



Professionaliteit, klantgerichtheid en samenwerking

Op tijd

Om collega's en reizigers niet onnodig te laten wachten komen we op tijd. Dit geldt voor iedereen, maar in het bijzonder voor rijdend en varend personeel.

Roken

Roken doen we bij GVB op momenten dat het werk het toelaat, volgens de daarvoor geldende regels in rookruimtes of op rookplekken, die daarvoor bestemd zijn. Dat is in ieder geval niet in of naast GVB voertuigen (dus ook niet in dienstwagens).

Kleding

Als we in bedrijfskleding zijn worden we gezien als onderdeel van GVB; het maakt dan niet uit of we wel of geen dienst hebben. Hou er daarom ook onderweg van of naar je werk altijd rekening mee dat je het visitekaartje van GVB bent. Ook medewerkers die geen bedrijfskleding dragen houden hier rekening mee. Voor medewerkers in bedrijfskleding geldt daarnaast het Kledingreglement.

Samenwerking

We werken prettig samen door goede communicatie, een betrouwbare, respectvolle en open houding. We kijken verder dan alleen het belang van de eigen afdeling en houden altijd het belang van de reiziger voor ogen. We pesten niet en maken geen beledigende, discriminerende

of seksistische opmerkingen. We houden ons aan afspraken en passen die als dat nodig is, tijdig en in overleg aan.

Ziekte

Als je ziek wordt volg je de Regels bij ziekte en de afspraken die specifiek voor jouw afdeling gelden. Je zorgt voor de noodzakelijke overdracht, zodat collega's je werk kunnen overnemen.

Communicatie over interne bedrijfsaangelegenheden

Het is in het belang van GVB dat we één geluid naar buiten laten horen. Wanneer je het ergens niet mee eens bent, ga je naar je leidinggevende. Als die niet luistert, ga je naar de leidinggevende van je leidinggevende. Krijg je daar ook geen gehoor, dan zoek je andere wegen binnen GVB (meldpunt integriteit, directie, OR, vertrouwenspersonen). Het is niet goed voor GVB als je interne zaken naar buiten brengt, of uitspraken doet in de pers, op radio, televisie of andere media (websites, weblogs, forums, twitter). Dit is het werk van de afdeling Communicatie, die is verantwoordelijk voor alle externe communicatie. Als je door iemand (bijvoorbeeld een journalist) benaderd wordt, verwijst je dus door naar onze afdeling Communicatie. Het telefoonnummer is: 460 5842 (zie Richtlijn Perscontacten).

Veiligheid, orde en netheid

Veilig werken

Je bent op de hoogte van de veiligheidsinstructies en handelt er ook naar. Elke medewerker in een technische functie heeft en kent de Veiligheidsvoorschriften GVB. Je informeert je leidinggevende als er zich gevaarlijke situaties voordoen en spreekt anderen aan als zij zich niet aan de veiligheidsinstructies houden.

Werkplek

Je zorgt voor een opgeruimde werkplek met een professionele uitstraling.

Sociale veiligheid

We tolereren geen agressief gedrag, schelden, pesten, discrimineren of (seksueel) intimideren. We behandelen iedereen met respect. Dit geldt tegenover je collega's en tegenover de reizigers. Wanneer je agressief gedrag tegenkomt, treed je de-escalerend op en probeer je de betrokkene(n) te kalmeren. We spreken collega's aan op ongewenst gedrag of melden dit bij onze leidinggevende. Ongewenst gedrag kan je ook melden bij een vertrouwenspersoon of gebruik de klachtenprocedure. Meer informatie vind je in de Klachtenregeling ongewenst gedrag.

GVB staat absoluut niet toe dat medewerkers agressief of gewelddadig zijn. Niet tegen elkaar en niet tegen reizigers. Er zijn voldoende manieren om hulp te vragen als een conflict dreigt.

Alcohol, drugs, medicijngebruik

Drugs en alcohol gaan niet samen met ons werk. Het is verboden alcohol of drugs te gebruiken of onder invloed te zijn voor of tijdens werktijd en als je bedrijfskleding draagt. Het gebruik van alcohol en drugs of de aanwezigheid ervan in je lichaam hoger dan de toegestane waarden volgens de verkeersregels, leidt onherroepelijk tot ontslag. Let daar dus op. Bepaalde medicijnen hebben invloed op het concentratievermogen. Wanneer je medicijnen gebruikt die van invloed kunnen zijn op het werk, dan meld je dit bij je leidinggevende of de bedrijfsarts (zie de cao).

Mobiele telefoon, koptelefoon, geluid- en beelddragers

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

Voor personenvervoerders, conducteurs en schippers geldt: op en rond het GVB voertuig staat je privé mobiele telefoon uit en is deze opgeborgen in je tas. In geval van nood ben je (ook voor het thuisfront) via CCV bereikbaar.

Gebruik van een telefoon of portofoon tijdens de werkzaamheden doen we in een veilige omgeving. In dienstauto's mag de (zakelijke) mobiele telefoon alleen hands-free gebruikt worden.

Rijstijl

Wij houden ons aan de verkeersregels en rijden op tijd, maar wel veilig en comfortabel. Dit geldt ook tijdens testritten en in dienstauto's.

Cabine afsluiten

Voor personenvervoerders, conducteurs en schippers geldt dat je het voertuig niet verlaat tijdens de rit of overtocht. Behalve als het echt niet anders kan. Hou voor je eigen veiligheid je cabine zoveel mogelijk afgesloten. Vanuit de cabine kun je direct contact houden met CCV en trambestuurders en conducteurs ook met elkaar. Daarom is het vooral bij incidenten belangrijk om de cabine niet te verlaten. Dit is voor je eigen veiligheid.

Integriteit

Omgang met bedrijfsmiddelen

GVB-medewerkers zijn integer. Dat betekent onder meer dat je netjes omgaat met bedrijfsmiddelen, en deze niet privé gebruikt.

Geschenken en uitnodigingen

GVB wil situaties waarbij sprake is van mogelijke belangenverstrengeling voorkomen. De schijn van belangenverstrengeling kan worden gewekt door geschenken of uitnodigingen aan te nemen of weg te geven. De regels hierover vind je in de Richtlijn geschenken en uitnodigingen.

Gebruik ICT-middelen

ICT-middelen zijn er - net als andere bedrijfsmiddelen - om je werk goed te kunnen doen, niet voor privé gebruik. E-mail, vaste en mobiele telefoon, computerapparatuur en internet worden ter beschikking gesteld om je werk te doen. Regel is dan ook dat het gebruik verboden is aan taken die voortvloeien uit de functie. Afspraken over het omgaan met ICT-middelen vind je in het ICT protocol.

Sociale media

Bij het (privé)gebruik van sociale media zijn we loyaal aan GVB, onze collega's,



onze bedrijfsdoelstellingen en kernwaarden. Wij laten ons niet negatief uit over GVB via de sociale media. Je vindt dit terug in de Richtlijn gebruik sociale media.

Geheimhoudingsplicht

In de cao 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.

Depot- en kasbeheer

Medewerkers die beschikken over een depot of kas gebruiken deze alleen voor zakelijke doeleinden. Je houdt dit dus gescheiden van je eigen geld. Voor rijdend personeel geldt daarnaast het Reglement depotbeheer rijdend/varend personeel.

Werk en privé

Zorg ervoor dat privé zaken zo min mogelijk van invloed zijn op je werk en bespreek het als dat niet lukt. Plan afspraken als dokters- en tandartsbezoek zoveel mogelijk buiten werktijd. Als het niet lukt je eigen financiën op orde te houden kan GVB je helpen. Bespreek dit dan met je leidinggevende of maak gebruik van de budgetcoach.

Nevenwerkzaamheden

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

Meld misstanden

Als je een vermoeden hebt van situaties waarin niet integer wordt gehandeld of van andere ernstige misstanden, 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.

Gevolgen van niet integer gedrag

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

Meldpunt Integriteit

telefoon 020 – 460 64 64

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

Op intranet vind je meer informatie over de vertrouwenspersonen en het Meldpunt Integriteit. Kijk daarvoor op intranet > HR > Meldpunten ongewenst gedrag.

Daar vind je ook meer informatie over de vertrouwenspersonen zelf en de procedures.

Mei 2013 - GVB

Tekst: Arbeidsjuridische Zaken

Vormgeving: Communicatie

Drukwerk: Aeroprint



Gedragscode

GVB wil de beste vervoerder van Nederland zijn. Deze gedragscode beschrijft het gedrag waarmee wij als medewerkers kunnen bijdragen om dit te bereiken. Het is het gedrag dat niet alleen GVB, maar ook de buitenwereld van ons verwacht in de uitoefening van ons vak. Deze code geldt voor GVB'ers en anderen die bij of voor GVB werken.

Plezier in ons werk, betrouwbaar en dienstverlenend dat zijn de kernwaarden die in ons werk voorop staan. We stellen de reiziger centraal door ons te houden aan afspraken op het gebied van professionaliteit, klantgerichtheid, samenwerking, veiligheid, orde en netheid, integriteit en duurzaamheid.

