

## Onze grondbeginselen en gedragsprincipes

Als internationaal opererende onderneming zijn wij ons bewust van onze omvang en van onze bekendheid bij het brede publiek. Wij respecteren de diversiteit van culturen en erkennen de verscheidenheid van hun waarden en tradities. Ons werk wordt gekenmerkt door onze grondbeginselen en gedragsprincipes.

### GRONDBEGINSELEN

- Klanttevredenheid bepaalt ons handelen.
- De beste prijs-kwaliteitverhouding bepaalt onze marktpositie.
- Wij groeien verder door zowel expansie als door een continue verbetering van onze filialen.
- Als filiaalbedrijf werken wij systematisch.
- Succes is verzekerd door korte beslissingslijnen en eenvoudige werkprocessen.
- Wij conformeren ons aan wet- en regelgeving, alsook aan interne richtlijnen.
- Wij nemen in ons dagelijks handelen onze verantwoordelijkheid met betrekking tot duurzame, sociale en milieuaspecten.
- Eerlijkheid en oprechtheid is vereist tegenover iedereen in de onderneming.
- Wij respecteren en stimuleren elkaar.
- Wij komen afspraken na in een sfeer van vertrouwen.
- Het kunnen accepteren van kritiek, een gezamenlijke positieve wending geven aan kritiek, waardering en lof dienen elke dag weer de werksfeer te bepalen.
- Wij omringen ons met gekwalificeerde medewerkers; de continuïteit is per afdeling gewaarborgd.

### GEDRAGSPRINCIPES M.B.T. LEIDINGGEVEN

- Wij spreken met onze medewerkers doelstellingen af, leggen duidelijke opdrachten vast en creëren kaders voor verantwoordelijkheid en zelfontplooiing.
- Wij achten onze medewerkers in staat om de aan hen toevertrouwde opdrachten zo goed mogelijk te volbrengen, en om voorstellen en ideeën te ontwikkelen die de onderneming vooruithelpen.
- Wij praten met elkaar en stimuleren een directe, eerlijke en tijdige communicatie.
- Wij gaan eerlijk en respectvol met elkaar om.
- Wij houden ons aan beloften en afspraken, en zijn geloofwaardige partners voor onze medewerkers.
- Wij geven elke medewerker regelmatig feedback over de prestatie en het gedrag. Wij ondersteunen en motiveren de medewerker door het geven van constructieve en positieve kritiek op het geleverde werk.
- Wij controleren op gepaste wijze op feiten. Samen zorgen wij voor mogelijkheden tot verbetering.
- Wij zijn – zeker in crisis- en conflict-situaties – betrouwbaar, eerlijk, geloofwaardig en loyaal.
- Wij staan open voor veranderende eisen en kadervoorwaarden ten gunste van ontwikkeling en verbetering.

### BEDRIJFSCULTUUR

- Wij creëren een sfeer waarin ruimte is voor initiatieven, waarin prestaties mogelijk zijn en waarin medewerkers met plezier en tevredenheid kunnen werken.
- Wij stellen onze medewerkers in staat om verantwoordelijk en succesvol te werken, en stimuleren daarbij hun ontwikkeling.
- Wij zijn ons ervan bewust dat eenieder van ons vanwege zijn of haar voorbeeldfunctie een bijdrage levert aan het uitdragen van de gedragsprincipes met betrekking tot leidinggeven.

### GEDRAGSPRINCIPES IN DE OMGANG MET KLANTEN

- De klant is de belangrijkste persoon in onze onderneming en staat in het middelpunt van ons handelen. Onze bedrijfsvoering is ondergeschikt aan de wensen van de klant.
- Wij bieden onze klanten op elk moment van de dag het volledige assortiment aan.
- Wij behandelen onze klanten vriendelijk, respectvol en eerlijk.
- Wij stellen onze klanten bij vragen, wensen, problemen of klachten zo snel mogelijk tevreden.
- Wij bieden onze klanten altijd kwaliteit en verse producten aan tegen de beste prijs.
- Wij bieden onze klanten te allen tijde een nette en ordelijke winkel.
- Wij maken het voor onze klanten mogelijk om snel en aangenaam boodschappen te doen.

### BASISPRINCIPES M.B.T. PRESTATIE EN GEDRAG

- Continue controle van prestatie of gedrag is niet toegestaan. Het is slechts toegestaan steekproefsgewijs prestatie en/of gedrag te controleren en wel in overeenstemming met deze basisprincipes.
- Controle op prestatie of gedrag moet gepast en redelijk zijn en mag niet buitenproportioneel plaatsvinden.
- Het doel van elke controle op prestatie of gedrag moet duidelijk zijn. Het soort controle, de tijd, de omvang, de plaats, de betrokken medewerker, de communicatie- en informatiewegen moeten vooraf worden bepaald. De controle dient volledig, exact, transparant en voor elke betrokken medewerker begrijpelijk te zijn. Er dient met wettelijke voorschriften over medezeggenschap rekening te worden gehouden.
- Alle veranderingen met betrekking tot de controles op prestatie of gedrag en de bijbehorende documentatie moeten voor de invoering ervan door de functionaris gegevensbescherming worden gecontroleerd.
- Alle beoordelingen die openbaar toegankelijk zijn mogen uitsluitend anoniem worden opgesteld en ze mogen niet te herleiden zijn naar een individu.
- Principieel moeten prestatie- of gedragsbeoordelingen zo snel mogelijk met de medewerker worden besproken.
- Documenten over de controle op prestatie of gedrag moeten veilig worden opgeborgen en worden beschermd tegen onrechtmatige toegang.
- Wanneer het gezamenlijk bepaalde effect van een beoordeling op basis van een controle op een gedrag of prestatie is bereikt, moet elk van toepassing zijnde document onmiddellijk worden verwijderd en vernietigd.
- Deze basisprincipes zijn bindend. Afwijkingen zijn niet toegestaan.

### GEDRAGSPRINCIPES IN DE OMGANG MET MEDEWERKERS

- Wij gedragen ons op zo'n manier, dat wij als aantrekkelijke werkgever bekend staan en gewaardeerd worden.
- Wij vullen vacatures in eerste instantie in met mensen uit eigen gelederen.
- Wij nemen beslissingen over de invulling van vacatures aan de hand van professionele selectieprocedures.
- Wij nemen beslissingen over het aannemen van personeel altijd in aanwezigheid van ten minste twee personen, onder wie de direct leidinggevende.
- Wij zijn goed voorbereid op de komst van nieuwe medewerkers en verwelkomen hen op de eerste werkdag.
- Elke medewerker wordt vakkundig in de functie ingewerkt.
- Wij stellen aan de hand van regelmatige feedback-gesprekken het succes van de inwerkperiode vast.
- Wij houden zo veel mogelijk rekening met de juiste balans tussen werk en privé.
- Wij vergoeden de prestatie en de betrokkenheid van onze medewerkers conform hun positie en de situatie op de arbeidsmarkt.
- Wij voeren met elke medewerker regelmatig beoordelingsgesprekken over prestatie, gedrag en ontwikkeling in de onderneming.
- Wij ondersteunen en stimuleren onze medewerkers in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling.
- Wij nemen in goede verstandhouding, eerlijk en respectvol afscheid van onze medewerkers.

### GEDRAGSPRINCIPES M.B.T. GEGEVENSBESCHERMING

- Wij handelen allemaal conform de wet- en regelgeving met betrekking tot gegevensbescherming en gegevensbeveiliging.
- Wij respecteren de privé-sfeer van medewerkers, klanten en partners.
- Wij beschermen de persoonsgegevens van medewerkers, klanten en partners.
- Wij beveiligen persoonsgegevens tegen verlies en ongeoorloofde toegang.
- Wij integreren gegevensbescherming en gegevensbeveiliging in alle bedrijfsprocessen in de onderneming.
- Wij controleren doorlopend of het gebruik van persoonsgegevens wettelijk is toegestaan en houden rekening met de belangen van de betrokkene.
- Wij verzamelen, verwerken en slaan persoonsgegevens op in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- Wij informeren medewerkers, klanten en partners over de omgang met persoonsgegevens.

### GEDRAGSPRINCIPES IN DE OMGANG MET HANDELSPARTNERS

- Wij zijn veeleisend en eerlijk tegenover onze handelspartners.
- Wij stellen met onze handelspartners eenduidig de prestatie vast en vermijden zo misverstanden en onduidelijkheden.
- Wij houden ons aan beloften en afspraken en zijn een geloofwaardige partner. Van onze leveranciers verwachten we dezelfde opvatting. Wij respecteren de verplichting die voortvloeit uit een gegeven woord.
- Wij controleren of wordt voldaan aan de overeengekomen prestatie.
- Wij onderhandelen met het oog op prijs, prestatie en concurrentie. Wij staan principieel open voor nieuwe handelspartners.
- Wij gaan eerlijk en als partners met onze leveranciers om en behandelen hen niet hoogmoedig en arrogant.
- Wij communiceren op constructieve en doelgerichte wijze over feiten, en doen dat binnen een gepast kader.
- Wij vragen en stimuleren de creativiteit van onze handelspartners in het optimaliseren en verbeteren van producten en diensten.
- Wij staan open voor constructieve ideeën en onderzoeken de mogelijkheden voor verdere ontwikkeling en verbetering van onze onderneming.
- Wij nemen principieel geen geschenken en giften aan van onze handelspartners.

Hier staan wij voor!

