

GEDRAGSLIJN (ON)GEWENST GEDRAG EN DISCIPLINAIRE MAATREGELEN

Correcte dienstverlening

TNT Post B.V. verzorgt diensten voor haar klanten. Vertrouwen van de klant in de dienstverlening van TNT Post is essentieel. De klanten van TNT Post gaan ervan uit dat hun eigendommen bij TNT Post in goede handen zijn en dat TNT Post doet wat zij met de klant is overeengekomen. Dat vertrouwen moeten wij dagelijks waarmaken. Rechtstreeks in relatie tot de klanten en zijn eigendommen, maar ook door respect te hebben voor onze collega's.

Goed werknemer

TNT Post B.V. verwacht van u dat u bereid bent als 'goed werknemer' uw bijdrage te leveren. Wat TNT Post daaronder verstaat wordt hieronder nader toegelicht. Uit deze informatie kunt u afleiden wat van u wordt verwacht, maar ook wat u kunt verwachten indien u onverhoopt dat vertrouwen beschaamt.

Het zich gedragen als een goed werknemer vertaalt zich iedere dag opnieuw in de dienstverlening naar de klant, in de relatie naar uw collega's en in het omgaan met de bedrijfsmiddelen.

Indien u zich echter niet gedraagt als een goed werknemer zullen passende maatregelen worden genomen. Disciplinaire maatregelen zijn daarbij niet uitgesloten. Basis daarvoor is de CAO van TNT. Daarin is vastgelegd om welke disciplinaire maatregelen het kan gaan. Indien deze CAO niet van toepassing is op de arbeidsovereenkomst vloeien de disciplinaire maatregelen voort uit het Burgerlijk Wetboek. Vanzelfsprekend zal bij elke beslissing rekening worden gehouden met de aard van de overtreding en de beoordeling van de concrete situatie.

Ernstige overtreding

Wat TNT Post B.V. onder een goed werknemer verstaat wijkt niet af van wat elders in de maatschappij van u wordt verwacht. Diefstal, fraude en geweld zijn niet toegestaan in de maatschappij en dus ook niet binnen TNT Post. Daar komt echter nog iets bij. TNT Post verwacht van u als medewerker dat u, in uw werk, de relatie tot de klant centraal stelt. Anders gezegd, indien u moedwillig schade berokkent aan het vertrouwen dat de klant heeft in de kwaliteit, de betrouwbaarheid en de zorgvuldigheid van de dienstverlening van TNT Post, dan is dat een ernstige overtreding. Uiteraard zal voor elke ernstige overtreding afzonderlijk worden beoordeeld welke van de in de CAO genoemde disciplinaire maatregelen passend is. Maar gezien de belangen van een goede dienstverlening moet u er rekening mee houden dat een dergelijke overtreding tot ontslag kan leiden!

Het is niet mogelijk volledig te zijn in de opsomming van dergelijke ernstige overtredingen. Onderstaand echter toch een aantal voorbeelden:

- diefstal van eigendommen van klanten;
- moedwillig schaden van de kwaliteit van de dienstverlening, door:
 - niet of een dag te laat bezorgen van poststukken;
 - verkeerd gesorteerde post of foutlopers niet meenemen;
 - niet bezorgen van ongeadresseerde stukken;
 - niet lichten van bussen;
- openen of het ontdoen van de verpakking van poststukken/pakketten;
- aan derden informatie geven over de inhoud van poststukken/pakketten;
- fraude;
- diefstal van eigendommen van collega's en het bedrijf;
- misbruik van bedrijfseigendommen;
- misbruik van bedrijfsinformatie;
- misbruik van e-mail en internet (gedragscode TNT Nederland) (vindplaats: Intranetmail/ HR Portaal/ Informatie/ Integriteit bij TNT);
- onder invloed van alcohol of drugs de werkzaamheden uitvoeren;
- op ernstige wijze tekortschieten in de toezichhoudende taak waardoor dergelijke overtredingen hadden kunnen worden voorkomen;
- beledigen, bedreigen, pesten en/of seksueel intimideren van collega's en klanten;
- het doen verschijnen van publicaties over TNT Post op voor publiek toegankelijke plaatsen, zoals ondermeer op internet (bijvoorbeeld via filmpjes op sites als YouTube of MySpace, in Blogs, Wiki's op Hyves, op eigen sites) die het bedrijf schade kunnen berokkenen c.q. het bedrijf in diskrediet kunnen brengen.

Mocht u over deze gedragslijn nog vragen hebben of behoefte aan een toelichting, dan kunt u daarvoor bij uw leidinggevende terecht.