

# **GEDRAGSCODE**

versie: 2026

|  |             |
|--|-------------|
| <b>Inhoudsopgave</b>   |             |
| <b>1. Inleiding</b>  | <b>3</b>    |
| <b>A. Gedragscode</b>  | <b>4</b>    |
| 1. Doel  | 4           |
| 2. Bereik  | 4           |
| 3. Kernwaarden   | 4           |
| 4. Verwacht Gedrag   | 4           |
| 5. Specifieke gedrachtsrichtlijnen                               | 5           |
| <b>B. Rechten, verantwoordelijkheden en het verwachte gedrag</b> | <b>6</b>    |
| 1. Verantwoordelijkheden van Werknemers                          | 6           |
| 2. Rechten van Werknemers  | 6           |
| 3. Verwachtingen van Werknemers                                  | 6           |
| <b>C. Vertrouwenspersoon</b>                                     | <b>6</b>    |
| 1. (Toegang tot) Vertrouwenspersoon                              | 6           |
| 2. Positie van de Vertrouwenspersoon                             | 7           |
| 3. Benoeming van de Vertrouwenspersoon                           | 7           |
| 4. Contactgegevens van de Vertrouwenspersoon                     | 7           |
| 5. Bescherming van de Vertrouwenspersoon                         | 7           |
| 6. Anonimiteit en geheimhouding                                  | 8           |
| <b>D. Wat te doen in geval van Ongewenst Gedrag</b>              | <b>8</b>    |
| 1. Voorafgaand aan het indienen van een klacht (Melding)         | 8           |
| 2. Indienen en behandeling van een klacht                        | 8           |
| E. Wettelijk kader en positionering van de Code                  | 8           |
| 1. Wetgeving   | 8           |
| 2. Ondersteuning van het Management                              | 8           |
| 3. Communicatie van de Code                                      | 8           |
| <b>Appendix 1 Definities</b>                                     | <b>9-10</b> |

## 1. Inleiding

Als onderdeel van ons integriteitskader heeft **Totaalnet Internet Works B.V.** deze Gedragscode opgesteld (hierna: de "Code"), die de gedragsnormen bevat die gelden bij **Totaalnet Internet Works B.V.** en al haar dochterondernemingen in de zin van artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek (hierna gezamenlijk aangeduid als de "Groep" of de "Organisatie").

**Totaalnet Internet Works B.V.** wil Ongewenst Gedrag zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie, geweld en discriminatie binnen **Totaalnet Internet Works B.V.** voorkomen en bestrijden. Het doel van deze Code is een veilige en gezonde werkomgeving te bevorderen, waar Werknemers elkaars grenzen respecteren. Deze Code geldt voor alle werknemers van **Totaalnet Internet Works B.V.**, opdrachtnemers en vertegenwoordigers. Dit betekent dat de Code van toepassing is op alle werknemers (tijdelijk, vast of permanent), opdrachtnemers, stagiaires, gedetacheerden, thuiswerkers, oproepkrachten, uitzendkrachten, vrijwilligers en werkstudenten van **Totaalnet Internet Works B.V.** (hierna gezamenlijk: "**Werknemers**"). Daarnaast geldt de Code voor de relatie tussen Werknemers en Partners van **Totaalnet Internet Works B.V.** (hierna: "**Partners**"), voor bestuurders, toezichthouders, bestuursleden of commissieleden van Totaalnet Internet Works B.V. en tenslotte voor derden die namens **Totaalnet Internet Works B.V.** optreden, zoals sponsors, (verkoop)agenten, leveranciers, opdrachtnemers, distributeurs, joint venturepartners, klanten of consultants en hun vertegenwoordigers en functionarissen, ongeacht waar zij zich bevinden.

Binnen onze Organisatie kunnen Werknemers een beroep doen op een Vertrouwenspersoon. Indien gewenst biedt de Vertrouwenspersoon ondersteuning en begeleiding aan Werknemers die Ongewenst Gedrag ervaren.

Werknemers moeten zich bewust zijn van de gedragsnormen in deze Code en hebben de verantwoordelijkheid hiernaar te handelen. Wanneer Werknemers twijfelen hoe een bepaalde situatie moet worden aangepakt, dienen zij deze Code en/of de Klokkenuidersregeling te raadplegen. Overtreding van de Code kan leiden tot disciplinaire maatregelen door **Totaalnet Internet Works B.V.**, waaronder een officiële waarschuwing, schorsing zonder loon of beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

Deze Code hangt samen met de Klokkenuidersregeling van **Totaalnet Internet Works B.V.**, waarin de klachtenprocedure (ofwel: klokkenuidersprocedure) is vastgelegd en staat beschreven tot wie een Werknemer zich kan wenden bij klachten over Ongewenst Gedrag. Daarin staat onder meer hoe een klacht moet worden behandeld en binnen welke termijn dit moet gebeuren.

Het Anti-omkoping- en -corruptiebeleid en het Sanctie- en handelscontrolebeleid van **Totaalnet Internet Works B.V.** zijn een verdere uitwerking van deze Code op het gebied van integriteit en vormen een basis voor professioneel, ethisch en eerlijk gedrag.

Waar in deze Code de mannelijke vorm wordt gebruikt, moet tevens de vrouwelijke vorm of elke andere genderidentiteit worden gelezen.

## A. De Gedragscode

### 1. Doel

Het doel van deze Code is de ethische normen en verwachtingen voor alle Werknemers uiteen te zetten. Deze Code biedt een kader voor verantwoord en respectvol gedrag en besluitvorming, zodat wij integriteit, professionaliteit en respect behouden in al onze zakelijke praktijken. Naleving van deze Code is essentieel voor het creëren van een positieve werkomgeving en het waarborgen van de reputatie van de Groep.

Deze Code is niet statisch. Onze werkomgeving, toepasselijke wetgeving en managementpraktijken kunnen veranderen. Dit kan leiden tot bijwerkingen of aanvullingen, die tijdig en op passende wijze zullen worden gecommuniceerd.

### 2. Bereik

Deze Code geldt voor alle Werknemers en de relatie met Partners. Het is de verantwoordelijkheid van iedere Werknemer om deze richtlijnen te begrijpen en in alle aspecten van het werk na te leven. De Code kan niet elke situatie afdekken en vervangt niet het gebruik van gezond verstand en goed oordeel, waarbij steeds het belang van **Totaalnet Internet Works B.V.** vooropstaat. Strengere lokale wetgeving kan van toepassing zijn en moet vanzelfsprekend worden nageleefd. In geval van (vermeend) conflict tussen deze Code en lokale wetgeving, dient dit te worden gemeld bij de General Counsel van **Totaalnet Internet Works B.V.**

### 3. Kernwaarden

Bij **Totaalnet Internet Works B.V.** staan wij voor de volgende kernwaarden:

- *Integriteit*: eerlijk, ethisch en integer handelen in alle professionele en persoonlijke interacties;
- *Respect*: collega's, klanten, partners en belanghebbenden met respect, beleefdheid en eerlijkheid behandelen;
- *Verantwoordelijkheid*: verantwoordelijkheid nemen voor onze handelingen en beslissingen, zowel individueel als organisatie als geheel;
- *Uitmuntendheid*: streven naar de hoogste prestatiestandaarden en voortdurende verbetering.

### 4. Verwacht Gedrag

Om een sterke ethische cultuur te behouden, wordt van alle Werknemers verwacht dat zij:

- **Handelen met integriteit**: eerlijk, transparant en rechtvaardig zijn in alle zakelijke handelingen. Belangenconflicten vermijden en niets doen dat de integriteit van de Groep kan aantasten;
- **Anderen respecteren**: iedereen met respect, waardigheid en professionaliteit behandelen en zich onthouden van Ongewenst Gedrag;
- **Wetten en regels naleven**: zich houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en interne beleidslijnen, inclusief veiligheids-, milieu- en antidiscriminatiebeleid;
- **Vertrouwelijkheid bewaren**: gevoelige bedrijfsinformatie beschermen, waaronder intellectueel eigendom, bedrijfsstrategieën en personeelsgegevens, en informatie alleen delen met bevoegde personen en conform interne richtlijnen;
- **Eerlijk concurreren**: zich houden aan eerlijke en ethische concurrentie.

## 5. Specifieke gedragsrichtlijnen

- **Belangenconflicten:** Werknemers moeten situaties vermijden waarin persoonlijke belangen in strijd zijn met de belangen van de Groep. Mogelijke conflicten moeten worden gemeld bij het Lokale Management of HR;
- **Veiligheid op de werkvloer:** Werknemers moeten zich houden aan alle gezondheids- en veiligheidsvoorschriften en zorgen voor een veilige werkomgeving voor zichzelf en anderen;
- **Gebruik van bedrijfsmiddelen:** Bedrijfsmiddelen zoals tijd, materialen, apparatuur en technologie moeten verantwoord worden gebruikt en uitsluitend voor legitieme zakelijke doeleinden;
- **Sociale media:** Werknemers moeten in alle interacties, zowel zakelijk als privé, professionaliteit behouden;
- **Middelengebruik:** Het gebruik, bezit of verspreiden van illegale drugs of alcohol, of het onder invloed zijn daarvan tijdens werkuren of op bedrijfsterreinen, is strikt verboden;
- **Anti-discriminatie en intimidatie: Totaalnet Internet Works B.V.** streeft naar een werkomgeving zonder discriminatie en intimidatie;
- **Fraude en omkoping:** Werknemers mogen zich niet inlaten met fraude of omkoping in welke vorm dan ook. (Zie tevens het Anti-omkopings- en corruptiebeleid) Dit omvat het aanbieden, geven of aannemen van iets van waarde om een zakelijke beslissing of transactie te beïnvloeden. Geschenken met een waarde boven EUR 50 moeten worden gemeld bij HR of het Lokale Management;
- **Romantische relaties:** Romantische relaties tussen Werknemers zijn onwenselijk, zeker wanneer er sprake is van een directe of indirecte hiërarchische relatie.

## **B. Rechten, verantwoordelijkheden en het verwachte gedrag**

### **1. Verantwoordelijkheden van Werknemers**

Alle Werknemers van de Groep hebben de verantwoordelijkheid bij te dragen aan een cultuur van waardigheid en respect. Ongewenst Gedrag moet worden tegengegaan. Managers en anderen in een positie van gezag moeten het goede voorbeeld geven en onmiddellijk optreden om Ongewenst Gedrag te voorkomen en te stoppen wanneer dit zich voordoet.

### **2. Rechten van Werknemers**

Alle Werknemers mogen verwachten:

- Met waardigheid, respect en beleefdheid te worden behandeld;
- Te kunnen werken, studeren of bezoeken zonder oneerlijke behandeling, slachtofferschap of Ongewenst Gedrag;
- Te worden gewaardeerd om hun vaardigheden, capaciteiten en ervaring.

### **3. Verwachtingen van Werknemers**

Omgekeerd wordt van alle Werknemers verwacht dat zij:

- Zich vertrouwd maken met de inhoud van deze Code;
- Alle collega's met waardigheid, respect en beleefdheid behandelen;
- Bijdragen aan een positieve leer- en werkcultuur binnen de Groep;
- Ongewenst Gedrag aankaarten of melden;
- Rekening houden met anderen bij het uiten van meningen;
- Meewerken aan onderzoeken naar Ongewenst Gedrag;
- Zich onthouden van Ongewenst Gedrag.

## **C. Vertrouwenspersoon**

### **1. (Toegang tot) Vertrouwenspersoon**

Als een Werknemer moeite ervaart om Ongewenst Gedrag te melden of twijfelt of een situatie informeel of formeel moet worden opgelost, kan hij of zij terecht bij een Vertrouwenspersoon. Het benaderen van een Vertrouwenspersoon is vrijblijvend en kan uitsluitend dienen om een onafhankelijk luisterend oor te bieden.

- De Vertrouwenspersoon: Biedt eerste opvang en begeleiding, gevolgd door nazorg;
- Kan, op verzoek van de Werknemer, bemiddelen bij het oplossen van problemen;
- Ondersteunt de Werknemer indien nodig bij het indienen van een formele klacht.

De Vertrouwenspersoon onderneemt geen actie namens de Werknemer, tenzij dit uitdrukkelijk op verzoek van de Werknemer gebeurt.

## 2. Positie van de Vertrouwenspersoon

De Vertrouwenspersoon:

- a) is het aanspreekpunt voor Werknemers bij (vermoedens van) Ongewenst Gedrag en verzorgt de eerste opvang en begeleiding, zoekt samen met de betrokkene naar oplossingen, geeft advies en onderzoekt of een informele oplossing mogelijk is (bijvoorbeeld via een gesprek of bemiddeling);
- b) geeft informatie over mogelijke procedures in geval van Ongewenst Gedrag, waaronder de klachtenprocedure uit de Klokkeluidersregeling, strafrechtelijke of civiele procedures en hun mogelijke gevolgen;
- c) verwijst de klager naar (in)formele instanties en ondersteunt bij het inschakelen daarvan;
- d) helpt de klager bij het schriftelijk opstellen van een klacht en verstrekt contactgegevens van de secretaris van de Klachtencommissie;
- e) adviseert **Totaalnet Internet Works B.V.**, het management en de ondernemingsraden over de taken van de Vertrouwenspersoon en over deze Code;
- f) adviseert over het realiseren van een sociaal veilige werkomgeving;
- g) houdt ontwikkelingen bij op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting en preventie van Ongewenst Gedrag;
- h) draagt bij aan de evaluatie van de taken van de Vertrouwenspersoon, de werkwijze van de Klachtencommissie en de klachtenprocedure;
- i) escaleert en rapporteert zaken die het bestuur moet weten aan de General Counsel, in zijn rol als Misconduct Officer van **Totaalnet Internet Works B.V.**;
- j) rapporteert jaarlijks, anoniem en schriftelijk aan **Totaalnet Internet Works B.V.** over het aantal en de aard van de klachten. Dit jaarverslag wordt desgevraagd ook verstrekt aan de ondernemingsraden. Indien nodig bevat het beleidsaanbevelingen.

## 3. Benoeming van Vertrouwenspersonen

De Groep heeft te allen tijde ten minste één Vertrouwenspersoon bij **Totaalnet Internet Works B.V.** Zij worden benoemd voor een vaste termijn van maximaal vier jaar, waarna wordt beoordeeld of verlenging wenselijk is. Bij benoeming wordt een contract opgesteld waarin, naast de gebruikelijke bepalingen, ook de rol en functiebeschrijving zijn opgenomen.

De functie van Vertrouwenspersoon eindigt in de volgende gevallen:

- a) Bij afloop van de termijn, tenzij een nieuwe termijn wordt overeengekomen;
- b) Bij beëindiging van het dienstverband van de betreffende Vertrouwenspersoon;
- c) Bij bewezen ongeschiktheid of vertrouwensbreuk met de Groep, naar oordeel van **Totaalnet Internet Works B.V.**;
- d) Indien de taken niet naar behoren worden uitgevoerd of belangen worden geschaad, naar oordeel van **Totaalnet Internet Works B.V.**;
- e) Op eigen verzoek van de Vertrouwenspersoon.

## 4. Contactgegevens van de Vertrouwenspersoon

Indien een Werknemer de voorkeur geeft aan een externe vertrouwenspersoon, kan hij of zij geheel vertrouwelijk contact opnemen met de Externe Vertrouwenspersoon van **Totaalnet Internet Works B.V.**

Mw. Manuela Willemsen-Lantos: manuela@mintsearch.nl

Alle kosten hiervan worden gedragen door **Totaalnet Internet Works B.V.**

## 5. Bescherming van de Vertrouwenspersoon

De Vertrouwenspersoon mag in geen geval benadeeld worden in de arbeidsrelatie als gevolg van de uitvoering van zijn of haar taken onder deze Code.

## **6. Anonimiteit en vertrouwelijkheid**

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn essentieel voor de taken en bevoegdheden van de (Externe) Vertrouwenspersonen. Zij hebben een vertrouwensfunctie en garanderen geheimhouding, tenzij zij wettelijk verplicht zijn bepaalde informatie te delen.

### **D. Wat te doen in geval van Ongewenst Gedrag**

#### **1. Voorafgaand aan het indienen van een klacht (Melding)**

**Totaalnet Internet Works B.V.** wil een werkomgeving creëren waarin openheid centraal staat. Wij nemen verantwoordelijkheid om in alle situaties integer te handelen. Voordat een Werknemer een formele klacht indient, wordt aangeraden eerst te onderzoeken of de situatie kan worden opgelost door een gesprek met de betrokkene, een HR-medewerker of de leidinggevende. Een Vertrouwenspersoon kan hierbij ondersteunen en adviseren.

#### **2. Indienen en behandeling van de klacht**

Een klacht wordt in eerste instantie ingediend samen met een HR-medewerker of de leidinggevende van de persoon tegen wie de klacht gericht is. Indien dit niet mogelijk of veilig voelt, of de leidinggevende geen opvolging geeft, kan een klacht worden ingediend volgens de Klokkenuidersregeling.

### **E. Wettelijk kader en positionering van de Code**

#### **1. Wetgeving**

De (Nederlandse) Arbowet, of een lokale equivalent, schrijft voor dat iedere werkgever beleid moet voeren dat gericht is op het voorkomen en beperken van psychosociale arbeidsbelasting en Ongewenst Gedrag.

De Arbowet richt zich op integraal beleid: zowel preventie als opvang en begeleiding van slachtoffers maken hier deel van uit.

#### **2. Ondersteuning door het Management**

Goed beleid, dat wordt ondersteund door het management op alle niveaus, is een voorwaarde om Ongewenst Gedrag te voorkomen. Het management bepaalt welk gedrag wenselijk is en fungeert als voorbeeld. Door dit voorbeeld te geven en te handhaven, wordt vertrouwen opgebouwd en wordt de kans op Ongewenst Gedrag kleiner.

#### **3. Communicatie van de Code**

Heldere communicatie over wat wel en niet is toegestaan binnen de Organisatie heeft een belangrijk preventief effect. Daarom wordt deze Code voortdurend onder de aandacht gebracht en dragen managers op alle niveaus actief bij aan de naleving en bekendheid ervan.

## BIJLAGE 1 Definities

In deze Code gelden de volgende definities:

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Agressie en geweld</b>         | gebeurtenissen waarbij een Werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen in omstandigheden die direct verband houden met de uitvoering van het werk. Onder agressie en geweld vallen verbaal geweld (schelden, beledigen, bedreigende taal), fysiek geweld (schoppen, slaan, bedreigen met een wapen of ander voorwerp en/of mishandeling) en psychisch geweld (dreigende gebaren, intimiderende druk, bedreiging van woning of eigendommen en ander gedrag waardoor anderen zich onveilig voelen);   |
| <b>Code</b>                       | deze Gedragscode inzake Ongewenst Gedrag;   |
| <b>Discriminatie</b>              | het ongelijk behandelen van een Werknemer ten opzichte van een ander die in een vergelijkbare situatie is, was of zou worden behandeld, op grond van religie, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, genderidentiteit of genderexpressie, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte of een andere status die wordt beschermd door toepasselijke wetgeving. Discriminatie doet zich ook voor wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, norm of praktijk in het bijzonder personen treft met een bepaalde religie, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, genderidentiteit of genderexpressie, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte of andere beschermde status. Discriminatie is echter niet verboden in de gevallen die zijn genoemd in artikel 2 van de Algemene Wet Gelijke Behandeling; |
| <b>Externe Vertrouwenspersoon</b> | de externe vertrouwenspersoon zoals genoemd in artikel C.6 van deze Gedragscode;  |
| <b>Klacht</b>                     | een klacht die door een Werknemer overeenkomstig deze Code wordt ingediend bij de Klachtencommissie over vermeend Ongewenst Gedrag;   |
| <b>Klachtencommissie</b>          | de door de Groep aangewezen commissie die formele klachten behandelt;   |
| <b>Klagende partij (klager)</b>   | de Werknemer die een klacht indient bij de Klachtencommissie;   |
| <b>Klokkenluidersregeling</b>     | de Klokkenluidersregeling van de Groep;   |
| <b>Leidinggevende</b>             | iedere persoon binnen de Groep die direct leiding geeft aan de betreffende Werknemer;   |
| <b>Lokaal Management</b>          | het bestuur van de Organisatie waar de Werknemer in dienst is;  |
| <b>Misconduct Officer</b>         | de General Counsel van <b>Totaalnet Internet Works B.V.</b> De contactgegevens van de Misconduct Officer zijn gepubliceerd op het intranet;   |
| <b>Ongewenst Gedrag</b>           | agressie en geweld, discriminatie, pesten, (seksuele) intimidatie en andere vormen van ongewenst gedrag;  |

**Organisatie, Groep of****Entiteiten**

**Totaalnet Internet Works B.V.** en al haar dochterondernemingen in de zin van artikel 2:24a van het Burgerlijk Wetboek;

**Pesten**

alle vormen van intimiderend, schadelijk of kleinerend gedrag van structurele aard door één of meer Werknemers (collega's, leidinggevenden) jegens een Werknemer of groep Werknemers die zich hier niet of zich onvoldoende tegen kan verweren. Zelfs wanneer iemand zich kan verdedigen, kan sprake zijn van pesten. Een belangrijk element is de herhaling van het gedrag in de tijd. Het uit zich onder meer in woorden, gebaren, acties of dreigementen. Het doel is vaak het opzettelijk kwetsen, vernederen of buitensluiten van een ander;

**(Seksuele) Intimidatie**

elke vorm van ongewenst, ongepast of aanstootgevend gedrag met een seksuele lading. Dit kan verbaal, non-verbaal, fysiek of in ruil voor gunsten plaatsvinden. Voorbeelden zijn dubbelzinnige opmerkingen, ongewenste aanraking, gluren, pornografisch materiaal op de werkplek en seksueel geweld of verkrachting. Ook seksuele chantage valt hieronder, bijvoorbeeld wanneer promoties of arbeidsbeslissingen afhankelijk worden gemaakt van seksuele diensten. Dergelijk gedrag kan leiden tot een vijandige of seksueel intimiderende omgeving en vormt een aantasting van de waardigheid van de betrokken Werknemer;

**Werknemer**

iedere persoon die werkzaamheden verricht of heeft verricht bij of voor een onderdeel van de Groep op basis van een:

- arbeidsovereenkomst;
- opdrachtovereenkomst;
- managementovereenkomst;
- vrijwilligersovereenkomst;
- stageovereenkomst;
- of een soortgelijke overeenkomst (schriftelijk of mondeling).

**Vertrouwenspersoon**

interne functionaris die begeleiding en ondersteuning biedt aan iedere Werknemer die Ongewenst Gedrag ervaart of (vermoedelijk) wangedrag meldt zoals gedefinieerd in de Klokkenluidersregeling;

**Totaalnet Internet Works B.V.**

Totaalnet Internet Works B.V.