Algemene gedragscode JEKASHOP

1. **Omgaan met klanten**

   Onze klanten zijn de bron van ons bestaan. Het is dan ook van groot belang om klanten en potentiële klanten zo goed mogelijk te bedienen.

   - Klanten spreken we in principe altijd aan met ‘u’ en ‘meneer’ of ‘mevrouw’, tenzij de klant zelf aangeeft dat hij dat anders wil.
   - Luister naar de klant; wat wil hij en hoe wil hij dat?
   - Maak concrete afspraken en kom die ook na.
   - Kunt u een belofte niet nakomen, dan moet u dat per omgaande aan de klant melden. Daarbij moet u ook een adequate oplossing voorstellen.
   - Respecteer de privacy van klanten. Informatie over klanten moet op een deugdelijke wijze worden geadministreerd. Voor onbevoegden mag het nooit mogelijk zijn om kennis te nemen van klantengegevens.
   - Meld klachten altijd schriftelijk aan de leidinggevende. Vervolgens moeten zij adequaat, zo snel mogelijk en altijd in overleg met de klant en zo nodig in overleg met de leidinggevende worden opgelost. De klant moet bovendien altijd worden gewezen op de mogelijkheid om een officiële klacht bij de directie van JEKASHOP in te dienen.

2. **Fatsoen**

   Van iedere werknemer, uitzendkracht, stagiaire, directielid en anderen die bij JEKASHOP betrokken zijn, wordt verwacht dat hij zich volgens de in Nederland algemene aanvaarde fatsoensnormen gedraagt. Dat betekent onder meer:

   - respect voor culturen, geloofsovertuigingen, geaardheid en opvattingen, ook als die anders zijn dan de eigen;
   - aanpassing aan de omstandigheden waarin men zich bevindt;
   - achterwege laten van het bezorgen van overlast;
   - achterwege laten van opmerkingen of uitspraken die voor een ander kwetsend kunnen zijn;
   - dragen van representatieve kleding bij de functie die de werknemer bekleedt en bij de situatie waarin hij zich bevindt.

Wees er altijd van bewust dat u JEKASHOP vertegenwoordigt en dat u met correct, vriendelijk en klantgericht optreden een positief visitekaartje voor ons bedrijf afgeeft. Andersom geldt dat ongepast gedrag negatief afstraalt op ons bedrijf.

3. **Omgaan met externe relaties**

   Als een werknemer een uitnodiging van een relatie ontvangt, moet immer met de leidinggevende worden overlegd of op de uitnodiging kan worden ingegaan, vóórdat de uitnodiging wordt aanvaard.

   Als positief op de uitnodiging kan worden ingegaan, dan moet men zich realiseren dat men dat als afgevaardigde van JEKASHOP doet. In dergelijke gevallen moet men zich aldus altijd aan deze gedragsregels houden.

4. **Relatiegeschenken**

   Behoudens voorafgaande schriftelijk toestemming van de leidinggevende is het verboden om – direct of indirect – geschenken, beloningen, provisie en/of andere voordelen aan te nemen van of te bedingen bij derden die op enigerlei wijze in zakelijke relatie staan tot de werkgever.

5. **Omgaan met persoonlijke belangen**

   (Schijn van) belangenverstrengeling moet altijd worden voorkomen. Zodra sprake is van (directe of indirecte) persoonlijke belangen die kunnen conflicteren met de belangen van JEKASHOP of met die van klanten, leveranciers of andere relaties, moet overleg met de leidinggevende en personeelszaken plaatsvinden.

6. **Nevenactiviteiten**

   Iedere werknemer, uitzendkracht, stagiaire en andere die bij JEKASHOP of aan JEKASHOP gelieerde ondernemingen werkzaam is of zal zijn, moet zowel, bij aanvang van het dienstverband/de werkzaamheden als gedurende het dienstverband/de werkzaamheden, schriftelijke opgave doen van alle (zowel betaalde als onbetaalde en zowel voor eigen rekening als voor of in dienst bij een ander) nevenwerkzaamheden en/of nevenfuncties, die hij/zij verricht of van plan is te gaan verrichten. Dat geldt ook voor wijzigingen van de nevenwerkzaamheden en/of nevenfuncties die hij/zij al verricht.

Werkgever behoudt zich het recht voor om, uitsluitend zodra en als dat is gerechtvaardigd op grond van een objectieve reden, werknemer bepaalde nevenwerkzaamheden en/of nevenfuncties te verbieden of te beperken, bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend omdat de nevenactiviteiten op enigerlei wijze kunnen leiden tot imagoschade, belangenverstrengeling en/of tot concurrentie met JEKASHOP of aan haar gelieerde ondernemingen, klanten, leveranciers of andere relaties.

7. **Privézaken regelen in werktijd**

   Privézaken worden in principe in privétijd geregeld. Beperkte privéaangelegenheden mogen tijdens werktijd worden geregeld, zolang die beperkt blijven tot een enkel telefoontje of kort mailtje. Als zich een privésituatie voordoet die meer aandacht van de werknemer vraagt, dan dient daarover vooraf te worden overlegd met de leidinggevende.

8. **Omgaan met collega's**

   In de omgang met collega's en de directie streeft de werkgever openheid en eerlijkheid na. Over geleverde prestaties wordt verantwoording afgelegd, ook over de wijze waarop die prestaties zijn bereikt. Het maken van fouten is niet erg, het (proberen te) verdoezelen ervan wel.

9. **Geen ongewenst gedrag**

   Discriminatie, (seksuele) intimidatie, fysiek of verbaal geweld wordt binnen JEKASHOP beslist niet geaccepteerd. Geen enkel excuus wordt wat dat betreft aanvaard. Als sprake is van dit soort ongewenst gedrag, wordt gehandeld conform het protocol ongewenst gedrag.

10. **Persoonlijke relaties op het werk**

    Wanneer sprake is van een (intieme) persoonlijke relatie met een collega, moet dat per omgaande aan de leidinggevende en aan personeelszaken worden gemeld. Persoonlijke relaties tussen collega's mogen de kwaliteit van het werk nooit negatief beïnvloeden. Bovendien moet worden voorkomen dat persoonlijke relaties de sfeer op de werkvloer of de verhoudingen tussen alle collega's onderling negatief beïnvloedt. Wanneer sprake is van een relatie met een medewerker van dezelfde afdeling of met een medewerker waarmee op een andere manier wordt samengewerkt of wanneer sprake is van een relatie tussen een leidinggevende en een ondergeschikte, behoudt de werkgever zich het recht voor om passende maatregelen te nemen die nodig zijn voor een werkbare situatie.

11. **Persoonlijke relaties met concurrenten**

Wanneer sprake is van een persoonlijke relatie met een medewerker, directielid, eigenaar of anderszins betrokkene van een met JEKASHOP concurrerende onderneming, moet daarvan bij aanvang van het dienstverband of onmiddellijk na het ontstaan van de relatie melding worden gedaan aan de leidinggevende en aan personeelszaken. Indien nodig worden passende maatregelen genomen teneinde het bedrijfsdebiet van JEKASHOP te beschermen.

12. Persoonlijke relaties met klanten of leveranciers

Wanneer sprake is van een persoonlijke relatie met een klant, met een medewerker, directielid, eigenaar of anderszins betrokkene van een klant of met een medewerker, directielid, eigenaar of anderszins betrokkene van een leverancier van JEKASHOP dient daarvan bij aanvang van het dienstverband of onmiddellijk na het ontstaan van de relatie melding te worden gedaan aan de leidinggevende en aan personeelszaken. Indien nodig worden passende maatregelen genomen voor een goede werkverhouding.

13. **Omgaan met bedrijfseigendommen**

Bedrijfseigendommen van JEKASHOP worden altijd met zorg en voorzichtigheid gebruikt. Handleidingen moeten worden gelezen en nageleefd en aanwijzingen over het gebruik moeten worden opgevolgd.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming mogen de bedrijfseigendommen van JEKASHOP niet voor privédoeleinden worden gebruikt. Daaronder vallen niet alleen computers, gereedschap en andere 'grotere' bedrijfseigendommen, maar bijvoorbeeld doch niet uitsluitend ook papier, postzegels, pennen en ander ‘klein materiaal’.

14. **Handelen in strijd met de gedragsregels**

Werknemers hebben de plicht om werknemers die zich niet aan de gedragsregels houden daarop aan te spreken en zo nodig te melden aan hun leidinggevende en/of aan personeelszaken.

Deze gedragsregels zijn niet vrijblijvend. Het niet naleven van deze regels heeft gevolgen.