



IMPACT - de gedragscode van TwynstraGudde

(versie oktober 2024)

Als TwynstraGudde werken we samen om impact te maken op morgen door maatschappelijke transitie werkend te krijgen. Met advies, management en opleidingen helpen we mensen en organisaties bij duurzame maatschappelijke veranderingen. Samen met onze opdrachtgevers - en alle belanghebbenden daaromheen - werken we aan een samenleving die schoon, veilig, gezond en weerbaar is. Zo dragen we bij aan een leefbare wereld, voor nu én straks en maken we blijvend impact op morgen. Impact maken op morgen en maatschappelijke transitie werkend krijgen vraagt ook iets van onze organisatie en onszelf. Integriteit, transparantie en ethisch handelen zijn hiervoor van essentieel belang, voor iedereen betrokken bij TwynstraGudde. Via ons gedrag zetten we ons namelijk in om een positieve bijdrage te leveren aan de samenleving, het milieu en een veilige en prettige werkomgeving. We streven daarom niet alleen naar een excellente dienstverlening, maar ook naar een organisatiecultuur waarin eerlijkheid, respect en verantwoordelijkheid centraal staan. Deze gedragscode is een kader voor wat wij als TwynstraGudde daarin belangrijk vinden.

Iedereen van TwynstraGudde is verantwoordelijk voor het naleven van deze Gedragscode en het uitdragen van de normen die hierin zijn uiteengezet. Lees deze code daarom goed door en handel samen met je collega's naar deze gedragsnormen. Spreek daar waar nodig collega's aan op hun gedrag. Samen met het management ben je verantwoordelijk voor het kennen, steunen en naleven van de afspraken uit de gedragscode. De gedragscode beperkt of vervangt niet de verplichtingen van medewerkers uit hun arbeidsovereenkomst, interne regelingen, algemene voorwaarden en/of toepasselijke wetgeving. Waar relevant wordt in deze gedragscode verwezen naar interne regelingen die gerelateerd zijn aan het betreffende onderwerp. Vragen en/of opmerkingen over deze gedragscode kan je mailen naar kwaliteit@tg.nl. Aarzel niet te vragen als je niet zeker weet wat je moet doen.

1. Gedragsnormen

Bij ons handelen dienen we de volgende uitgangspunten als kader te gebruiken om **IMPACT** te maken: **I**(nteger), **M**(aatschappelijk verantwoordelijk), **P**(rofessioneel), **A**CT(eren naar onze normen). Om deze uitgangspunten te verhelderen worden ze hieronder uitgewerkt in gedragsnormen. We zetten ons in voor het bevorderen van gedragsnormen die verder gaan dan de minimale vereisten en hebben een sterke wens om het juiste te doen. De Gedragscode heeft tot doel een kader te geven voor ons handelen bij onduidelijke (ethische) situaties, oftewel het grijze gebied waar er ruimte is voor interpretatie. Het is bedoeld om ons te sturen om op een ethisch verantwoorde manier te handelen, zowel intern als extern. De gedragscode beoogt richting te bieden aan alle medewerkers, de directie van TwynstraGudde en van haar adviesgroepen, de leden van de Raad van Commissarissen en externen.

1.1 Integer

We handelen integer. Dit betekent dat...

- i. we relaties met onze opdrachtgevers, leveranciers en zakenpartners onderhouden die gebaseerd zijn op integriteit en wederzijds vertrouwen.
- ii. we handelen conform onze regelingen, geldende wetten & voorschriften en geen activiteiten ondernemen die schade berokkenen aan TwynstraGudde, onze opdrachtgevers en onze medewerkers.
- iii. we geen concurrentiegevoelige informatie bespreken met personen van buiten en binnen TwynstraGudde die geen directe betrokkenheid hebben bij de opdracht.



1.2 Maatschappelijk verantwoordelijk

- a) We zetten ons continu in om duurzaam en betekenisvol te werken en willen hiermee een positieve impact bereiken op de maatschappij, het milieu, collega's en opdrachtgevers.
- b) We voegen waarde toe aan de maatschappij met onze projecten en willen een duurzame maatschappelijke verandering bereiken. Dit willen we bereiken met al onze projecten, betaald en onbetaald.
- c) We staan voor het goede doen. We gaan met elkaar de dialoog aan om de betekenis, waarden en normen van ons werk expliciet en bespreekbaar te maken en hiernaar te handelen.
- d) We willen een divers en inclusief bureau zijn vanuit de overtuiging dat we hiermee succesvoller en creatiever zijn en een betere verbinding hebben met de maatschappij. We laten in ons gedrag zien dat we open staan voor ideeën en verscheidenheid waarderen. We zorgen ervoor dat collega's zich gesteund en gewaardeerd voelen en gelijke kansen krijgen.
- e) We zetten ons in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te helpen aan werk. Door bij ons bureau een werkplek te bieden of door begeleiding en verbinding met partijen in ons netwerk.
- f) We zetten ons in om de invloed van onze activiteiten op het milieu te beheersen en voortdurend te verbeteren. We streven naar het continu verkleinen van onze impact op het milieu en zijn intrinsiek gemotiveerd om CO₂ neutraal te zijn. Dit bereiken we door onze bedrijfsvoering zo duurzaam mogelijk te organiseren, door duurzaamheid een integraal onderdeel te maken van onze dienstverlening en door duurzaam gedrag te laten zien.

1.3 Professioneel

- a) We waarborgen onze professionele onafhankelijkheid. Dit betekent dat...
 - i. we onze relationele onafhankelijkheid waarborgen, onpartijdig handelen, vermijden dat in de opdracht andere belangen dan die van de opdracht zelf een rol spelen en ons ertoe verplichten de opdrachtgever op haar handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt.
 - ii. we geen giften, leningen, diensten of gastvrijheid welke redelijkerwijs als excessief kunnen worden beschouwd accepteren of geven van of aan een opdrachtgever, leverancier, of andere personen die zaken doen met TwynstraGudde. Bij het aannemen van geschenken geldt derhalve dat het geschenk passend moet zijn in het licht van de verrichte prestatie en de betreffende relatie. De norm van circa € 50,- wordt door TwynstraGudde aangehouden. Het aannemen van geschenken in de privésfeer is tevens niet toegestaan.
 - iii. we geen enkele vorm van corruptie, afpersing of omkoperij accepteren. We verstaan hier onder andere onder: het aanbieden, betalen, verzoeken om, of accepteren van, niet-verdiende beloningen van materiële waarde (steekpenningen) of andere gunsten, direct of indirect, met als doel het behalen of geven van ongepaste zakelijke, financiële of persoonlijke voordelen. We handelen te allen tijde in overeenstemming met anti-corruptiewetten en -regelgeving en vermijden situaties die de integriteit van TwynstraGudde kunnen aantasten.
 - iv. we geen bijdragen of donaties geven, in geld of in natura, aan politieke partijen, politieke functionarissen of kandidaten voor een openbaar ambt.
 - v. we alle mogelijke belangenverstrengeling melden en passende stappen nemen om deze te voorkomen. We zien de toegevoegde waarde voor de medewerker en de organisatie op het vervullen van nevenfuncties, maar er zal gekeken worden of er sprake kan zijn van tegenstrijdige belangen of ongeoorloofde belangenverstrengelingen tussen TwynstraGudde, de medewerker en de organisatie waarvoor de nevenfunctie wordt vervuld. Alle nevenfuncties waarvan de bekendheid binnen de organisatie relevant is, worden verzameld en bijgehouden in een TwynstraGudde-breed overzicht en is inzichtelijk voor alle medewerkers.



- b) We gaan professioneel om met privacy en vertrouwelijkheid. Dit betekent dat..
 - i. we de privacy van onze opdrachtgevers, medewerkers, zakenrelaties en andere relevante personen respecteren en beschermen tegen misbruik. Bekijk hier onze [Privacy Statement](#) en ons [Reglement informatiebeveiliging](#).
 - ii. we informatie alleen delen met de juiste toestemming en in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving.
 - iii. wanneer er sprake is van een potentiële of daadwerkelijke inbreuk op persoonsgegevens we direct een melding maken bij de privacy officer via privacy@tg.nl.
 - iv. we verantwoord omgaan met sociale media. We verstrekken geen vertrouwelijke en/of schadelijke informatie over opdrachtgevers, samenwerkingspartners of collega's zonder goedkeuring.
 - v. alle informatie gebruikt in, of van belang voor, de bedrijfsvoering beschermd dient te worden tegen verlies, schending, onjuist gebruik en openbaarmaking. Medewerkers houden tijdens hun dienstverband en daarna de openbare, bedrijfseigen informatie die door TwynstraGudde, haar opdrachtgevers of haar leveranciers aan hen is toevertrouwd, geheim. In dit kader wordt verwezen naar de algemene richtlijnen van TwynstraGudde met betrekking tot de behandeling van geheime informatie zoals het informatiebeveiligingsbeleid en de leidraad fysieke beveiliging.
- c) We handelen deskundig. Dit betekent dat..
 - i. we werken aan diensten van hoge kwaliteit, die voldoen aan de verwachtingen van onze opdrachtgevers en samenwerkingspartners. Zie als toelichting onze [kwaliteitsgarantie](#).
 - ii. we werken aan continue verbetering van onze diensten en voldoen aan verschillende keurmerken, om onze kwaliteit te waarborgen.
- d) Mochten opdrachtgevers ontevreden zijn en hierover een formele klacht indienen, dan is de TwynstraGudde [klachtenregeling](#) van toepassing. De Klachtencommissie van TwynstraGudde draagt zorg voor de behandeling van de klacht. Wij nemen gegronde klachten mee in de evaluatie van de organisatie en treffen waar nodig maatregelen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.

1.4 ACTeren naar onze normen

- a) We creëren een inspirerend en uitdagend werkklimaat waar medewerkers met plezier werken, zich veilig voelen, in de juiste (mentale) balans werken, zich gemakkelijk aanpassen aan veranderingen, actief zijn (met elkaar) en gestimuleerd worden in gezonde gewoontes. Het werkplezier van onze medewerkers is van essentieel belang voor het creëren van meerwaarde voor onze opdrachtgevers.
- b) We waarborgen een veilige en gezonde werkomgeving voor alle medewerkers. Agressie, geweld en (seksuele) intimidatie worden niet getolereerd. Iedere vorm van discriminatie is verboden, waaronder, maar niet uitsluitend, op grond van geslacht, ras, kleur, etnische of sociale afkomst, levensovertuiging, politieke of andere denkbeelden of leeftijd. In de [Regeling Ongewenst Gedrag](#) wordt aangegeven wat we verstaan onder ongewenst gedrag, welke maatregelen we nemen om ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden en wordt aangegeven op welke manier ongewenst gedrag kan worden gemeld.
- c) We streven naar verscheidenheid (onder onze medewerkers), in een werkomgeving waar mensen met vertrouwen en respect met elkaar omgaan en waar iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de resultaten en de reputatie van TwynstraGudde. Er wordt verwacht dat de waardigheid, grenzen en mening van de ander worden gerespecteerd.
- d) We blijven kennis, vaardigheden en onderlinge samenwerking ontwikkelen, waarbij persoonlijke groei essentieel is. Hiermee versterken we de meerwaarde en het onderscheidend vermogen van TwynstraGudde. De [School of Impact](#) van TwynstraGudde maakt dit mogelijk en brengt de combinatie van leren en ontwikkelen, kennis- en vakontwikkeling en leren in de praktijk bij elkaar. Zo realiseren we een organisatie waar de kennis en kunde van onze mensen en de impact die zij kunnen en willen maken, centraal staat. We verwachten van onze medewerkers dat zij zich blijvend ontwikkelen en daar waar mogelijk een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van collega's en opdrachtgevers. Met de School of Impact ontwikkelen we ook onze opdrachtgevers en samenwerkingspartners om ze (nog) meer in staat te stellen hun opgaven met succes te realiseren en impact op morgen te maken.
- e) We gaan zorgvuldig om met bedrijfseigendommen en persoonlijke bedrijfsmiddelen. De eigendommen zijn primair bestemd voor bedrijfsdoelinden van TwynstraGudde en persoonlijk voordeel of gewin van deze bedrijfsmiddelen of elke andere vorm van misbruik is niet toegestaan.



2. Het melden van schending gedragscode

2.1 Schending gedragscode

Tegen medewerkers die zich niet aan de gedragscode houden, kunnen passende disciplinaire maatregelen genomen worden. Ook opzettelijk gedrag of het opzettelijk overtreden van regels, destructieve handelingen en grove nalatigheid worden onder alle omstandigheden niet getolereerd. TwynstraGudde heeft de mogelijkheid een civielrechtelijke en/of strafrechtelijke procedure te starten.

2.2 Melden schending gedragscode

Schendingen en vermoedens van mogelijke schendingen van deze gedragscode en/of onderliggende regelingen moeten onmiddellijk worden gemeld. De Klokkenuidersregeling beschrijft de procedure die de medewerker volgt voor het melden van (een vermoeden van) een misstand. Tevens beschrijft de Klokkenuidersregeling de waarborgen ten aanzien van vertrouwelijkheid en de bescherming die de medewerker heeft onder de Klokkenuidersregeling. Meldingen kunnen (vertrouwelijk) gemeld worden aan de direct leidinggevende of bij de compliance officer (de directiesecretaris). Van een dergelijke melding zal de melder geen nadeel ondervinden. Ook kan een melder altijd contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

3. Moreel Kompas

TwynstraGudde staat voor een juiste belangenafweging en integriteit. In de praktijk zijn bepaalde belangen, waarden en situaties echter niet zwart-wit. Daarom is er een [Moreel Kompas](#) ontwikkeld. Dit is een hulpmiddel voor medewerkers om – in onderlinge dialoog met elkaar- de betekenis, waarden en normen van ons werk expliciet en bespreekbaar te maken. Daarnaast is het een hulpmiddel in de relatie met (mogelijke) opdrachtgevers om het gesprek te voeren over onze waarden en normen. Het Moreel Kompas geeft geen standaardoplossingen of absolute richting, maar helpt om afwegingen te maken en om morele vraagstukken expliciet en hanteerbaar te maken.

4. De gedragscode, een levend document

Een belangrijke basis voor de inhoud van de gedragscode zijn de geldende wet- en regelgeving en maatschappelijke ontwikkelingen. Deze regels kunnen wijzigen, waarop de gedragscode wordt geactualiseerd. Ook maatschappelijke ontwikkelingen kunnen aanleiding geven tot aanpassingen in de gedragscode. TwynstraGudde informeert haar medewerkers over wijzigingen in de gedragscode.