiligheid van onze medewerkers die hun werkzaamheden buiten kantoor verrichten (zowel in het binnenland als het buitenland), zo goed mogelijk te borgen.

Kernwaarde(n): Doelgericht, Passie

Gezondheid

Het welzijn van medewerkers staat in nauw verband met geleverde prestaties. Troostwijk streeft er naar om werk en privé met elkaar in evenwicht te houden en haar medewerkers zo passend mogelijk hierbij te adviseren en waar kan te ondersteunen.

Binnen het ziekteverzuimbeleid van Troostwijk ligt de nadruk op preventie en voorlichting dat in onze ogen direct een laag ziekteverzuim tot gevolg heeft.

Kernwaarde(n): Doelgericht, Passie, Betrouwbaar



MAATSCHAPPIJ



Als autoriteit in de markt neemt Troostwijk haar verantwoordelijkheid en stelt zij alles in het werk om onafhankelijkheid te waarborgen, zodat zij een betrouwbare partner is en blijft voor alle partijen binnen de markt. Waar mogelijk zetten wij ons in voor verbeteringen binnen de markt en dragen hiermee niet alleen bij aan een gezonde, maar ook transparante en eerlijke markt.

MARKT

Onafhankelijkheid

Onafhankelijkheid is binnen ons vakgebied absoluut een vereiste.

Deze onafhankelijkheid waarborgt Troostwijk niet alleen, zoals eerder genoemd, door zich niet transactiegericht te bewegen in de markt, maar ook door bij schades altijd alleen de belangen van de verzekerde te behartigen en nooit op te treden namens de verzekeraar.

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Betrouwbaar

Kennisdeling

Dagelijks komt Troostwijk in aanraking met nieuwe feiten en marktgegevens. Hierdoor zijn we altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Wij zien het dan ook als onze plicht om relevante kennis en inzichten te delen en toegankelijk te maken voor iedereen.

Onze researchafdeling verzamelt continu al deze gegevens, die vervolgens worden verwerkt tot nauwkeurige marktrapporten. Met deze rapporten willen we bijdragen aan een transparantere markt, maar ook onze (potentiële) opdrachtgevers op de hoogte houden van de laatste ontwikkelingen.

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Passie

Conformiteit

Troostwijk houdt zich zonder uitzondering aan de meest recente wet- en regelgeving, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Onze medewerkers volgen een permanente educatie om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen in onze vakgebieden.

“Betrouwbaar is iemand die bijvoorbeeld de relevante diploma’s, erkenningen of ervaring heeft”

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Betrouwbaar

SAMENLEVING

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Maatschappelijk verantwoord ondernemen betekent voor ons onder andere betrokken zijn bij onze omgeving en waar mogelijk hierin onze verantwoordelijkheid nemen - de Corporate Responsibility (CR) gedachte. CR is een belangrijk strategische speerpunt van Troostwijk en door onze hele organisatie verweven.

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Passie, Betrouwbaar

Duurzaamheid

De bedrijfsactiviteiten van Troostwijk hebben een invloed op het milieu. Troostwijk handelt daarom milieubewust en ontlast het milieu daar waar mogelijk binnen de kaders van haar invloedssfeer. Troostwijk houdt zich uiteraard in ieder geval aan alle wet- en regelgeving op dit gebied, maar zorgt er bovendien voor dat haar werkzaamheden zo min mogelijk impact hebben op het milieu.

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Passie, Betrouwbaar

Integriteit

Troostwijk staat voortdurend in contact met verschillende partijen in de markt. Hierbij is het van groot belang dat Troostwijk integer handelt en geen verborgen agenda kent.

Naast alle eerder genoemde zaken, doen wij dit mede door ervoor te zorgen dat een opdrachtgever nooit een onevenredig grote invloed zal hebben op onze omzet.

Kernwaarde(n): Betrouwbaar

Marktwerving

“Betrouwbaar ben je als je een relatie weet op te bouwen met je klant, als je een favoriete partner bent voor je klant”

Troostwijk gelooft in een eerlijke marktwerving waarin er voldoende ruimte is voor diverse dienstverleners om zich te onderscheiden. Een goede marktwerving resulteert in een kwalitatief sterk product voor een eerlijke prijs.

Daarom onderhoudt Troostwijk geen contacten met concurrenten om prijsafspraken vast te leggen en nemen wij onze verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een gezonde markt.

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Passie, Betrouwbaar



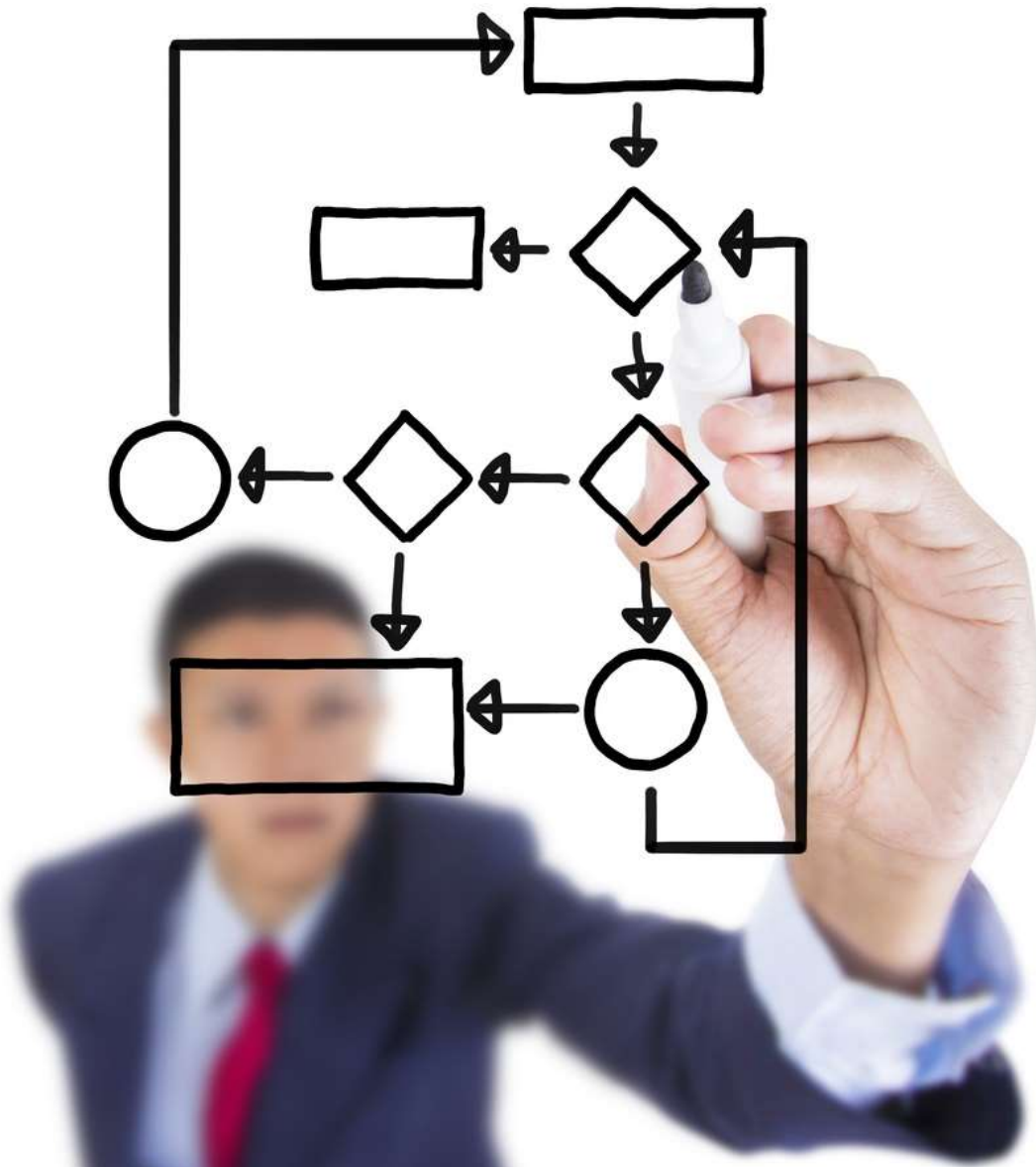
Marktontwikkeling

Naast het delen van onze kennis leveren wij graag een positieve bijdrage aan de ontwikkelingen in de markt. Troostwijk ziet het als haar verantwoordelijkheid om met regelmaat verschillende partijen met elkaar in contact te brengen door kennisevenementen te organiseren. Bij dergelijke evenementen wordt met verschillende partijen constructief nagedacht over nieuwe ontwikkelingen met inhoudelijke diepgang. Daarnaast is Troostwijk aangesloten bij diverse denktanks die zich inzetten voor een beter gereguleerde en transparantere markt.

“Ondernemend is iemand die werkt vanuit mogelijkheden en vernieuwing, iemand die hierbij lef toont”

Kernwaarde(n): Ondernemend, Doelgericht, Passie

CONTROLE EN PROCEDURES



Troostwijk vindt het belangrijk dat de normen en waarden waar de organisatie voor staat worden nageleefd door haar medewerkers. Belangrijk hierbij is dat medewerkers van Troostwijk kunnen worden aangesproken als er niet volgens onze Code wordt gehandeld. Daarom zijn er binnen onze organisatie controle mechanismen en procedures opgesteld om de naleving van de Code te waarborgen.

CONTROLE MECHANISMEN

Soft controls

Binnen Troostwijk heerst een open cultuur waarin medewerkers elkaar kunnen en durven aan te spreken. Door deze open communicatiecultuur is er een grote sociale controle. Dit noemen wij de *soft controls*.

Performance management

De naleving van de Gedragscode zit verweven in het beoordelingssysteem binnen Troostwijk. Alle medewerkers van Troostwijk moeten voldoen aan onze vier kernwaarden. Door goed in gesprek te blijven met alle medewerkers en duidelijk vast te leggen wat er van iemand wordt verwacht, blijven we streven naar continue verbetering.

PROCEDURE

Rapporteren van overtreding

Als er door een medewerker van Troostwijk wordt geconstateerd dat een collega de regels van de Gedragscode overtreedt, zal direct de leidinggevende benaderd worden om de situatie te bespreken. Wanneer dit niet mogelijk is, kan contact worden opgenomen met de Compliance Manager of de vertrouwenspersoon binnen Troostwijk. Ook voor opdrachtgevers is het mogelijk om melding te maken van een overtreding. Dit kan via het eerste aanspreekpunt voor die opdrachtgever binnen Troostwijk of bij onze Kwaliteitsmanager (kwaliteit@troostwijk.nl).

Vertrouwelijkheid

Indien gewenst kan de melding van de overtreding anoniem worden gedaan of vertrouwelijk in behandeling worden genomen. Medewerkers die melding maken van gedrag in strijd met de Gedragscode kunnen erop vertrouwen dat er direct maatregelen zullen worden genomen volgens onze officiële procedures.

Naleving van de gedragscode en eventuele maatregelen

Het niet naleven van deze gedragscode kan, afhankelijk van de ernst van de overtreding, resulteren in maatregelen die overeenkomen met het actuele arbeidsrecht, zoals een mondelinge of schriftelijke waarschuwing die oploopt tot, in zeer ernstige gevallen, ontslag op staande voet.



Troostwijk Groep B.V.
Anderlechtlaan 181
1066 HM AMSTERDAM
088 666 66 666

www.troostwijk.nl