

Goede samenwerking begint met goede afspraken.

Gedragsregels voor filiaalmedewerkers van Kruidvat, Trekpleister en Prijsmepper.

Beste collega,

Dit, wat je nu leest, zijn de 'Gedragsregels voor filiaalmedewerkers'. Want zoals de meeste professionele organisaties hebben we bij A.S. Watson ook onze eigen gedragsregels. Dat klinkt misschien streng, maar ze zijn vooral bedoeld om je werk prettig, veilig en soepel te laten verlopen. Hopelijk lees je dat tussen de regels door.

1. Wat zijn gedragsregels?

Gedragsregels zijn heldere afspraken over hoe we ons onder werktijd gedragen en hoe we met elkaar omgaan. Zo verwachten we bijvoorbeeld van jou als filiaalmedewerker dat je collega's, klanten en andere bezoekers altijd vriendelijk, eerlijk en netjes behandelt. De meeste van dit soort afspraken zijn heel logisch en spreken voor zich. Maar om misverstanden te voorkomen hebben we ze allemaal voor je op een rijtje gezet.

Af en toe kunnen de gedragsregels veranderen. Als dat gebeurt, vervangt de nieuwe versie de oude. Je kunt de actuele versie altijd inzien in het Personeelshandboek op Watsonline.

2. Werktijden

2.1 Bepalen van je werktijden

Je leidinggevende stelt na overleg met jou je werktijden vast. Je werktijden staan vermeld op je uren-/ werkrooster. Dit rooster kun je vinden op Watsonline. Normaal gesproken wordt je rooster drie weken van tevoren vastgesteld. Soms wordt je rooster nog aangepast om een bepaalde reden. Dit gebeurt dan natuurlijk altijd in goed overleg met jou.

2.2 Vrij vragen

Als je vakantie- of compensatie-uren wilt opnemen, dien je een verzoek in bij je leidinggevende. Je verzoek wordt goedgekeurd als je nog genoeg uren hebt staan en er voldoende bezetting is in het filiaal. Mocht je saldo aan vakantie- of compensatie-uren niet voldoende zijn, dan kan je leidinggevende besluiten om je aanvraag toch goed te keuren. Ga je uit dienst met een negatief saldo? Dan wordt dit verrekend bij de laatste salarisbetaling.

2.3 Begin en einde van je werk

Om lekker aan het werk te gaan, ben je op tijd aanwezig, voordat je werktijd begint. Laat aan het begin van je werktijd je leidinggevende weten dat je er bent. Zit je werktijd erop? Laat dan je werkplek netjes en schoon achter. Klanten worden natuurlijk altijd nog even geholpen. Als je klaar bent om te vertrekken, vertel je dat aan je leidinggevende. Hij of zij bepaalt welke uitgang je kunt nemen. Tenslotte werk je nog even mee aan de uitgangscontrole (zie artikel 9.1).

2.4 Pauzes

Wanneer je pauze hebt, wordt (na overleg met jou) door je leidinggevende bepaald.

2.5 Medewerkers onder 18 jaar

Voor minderjarige medewerkers gelden maximale werktijden. Zo mag je als 14-jarige niet werken op een schooldag of een zondag, en niet na 19:00 uur. Als je 15 jaar oud bent mag je op een schooldag niet meer dan 2 uur werken, en ook niet na 19.00 uur. Ben je 16 of 17 jaar? Dan mag je maximaal 9 uur per dag werken, waarbij schooluren worden meegerekend als arbeidsuren.

Als je jonger bent dan 18 jaar, lever dan je schoolrooster in bij je leidinggevende.

3. Ziekte en arbeidsongeschiktheid

3.1 Controlevoorschriften bij ziekte

Gezondheid is belangrijk. Als je ziek bent, is dat in de eerste plaats erg vervelend voor jou. Maar als jij niet kunt werken, heeft dat ook gevolgen voor je collega's en de organisatie. We stimuleren dan ook graag alles wat jij doet om vitaal en gezond te blijven. Zodat je met energie en plezier je werk kunt doen. Nu en in de toekomst. En we doen ons best om verzuim te voorkomen en te verminderen. Daar kun jij bij helpen.

Want ziek zijn of klachten hebben, betekent vaak niet dat je helemaal niet meer kunt werken. Er zijn allerlei mogelijkheden om aan het werk te blijven of eerder weer aan het werk te gaan. Daar helpen we je graag bij. Zo kunnen we bijvoorbeeld jouw werkzaamheden aanpassen, de werkdag verkorten of meedenken over passend vervoer. Bij A.S. Watson denken we graag in mogelijkheden. We gaan ervan uit dat jij dat ook doet en bij ziekte of klachten doet wat je kunt.

Wat jouw rechten en plichten zijn wanneer je door ziekte niet kunt werken, staat beschreven in het document 'Controlevoorschriften bij ziekte'. Deze Controlevoorschriften krijg je als je bij ons in dienst komt. Je kunt ze ook vinden in het Personeelshandboek op Watsonline of opvragen bij het Personeelsinformatiepunt. Zorg dat je op de hoogte bent van deze voorschriften en dat je ze naleeft. Alleen dan heb je recht op doorbetaling van je salaris.

3.2 Doktersbezoek

Iedereen moet wel eens naar de dokter, tandarts, of een andere medisch specialist. Plan deze bezoeken zoveel mogelijk in je vrije tijd. Als dit echt niet kan, overleg je met je leidinggevende en zoek je samen naar een oplossing in het rooster. Is het onvermijdelijk dat je doktersbezoek onder werktijd plaatsvindt? Blijf dan zo kort mogelijk weg.

4. Bedrijfskleding en schoenen

A.S. Watson is een professionele organisatie. We zijn trots op onze winkelformules en stralen dit ook graag op een uniforme manier uit. Daarom is het voor al onze filiaalmedewerkers verplicht bedrijfskleding te dragen. Je draagt de kleding natuurlijk alleen tijdens werktijd en eventueel tijdens het reizen van en naar het werk en niet in je vrije tijd.

Je ontvangt jouw bedrijfskleding in bruikleen: deze blijft eigendom van A.S. Watson en lever je maximaal 7 dagen na het einde van je dienstverband weer in. Wanneer je een of meerdere kledingstukken niet (op tijd) inlevert, dan kunnen we per ontbrekend stuk een bedrag van € 10,- inhouden op je salaris.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de kleding.

Draag je vanuit geloofsovertuiging een hoofddoek en/of rok, dan mag dit natuurlijk. We gaan er dan wel vanuit dat deze past bij de kleur(en) van de bedrijfskleding van de winkelformule waarvoor je werkt.

Tijdens je werk draag je altijd je functiebadge en (eigen) schoenen die voor de veiligheid je voeten volledig bedekken.

5. Identificatieplicht tijdens werktijd

Tijdens werktijd moet je altijd een identiteitsbewijs bij je hebben. Dat moet volgens de Wet identificatieplicht. Het kan namelijk (zoals bij elk bedrijf) gebeuren dat instanties als de Belastingdienst, het UWV of de Inspectie SZW controles komen uitvoeren. Erkende identiteitsbewijzen zijn o.a. een Nederlands paspoort, Nederlands rijbewijs, Nederlandse identiteitskaart, vluchtelingen- of vreemdelingenpaspoort of een niet Nederlands paspoort met daarin (eventueel) een aantekening 'Arbeid is vrij toegestaan'.

6. Arbeidsomstandigheden

6.1 Veiligheid

Bij A.S. Watson doen we ons best om voor iedereen een zo veilig en gezond mogelijke werkomgeving te creëren. Maar ook jijzelf hebt de verantwoordelijkheid om voorzichtig en

zorgvuldig te werken. Om gevaarlijke situaties voor jezelf en anderen te voorkomen. Ook ben je verplicht je te houden aan alle voorschriften van A.S. Watson of de overheid als het gaat om orde en veiligheid op de werkvloer. Denk hierbij bijvoorbeeld aan brandgevaar, bediening en onderhoud van machines en het juiste gebruik van schoonmaakmiddelen.

Zorg er dus voor dat je goed op de hoogte bent van de veiligheidsprocedures, zoals het ontruimingsplan, en dat je ernaar handelt als dat nodig is. Volg altijd de instructies van de bedrijfshulpverlener op. Vraag je leidinggevende om hulp als je het even niet meer weet. Als je de voorschriften niet of onvoldoende naleeft, dan is A.S. Watson niet aansprakelijk voor eventuele schade die jij lijdt of veroorzaakt.

6.2 Werkklimaat

Bij A.S. Watson hechten we veel waarde aan een fijne sfeer op het werk. Collegialiteit, respect en aandacht voor elkaar zijn in ons bedrijf heel normaal. We vinden het belangrijk dat collega's integer met elkaar omgaan. Maar ook met klanten, leveranciers en overheden. Dit betekent dat je je werk eerlijk doet, verantwoordelijkheid neemt en je houdt aan alle wetten en regels. Het spreekt dan ook voor zich dat we ongewenst gedrag zoals pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld niet accepteren en dat dit tot sancties kan leiden.

6.3 Vertrouwenspersoon

Iedereen moet z'n werk met plezier kunnen doen. Toch kan er een situatie ontstaan waarin je je als collega erg onprettig voelt. Weet dan dat we problemen in de werksfeer zorgvuldig behandelen. Probeer eerst samen met je collega's, leidinggevende of HR Business Partner een oplossing te vinden. Kom je hier niet uit, dan kun je een externe vertrouwenspersoon van Durescom inschakelen op telefoonnummer 033-2003230 of via een e-mail naar vertrouwenspersoon@durescom.nl.

Mocht je ook dan niet tot een oplossing komen, dan kun je een officiële klacht indienen. Onze klachtenregeling kun je nalezen in het Personeelshandboek op Watsonline of opvragen bij het Personeelsinformatiepunt.

7. Bedrijfsruimten

7.1 Gebruik bedrijfsruimten

Onder bedrijfsruimte verstaan we alle ruimten die horen bij het filiaal. Zoals bijvoorbeeld de winkel, het magazijn, de keuken en het toilet. Natuurlijk zorg je er samen met je collega's voor dat alle bedrijfsruimten schoon en netjes worden gehouden.

7.2 Openen en sluiten

Voor het openen en sluiten van een filiaal gelden duidelijke voorschriften. Voor jouw veiligheid en die van je collega's. Zorg er dus voor dat je deze kent en naleeft. Zo is een van de voorschriften dat je altijd gebruik maakt van de juiste in- en uitgang. Een andere afspraak is dat je de winkel minimaal met z'n tweeën opent en sluit. Ook moet je de personeelsingang altijd goed dicht houden. Je mag deze alleen open doen voor collega's of bekende leveranciers. Het is niet toegestaan om in bedrijfsruimten te zijn waar je (vanuit je functie) niet hoort te zijn. Tijdens werktijd mag je het filiaal alleen verlaten als je leidinggevende dat goed vindt.

7.3 Toegang van derden

Alleen collega's en bezoekers die zijn aangekondigd door het hoofdkantoor mogen in de niet-openbare bedrijfsruimten komen. Daaronder verstaan we in ieder geval de kantine, het magazijn, de garderobe en toiletten. Het is dus niet toegestaan om iemand anders hier binnen te laten of mee te nemen.

Alle bezoekers en medewerkers van het hoofdkantoor die vanuit hun functie langskomen vraag je naar hun legitimatie (filiaalpas) en je schrijft hun naam in het bezoekersboek. Als er een adviseur of vertegenwoordiger onaangekondigd langskomt, verwijst je deze persoon naar het hoofdkantoor. Je laat hem of haar dus niet toe in het kantoor of magazijn.

Je leidinggevende (of de assistent die het filiaal opent of sluit) draagt de sleutels van de bedrijfsruimten bij zich.

8. Aankopen door medewerkers

8.1 Algemeen

Personeelsaankopen die je niet direct consumeert, kun je alleen doen in de 15 minuten voor sluitingstijd. Ben je vóór sluitingstijd klaar met werken, dan doe je de aankoop buiten werktijd. Je aankoop reken je af volgens de voor klanten gebruikelijke procedure.

De kassabon van je aankoop wordt officieel afgetekend door je leidinggevende. Als je klaar bent met werken, controleert je leidinggevende altijd nog even je aankopen. Heb je iets gekocht in jouw filiaal, dan moet je dit dezelfde dag mee naar huis nemen.

Als je iets wilt kopen om onder werktijd te eten, drinken of gebruiken, moet je het vóór consumptie afrekenen.

Gekochte artikelen zonder kassabon of ander bewijs van betaling worden als niet gekocht beschouwd. Je leidinggevende mag op elk moment de gekochte artikelen (zolang deze nog in het filiaal zijn) controleren aan de hand van de kassabon. Het niet of verkeerd afrekenen van artikelen is diefstal en kan leiden tot ontslag op staande voet.

8.2 Personeelsvoordeelkaart

Als filiaalmedewerker mag je jouw personeelsvoordeelkaart alleen gebruiken voor korting op eigen aankopen. Maar dan wel op de momenten die daarvoor bedoeld zijn (zie 8.1). Om misverstanden te voorkomen, mag je jouw personeelsvoordeelkaart tijdens werktijd niet bij je dragen of in de buurt van een kassa hebben. Het verkeerd gebruiken van de personeelsvoordeelkaart kan worden gezien als diefstal en dus als reden voor ontslag op staande voet.

8.3 Spaaracties en gratis artikelen

Je mag als filiaalmedewerker alleen deelnemen aan spaaracties als dit duidelijk bij de spaaractie is aangegeven. De punten die je spaart mogen alleen afkomstig zijn van je eigen (personeels)aankopen. Je zult begrijpen dat alleen diegene die iets koopt of afrekent de bijbehorende punten mag sparen.

Spaarpunten zijn geld waard. Daarom bestempelen wij het onterecht toekennen van spaarpunten aan medewerkers of anderen als diefstal. We controleren dit via het kassasysteem. Diefstal is voor ons een reden voor ontslag op staande voet.

Onder 'gratis artikelen' verstaan we artikelen die bedoeld zijn om mee te geven aan klanten wanneer zij voldoen aan de geldende voorwaarden. Als de klant het gratis artikel niet wil hebben, dan blijft het eigendom van A.S. Watson. Gratis artikelen mag je als collega alleen meenemen op basis van je eigen (personeels)aankopen. Is een actie afgelopen, dan moet de procedure 'Afhandeling gratis artikelen na looptijd actie' worden gevolgd. Deze procedure staat in het FM handboek. Het meenemen van gratis artikelen in strijd met deze procedure is diefstal. Diefstal is een dringende reden voor ontslag op staande voet.

9. Controle

9.1 Uitgangsprocedure en -controle

Als je het filiaal wil verlaten, dan geef je dit aan bij je leidinggevende. Bij het verlaten van de bedrijfsruimten controleert je leidinggevende standaard de door jou gekochte artikelen en andere eigendommen. Ook kan je leidinggevende (of een door A.S. Watson ingehuurd bedrijf) je vragen om de inhoud van je tas en zakken te laten zien. Je bent verplicht om aan deze uitgangscontrole mee te werken. Hierbij wordt altijd zeer discreet te werk gegaan. Het is verboden om te fouilleren. Buiten het bedrijfsterrein kan controle alleen plaatsvinden met jouw toestemming.

Kom je op je werk aan en heb je artikelen bij je die in jouw filiaal worden verkocht? Geef dat dan aan bij de hoogst aanwezige leidinggevende. Dit om misverstanden te voorkomen. Deze meegebrachte producten krijgen dan een sticker en worden afgetekend.

9.2 Beveiligingscamera's

In onze filialen waken we graag over onze producten en de veiligheid van onze collega's en klanten. Het kan daarom zijn dat er tijdens je werk opnames worden gemaakt door beveiligingscamera's. Ook kunnen (verborgen) camera's worden gebruikt in het kader van fraude-onderzoek.

10. Diefstal, fraude en omkoping

Het is vast geen verrassing voor je dat diefstal, fraude en omkoping niet zijn toegestaan. Het meenemen van geld of spullen die eigendom zijn van A.S. Watson, of het meewerken hieraan, is diefstal. Dit geldt ook voor kapotte of beschadigde artikelen.

Diefstal, fraude of omkoping is altijd reden voor ontslag op staande voet. Ook doen we altijd aangifte bij de politie. Daarnaast wordt de naam van de medewerker toegevoegd aan het Waarschuwingsregister via de Stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD). Dit waarschuwingsregister is toegankelijk voor andere deelnemende bedrijven. Ook verhalen we de kosten van het fraude-onderzoek altijd op de medewerker.

Heb je een vermoeden van diefstal, fraude of omkoping? Informeer dan je leidinggevende. We snappen dat dit spannend kan zijn. Daarom kun je het ook in vertrouwen of zelfs anoniem doen. Bel dan het fraudemeldpunt: 0318 – 579 579.

11. Aansprakelijkheid

Als filiaalmedewerker ben je aansprakelijk voor schade die je toebrengt aan het bedrijf, collega's, klanten en bezoekers. Dit geldt als sprake is van grove schuld of opzet. Het dragen van (dure) sieraden en eigen kleding is voor eigen risico. A.S. Watson is niet aansprakelijk voor eventuele schade aan deze eigendommen. Daarom kunnen kosten niet worden verhaald.

12. Gebruik telefoon / radio

12.1 Privé gebruik telefoon

Je mag een telefoon van A.S. Watson alleen gebruiken na uitdrukkelijke toestemming van je leidinggevende. Het is uiteraard niet de bedoeling om privégesprekken te voeren. Als het belangrijk is om toch een privégesprek te voeren, overleg dit dan met je leidinggevende.

12.2 Eigen mobiele telefoon

Normaal gesproken mag je jouw eigen mobiele telefoon tijdens werktijd niet gebruiken. Maar er kunnen natuurlijk bijzondere situaties voorkomen waarin je toch bereikbaar moet zijn. Overleg dit dan met je leidinggevende. Wanneer jouw leidinggevende hier goedkeuring voor heeft gegeven, mag je in deze situaties wel een ingeschakelde mobiele telefoon bij je dragen.

12.3 Radio

Het gebruik van een radio in het filiaal is niet toegestaan.

13. Roken, alcohol en drugs

13.1 Roken

Overal in het filiaal is het verboden om te roken. Ook buiten openingstijd. Dit geldt ook voor e-sigaretten. Het is ook niet toegestaan te roken bij de achterdeur of de ingang van de winkel. Dit algehele rookverbod hanteren we om de gezondheid van je collega's én het imago van de organisatie te beschermen.

13.2 Alcohol en drugs

Natuurlijk is het niet toegestaan om tijdens werktijd onder invloed te zijn van alcohol, drugs of andere verdovende middelen. Ook mag je deze middelen tijdens je werk niet gebruiken, bij je dragen of verhandelen. Lijkt ons heel logisch. Wie dit toch doet, riskeert ontslag op staande voet en aangifte bij de politie.

14. Garderobe

Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigendommen. Maak daarom gebruik van de plekken waar je veilig je spullen en kleding kunt opbergen. Voor het bewaren van geld, een pinpas of waardevolle voorwerpen zijn er afsluitbare kastjes aanwezig. Deze kastjes zijn voor algemeen gebruik en moeten na gebruik open blijven staan. Als er geen kastjes (beschikbaar) zijn, kan je filiaalmanager je spullen ergens anders voor je bewaren.

Het kan zijn dat je leidinggevende je vraagt om te laten zien wat er in je kastje zit. Je bent dan verplicht mee te werken. Als je tijdens je werk met geld omgaat (bijvoorbeeld bij de kassa) mag je onder werktijd geen (eigen) geld op zak dragen. De garderobe is alleen bedoeld als garderobe en is dus niet beschikbaar voor de (tijdelijke) opslag van spullen.

A.S. Watson is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal en beschadiging van eigendommen van medewerkers. Tenzij wij vinden dat er goede redenen zijn waarom een (gedeeltelijke) vergoeding wel redelijk is.

15. Stalling en parkeerruimte

Het parkeren van je fiets, scooter of auto is altijd voor eigen risico. Ook op het bedrijfsterrein. Omdat er vaak weinig parkeerruimte is rond een filiaal, zijn onze parkeerterreinen en fietsrekken in de eerste plaats bestemd voor klanten. We vragen jou als collega dan ook om je vervoermiddel ergens anders in de buurt te parkeren.

16. Gevonden voorwerpen / geld en beschadigde producten

Heb je iets gevonden in of rond het filiaal? Lever dit dan in bij je leidinggevende. Het kan ook zijn dat een klant iets heeft gevonden. Verwijs hem of haar dan naar je leidinggevende. Beschadigde producten of proefmonsters zijn eigendom van A.S. Watson en mag je niet meenemen zonder schriftelijke toestemming. Is er iets stuk gegaan? Meld schade altijd bij je leidinggevende.

17. Communicatie

17.1 Inlichtingen, verzoeken en pers

Heeft iemand een ongewone vraag voor een klant of medewerker of betreft het vertrouwelijke gegevens? Antwoord dan niet, en verwijs hem of haar naar je leidinggevende. Journalisten verwijs je altijd naar de PR Manager van het hoofdkantoor.

17.2 Internet en social media

Met social media bedoelen we zowel het interne platform Watsonline als externe sociale media platformen en andere online omgevingen waar informatie gedeeld kan worden. Zoals blogs, sociale netwerk sites, video- en fotoplatforms, forums en berichtenservices.

Social media kunnen een effectief middel zijn voor het promoten van ons bedrijf en al onze merken en winkels bij klanten, leveranciers, toekomstige collega's en het grote publiek. Het gebruik van social media kan echter ook een risico zijn, als er vertrouwelijke of verkeerde informatie wordt gedeeld. Het kan zijn dat daarmee de wet wordt overtreden of de goede naam van ons bedrijf wordt geschaad. Daarom mag je social media nooit gebruiken op een manier die in strijd is met (onderdelen van) de gedragsregels, het Personeelshandboek of andere geldende afspraken.

Meer info over hoe je social media verantwoord kunt gebruiken, lees je in de 'Richtlijnen voor het gebruik van social media'. Deze staan vermeld in het Personeelshandboek. Deze richtlijnen

gelden altijd; of je de social media nu zakelijk of privé gebruikt, onder werktijd of in je vrije tijd, op een apparaat van A.S. Watson of van jezelf.

Als medewerker van A.S. Watson kun je ons helpen de goede reputatie van ons bedrijf te beschermen. Kom je op internet negatieve berichten of gesprekken tegen over Kruidvat, Trekpleister, Prijsmepper, ICI Paris XL of A.S. Watson? Kom dan niet in de verleiding om 'wel eens even te vertellen hoe het écht zit'. Meng je niet in discussies, maar meld uitingen die volgens jou van belang zijn bij de klantenservice in Renswoude. Dit kan via een mail naar dl_scwebcare@nl.aswatson.com

Tot slot

Als je dit leest, ben je door alle gedragsregels heen geploeterd. Respect en bedankt! Wij doen er alles aan om jouw werk zo leuk en veilig mogelijk te maken. En we vertrouwen erop dat jij dat ook doet. Toch moeten we je er (van onze juristen) nog een laatste keer op wijzen dat overtreding van gedragsregels kan leiden tot allerlei vervelende maatregelen of sancties. Je kunt er zelfs om ontslagen worden.

Heb je nog vragen over deze gedragsregels, dan kun je altijd terecht bij je leidinggevende of je HR Business Partner.

*Een goed team maakt goede afspraken.
Goede afspraken maken een goed team.*