
Gedragcode

voor de Schäfer Shop¹

(Versie: 01-02-2022)

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Uitvoering van de gedragscode.....	3
2. Onze beginselen	3
3. Samenwerking met zakenpartners	4
4. Integriteit en eerlijke mededinging	5
5. Transparantie en coöperatiebereidheid.....	6
6. Klachten van klanten	6
7. Verantwoordelijkheid voor milieu en maatschappij	6
8. Productconformiteit en -veiligheid	7
9. Verantwoordelijkheid voor personeelsleden	7
10. Gegevensbescherming	8
11. Contactpersonen voor vragen	8
12. Overtredingen van de gedragscode	8

¹ Schäfer Shop omvat de Schäfer Shop Group GmbH & Co. KG en alle bijbehorende dochterondernemingen en buitenlandse ondernemingen.

Voorwoord

Beste collega's,

Bij Schäfer Shop staan we voor kwaliteit. Als team ontwikkelen wij met de hoogste eisen de beste oplossingen voor onze klanten en staan wij klaar waar de klant ons nodig heeft. Al meer dan 40 jaar werken wij aan de ontwikkeling en verbetering van onszelf en de hele sector. Omdat we luisteren, open zijn en samen vooroplopen. Als partner van onze klanten en samen als team.

Bij de verkoop van onze producten en diensten willen wij een competitief bedrijf en een betrouwbare partner zijn. Wij respecteren alle wettelijke en interne richtlijnen en zorgen zo voor de tevredenheid van onze klanten op het hoogste kwaliteitsniveau.

Wij zijn trots op onze vooruitstrevende bedrijfscultuur en blijven deze voortdurend versterken. Wij nemen de verantwoordelijkheid voor ons handelen en voor het succes van ons bedrijf. Met deze gedragscode vatten wij onze gezamenlijke waarden samen en definiëren een oriëntatiekader voor het dagelijkse werk.

Als directie zijn wij overtuigd dat deze gedragscode een garantie is voor het voortbestaan van ons succes. Daarom vragen wij jullie om deze bepalingen elke dag nieuw leven in te blazen.

We hebben de medewerking van ieder van jullie nodig, want jullie persoonlijke integriteit kan door niets worden vervangen. Wij willen jullie ondersteunen met onze duidelijke inzet voor verantwoordelijk gedrag en een cultuur van open communicatie en bedanken jullie voor de positieve omgang met elkaar en tegenover klanten en zakenpartners. Jullie brengen tot uitdrukking waar Schäfer Shop voor staat.

Andreas Reuter (CEO)

Andreas Dietz (CFO)

1. Uitvoering van de gedragscode

Deze gedragscode biedt een oriëntatiekader dat ons in onze dagelijkse activiteiten ondersteunt om te voldoen aan nationale en internationale wettelijke eisen en de maatschappelijke verwachtingen, en vormt zo de basis voor onze ethisch georiënteerde en duurzame bedrijfscultuur.

Alle directieleden, leidinggevenden en personeelsleden² van Schäfer Shop verplichten zich tot deze beginselen.

De gedragscode bevat het belangrijkste kader voor ons zakelijk handelen. De gedragscode staat voor ons begrip voor een verantwoord bedrijfsbestuur, goede klantenbetrekkingen en een eerlijke omgang met de personeelsleden onder elkaar.

De geformuleerde beginselen zijn minimumnormen die ons ondersteunen om de omgang met collega's, klanten, zakenpartners, marktspelers, overheidsinstellingen en het brede publiek betrouwbaar te oriënteren aan onze gezamenlijke waarden. Zo kunnen we situaties voorkomen die de eerlijkheid van ons gedrag en het vertrouwen in ons bedrijf ter discussie zouden kunnen stellen.

2. Onze beginselen

2.1. Naleven van de geldende wetgeving

Het naleven van geldende voorschriften en wetten is voor ons op lokaal, nationaal en internationaal niveau een vanzelfsprekendheid.

Alle personeelsleden zijn er verantwoordelijk voor om de relevante regels in hun werkgebied te kennen en na te leven. Leidinggevenden hebben de bijzondere verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat hun personeel voldoende wordt geïnformeerd en dat zij een voorbeeldfunctie vervullen door de gedragscode zelf na te leven.

Wettelijke overtredingen kunnen Schäfer Shop, de medewerkers, de klanten of de zakenpartners schaden of de reputatie van Schäfer Shop in gevaar brengen. Om nalatige rechtsschendingen te voorkomen zijn daarom intern bindende regelingen en processen geïmplementeerd. Nalatige rechtsschendingen worden consequent vervolgd en indien nodig gevolgd door arbeidsrechtelijke of civielrechtelijke sancties.

2.2. Respectvolle omgang met elkaar

De werkomgeving bij Schäfer Shop kenmerkt zich door een bedrijfscultuur vol respect, tolerantie en vertrouwen. Iedereen heeft recht op een respectvolle omgang met elkaar, vrij van elke vorm van discriminatie.

Discriminatie of benadelingen ten opzichte van personeelsleden, klanten of zakenpartners op basis van geslacht, leeftijd, handicap, etnische afkomst, nationaliteit, een zwangerschap of ouderschap, religie of levensbeschouwing,

² Wij gebruiken over het algemeen genderneutrale termen. Waar dit niet mogelijk bleek of waar het de leesbaarheid belemmert, sluit de mannelijke vorm de andere geslachten ook volledig in.

seksuele voorkeur of uit andere, onder het discriminatieverbod vallende gronden, wordt niet getolereerd.

Een respectvolle omgang met elkaar staat gelijk aan beleefdheid en eerlijkheid. Wij tolereren geen vijandig gedrag op de werkplek en verbieden elke vorm van ongewenst gedrag en intimidatie.

Bij Schäfer Shop hechten wij waarde aan een werksfeer van open communicatie, waarin kritische thema's zonder bedenkingen kunnen worden besproken. Aanwijzingen tot kritische thema's worden onbevooroordeeld onderzocht. Ook als onderzoek het geuite vermoeden niet bevestigt, hoeft niemand bang te zijn voor persoonlijke consequenties, zolang de aanwijzing te goeder trouw is gegeven. Te goeder trouw betekent dat de medewerker ervan overtuigd is dat de weergave waarheidsgetrouw is. Intimidatie van medewerkers die een vermoedelijk wangedrag ter sprake brengen, wordt niet getolereerd.

2.3. Kwaliteitsmanagement

De kwaliteit van ons werk en de tevredenheid van onze klanten is een essentiële maatstaf voor ons succes. Om betrouwbaar te voldoen aan onze eigen eisen en die van onze klanten, onderhouden we een kwaliteitsmanagementsysteem dat de verwachtingen van onze klanten en het naleven van de overheidsvoorschriften garandeert. De bedrijven Schäfer Shop Group GmbH & Co. KG en SSI Schäfer Shop GmbH Duitsland worden al vele jaren regelmatig volgens DIN EN ISO 9001:2015 gecontroleerd en gecertificeerd.

3. Samenwerking met zakenpartners

Schäfer Shop wil een betrouwbare zakenpartner zijn. Wij streven naar transparant en duurzaam zakendoen waarbij zakenpartners eerlijk, rechtvaardig en verantwoord worden behandeld.

Bij de selectie van onze zakenpartners letten we erop dat zij zich bij het zakendoen aan rechten en wetten houden. We verwachten dit als basis voor een langdurige, vertrouwenswaardige samenwerking.

Vele nationale en internationale wetten reglementeren de import, export of binnenlandse handel van goederen, technologieën of diensten, de omgang met bepaalde producten en het kapitaal- en betalingsverkeer.

Door adequate maatregelen verzekeren we dat de bedrijven van Schäfer Shop de actuele economische embargo's of handelsvoorschriften, import- en exportvoorschriften of voorschriften ter bestrijding van terreurfinanciering naleven.

Wij proberen steeds de internationaal erkende mensenrechten en fundamentele vrijheden, zoals vastgelegd in de UN Global Compact, te respecteren. Het is voor ons vanzelfsprekend de mensenrechten door onze bedrijfscultuur en ons bedrijfsbeleid duurzaam te beschermen en te stimuleren.

Kinderarbeid, dwangarbeid en elke vorm van moderne slavernij en mensenhandel worden niet getolereerd.

We verplichten onze contractpartners om de beginselen van deze gedragscode bindend na te leven en we verwachten dat onze contractpartners dit ook verlangen van hun directe leveranciers en dienstverleners.

4. Integriteit en eerlijke mededinging

4.1. Mededingings- en kartelwetgeving

Kartel- en mededingingswetten beschermen en stimuleren een eerlijke mededinging doordat zij gecoördineerde acties verbieden waarbij marktspelers prijzen onderling overeenkomen of kunstmatig verhogen, markten verdelen of anderszins de handel beperken. Deze wetten verbieden officieel alle maatregelen die in strijd zijn met de mededinging; niet alleen door concurrenten, maar ook door alle partijen in de inkoop- en leveringsketen.

Het naleven van de mededingingswetgeving is voor ons vanzelfsprekend. Wij willen onze klanten en zakenpartners in vrije en ongehinderde mededinging met competentie overtuigen.

4.2. Vermijden van corruptie en omkoping

Schäfer Shop verzet zich tegen alle vormen van corruptie en omkoping. Omkoping en corruptie zijn voor ons in strijd met ons engagement voor integriteit en schenden het vertrouwen van onze klanten en zakenpartners.

We overtuigen door onze competentie en door de kwaliteit van onze prestaties en we nemen objectieve en eerlijke beslissingen. We geven of beloven geen stimulansen, privileges, voorrechten of andere voordelen om opdrachten te verkrijgen, gunstige condities te krijgen of een ander zakelijk voordeel te behalen.

Deze principiële regel gaat niet voorbij aan het feit dat uitnodigingen voor evenementen of diners, maar ook kleine attenties legitieme middelen kunnen zijn om klanten- of zakenrelaties op te bouwen. Wij identificeren ons met deze cultuur zolang de geschenken zich binnen redelijke grenzen bevinden. Geschenken mogen nooit worden gebruikt om oneerlijke zakelijke voordelen te verlangen en mogen niet zo worden gestructureerd dat ze de beroepsmatige onafhankelijkheid van de betrokkenen en de objectiviteit bij de besluitvorming in het gedrang kunnen brengen.

In ons geschenkbeleid hebben we aanvullende interne richtlijnen gedefinieerd die duidelijk de grenzen van gepast gedrag weergeven en zo een praktische hulp bieden in het dagelijkse leven op de werkvloer.

4.3. Geschenken en sponsoring

Beslissingen over geschenken en sponsoringsactiviteiten worden door de directie genomen. De directie beroept zich daarbij op het principe van objectiviteit. Ze waarborgt dat er ten gunste van zakenpartners geen bedenkelijke voordelen worden verkregen.

4.4. Belangenconflicten

Voor ieder van ons kunnen in het dagelijkse leven op de werkvloer situaties ontstaan waarin de belangen van Schäfer Shop in strijd zijn met onze persoonlijke belangen. Het is ons doel om zulke belangenconflicten te vermijden, omdat een ongepaste omgang met dergelijke situaties het vertrouwen in de integriteit van Schäfer Shop ernstig kan verstoren.

Indien een belangenconflict niet te vermijden is, willen wij hiermee transparant omgaan en dit oplossen. Elk potentieel of daadwerkelijk belangenconflict moet daarom spoedig aan de betreffende leidinggevende worden meegedeeld.

5. Transparantie en coöperatiebereidheid

Schäfer Shop voert een open en transparant informatie- en communicatiebeleid. Voor zover er wettelijke verplichtingen bestaan om informatie over onze zakelijke activiteiten te verstrekken, worden deze betrouwbaar en binnen de gestelde termijn beschikbaar gesteld. Schäfer Shop behandelt alle financiële informatie met uiterste zorgvuldigheid.

Wij handelen transparant en coöperatief tegenover onderzoeks- en toezichthoudende autoriteiten binnen het kader van de wettelijke verplichtingen en we volgen de relevante procedures.

6. Klachten van klanten

Klachten van klanten geven ons waardevolle informatie over het potentieel voor optimalisatie. Als we klachten op de juiste manier behandelen, bieden ze ons de kans om klanten aan ons te binden of de klantrelatie te herstellen. We letten er zorgvuldig op dat alle ernstige klachten van onze klanten eerlijk, objectief en transparant behandeld worden.

Ons kwaliteitsbeleid kenmerkt zich doordat we precies luisteren naar de verzoeken van onze klanten, hierover reflecteren en daaruit de nodige veranderingen afleiden. Om recht te doen aan het belang dat klachtenmanagement voor ons continue verbeteringsproces heeft, werd de afdeling "Customer Journey Management" opgericht.

7. Verantwoordelijkheid voor milieu en maatschappij

Wij denken vandaag al aan morgen en we zetten ons in voor een zuinig gebruik van natuurlijke bronnen. Bovendien zorgen we ervoor dat het verantwoordelijkheidsbesef van ons personeel voor het milieu wordt gestimuleerd en bewaard.

Ons streven naar verbetering houdt een consensus in met de milieubeschermingseisen en garandeert dat ecologische invloeden transparant gemaakt worden.



Omdat we ons inzetten voor de bescherming van het milieu, is het voor ons vanzelfsprekend om alle wettelijke bepalingen, regelgevingen, richtlijnen en andere verplichtingen consequent toe te passen en te respecteren.

Onze verantwoordelijkheid in de omgang met het milieu en de bronnen vereist dat wij milieuaspecten vaststellen en beoordelen om te voldoen aan de vastgelegde milieudoelen, waarmee wij onze milieuprestaties voortdurend willen verbeteren.

Schäfer Shop Duitsland wordt regelmatig door externe audits gecontroleerd en gecertificeerd volgens de milieumanagementnorm DIN EN ISO 14001:2015.

In het kader van ons duurzaamheidsmanagement stellen we jaarlijks een duurzaamheidsverslag op waarin we ingaan op de thema's economie, ecologie en sociale kwesties. Door middel van rapportage maken we onze strategie en vooruitgang op het gebied van duurzaamheid transparant en controleren we of onze doelen zijn bereikt.

8. Productconformiteit en -veiligheid

De kwaliteit van onze producten is een essentieel uitgangspunt voor ons succes. Volgens onze cultuur is een kwaliteitskenmerk ook de conformiteit van de producten en hun veiligheid. We houden ons aan alle wettelijke voorschriften en dragen er zorg voor dat onze producten voldoen aan de huidige stand van de techniek. Het valt onder onze kwaliteitseisen en onze verantwoordelijkheid om de risico's die kunnen voortvloeien uit de omgang van onze klanten met onze producten zoveel mogelijk uit te sluiten.

9. Verantwoordelijkheid voor personeelsleden

De competenties en het engagement van elk personeelslid vormen de basis voor het succes van Schäfer Shop. Deze basis beschermen wij door een positieve en vertrouwelijke omgang op de werkplek.

Om onze doelen te bereiken zijn de motivatie, creativiteit, teamspirit en het engagement van elk personeelslid doorslaggevend voor de ontwikkeling van ons bedrijf. Als team werken we daarom dagelijks samen om elk begin tot een goed einde te brengen. Iedereen wordt serieus genomen, andersdenkenden worden geïntegreerd en elk idee is welkom.

Attractieve ontwikkelingsmogelijkheden zijn een belangrijk fundament voor de tevredenheid van ons personeel. We brengen de talenten van onze medewerkers naar boven en stimuleren hun prestaties.

De veiligheid en gezondheid van ons personeel is heel belangrijk voor ons.

We zorgen voor een gezonde en risicovrije werkomgeving voor ons personeel door de wetten en regels voor gezondheid en veiligheid op de werkplek na te leven. Met name onze leidinggevendenden staan in voor het naleven van adequate procedures en veiligheidsmaatregelen die de gezondheid en veiligheid op de werkplek garanderen. Alle personeelsleden worden aangemoedigd onveilige arbeidsomstandigheden te

melden bij de leidinggevende en directie, zodat deze waar nodig verbeterd kunnen worden.

10. Gegevensbescherming

De geheimhouding van gegevensbescherming en informatiebeveiliging vormen de basis voor een betrouwbare relatie met personeelsleden, klanten en zakenpartners.

Persoonlijke gegevens, klanten- en personeelsgegevens mogen alleen met inachtneming van de regels inzake gegevensbescherming en de interne voorwaarden worden verzameld, doorgegeven of verwerkt. Vertrouwelijke informatie wordt in het kader van de geldende wetgeving streng beschermd. Gegevens en informatie worden alleen voor verwerkingsdoeleinden gebruikt.

Vragen van personeelsleden en klanten over gegevensbescherming worden beantwoord door de betreffende functionaris voor gegevensbescherming.

Om de noodzakelijke bewustwording te creëren, worden personeelsleden door regelmatige scholing vertrouwd gemaakt met de beginselen van gegevensbescherming en informatiebeveiliging.

11. Contactpersonen voor vragen

Medewerkers kunnen zich met vragen over deze gedragscode wenden tot alle personen in hun directe werkomgeving. Als eerste aanspreekpunt kunnen de leidinggevend en de directie om advies worden gevraagd. Bovendien is de afdeling Legal and HR Services de centrale contactpunt voor alle vragen over deze gedragscode.

De contactpersonen zijn beschikbaar voor elk personeelslid, ongeacht of het gaat om algemene vragen over de gedragscode of over een concrete situatie in het dagelijkse leven op de werkvloer. Een constructieve, oplossingsgerichte dialoog gaat ons aan het hart.

12. Overtredingen van de gedragscode

Ook in kritische situaties, bijvoorbeeld als er twijfel bestaat over de rechtmatigheid van bepaald gedrag, is een open en constructieve dialoog gewoonlijk de beste manier om zorgen weg te nemen.

Elk personeelslid heeft de verantwoordelijkheid om de directie en de juridische afdeling te ondersteunen bij het voorkomen en vaststellen van mogelijke overtredingen van deze gedragscode. Wie in zijn werkomgeving anomalieën vaststelt die doen vermoeden dat de gedragscode is geschonden of kan worden geschonden, is dan ook verplicht dit te melden. Meldingen kunnen worden gedaan bij de leidinggevende of de directie. De afdeling Legal and HR Services fungeert als centraal punt om meldingen op te nemen. Alle medewerkers kunnen met deze afdeling contact opnemen.