

**‘Dit is meer dan een
gedragscode.’**

Dit is hoe we er zijn voor mekaar.’

agem
Energie voor mekaar.



Versiebeheer van dit document

Versienummer	Datum	Verstuurd aan	Opmerkingen
0.1	17-06-2020	Werkgroep LEV19001 Leveringsvergunning	Eerste opzet
0.2			Bijgewerkt na opmerkingen werkgroep
0.3	8-9-2020	Directeur	Bijgewerkt na opmerkingen directeur
...			Concept ter beoordeling
...			Bijgewerkt na opmerkingen
1.0		Alle medewerkers	Definitief



Inhoud

Versiebeheer van dit document	2
Inhoud	3
Inleiding	4
Beleid.....	5
1. Voor mekaar binnen Agem.....	6
Zelfreflectie.....	6
Omgangsvormen.....	6
Integer werkgeverschap.....	6
Integer werknemerschap.....	6
Nevenactiviteiten.....	7
Externe vertegenwoordiging	7
2. Voor mekaar binnen Agem-relaties	8
Objectieve informatie.....	8
Privacy en vertrouwelijkheid	8
Klanten	8
Media	8
Toezielhouders.....	8
Zakelijke relaties.....	9
Belangenverstrengeling	9
3. Voor mekaar binnen de Achterhoek én daarbuiten.....	10
Bi'j uns	10
Én daarbuiten.....	11



Inleiding

Wij zetten ons in voor een 'energie-positieve' Achterhoek. Wij stimuleren iedereen in en rondom de Achterhoek om zich aan te sluiten bij onze beweging, met als doel het behouden en duurzaam versterken van onze regio.

Samenwerking is volgens ons de sleutel tot een succesvolle energietransitie. Agem verbindt inwoners met het Achterhoekse bedrijfsleven, lokale energiecoöperaties en de Achterhoekse gemeenten. Met onze belofte 'energie voor mekaar' spreken we uit dat 't voor mekaar komt, zoals we in deze regio zeggen én waarmaken. Maar we doen het ook voor mekaar. In de Achterhoek kijken we immers naar elkaar om. Naoberschap noemen we dat hier ook wel.

Iedereen die optreedt namens Agem houdt zich vanzelfsprekend aan de wet en onze interne normen en waarden. We zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en laten ons gedrag leiden vanuit onze Agem merkwaaarden.

In 2019 zijn er verschillende DNA sessies gevoerd, waarbij de woorden Duurzaam, Vooruitstrevend, Betrokken, Achterhoeks, Toegewijd en Sociaal naar voren kwamen als de kern van Agem. Sindsdien heeft iedere medewerker deze woorden als bureaubladachtergrond op zijn laptop. Om richting te geven, maar vooral ook om trots op te zijn!

Dit zijn onze merkwaaarden.



Bij Agem hebben we soms duidelijke regels, vaker nog een open norm. Agem vertrouwt op ieders 'boerenverstand' en respect naar elkaar. Openheid is daarbij cruciaal, we bespreken twijfels en spreken elkaar aan op gedrag, ongeacht rang of stand. Vertrouwen is de basis van onze samenwerkingsverbanden, naar buiten toe, maar ook tussen medewerkers onderling. Onze gedragscode komt niet in plaats van vertrouwen, maar hiermee willen wij expliciet uitdragen waar Agem voor staat en op welke manier we er zijn voor mekaar.

We onderscheiden hierin drie niveaus, van binnen naar buiten:

1. Hoe we er zijn voor mekaar als medewerkers van Agem.



2. Hoe we er zijn voor onze directe relaties; daarmee bedoelen we onze klanten, leden, zakelijke relaties en toezichhouders.
3. Hoe we er zijn voor de gehele Achterhoek en daarbuiten.

Beleid

Het beleid stimuleert zorgvuldig en standvastig handelen, maar vraagt ook uitlegbaarheid van ieders handelen.

De integriteitswaarden waarop de Agem gedragscode zijn gestoeld, zijn:

- In onze professionele organisatie werken wij transparant en laten we de maatschappij zien hoe we dat doen.
- We zijn bereid de beweegredenen voor ons handelen uit te leggen. We spreken elkaar aan en zijn aanspreekbaar.
- Binnen Agem zijn we loyaal, nemen we onze verantwoordelijkheid en spreken we elkaar daarop aan.
- We gaan respectvol om met mensen, eigendommen, privacy, normen en waarden.

Om te borgen dat iedereen zich onze gedragscode eigen maakt, besteden wij veel aandacht aan intrinsieke motivatie in ons wervings- en selectieproces. Nieuwe medewerkers worden geïntroduceerd in het gedachtegoed, de merkwaarden, de merkvisie en activiteiten van Agem.

Onze Agem huisstijl draagt onze waarden actief uit, waardoor deze altijd zichtbaar zijn, intern en extern.



1. Voor mekaar binnen Agem

Binnen Agem zorgen we voor mekaar. De Agem-cultuur is gebaseerd op betrokkenheid en een sympathieke en open communicatie met elkaar.

Zelfreflectie

We vragen zelfreflectie van elkaar; kijken kritisch naar onszelf en eigen gedrag. Het management team neemt hier het voortouw in, door regelmatig hun eigen reflecties te delen met het team. Dilemma's worden openlijk besproken, bijvoorbeeld in het maandelijkse teamoverleg (hierbij zijn alle medewerkers aanwezig en doet dienst als personeelsvergadering). Hoe druk iedereen ook met zijn werk is, we vinden het belangrijk om af en toe met elkaar stil te staan bij de thema's die er voor ons toe doen. Er wordt gevoeld dat het MT zelf ook doet wat zij uitdraagt en er belang aan hecht medewerkers mee te nemen in beleidsvorming.

Omgangsvormen

Er is altijd ruimte voor discussie en verschil van mening, waarbij één ding als een paal boven water staat: het respectloos omgaan met mensen, privacy en persoonlijke grenzen wordt nooit getolereerd.

Wij komen op voor mekaar en staan pesten en (seksueel) intimideren niet toe. We spreken ons uit wanneer een situatie een ongemakkelijk gevoel geeft.

Onder ongewenste omgangsvormen valt elke vorm van gedrag waarbij verbaal, fysiek of non-verbaal de persoonlijke integriteit van de ander wordt aangetast. Voor het melden van ongewenst gedrag kun je altijd terecht bij een lid van het MT. Daarnaast is het altijd mogelijk de interne vertrouwenspersoon in te schakelen. De vertrouwenspersoon is er voor de eerste opvang en verdere begeleiding. Hij heeft een geheimhoudingsplicht en kan worden gevraagd om namens de melder een anonieme melding te doen.

Integer werkgeverschap

Agem wil een integer werkgever zijn. Dit uit zich onder andere in de volgende punten:

- Agem stimuleert medewerkers in hun ambities en capaciteiten. Met het duidelijk vastleggen en nakomen van afspraken, wil Agem een loyale en betrouwbare werkgever zijn.
- We zorgen voor een gezonde en prettige plek om te werken. Bij Agem werken we flexibel, dat wil zeggen dat er geen vaste bureauplekken zijn en dat thuiswerk, in overleg met de leidinggevende, mogelijk is.
- Binnen Agem streven we ernaar de personeelsbezetting een afspiegeling te laten zijn van de maatschappij.
- Betrokkenheid is ook interesse tonen in elkaar en elkaars werk. Daarom vinden we het belangrijk om elk teamoverleg te starten met een 'check in' waarbij er gelegenheid is om te delen hoe het gaat en wat je bezig houdt.

Integer werknemerschap

Agem vraagt van medewerkers een integer basishouding. Dit betekent bijvoorbeeld dat medewerkers loyaal aan Agem zijn; niet alleen op het werk, maar ook buiten kantooruren.

We werken op basis van een aantal praktische voorwaarden, zoals:

- Bedrijfsinformatie wordt alleen verstrekt aan degene voor wie deze informatie is bestemd. Dit is in lijn met het geheimhoudingsbeding in Agem arbeidscontracten.
- We gaan zorgvuldig om met informatievoorziening en -beheer. Dit betekent dat iedereen verantwoordelijk is voor de betrouwbaarheid van de informatie die hij verschaft en voor het op de juiste wijze archiveren van deze informatie, rekening houdend met de regels hiervoor aangaande databeheer, privacy, bewaartermijnen e.d..
- Bedrijfsmiddelen en ICT-faciliteiten zijn voor zakelijk gebruik (waarbij het natuurlijk geen probleem is als internet af en toe ook voor persoonlijke doeleinden wordt gebruikt).



Nevenactiviteiten

Agem stelt het op prijs als medewerkers actief betrokken zijn bij de samenleving. Als een medewerker een activiteit verricht naast zijn werk bij Agem, is hij zich er van bewust dat deze werkzaamheden het functioneren van de organisatie op een of andere manier kunnen raken. Bijvoorbeeld omdat een nevenactiviteit strijdig kan zijn met het belang van Agem.

Medewerkers bespreken altijd hun nevenactiviteit met een leidinggevende als vermoed kan worden dat de activiteit raakvlakken heeft of binnenkort krijgt met zijn functie-uitoefening. Een raakvlak is in elk geval aanwezig als de medewerker activiteiten verricht voor een organisatie, instantie of bedrijf dat op een of andere manier banden heeft met Agem.

Externe vertegenwoordiging

Agem-medewerkers nemen regelmatig deel aan centrale overlegorganen. Daarbij vertegenwoordigen ze Agem. Het uitspreken van de beleidsuitgangspunten van Agem heeft ook directe invloed op de reputatie van Agem. Dit kan consequenties hebben. Het is belangrijk dat een duidelijk en consistent standpunt wordt uitgedragen.

Afspraak is dat als je deelneemt aan een overleg waarin je de standpunten van Agem vertegenwoordigt, vooraf interne afstemming zoekt met de verantwoordelijke voor Agem's visie over de betreffende materie, in de regel een MT-lid.

We vinden het belangrijk om op social media altijd helder te vermelden wie je bent en bij persoonlijke uitingen te vermelden dat dit op persoonlijke titel is.

Communiceren op social media uit naam van Agem wordt alleen gedaan door of in expliciete afstemming met het Marcom team, MT of Algemeen directeur. Meer informatie is te vinden in onze 'richtlijnen social media gebruik'.



2. Voor mekaar binnen Agem-relaties

Wij zijn betrokken bij onze leden, de Achterhoekse gemeenten en het merendeel van de Achterhoekse energiecoöperaties, en werken samen aan een goede, duurzame toekomst voor de Achterhoek. Ons gedrag is gericht op het onderhouden van een open, persoonlijke en consistente relatie met klanten en zakelijke partners. We vinden het belangrijk dat alle contacten die wij aangaan duurzaam zijn, en dat relaties trots zijn om een onderdeel te vormen van de Agem beweging.

Objectieve informatie

Agem verwerft klanten op basis van juiste en volledige informatievoorziening. We bieden objectieve informatie gericht op de energietransitie in de Achterhoek en het verder aanjagen van de beweging naar een sterkere regio.

Agem heeft geen commercieel oogmerk in de zin dat we winst willen maken voor onze leden. De marketing en uitvoering van diensten is volledig gericht op onze maatschappelijke doelstelling, optimale objectieve kwaliteit voor de klant en bovendien op een hoge effectiviteit bij het bereiken van de doelen. Daarom sporen we mensen actief aan om, ons in te schakelen, onder andere om projecten te (helpen) ontwikkelen en om Achterhoekse energie af te nemen.

Klanten betalen een redelijke, marktconforme vergoeding voor de prestatie die we leveren. In sommige gevallen kan de dienstverlening gratis of onder kostprijs worden aangeboden, omdat we voor die diensten subsidie ontvangen in het kader van een programma voor het aanjagen van de energietransitie. Dat geldt bijvoorbeeld voor de informatieverstrekking over besparing.

Privacy en vertrouwelijkheid

We gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met klantinformatie, rekening houdend met de privacywetgeving. Hoe wij omgaan met privacy, welke persoonsgegevens wij verzamelen, voor welke doeleinden wij die inzetten, en hoe we die beheren hebben wij vastgelegd in een privacy policy die voor iedereen inzichtelijk is op onze website.

We gaan zorgvuldig en integer om met informatie en gegevens die wij als organisatie ontvangen en gebruiken.

Klanten

Klanten worden vriendelijk en respectvol te woord gestaan. Wij proberen maatwerk te leveren. Agem is open in haar communicatie naar (potentiële) klanten; wij scheppen heldere verwachtingen en geven een realistisch beeld van onze producten en diensten. Het is voor ons belangrijk dat wij onze klanten werven op basis van het leveren van toegevoegde waarde. Om klanten daarover te informeren, communiceren wij enthousiast en met overtuigingskracht, maar verliezen daarbij nooit uit het oog dat de klant uit eigen overtuiging voor Agem moet kiezen.

Klanten weten dat bij Agem: *mo'j ut neet laoten, a'j plat könt praoten*

Media

Het contact met de media verloopt in overleg met collega's van Marcom. Op die manier houden we de informatievoorziening vanuit Agem helder en eenduidig.

Toeziethouders

Agem heeft te maken met meerdere toeziethouders en regelgevers. Agem-medewerkers weten dat het uitoefenen van de werkzaamheden van Agem professionaliteit en zorgvuldigheid vereist. Uitgangspunt is dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de voor hun werk relevante wet- en regelgeving.



Agem zal meewerken aan verzoeken van toezichthouders om inzicht te geven in haar bedrijfsprocessen en -gegevens. Wij verschaffen duidelijke en complete rapportages. Wij onderschrijven het belang van controleerbaarheid.

Zakelijke relaties

Agem is een betrouwbare zakenpartner; wij zijn helder in wat we kunnen realiseren en komen onze afspraken na. In onze samenwerking met zakelijke relaties streven wij naar wederzijds voordeel. Wij benaderen zakelijke relaties integer en verwachten dit ook van de partijen waarmee we zaken doen. Agem is bereid afscheid te nemen van een zakelijke relatie die niet-integer handelt.

Belangenverstrengeling

Wij onthouden ons van (de schijn van) verstrengeling van privé- en zakelijke belangen. We handelen in zakelijke contacten onafhankelijk en professioneel, met uitsluitend het Agem-belang voor ogen.

Hierin past ook dat we terughoudend zijn in het aannemen van relatiegeschenken en uitnodigingen. Het uitgangspunt is dat de waarde 'redelijk' moet zijn en in verhouding moet staan tot de aard en het type van de relatie. Bij twijfel wordt er eerst overlegd met een lid van het MT.

Agem is in haar eigen relatiemanagement zeer zorgvuldig.



3. Voor mekaar binnen de Achterhoek én daarbuiten

Bij Agem geloven we dat wij in de Achterhoek onze energievoorziening prima zelf kunnen regelen. Zélf bepalen hoe we als Achterhoekse bewoners en organisaties onze energie opwekken, waar we dit doen en wie er profiteert van onze Achterhoekse energie.

We willen de energie die we in de Achterhoek gebruiken binnen de grenzen van onze regio opwekken. Lokaal dus. Wij zorgen er vervolgens voor dat de lokaal opgewekte energie bij de inwoners en de Achterhoekse organisaties en bedrijven terechtkomt. Het is belangrijk dat er lokaal veel meer groene energie wordt opgewekt, de ontwikkeling daarvan stimuleren wij dan ook actief. Zo werken we toe naar een energie-neutrale regio. Door zelf te ontwikkelen behouden we zelf zeggenschap over én eigendom van onze bronnen. Bijkomend voordeel; geld dat we aan energie uitgeven blijft zo lokaal. Hierin ziet Agem een mooie kans om de lokale economie en werkgelegenheid een stimulans te geven.

Bi'j uns

Agem is opgezet als maatschappelijke onderneming. Dat is immers de manier bij uitstek om feitelijk bij te dragen aan de transitie met projecten en proposities vanuit een rol waarbij snel kan worden geopereerd op de markt met een grote slagvaardigheid in de eigen organisatie.

Essentieel daarbij is dat Agem zich onderscheidt omdat we er niet op gericht zijn om winst te maken voor onze leden en dus niet naar winstmaximalisatie hoeft te worden gestreefd.

Agem is met recht van, voor én door de Achterhoek; en verbindt tussen inwoners, overheid en organisaties.



Vanwege het maatschappelijke karakter en de transitiedoelstelling haalt Agem niet alleen de krenten uit de pap, maar richt zich vooral ook op projecten en proposities die wel kostendekkend zijn zonder dat naar winstmaximalisatie wordt gestreefd.

Als er bijzondere kansen worden geïdentificeerd, die nog niet (voldoende) tot een verantwoorde business case leiden, maar wel maatschappelijk van groot belang zijn, verwerft Agem subsidies of opdrachten van overheden. Huidige voorbeelden hiervan zijn de meerjarige programma's Zon op Erf en Zonnige Bedrijven in de Achterhoek.



Agem bundelt de krachten van de lokale energiecoöperaties die de georganiseerde burgers in de energietransitie als lid hebben. Door een intensieve samenwerking met die coöperaties kan Agem samen met hen de participatie van inwoners en lokale bedrijven vormgeven.

En daarbuiten

Ons werkgebied is de Achterhoek, maar wij nemen ook deel aan landelijke koepels en hebben een nationaal kennisnetwerk. Daarnaast proberen we ook altijd oog te houden voor de mondiale rol die wij innemen.

Ons werk zien wij binnen de kaders van de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals) die zijn vastgesteld door de Verenigde Naties. Wij zullen geen activiteiten ontplooiën of zakendoen met partners die deze doelen op enige wijze schenden.



Developed in collaboration with TROLLBÄCK + COMPANY | TheGlobalGoals@trollback.com | +1.212.528.1010
For queries on usage, contact: dpc@campagnedun.org | Non official translation made by UNRIC Brussels (September 2015)

