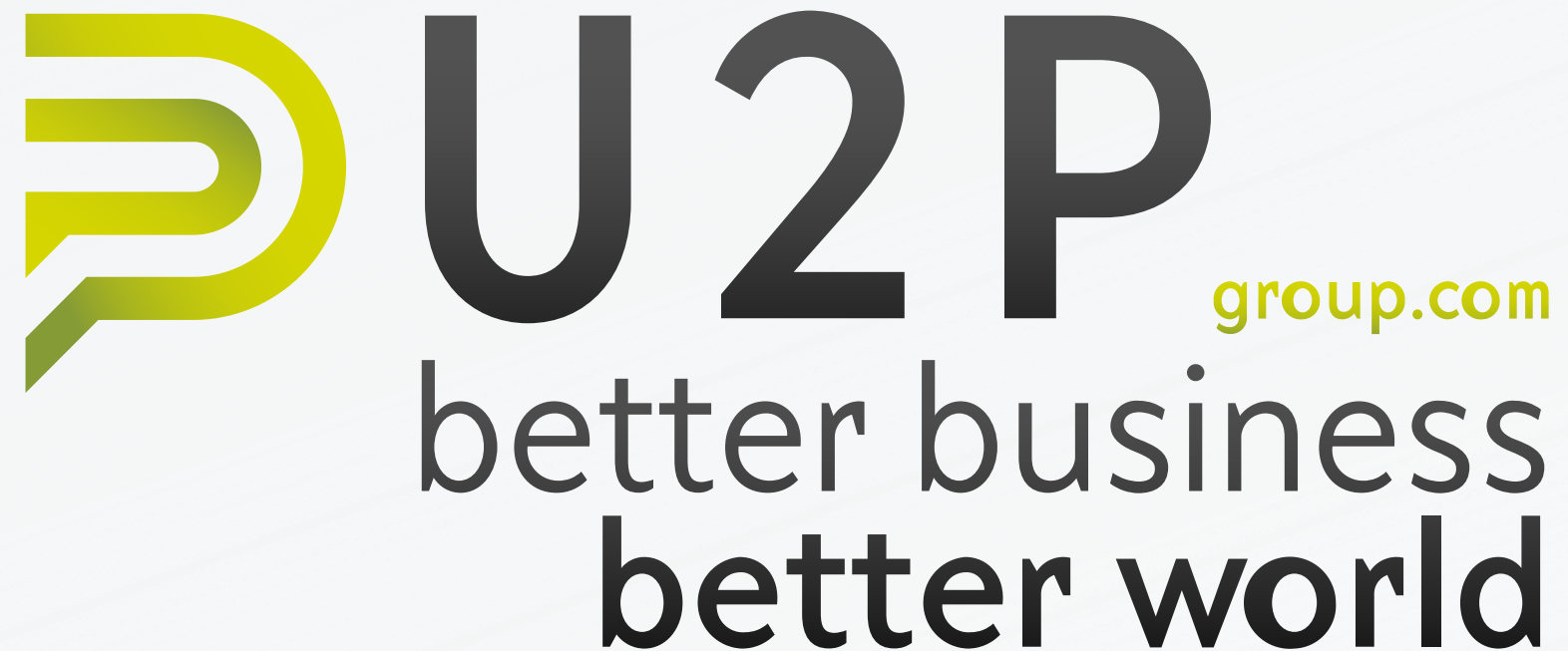




# CODE OF CONDUCT 2024



Versie 24.1.0



# Voorwoord

Bij de U2P (Utopie) Groep geloven we in “**practice what you preach**”. Wij streven ernaar het voorbeeld te zijn, zowel op de werkvloer als in ons dagelijks leven. Authenticiteit is de kern van ons handelen; we vermijden greenwashing en doen waar we echt in geloven. Ons team is vastberaden om de wereld te veranderen, want we weten dat de mensen die hierin geloven, degenen zijn die het ook werkelijk doen.

We behandelen iedereen zoals we zelf behandeld willen worden, met respect en open communicatie. Onze organisatie bestaat uit probleemoplossers die uitdagingen zien als kansen voor innovatie. We zijn niet bang om fouten te maken, want we geloven in ‘**failing forward**’. Innovatie en respect voor elkaar zijn essentieel voor ons succes.

Iedereen binnen onze organisatie speelt een cruciale rol in het bereiken van onze doelen. Hoewel meningen kunnen verschillen, blijft respect de basis van onze communicatie. We dagen elkaar uit, maar altijd met de intentie om samen beter te worden en resultaten te behalen. Het glas is altijd halfvol en we streven ernaar om elke dag iets beter te worden, door te leren en nieuwe technologieën te omarmen.

We weten dat hard times create strong people. Strong people create good times, and good times can create weak people. Daarom moedigen we veerkracht en vastberadenheid aan. We rijden onze eigen race en laten ons niet afleiden door anderen. Dit principe hebben we geleerd tijdens het Solar Team-project in Australië, waar we een zonnewagen bouwden, en ook als triathleten. Het winnen van een Ironman zonder uitzonderlijk talent bewijst dat hard werken altijd boven talent gaat.

Laten we samen onze dromen najagen, met integriteit en passie, en de wereld een betere plek maken.

CEO - Ismael Ben AL Ial



# CONTENT

**01**

ETHISCHE NORMEN

**02**

KLANTGERICHTHEID

**03**

VEILIGHEID EN MILIEU

**04**

PROFESSIONELE GEDRAGSREGELS

**05**

INNOVATIE EN KWALITEIT

**06**

OPLEIDING EN ONTWIKKELING

**07**

NALEVING EN HANDHAVING

# ETISCHE NORMEN

## INTEGRITEIT EN EERLIJKHEID



**Eerlijkheid in Communicatie:** Altijd waarheidsgetrouw zijn in communicatie met klanten, partners, collega's en andere belanghebbenden.



**Transparantie:** Alle relevante informatie eerlijk en volledig delen, zonder misleiding of vervalsing.



**Vertrouwen:** Vertrouwen opbouwen en behouden door consistent eerlijk en ethisch gedrag.

## VOORBEELD

WANNEER EEN PROJECT VERTRAGING OPLOOPT, INFORMEER DE KLANT ONMIDDELLIJK EN GEEF EEN REALISTISCHE NIEUWE TIJDLIJN.

BIJ HET PRESENTEREN VAN RESULTATEN, ZOWEL SUCCESSEN ALS MISLUKINGEN EERLIJK RAPPORTEREN.

HOUD VERTROUWELIJKE INFORMATIE VAN KLANTEN ALTIJD PRIVÉ EN DEEL DEZE NIET ZONDER TOESTEMMING.

# ETISCHE NORMEN

## COMPLIANCE

### Wettelijke Naleving

Houd u aan alle relevante wetten en voorschriften die van toepassing zijn op onze sector.

ZORG ERVOOR DAT ALLE FINANCIËLE RAPPORTAGES VOLDOEN AAN DE LOKALE EN INTERNATIONALE REGELGEVING.

### Bedrijfsbeleid

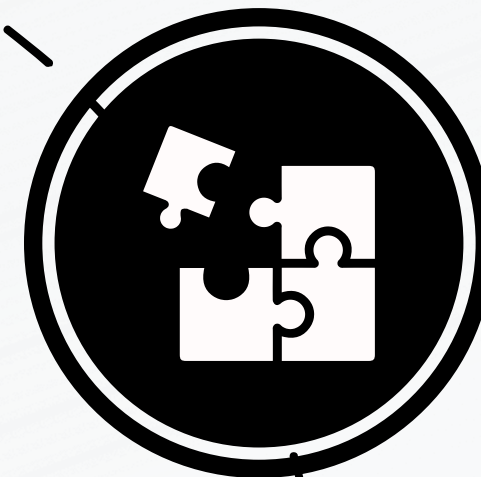
Volg de interne regels en richtlijnen die zijn opgesteld door de organisatie.

VOLG HET BELEID VOOR WERKTIJDEN EN OVERUREN STRIKT NA

### Continue educatie

Blijf op de hoogte van veranderingen in wetten en regelgeving die van invloed kunnen zijn op onze activiteiten, en zorg ervoor dat alle medewerkers hiervan op de hoogte zijn.

NEEM DEEL AAN VERPLICHTE TRAINING EN SEMINARS OVER NIEUWE REGELGEVING IN ONZE SECTOR.



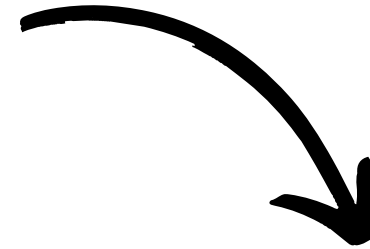
# ETISCHE NORMEN

## GELIJKE BEHANDELING EN DIVERSITEIT

### DIVERSITEIT RESPECTEREN

ERKEN EN WAARDEER DE DIVERSITEIT VAN MEDEWERKERS EN KLANTEN, EN MOEDIG EEN CULTUUR VAN INCLUSIVITEIT AAN.

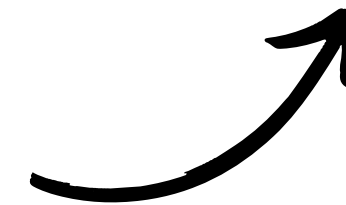
**VOOR LEIDINGGEVENDEN:** CREËER WERKGROEPEN DIE VERSCHILLENDE ACHTERGRONDEN EN PERSPECTIEVEN VERTEGENWOORDIGEN VOOR PROJECTONTWIKKELING



### GELIJKE KANSSEN

ZORG ERVOOR DAT ALLE MEDEWERKERS GELIJKE KANSSEN KRIJGEN OP BASIS VAN HUN KWALIFICATIES EN PRESTATIES.

**VOOR LEIDINGGEVENDEN:** IMPLEMENTEREN VAN EEN OBJECTIEF BEOORDELINGSSYSTEEM VOOR PROMOTIES EN SALARISVERHOGINGEN.



### DISCRIMINATIE BESTRIJDEN

U2P VERBIEDT STRIKT ELKE VORM VAN DISCRIMINATIE OF INTIMIDATIE OP BASIS VAN RAS, KLEUR, RELIGIE, GESLACHT, GENDERIDENTITEIT, SEKSUELE GEAARDHEID, LEEFTIJD, HANDICAP, NATIONALE AFKOMST OF ENIGE ANDERE ONWETTIGE FACTOR. WIJ TOLEREREN GEEN INTIMIDEREND, PESTEND OF BELEDIGEND GEDRAG VAN WELKE AARD DAN OOK.

**ALS JE DENKT DAT JIJ OF EEN ANDERE PERSOON HET SLACHTOFFER IS VAN DISCRIMINATIE OF INTIMIDATIE, VRAAG DAN OM HULP BIJ JE LOKALE HR-VERTEGENWOORDIGER, OF TELEFONEER HR VAN U2P.**



# KLANTGERICHTHEID

Onze organisatie zet zich in om uitzonderlijke service en producten te leveren aan onze klanten. Het belang van de klant staat voorop; we luisteren naar hun behoeften en leveren producten en diensten van de hoogste kwaliteit.

# KLANTGERICHTHEID

## Begrip van klantbehoeften

### Mission



**Proactieve oplossingen:** Anticipeer op klantbehoeften door proactief oplossingen aan te bieden voordat problemen escaleren.

**Voorbeeld:** Stel preventieve onderhoudsbezoeken voor aan klanten om mogelijke problemen met hun systemen te identificeren.

**Luisteren naar klanten:** Medewerkers moeten actief luisteren naar de behoeften en zorgen van klanten. Dit helpt ons om onze producten en diensten voortdurend te verbeteren.

**Voorbeeld:** Voer regelmatige klanttevredenheidsonderzoeken uit en gebruik de feedback om onze diensten te verbeteren.

### Vision





# KLANTGERICHTHEID

## Respect en Waardigheid

**Respectvolle Interactie:** Behandel alle klanten met respect en waardigheid, ongeacht hun achtergrond, identiteit of de aard van hun verzoek.

**TIP:** Beantwoord alle klantverzoeken met geduld en respect, zelfs als ze ingewikkeld of tijdrovend zijn.

**Geduld en Empathie:** Toon geduld en empathie in elke klantinteractie, vooral in situaties waarin klanten frustraties of klachten uiten.

**Tip:** Luister aandachtig naar een ontevreden klant, erken hun zorgen en werk samen aan een oplossing.



# VEILIGHEID EN MILIEU

## Algemene Veiligheid

Het waarborgen van een veilige werkomgeving is van het grootste belang. Alle medewerkers en bedrijven moeten zich inzetten voor het handhaven van de hoogste veiligheidsnormen.



### VEILIGHEIDSBEWUSTZIJN

Alle medewerkers moeten zich bewust zijn van veiligheidsrisico's en altijd waakzaam zijn om ongelukken te voorkomen.

Wij voeren alle installaties veilig en verantwoord uit, gebruikmakend van de juiste veiligheidsmiddelen.

**Draag altijd de voorgeschreven veiligheidsuitrusting op de werkvloer**



### RAPPORTEREN VAN GEVAREN

Identificeer en rapporteer potentiële veiligheidsrisico's onmiddellijk aan de juiste leidinggevende of veiligheidsfunctionaris.

**Meld onmiddellijk gevaarlijke situaties zoals losliggende kabels om valpartijen te voorkomen.**



### VEILIGHEIDSBELEID EN PROCEDURES

Volg strikt alle vastgestelde veiligheidsprocedures en beleid van het bedrijf. Dit omvat het naleven van noodplannen en het deelnemen aan veiligheidstrainingen.

**Neem deel aan opleidingen en zorg ervoor dat je op de hoogte bent van de nooduitgangen.**

# VEILIGHEID EN MILIEU

## Milieuveiligheid

Bescherm het milieu door veilige en duurzame praktijken te volgen.



**Milieurisico's:** Identificeer en beheer milieurisico's in verband met bedrijfsactiviteiten.

**Afvalbeheer:** Zorg voor verantwoord afvalbeheer, inclusief recycling en veilige verwijdering van gevaarlijke materialen.

**Milieubeleid:** Stimuleer duurzame praktijken binnen de organisatie door milieuvriendelijke initiatieven te implementeren en te bevorderen.

tip: Zorg ervoor dat gassen, kabels en ander afval correct worden opgeslagen en afgevoerd volgens de milieuvorschriften.

tip: Sorteert afval correct en moedig recycling aan op de werkvloer.

Tip: Zorg ervoor dat er programma's en incentives zijn om het gebruik van elektrisch transport en fietsen aan te moedigen binnen ons bedrijf.

# PROFESSIONELE GEDRAGSREGELS

Onze organisatie verwacht van alle medewerkers dat zij zich professioneel gedragen en handelen met de hoogste mate van integriteit. Dit draagt bij aan een positieve werkcultuur en versterkt het vertrouwen in onze organisatie.

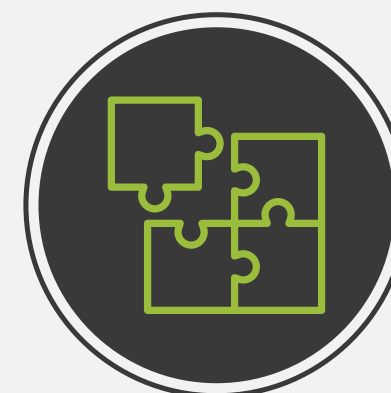
## Objective n° 1 - eerlijkheid en transparantie



### **Waarheidsgetrouwe Communicatie:**

Alle communicatie, zowel intern als extern, moet eerlijk, accuraat en duidelijk zijn.

Geef altijd volledige en juiste informatie in je rapportages en presentaties.



**Volledige Informatie:** Zorg ervoor dat alle verstrekte informatie volledig en begrijpelijk is, zonder belangrijke details achter te houden.

Deel alle relevante gegevens met projectteams om geïnformeerde beslissingen te nemen.

# PROFESSIONELE GEDRAGSREGELS

## Objective n° 2 - Vertrouwelijkheid en Integriteit



### **Bescherming van gevoelige Informatie:**

Behandel alle bedrijfsinformatie en persoonlijke gegevens van collega's en klanten met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid.

Sla vertrouwelijke documenten op in beveiligde systemen en deel wachtwoorden niet.



**Ethische gedragingen:** Handelen op een manier die de integriteit en reputatie van de organisatie hooghoudt.

Vermijd belangenconflicten door geen cadeaus of gunsten aan te nemen van leveranciers.

Als je niet zeker weet of een geschenk legaal of gepast is, vraag dan je supervisor HR officer om advies.

# PROFESSIONELE GEDRAGSREGELS

Objective n° 3 - consistente communicatie op social media en e-mail

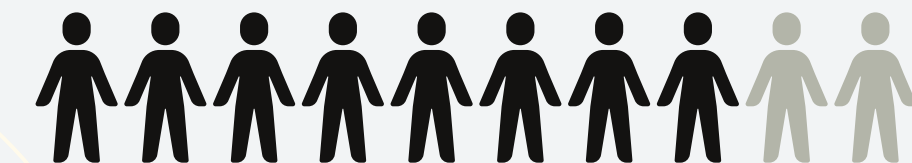
Als onderdeel van onze voortdurende inspanning om de reputatie van U2P te versterken en te beschermen, is het van cruciaal belang dat ons bedrijf duidelijk en consistent communiceert met het publiek. Daarom zijn **alleen bepaalde geautoriseerde personen aangewezen om extern namens U2P te spreken.**

Dit omvat het plaatsen van commentaar of inhoud over bedrijf-gerelateerde onderwerpen op persoonlijke accounts op openbare sociale mediaplatforms (bijv. Twitter, LinkedIn, Facebook, YouTube, WeChat, enz.).

## SPREKEN

## NAMENS

## U2P



Houd altijd in gedachten dat e-mail een zakelijk document is. Je moet nooit een e-mail sturen die je zou schamen of het bedrijf in verlegenheid zou brengen als deze openbaar werd. **E-mail mag nooit worden gebruikt om te ruziën.** Het is altijd beter om problemen telefonisch of persoonlijk op te lossen. Stuur tenslotte nooit een e-mail in boosheid, omdat dit zowel jou als U2P onprofessioneel kan laten overkomen.

**UNDERPROMISE  
OVER  
DELIVER**

**Creatief Denken:**

Moedig medewerkers aan om creatief en out-of-the-box te denken bij het aanpakken van uitdagingen en het ontwikkelen van nieuwe ideeën.

Organiseer brainstormsessies om innovatieve oplossingen voor klantproblemen te bedenken.

**Hoogwaardige  
Producten en  
Diensten:**

Streef naar het leveren van producten en diensten van de hoogste kwaliteit die voldoen aan of overtreffen de verwachtingen van klanten.

Voer strenge kwaliteitscontroles uit voor de levering van producten aan klanten.

**INNOVATIE  
EN  
KWALITEIT**

Onze organisatie streeft ernaar om voortdurend te innoveren en hoogwaardige producten en diensten te leveren. We moedigen creatief denken aan en streven naar uitmuntendheid in alles wat we doen.

# NALEVING EN HANDHAVING

Onze organisatie zet zich in voor naleving van alle relevante wet- en regelgeving, interne beleidslijnen en ethische standaarden. We bieden regelmatige training en bewustwordingscampagnes om het belang van naleving en ethisch gedrag te benadrukken.

## **Juridische naleving:**

Zorg ervoor dat alle activiteiten van de organisatie voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.



Blijf up-to-date met veranderingen in wetgeving en pas bedrijfsprocessen dienovereenkomstig aan.

## **Ethisch gedrag:**

Handel in overeenstemming met de hoogste ethische normen in alle zakelijke activiteiten en beslissingen.

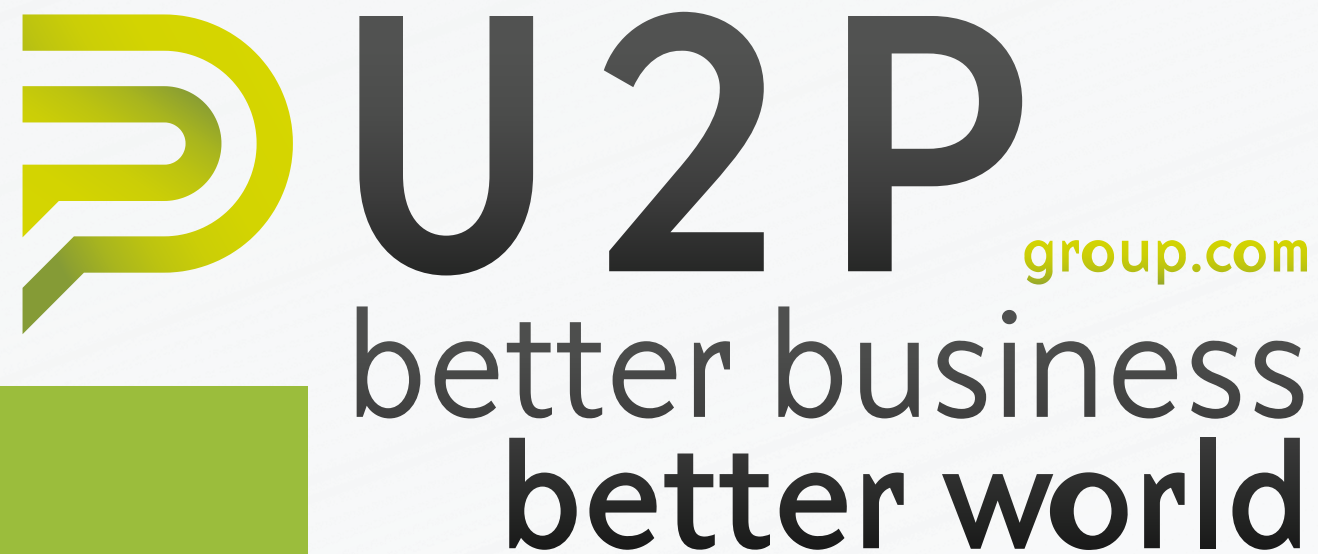


Volg de ethische richtlijnen van de organisatie bij het nemen van zakelijke beslissingen.



# SLOTVERKLARING

*Deze Code of Conduct biedt een kader voor ethisch en professioneel gedrag binnen onze groep bedrijven. Door deze richtlijnen te volgen, dragen we bij aan een duurzame en verantwoorde toekomst in de energiesector. We vragen alle medewerkers om deze code te lezen, te begrijpen en na te leven, zodat we samen kunnen werken aan het bereiken van onze doelen op een eerlijke en verantwoorde manier. Onze inzet voor de waarden en principes in deze code versterkt de integriteit en het vertrouwen binnen onze organisatie, en draagt bij aan een positieve en ethische werkcultuur.*



## Hoe meld je een zorg over ethiek of een vermoeden van overtreding bij U2P Group

Contact: je lokale supervisor/manager

Website: Ga naar de U2P Ethics Reporting-website en dien een  
rapport in: <http://www.u2pgroupcompliance.com>\*

HR U2P group - Stéphanie Légat  
Telefoon: +32 479 32 80 40  
Mail: [stephanie.legat@ecosolplus.be](mailto:stephanie.legat@ecosolplus.be)

Je contact kan anoniem blijven als je dat wilt. Er zullen geen  
represailles zijn tegen werknemers die vermoedelijke  
overtredingen of zorgen melden.

\*website nog in opbouw

