

## GEDRAGSCODE MOSADEX GROEP

Handreiking (on)gewenste omgangsvormen voor medewerkers

**Definitieve versie december 2024**

Mosadex Groep levert een belangrijke bijdrage aan farmaceutische zorg en zelfzorg. We kunnen als trotse groep van ondernemingen bouwen op een positieve reputatie, en het vertrouwen van apotheken en zakenpartners. De basis hiervoor is gelegd door de persoonlijke bijdrage en houding van alle medewerkers binnen Mosadex Groep.

Deze gedragscode heeft als doel om samen te blijven werken aan het behouden van onze goede naam. Dit doen we door ervoor te zorgen dat iedereen die werkt bij of voor Mosadex Groep, handelt in het belang van de groep, de onderneming waar hij/zij werkt, zijn/haar collega's, de klanten en andere belanghebbenden.

Van iedere medewerker met inbegrip van uitzendkrachten, opdrachtnemers (ZZP-er) en andere betrokkenen, wordt verwacht dat hij/zij zich volgens deze gedragscode gedraagt.

Ongeacht de functie zijn alle medewerkers verplicht om deze gedragscode in acht te nemen en voorbeeldgedrag te tonen. Door met elkaar deze gedragscode na te leven kunnen we een prettige, veilige en respectvolle werkomgeving realiseren.

Het is niet mogelijk om voor elke situatie tot in detail voor te schrijven hoe mensen zich moeten gedragen. Deze gedragscode biedt vooral een houvast om aan gewenste gedragsnormen te voldoen en elkaar erop aan te spreken, als je vindt dat iemand zijn gedrag kan verbeteren. Uiteindelijk moet gezond verstand de beste raadgever zijn.

Hierna lees je de manier waarop we binnen Mosadex Groep met elkaar willen samenwerken en welke omgangsvormen hierbij horen om een prettige en veilige cultuur te creëren op de werkvloer, en te voorkomen dat er geen smet komt op de reputatie van Mosadex Groep. Deze gedragscode is dan ook van toepassing op zichtbaar gedrag én op uitingen via social media, zowel privé als zakelijk, intranet en of e-mail.

## 1. Gedrag op de werkplek

### Gelijke behandeling

Iedere medewerker kan rekenen op gelijke kansen en behandeling in vergelijkbare situaties, ongeacht geslacht, leeftijd, religie, huidskleur, seksuele geaardheid, afkomst, nationaliteit en lichamelijke beperkingen.

Van iedere medewerker wordt verwacht dat er respect getoond wordt voor culturen, geloofsovertuigingen, geaardheid en opvattingen, ook als die anders zijn dan die van jezelf. Dit betekent dat we geen opmerkingen of uitspraken doen, die voor een ander kwetsend kunnen zijn.

### Geen ongewenst gedrag

Collega's, klanten, leveranciers en andere betrokkenen worden altijd met waardigheid behandeld. Persoonlijke beledigingen, in woord en beeld, die een intimiderende of vijandige werkomgeving creëren zijn onaanvaardbaar. Discriminatie, (seksuele) intimidatie, fysiek of verbaal geweld, pesten, en het bespotten van mensen worden binnen Mosadex Groep beslist niet geaccepteerd. Geen enkel excuus wordt wat dat betreft aanvaard.

### Veiligheid staat voorop

Mosadex Groep staat in voor de gezondheid en veiligheid van al haar medewerkers. Alle ondernemingen binnen Mosadex Groep zijn verplicht om wet- en regelgeving met betrekking tot ARBO, gezondheid en veiligheid op te volgen en te implementeren. Alle medewerkers houden zich aan de veiligheidsregels die voor die locatie gelden. Dit geldt uiteraard ook voor het dragen van beschikbaar gestelde bedrijfskleding en veiligheidsschoenen.

### Alcohol en drugs

Misbruik van drugs, alcohol of geneesmiddelen kan nadelig zijn voor de veiligheid van medewerkers of een negatief effect hebben op de reputatie van Mosadex Groep. Daarom is het gebruiken van alcohol en drugs, of het onder invloed verkeren hiervan onder werktijd, niet toegestaan. Gematigd gebruik van alcohol op congressen, beurzen, seminars en personeelsbijeenkomsten is toegestaan als dit vooraf specifiek is goedgekeurd door de directie van de dochteronderneming.

### Verplaatsen van medicijnen

Het is niet toegestaan om medicijnen en/of andere voorraden uit de magazijnen te verplaatsen naar een plek buiten het magazijn (kantoor, gang, toilet, locker) zonder voorafgaande toestemming van de leidinggevende.

### Intieme relaties op het werk

Intieme persoonlijke relaties tussen collega's mogen de kwaliteit van het werk en/of de onderlinge verhoudingen tussen collega's nooit negatief beïnvloeden of verstoren. Dit geldt met name als er sprake is van een intieme relaties tussen leidinggevende en ondergeschikte.

## 2. Omgaan met klanten en leveranciers

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

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

### Omgaan met klanten

- Klanten kunnen zich op werklocaties of kantoor bevinden. Daarom wordt van iedereen representatieve kleding verwacht, die past bij de functie de situatie waarin je je bevindt.
- Je benadert je klant met respect.
- Vraag de klant om feedback, en luister naar de klant; vraag naar zijn/haar behoeften en op welke manier dat het beste ingevuld kan worden.
- Maak concrete afspraken en kom die ook na.
- Kun je een belofte niet nakomen, meldt dat dan per omgaande aan de klant en stel een adequate oplossing voor.
- 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 klantgegevens.
- Meld klachten altijd schriftelijk aan de leidinggevende. Vervolgens moeten klachten adequaat, zo snel mogelijk, 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 in te dienen.

### Uitnodigingen en relatiegeschenken

- Bij ontvangst van een uitnodiging van een relatie, moet altijd met de leidinggevende worden overlegd of op de uitnodiging kan worden ingegaan, vóórdat de uitnodiging wordt aanvaard. De grens ligt bij een etentje of uitje naar een sportwedstrijd, mits dat niet te vaak voorkomt. Als positief op de uitnodiging kan worden ingegaan, dan ben je als afgevaardigde van Mosadex Groep of de werkgever verplicht je aan deze gedragsregels houden.
- Het is toegestaan om kleine attenties zoals een fles wijn, een kalender of een balpen aan te nemen, mits dat niet regelmatig voorkomt. Het is echter nooit toegestaan om zonder voorafgaande toestemming relatiegeschenken of andere vormen van gastvrijheid aan te nemen die een hogere waarde dan 50 euro vertegenwoordigen. Als deze een hogere waarde vertegenwoordigen, of op regelmatige basis worden aangeboden, moet, voorafgaand aan aanvaarding ervan, overleg met de leidinggevende én HRM worden gepleegd. Het aanvaarden van relatiegeschenken op het privéadres is nooit toegestaan. Mocht dit zich toch voordoen, dan moet onmiddellijk worden overlegd met je leidinggevende en HRM.

### Belangenverstrengeling

Medewerkers worden geacht te handelen in het belang van Mosadex Groep, en mogen geen persoonlijk voordeel nastreven via de bedrijfsactiviteiten. Medewerkers dienen te voorkomen dat ze zich in situaties bevinden waarin persoonlijke en of financiële belangen, of anderszins, conflicteren met de belangen van Mosadex Groep of de werkgever. Hier valt onder:

- het bezitten van een aanzienlijke hoeveelheid aandelen in bedrijven van leveranciers, klanten of concurrenten;
- het hebben van een nevenactiviteit, bijvoorbeeld een tweede dienstverband of opdracht, bij bedrijven van leveranciers, klanten of concurrenten, dan wel een nevenactiviteit als lid van de coöperatie Mosadex.

Elke vorm van potentiële belangenverstremgeling door contacten met klanten, leveranciers of andere relaties dient te worden gemeld aan de leidinggevende én aan HRM, zodat de situatie kan worden beoordeeld. Dit geldt zowel bij aanvang, als tijdens het dienstverband of de opdracht.

### 3. Informatie en ICT

#### Vertrouwelijke informatie

Medewerkers mogen vertrouwelijke informatie nooit aan derden verstrekken, zonder voorafgaande toestemming van de directie of zonder het sluiten van een bewerkings- of geheimhoudingsovereenkomst met de derde partij in kwestie.

Vertrouwelijke informatie is alle informatie die niet openbaar beschikbaar of bekend is en die waardevol is voor Mosadex Groep, zowel in schriftelijke, elektronische of ieder andere vorm. Enkele voorbeelden van vertrouwelijke informatie:

- details van zakenrelaties en contracten
- verkoopcijfers en andere soorten financiële informatie
- marketingplannen en -strategieën
- dossiers van klanten, medewerkers en patiënten
- lijsten van leveranciers
- organogrammen
- bedrijfsregelingen
- verkoopgegevens van leveranciers
- gedetailleerde informatie over sitebeveiliging
- lijsten van contactpersonen, telefoonbestanden

#### Omgaan met bedrijfsmiddelen

Vanuit ICT worden laptop, GSM en andere devices ter beschikking gesteld. Deze bedrijfsmiddelen worden altijd met zorg en voorzichtigheid gebruikt. Dit betekent dat handleidingen worden gehanteerd en aanwijzingen worden opgevolgd.

Bedrijfseigendommen worden niet voor privédoeleinden gebruikt. Daaronder vallen niet alleen computers, maar ook gereedschap en andere 'grotere' bedrijfseigendommen.

Privézaken worden in principe in privétijd geregeld. Privéaangelegenheden mogen tijdens werktijd worden geregeld, zolang die beperkt blijven tot een enkel telefoontje of kort mailtje vanaf de privé GSM.

## De gouden regels voor informatieveiligheid

Om privacy en security te borgen houden we ons allen aan de 10 gouden regels om samen onze informatie veilig te houden:

1. Vergrendel je computer bij het verlaten van je werkplek.
2. Gebruik unieke wachtzinnen.
3. Houd wachtwoorden geheim.
4. Gebruik multi factor authenticatie (MFA).
5. Sla documenten op de juiste plek op.
6. Deel informatie via veilige kanalen.
7. Check e-mails op verdachte kenmerken.
8. Meld beveiligingsincidenten en datalekken bij ICT.
9. Gebruik geen USB sticks.
10. Gebruik MSX Groep apparatuur alleen zakelijk.

## 4. Contacten met de media

Contacten met de media lopen altijd via de afdeling Corporate Communicatie. Dit betekent dat alleen de manager van Communicatie en/of de communicatieadviseurs relaties met de media onderhouden en vragen beantwoorden van journalisten, redacteuren van vakbladen en andere publicisten, zoals schrijvers, en redacteuren van social media over Mosadex. Mediacontacten door andere Mosadex werknemers worden altijd voorbereid en begeleid door Corporate Communicatie. Ook bij het houden van presentaties waar de media aanwezig is, dien je Corporate Communicatie vooraf te betrekken. De afdeling Communicatie is bereikbaar via E-mail [communicatie@mosadex.nl](mailto:communicatie@mosadex.nl) en telefoonnummer 088-9908220.

## 5. Meldpunt Gedragscode

De gedragscode is bedoeld om met elkaar te verbeteren door elkaar aan te spreken op gedrag dat niet overeenstemt met de gedragscode. Een schending van de gedragscode kan gaan over een detail, maar ook over gedrag dat grote impact heeft, zoals bijvoorbeeld intimidatie, financiële belangenverstrengeling en drugsmisbruik tijdens het werk.

De gedragscode is niet vrijblijvend. Overtredingen van deze gedragscode kunnen leiden tot disciplinaire maatregelen, variërend van een waarschuwing tot beëindiging van het dienstverband, afhankelijk van de ernst van de schending. Juist handelen, en de gevolgen hiervan, kunnen soms moeilijk lijken. Indien je het lastig vindt om iemand direct aan te spreken, kun je je tot je leidinggevende wenden. Indien je het lastig vindt om met je leidinggevende in gesprek te gaan, kun je je wenden tot het meldpunt gedragscode.

Het **meldpunt gedragscode** ([meldpuntgedragscode@mosadex.nl](mailto:meldpuntgedragscode@mosadex.nl)). Bij het meldpunt kun je terecht voor de volgende zaken:

- Je hebt een schending geconstateerd, maar vindt het lastig om de betreffende persoon hierop aan te spreken, of om deze met je leidinggevende te bespreken;
- Je hebt een disciplinaire straf gehad ten gevolge van een schending van de gedragscode en wil toetsen of deze conform de geldende wetgeving, c.q. rechtvaardig is.

Het meldpunt gedragscode wordt beheerd vanuit de corporate HRM afdeling, door de Directeur HRM en de Senior HRM adviseur die alle meldingen uiteraard vertrouwelijk zullen behandelen.

Uiteraard kun je bij ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, pesten, discriminatie ook direct de **vertrouwenspersoon** ([vertrouwenspersoon@mosadex.nl](mailto:vertrouwenspersoon@mosadex.nl)) benaderen.