



THE WAY WE ACT

Improven Gedragscode, een leidraad voor de manier waarop wij ons opstellen en handelen



Aan de Improvers

Wij zijn IMPROVEN, consultants met een passie voor verbinding en verbetering. Ons werk is mensenwerk en ons gedrag is zichtbaar voor onze collega's, onze klanten en de maatschappij. Ons gedrag heeft impact! En daar zijn we trots op. Juist daarom is het belangrijk dat we beseffen hoe we deze impact dagelijks, optimaal en met positieve footprint kunnen maken.

Om die reden introduceren wij met trots onze gedragscode genaamd 'The Way We Act', een leidraad die ons helpt bij het creëren van een positieve en respectvolle werkomgeving.

The Way We Act helpt ons duidelijkheid te verschaffen over welk gedrag acceptabel is en welk gedrag niet getolereerd wordt binnen Improven. Door het kennen en omarmen van deze richtlijnen bevorderen we een cultuur van respect, integriteit en inclusiviteit. The Way We Act zorgt ervoor dat we allemaal op dezelfde lijn zitten en begrijpen welke waarden en normen er van ons worden verwacht.

Wat verwacht ik van jullie als medewerkers? Ons verzoek is simpel: leef onze gedragscode na en draag actief bij aan een positieve werkomgeving. Dit betekent dat we respectvol met elkaar omgaan, communiceren in openheid en eerlijkheid, vertrouwelijkheid respecteren en ons houden aan ethische normen en wettelijke vereisten. Door onze acties te laten voortvloeien uit deze gedeelde waarden, creëren we een cultuur waarin iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt.

Alleen samen kunnen we bouwen aan een organisatie waarin iedereen gedijt en waarin we trots zijn op ons gedrag. Wij rekenen op jullie steun en inzet om deze gedragscode te omarmen en deze actief uit te dragen in alles wat we doen. BEDANKT!

Jan Bosman & Masha Hennequin
Dagelijks Bestuur Improven

Ons hogere doel

Improven is een robuuste organisatie met een groot sociaal hart, die een goede balans kent tussen inspanningen voor onze klanten, onze organisatie, onze mensen én onze samenleving. Onze belofte **'het kan altijd beter'** geldt niet alleen voor de prestaties van de klanten met wie wij werken. Het betreft ook onze maatschappelijke en ecologische footprint. Stap voor stap zijn wij ons bewuster van onze impact op vraagstukken rond duurzaamheid, circulariteit, sociale ongelijkheid, diversiteit en integriteit.

Onze waarden

Improven bestaat uit professionals met gedeelde kernwaarden: **samen – bevlogen – creatief**. Met 200 bevlogen en creatieve collega's behalen wij sámen met de klant aantoonbare resultaten met een bewezen aanpak die wij op maat maken voor elk klantvraagstuk. Kenmerkend is dat wij een interesse hebben in de echte vraag van de klant, bewezen aanpakken combineren met verrassende inzichten en pas stoppen als het werkt.

Onze ambitie

Wij geloven in onze eigen kracht. Wij kiezen voor een beheersbare autonome groei waarbij de persoonlijke ontwikkeling van onze eigen professionals voorop staat. We werken gericht aan groei door het aan ons verbinden van individuele talenten en de aansluiting van kleine teams. Daarnaast werken we actief aan een netwerk van samenwerkingspartners om onze ambities en groei te realiseren, gefinancierd uit eigen middelen.



Hoe brengen we de gedragscode in praktijk?

The Way We Act biedt ons richtlijnen en regels voor acceptabel gedrag en bepaalt de verwachtingen ten aanzien van ethiek, integriteit, respect, verantwoordelijkheid en professionaliteit. Helaas is het niet mogelijk om elke situatie die wij tegenkomen hierin te behandelen. Het is bedoeld om ons te helpen nadenken over hoe we onze waarden naleven, zowel in onze besluitvorming als in ons gedrag. Naast het volgen van de wet- en regelgeving, hanteren we ook ons eigen beleid en richtlijnen, en streven we naar kwaliteit en vertrouwen.

Hoe brengen we The Way We Act in de praktijk? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we ons aan de regels van The Way We Act houden? Hoe kunnen we problemen of gedrag dat niet in lijn is met de principes van The Way We Act bespreken? Als je niet zeker weet wat je moet doen of als je met een moeilijk probleem wordt geconfronteerd, kun je de volgende onderstaande acht vragen stellen om de juiste handelwijze te bepalen.

Als je de principes van The Way We Act niet begrijpt of niet weet hoe je ze moet toepassen, raadpleeg dan een gekwalificeerde collega om antwoorden op je vragen te krijgen.

- 1 Heb ik goed overlegd met collega's?
- 2 Zijn mijn handelingen legaal en in overeenstemming met de voor Improven geldende normen?
- 3 Breng ik mijn integriteit of de integriteit van Improven of onze klanten in gevaar?

- 4 Houd ik de waarden van Improven hoog?
- 5 Respecteer ik de verschillende perspectieven en achtergronden van anderen?
- 6 Is mijn keuze voor een handeling de meest ethische van de mogelijke alternatieven? Heb ik een goed gevoel bij mijn keuze?

- 7 Als ik mijn beslissing documenteer, zou de ander het dan eens zijn met de actie die ik heb ondernomen?
- 8 Zouden mijn acties de reputatie van Improven schaden?

Onze toewijding

Improvers zijn toegewijd aan het promoten en ondersteunen van The Way We Act in al onze dagelijkse activiteiten. Zowel in ons persoonlijk leiderschap als in de zakelijke praktijk, willen we ons gedragen volgens de kernwaarden die in The Way We Act zijn opgenomen. We geloven in het belang van open communicatie en moedigen overleg en het inwinnen van advies aan, indien nodig, om ons te helpen bij het toepassen van The Way We Act.

Improven accepteert geen enkele vorm van discriminatie, vermeend illegaal en onethisch gedrag. We zijn ervan doordrongen dat het naleven van de gedragscode essentieel is en dat overtredingen tot disciplinaire maatregelen kunnen leiden, zelfs tot het beëindigen van het dienstverband.

Als Improvers geloven we sterk in het belang van onze bevoegdheid, creativiteit en ons vermogen om samen met de klant aantoonbare resultaten te behalen. Daarom is het essentieel dat we The Way We Act begrijpen en toepassen. We zetten ons in om elkaar te inspireren en te motiveren om deze waarden dagelijks te integreren, zowel binnen als buiten onze organisatie. Door ons gedrag af te stemmen op deze kernwaarden, kunnen we een positieve impact hebben op onszelf, onze collega's en de samenleving als geheel.

The Way We Act is onderverdeeld in vijf leidende principes die door alle Improvers worden gebruikt om ons gedrag en onze activiteiten te toetsen, te verantwoorden en te sturen:

- 1 Interne samenwerking
- 2 Samenwerking met klanten en anderen
- 3 handelen met professionele integriteit
- 4 behoud van objectiviteit en onafhankelijkheid
- 5 gegevensbescherming.





1 Zo werken wij met elkaar samen

Improvers zijn toegewijd aan het opbouwen van sterke relaties die gebaseerd zijn op vertrouwen. Dit vertrouwen ontstaat doordat elk individu binnen Improven persoonlijk en professioneel toegewijd is aan het doen van wat juist is. Daarnaast hebben wij respect voor elkaars verschillen en streven we naar een inclusieve omgeving vrij van discriminatie, intimidatie en mishandeling.

Binnen het team raadplegen wij elkaar en waarderen we de perspectieven van anderen. Zelfs als deze perspectieven verschillen van onze eigen standpunten, zijn we bereid om open te staan voor discussie en feedback. Daarnaast koesteren we integriteit, respect, samenwerking en inclusiviteit. We zijn toegewijd aan open en eerlijke communicatie en vertrouwen elkaar om kwaliteit te leveren aan klanten en individueel te groeien.

Om de professionele ontwikkeling van collega's te bevorderen en individuele prestaties te stimuleren, ondersteunen wij elkaar. Wij zien de verschillen tussen mensen als een kracht en gebruiken deze om een inclusieve omgeving te creëren waarin elk individu wordt gerespecteerd, ondersteund, gehoord en gewaardeerd en zich welkom voelt om volledig deel te nemen. We geloven in continu leren en geven regelmatig, openhartig en constructieve feedback aan elkaar. We erkennen succes op een positieve manier en hebben vertrouwen in elkaars capaciteiten en bijdragen.

Wij erkennen en waarderen dat mishandeling en discriminatie op basis van geslacht, genderidentiteit/-expressie, seksuele geaardheid, nationaliteit, religie en andere identiteitsdimensies onacceptabel zijn. Improven heeft in dit licht zowel twee interne vertrouwenspersonen benoemd (Tanja te Pas, HR Manager 06-20957346 en Joanneke Buizer, Senior Consultant HR IT 06-51622306) alsook een specialist van de Arbodienst als extern vertrouwenspersoon aangesteld (Tineke Koolwijk, van onze arbodienst Fazarelli, bereikbaar via 06-55741911 of via tineke.koolwijk@arbode.nl). Medewerkers die in hun werksituatie een luisterend oor of klankbord nodig hebben of problemen ondervinden op het gebied van ongewenste omgangsvormen kunnen te allen tijde bij hen terecht. Zij waarborgen een goede en discrete behandeling van de zorgen, meldingen of klachten.



2 Zo werken wij met klanten en anderen

Improven hecht veel waarde aan ethiek - met een mooi en gedeeld normen- en waardenkader, aan integriteit en aan onze zorgvuldig opgebouwde reputatie. Voor ons is geen enkele klant- of externe relatie belangrijker dan deze waarden. Als Improvers hebben wij de verantwoordelijkheid om het vertrouwen dat anderen in ons stellen hoog te houden.

We omarmen uitdagingen en zijn moedig genoeg om onze klanten eerlijke informatie te geven. Wij zijn robuust en moedig in onze benadering, omdat we geloven dat eerlijke en complete communicatie essentieel is voor een succesvolle samenwerking.

Bij het aannemen van opdrachten overwegen we niet alleen of we deze kunnen uitvoeren, maar ook of we deze willen uitvoeren. We nemen alle aspecten zorgvuldig in overweging, waaronder ethiek en integriteit. Als Improvers is het onze verantwoordelijkheid om elkaar te steunen en ervoor te zorgen dat we geen klanten accepteren die ons onder onnodige druk zetten of bedreigen om dingen te doen die niet passen bij onze integriteit en kernwaarden tijdens het uitvoeren van onze professionele taken. Onze teamgeest en solidariteit helpen ons om deze waarden te handhaven.

Buiten ons werk leveren Improvers ook een bijdrage aan de samenleving. We zijn actief betrokken bij nevenwerkzaamheden of vrijwilligerswerk, zodat we ons steentje kunnen bijdragen aan het verbeteren van de wereld om ons heen.

Als Improvers weigeren we categorisch onethische of illegale bedrijfspraktijken onder alle omstandigheden. Onze waarden en normen zijn onverenigbaar met dergelijke praktijken. We vermijden dan ook het werken met klanten en anderen wiens normen niet in lijn zijn met onze Way We Act.

3 Zo handelen wij met professionele integriteit

Wij voldoen aan wetten, voorschriften en normen. Mede hierdoor bouwen wij dagelijks zorgvuldig mee aan de reputatie van Improven: bevlogen en creatieve collega's met het vermogen om doelen, mensen en markten echt aan elkaar te verbinden. Consultancy vanuit het hart. In het hart van de organisatie.

We creëren een overlegcultuur en behandelen ethische kwesties op een passende manier. Wij begrijpen en volgen het beleid en de procedures van Improven en kunnen gevoelige ethische kwesties melden via de interne en/of externe vertrouwenspersonen.

Wij houden onze professionele kennis op peil en delen best practices en innovatie, wat bijdraagt aan de persoonlijke ontwikkeling van onze collega's en organisatie en aan het succes van onze klanten. Daarbij begrijpen wij dat het belangrijk is om persoonlijke aansporingen om werk of andere voordelen veilig te stellen uit den boze is. Wij weten dat dit de integriteit van onszelf en van Improven in gevaar brengt.

Onze klantbetrokkenheid, bedrijfsvoering en onderliggende documentatie worden zorgvuldig opgeslagen en bewaard. Documenten worden nooit vernietigd, gebruikt of veranderd voor illegale of oneigenlijke doeleinden. Daarnaast rekenen wij passende vergoedingen voor onze diensten en rapporteren werkelijk gewerkte uren en gemaakte kosten. Wij concurreren eerlijk en sportief, omdat we geloven dat eerlijkheid de beste weg naar succes is.



4 Zo behouden wij onze objectiviteit en onafhankelijkheid

Wij streven naar verbetering en vooruitgang, hechten groot belang aan objectiviteit en onafhankelijkheid. Wij beseffen dat deze eigenschappen essentieel zijn in onze professionele verantwoordelijkheden. Om deze objectiviteit en onafhankelijkheid te waarborgen en te bevestigen, hanteren wij enige professionele terughoudendheid en verwerpen we ongepaste druk van klanten of andere betrokkenen.

Bovendien zijn wij bewust van het risico op persoonlijke en professionele belangenconflicten. We zijn alert op dergelijke situaties en nemen direct passende stappen om deze conflicten op te lossen of te beheren. Het is voor ons ondenkbaar om betalingen of enige vorm van waarde te accepteren, als deze redelijkerwijs invloed kunnen hebben op onze conclusies of adviezen, of als dit in strijd is met het beleid van Improven.

Om onze objectiviteit en onafhankelijkheid te behouden, vermijden wij relaties die deze kunnen aantasten of schaden, zelfs als ze alleen maar de schijn van partijdigheid kunnen wekken. Wij erkennen het belang van een onbevooroordeelde benadering en streven ernaar om dit te allen tijde te handhaven.

Ten slotte begrijpen wij dat het noodzakelijk is om de onafhankelijkheid continu te monitoren. We zijn ons ervan bewust dat de omstandigheden kunnen veranderen en dat we altijd alert moeten blijven. Door toezicht te houden, stellen wij onszelf in staat om objectiviteit en onafhankelijkheid te waarborgen, wat de basis vormt voor onze professionele integriteit en succesvolle dienstverlening.



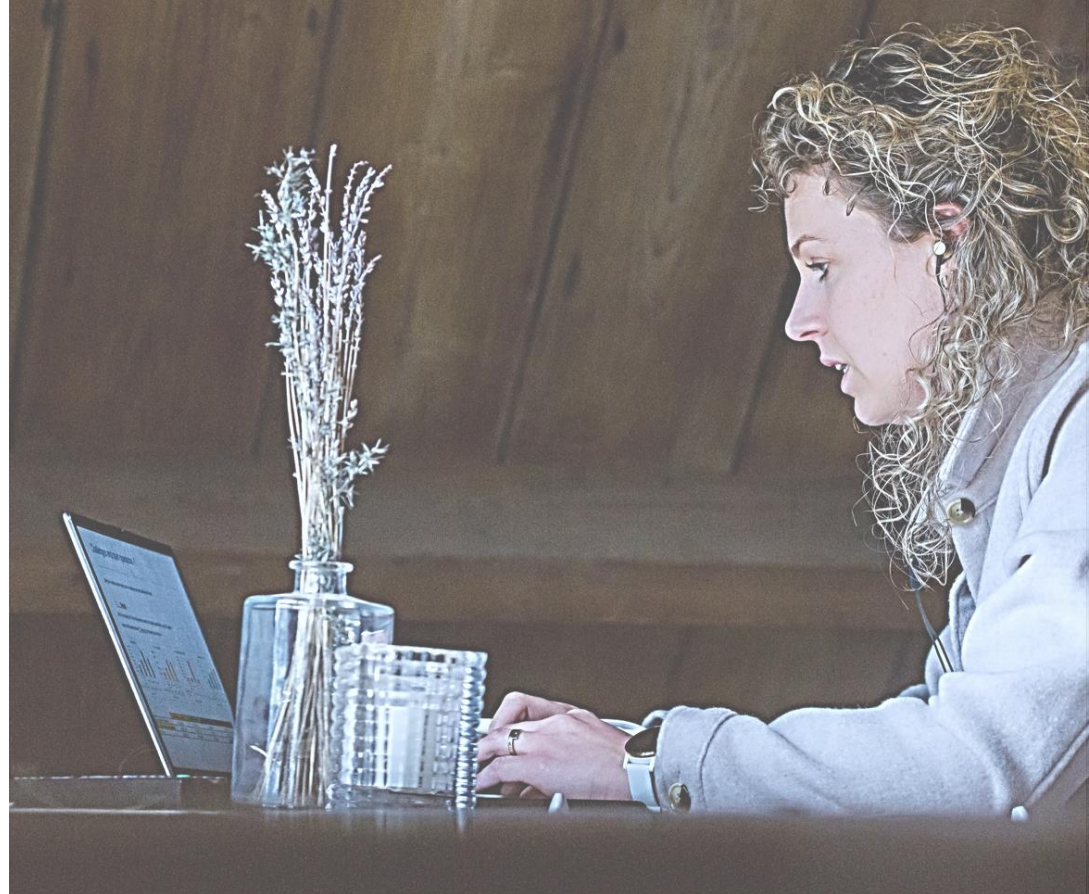
5 Zo beschermen wij gegevens en informatie

Het is onze verantwoordelijkheid om de vertrouwelijkheid en privacy van gegevens te respecteren en te beschermen. We behandelen vertrouwelijke informatie over onze klanten, derden en onze eigen collega's met uiterste zorg en delen deze alleen wanneer er een zakelijk doel voor is, en altijd in overeenstemming met het beleid van Improven, de toepasselijke wetgeving en professionele normen.

Om ervoor te zorgen dat persoonlijke en vertrouwelijke gegevens veilig blijven, nemen we proactieve maatregelen. We beschermen documenten, computers en andere apparaten die dergelijke informatie bevatten volgens ons beleid voor informatiebeveiliging en technologie. Door deze maatregelen te volgen, zorgen we ervoor dat gegevens niet in verkeerde handen vallen en waarborgen we de privacy van onze klanten en collega's. In het geval van verlies, diefstal of ongepaste openbaarmaking van persoonlijke of vertrouwelijke informatie, nemen we direct actie. We melden dit onmiddellijk volgens de toepasselijke wetgeving en het beleid van Improven. Door snel te handelen, kunnen we schade beperken en de nodige stappen ondernemen om de privacy van betrokkenen te beschermen.

Wij zorgen ervoor dat we vertrouwelijke gegevens of persoonlijke informatie niet misbruiken voor persoonlijk gewin en houden ons strikt aan de toepasselijke wetten op handel met voorkennis en het beleid van Improven. Ook maken we verantwoord gebruik van social media en technologie, met oog voor samenwerking met en respect voor anderen. Wij tonen we onze professionele integriteit en bouwen aan sterke relaties gebaseerd op vertrouwen. Hierdoor behouden we een eerlijke en ethische werkomgeving met ook het vertrouwen van onze klanten.

Improven beschikt over zowel een Privacy Officer (Igor Buszta, Director Business Risk Services) als een CISO, Certified Information Security Officer (Ramon van den Heuvel, Partner Business IT) die ten doel hebben gesteld dat Improven zich houdt aan AVG richtlijnen en ook op het gebied van informatiebeveiliging voortdurend scherp en in control is.



Waar je meer informatie kunt vinden

Elke situatie is uniek en kan niet volledig worden gedekt door een gedragscode. Daarom moedigen wij iedereen aan om advies en steun te zoeken bij anderen wanneer zij te maken krijgen met specifieke situaties in het dagelijkse (zakelijke) leven.

Bij Improven streven we naar een cultuur waarin open communicatie centraal staat. Naast onze bestaande interne relaties hebben we een ondersteunend netwerk opgezet dat beschikbaar is voor overleg en advies, om ervoor te zorgen dat we allemaal kunnen voldoen aan onze verplichtingen volgens The Way We Act.

Raadpleeg de volgende afdelingen, functies en/of sites waar je terecht kunt voor advies en begeleiding:

- Kwaliteitsteam – Gerrit-Jan Bierhof
- Vertrouwenspersonen – Tanja te Pas, Joanneke Buizer of Tineke Koolwijk
- Privacy Officer – Igor Buszta
- Informatiebeveiliging - Ramon van den Heuvel
- Beleidsbibliotheek
- Team Diversiteit & Inclusie – Sanne Sattler
- Intranet

