



Webhelp

GEDRAGSCODE:

FUNDAMENTELE BEGINSELEN

VAN DE WEBHELP GROUP

5 mei 2022





Webhelp

GEDRAGSCODE

SAMENVATTING

1.	WEBHELP'S WAARDEN & CULTURELE PRINCIPES	5
2.	EEN WOORD VAN DE OPRICHTERS	7
3.	ONS MANAGEMENT TEAM	9
4.	OP WIE IS DEZE GEDRAGSCODE VAN TOEPASSING?	11
5.	WEBHELP: VERPLICHTINGEN VOOR ONZE ONDERNEMING	13
6.	VERPLICHTINGEN VOOR DE MEDEWERKERS VAN ONS BEDRIJF	16



01

**WEBHELP'S WAARDEN
EN CULTURELE
PRINCIPES**



1. Webhelp's waarden & culturele principes



Waarden

Het erkennen van de individuele bijdrage is essentieel om ons collectieve succes te realiseren.

Erkenning

Wij werken met een positieve mindset volgens het motto: "goed voorbeeld doet goed volgen".
We behandelen anderen zoals we zelf behandeld willen worden.

Integriteit

Teamwerk met een gemeenschappelijk succes heeft voorrang boven individuele belangen.

Verbinding

We respecteren onze beloften aan collega's, opdrachtgevers en klanten.

Gedreven

Door altijd een stap verder te gaan en innovatie te omarmen verrassen we continu de mensen met wie wij werken!

Wow



Culturele principes



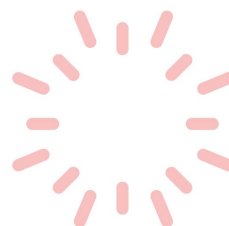
Wij zijn een 'people-first' bedrijf
Begin altijd met de mens, daarna pas het resultaat



We zetten onze client centraal
We stellen de behoeften van onze klant centraal, dat is hoe wij een stap verder gaan



Wij zijn 'passionate game-changers'
We proberen, we leren, we innoveren om de status quo te veranderen



Wij streven er naar om elke dag te genieten
Met positieve energie de dag beginnen maakt je werk leuk



02

EEN WOORD VAN

DE OPRICHTERS



2. Een woord van de oprichters

Een Gedragscode voor iedereen.

Wat is de beste manier om leiding te geven aan de ontwikkeling van een organisatie die explosief groeit, zoals Webhelp op dit moment doet? Als oprichters van een startup onderneming die een enorme groei doormaakt – meer dan 250% in de afgelopen jaren – stellen we ons deze vraag iedere dag! Met deze Gedragscode hebben we eindelijk een concreet antwoord: een instrument waarmee onze dynamiek en duurzaamheid wordt versterkt.

Iedere collega is erop gebrand om iedere dag zijn/haar eigen kwaliteiten, empathie en ervaring in te zetten. Webhelp investeert in mensen en in de samenleving waarin wij actief zijn, omdat wij weten dat wanneer mensen excelleren, dit een krachtige impact heeft op onszelf, onze klanten en andere belanghebbenden. Door de mensen in onze organisatie centraal te stellen, leveren wij een betere klantervaring – wat leidt tot een gezondere basis.

Het belangrijkste uitgangspunt is dat we volstrekte helderheid dienen te verschaffen omtrent onze verplichtingen. Deze Gedragscode vormt de fundamentele basis voor wat betreft ethiek, maatschappelijke en duurzame verantwoordelijkheid, en financiële en juridische compliance. Het doel is een gedeeld fundament te bouwen dat is gebaseerd op vertrouwen en efficiëntie op basis van etisch verantwoord gedrag en een verantwoordelijke bedrijfsvoering. Met dit in gedachten zijn we op weg om onze doelstelling te bereiken: de marktleider op het gebied van customer experience en business process outsourcing te zijn. Dit kunnen we bereiken! Er valt voor onze omgeving veel te winnen bij ons succes. Door ons deze Gedragscode toe te eigenen, stellen we onszelf in staat om, met elkaar, een betere toekomst te bouwen.

Deze Gedragscode bestaat uit fundamentele waarden en culturele principes binnen de Webhelp groep. De Code helpt ons om verantwoordelijk te zijn en op transparante wijze te handelen. De Code is erop gericht om ons te helpen de juiste beslissingen te nemen.

We zijn allemaal ambassadeurs van de fundamentele waarden van Webhelp. Wij danken jullie allen bij voorbaat voor het nauwkeurig doornemen van deze Gedragscode en het naleven van de hierin opgenomen normen en waarden.



03

ONS

MANAGEMENT

TEAM

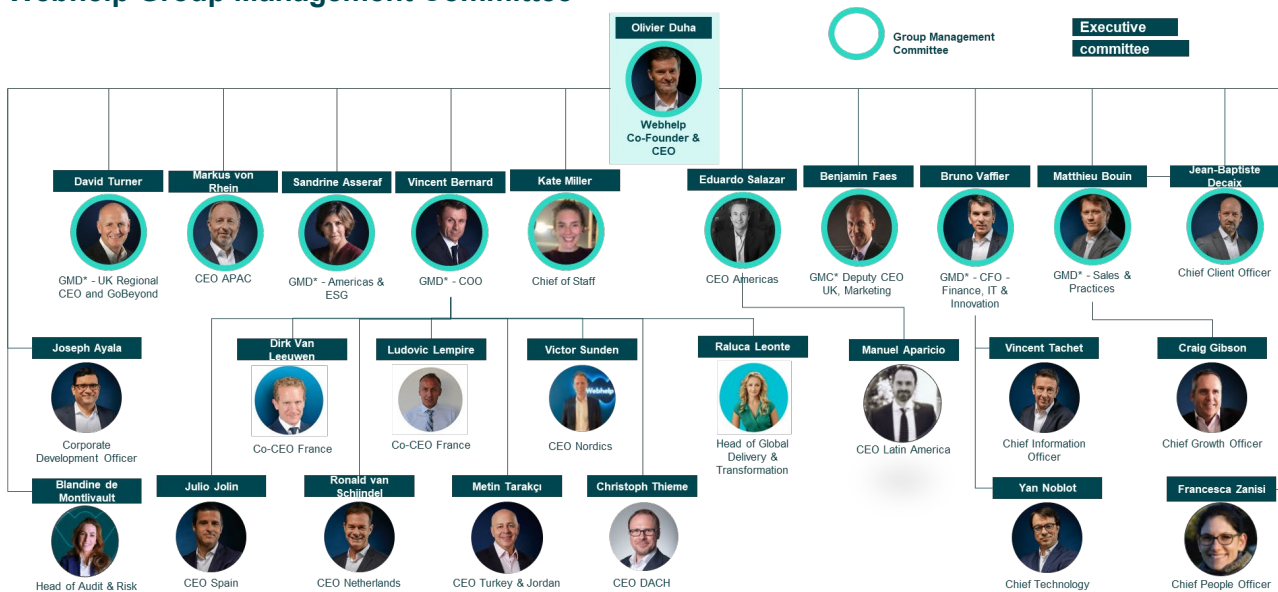


3. Ons management team

Deze Gedragscode vormt de basis voor ons gedrag tijdens de uitvoering van onze dagelijkse werkzaamheden, overal ter wereld, binnen elk onderdeel van de Webhelp groep, binnen elke afdeling en op elk niveau binnen de organisatie.

We zijn allemaal vertegenwoordigers van Webhelp, ieder van ons is verantwoordelijk voor het welzijn van het bedrijf. Als leden van het internationale Management Team zullen we de principes die zijn opgenomen in deze Gedragscode respecteren en naleven en we verwachten dit ook van jullie. (<https://www.webhelp.com/en-us/about-us/our-leadership/>).

Webhelp Group Management Committee



Webhelp Nederland Groep – Organisatie



04

**OP WIE IS DEZE
GEDRAGSCODE VAN
TOEPASSING?**



4. Op wie is deze Gedragscode van toepassing?

De Gedragscode is van toepassing op alle medewerkers van de Webhelp groep, wereldwijd. Dit omvat alle medewerkers, zowel eigen personeel als uitzendkrachten, zzp-ers of andere zelfstandigen, die voor of namens de Webhelp groep werkzaamheden verrichten (gezamenlijk: Webhelp), dan wel voor of namens een van onze samenwerkingsverbanden.

We zijn allemaal gehouden de normen en waarden die zijn opgenomen in deze Gedragscode na te leven tijdens onze werkzaamheden voor of namens Webhelp. De directie van Webhelp ziet erop toe dat de Gedragscode strikt en consistent wordt nageleefd binnen de hele organisatie. Ook al onze partners, onder meer bestaande uit samenwerkingsverbanden, zzp-ers en andere zelfstandigen, leveranciers, consultants en andere vertegenwoordigers zullen, voor zover mogelijk, worden geïnformeerd over deze Gedragscode en van hen wordt verwacht dat ook zij deze normen en waarden zullen toepassen op hun eigen activiteiten en werkzaamheden voor of namens Webhelp.



Meldingsprocedure

Als werknemers van een bedrijf of als medewerkers namens een organisatie, kan het voorkomen dat wij getuige zijn van onacceptabel gedrag dat in strijd is met onze Gedragscode.

Webhelp moedigt haar medewerkers aan om vragen en of zorgen over de uitgangspunten die in deze Gedragscode zijn opgenomen te melden aan hun team manager, de HR afdeling danwel de Legal & Compliance afdeling. Het is van groot belang dat een positieve werkomgeving wordt gecreëerd waarin medewerkers worden aangemoedigd om open en vrij met elkaar te communiceren.

Wanneer een medewerker meent dat het melden aan zijn/haar manager problemen oplevert of dat een gemelde onregelmatigheid niet leidt tot gepaste actie, kan hij/zij contact opnemen met de Legal & Compliance afdeling door een e-mail te sturen naar phonetics@webhelp.com. Daarnaast geldt dat, wanneer een medewerker vreest of te goeder trouw vermoedt dat sprake is of zal zijn van een overtreding van deze Gedragscode en/of toepasselijke wetgeving, hij/zij deze verdenkingen anoniem (voor zover de wetgeving dit toestaat) mag melden via phonetics@webhelp.com, onder vermelding van alle relevante informatie die dit vermoeden onderbouwt. Dergelijke meldingen zullen in vertrouwen door de Legal & Compliance afdeling in ontvangst worden genomen, worden altijd bevestigd middels een ontvangstbevestiging en worden voorzien van een redelijke termijn waarbinnen de melding wordt onderzocht.

Wij garanderen een eerlijke procedure tijdens het onderzoek van een gemelde overtreding, gebaseerd op vertrouwelijkheid en het beginsel: onschuldig tenzij schuldig bewezen. Informatie wordt alleen gedeeld met personen die gerechtvaardigde belangen hebben bij kennis hiervan, teneinde ervoor te zorgen dat de melding grondig kan worden onderzocht en/of benodigde maatregelen kunnen worden getroffen.

Wanneer een melding niet wordt opgevolgd met disciplinaire of juridische maatregelen, dan worden de gegevens omtrent de melding vernietigd of gearchiveerd na de afronding van het onderzoek.

Webhelp zal niet toestaan dat enige maatregel wordt getroffen tegen een medewerker die te goeder trouw een melding heeft gedaan van een (vermoedelijke) overtreding van deze Gedragscode of de toepasselijke wet- en regelgeving. Wanneer een medewerker desondanks vermoedt dat hij/zij wordt benadeeld vanwege het melden van een (mogelijke) overtreding, dan kan hij/zij contact opnemen met de Legal & Compliance afdeling.

In het licht van deze meldingsprocedure worden persoonsgegevens (automatisch) verwerkt. Deze verwerkingen vinden plaats in overeenstemming met het Webhelp Privacybeleid alsmede toepasselijke wet- en regelgeving.



05

WEBHELP:

VERPLICHTINGEN VOOR

ONZE ONDERNEMING



5. Webhelp: Verplichtingen voor onze onderneming



Naleven van de wet- en regelgeving

Bij Webhelp houden we ons aan de wet. Dit is vanzelfsprekend het basis principe. We zijn verplicht onder alle omstandigheden de wet- en regelgeving na te leven die van toepassing is in de landen waar Webhelp gevestigd is.

Wanneer lokale wetten en regels hogere normen of standaarden opleggen dan hetgeen is opgenomen in deze Gedragscode, gelden deze hogere normen en standaarden. Als daarentegen deze Gedragscode een hogere norm oplegt, dan geldt hetgeen deze Gedragscode voorschrijft, behalve wanneer dit in strijd zou zijn met de lokale regels.

Het is onze persoonlijke verantwoordelijkheid om de wetten, regelgeving en verplichtingen na te leven, in het bijzonder indien deze verband houden met onze werkzaamheden. Een ieder dient zich te onthouden van activiteiten waarmee je zelf of Webhelp de wet- en regelgeving overtreedt.

Naast het naleven van de wet, staat integriteit bij ons hoog in het vaandel en komen we onze afspraken met collega's, klanten, leveranciers en andere partners met wie wij samenwerken na.



Omgang met belanghebbenden

Bij Webhelp bouwen we relaties op, gebaseerd op onderlinge samenwerking en loyaliteit, met onze partners, zzp-ers en andere zelfstandigen, opdrachtgevers, leveranciers, consultants en andere vertegenwoordigers ("belanghebbenden").

Wij streven ernaar langdurige relaties met belanghebbenden op te bouwen die de beginselen uit deze Gedragscode omarmen en toepassen. Onze partners behoren dezelfde hoge standaard van 'op verantwoorde en ethische wijze zaken doen' te begrijpen, te delen en toe te passen, in het bijzonder met betrekking tot anti-corruptie procedures, de bescherming van mensen- en medewerkersrechten en duurzaamheid.

Wij zullen volledig integer handelen en belangenverstrengelingen vermijden. Voor zover een belangenconflict zich onverhoopt toch voordoet of zou kunnen voordoen, zullen wij dit onmiddellijk melden (zoals beschreven in het hoofdstuk belangenverstrengelingen).

Wij zijn zeer terughoudend en voorzichtig bij het ontvangen of aanbieden van geschenken in een zakelijke context. Dergelijke geschenken zijn beperkt tot items met zeer lage waarde, zoals, in het geval geschenken worden aangeboden, items met het Webhelp logo erop. We zullen nooit geschenken in cash geld ontvangen of aanbieden, noch aan vertegenwoordigers van de overheid noch aan andere (zakelijke) relaties. In geen geval zullen we een geschenk of voordeel accepteren van een derde waardoor een zakelijke beslissing met betrekking tot die derde wordt of zou kunnen worden beïnvloed.

Zie in het bijzonder ons beleid op het gebied van Giften, Gastvrijheid en Reizen en onze Leveranciers Due Diligence Procedure.

PhonEthics!

Maak je je zorgen over de naleving van de wet of de omgangsvormen met belanghebbenden, geef het aan bij je **(team) manager**, de **HR afdeling** of de **juridische afdeling**, of stuur een e-mail naar:

phonethics@webhelp.com.
Zij zullen je helpen en ondersteunen.





HR beleid

Als werkgever leeft Webhelp alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving na, waaronder, maar niet beperkt tot, wetgeving met betrekking tot minimumloon, arbeidstijden en de van toepassing zijnde cao.

Als minimum vereiste, onthoudt Webhelp zich te allen tijde van:

- kinderarbeid;
- gedwongen arbeid;
- mensenhandel; en
- illegale buitenlandse arbeid.

Webhelp zal daarnaast geen zaken doen met partners, zzp-ers en andere zelfstandigen, consultants, opdrachtgevers, leveranciers of andere derden, indien we er bekend mee zijn dat zij zich met dergelijke praktijken bezig houden.



Behandeling van medewerkers

Bij Webhelp wordt iedereen in de gelegenheid gesteld om zijn of haar persoonlijke competenties te ontwikkelen en bij te dragen aan de gezamenlijke ontwikkeling van Webhelp. De volgende drie fundamentele principes vormen de kernwaarden binnen Webhelp:

- **Gelijke behandeling:** niemand wordt gediscrimineerd op grond van leeftijd, handicap, etniciteit, ras, geslacht, burgerlijke staat en leefsituatie, nationaliteit, politieke voorkeur, religie, seksuele voorkeur, gender identiteit, lidmaatschap van een vakbond, of enige andere status of criterium bij wet beschermd, bij aanname van personeel of andere HR gerelateerde praktijken. Niemand zal verplicht worden deel te nemen aan zwangerschapstests of andere medische onderzoeken, tenzij dit is vereist of is toegestaan op grond van toepasselijke wet- en regelgeving of noodzakelijk is voor een zorgvuldige en veilige werkomgeving. Niemand zal worden gediscrimineerd op basis van de resultaten van dergelijke tests of onderzoeken.
- **Respect** geldt voor ieder individueel persoon, inclusief het recht van iedere medewerker op waardigheid en privacy. Meer in het bijzonder heeft een ieder bij Webhelp recht op een werkplek waar je beschermd bent tegen enige vorm van lastigvallen, zowel fysiek als verbaal, inclusief maar niet beperkt tot ongewilde seksuele benadering, bedreiging, en beledigende opmerkingen of gedragingen. De persoonsgegevens van medewerkers die door Webhelp zijn verzameld worden beschermd tegen ongewenst gebruik en behandeld conform toepasselijke wet- en regelgeving; en
- **Een veilige en gezonde werkomgeving** Webhelp leeft alle wet- en regelgeving op het gebied van gezondheids- en veiligheidsmaatregelen na en beperkt de risico's door middel van interne procedures en training van personeel. Webhelp verzorgt bijvoorbeeld goed toegankelijke en schone toiletten en maakt drinkwater beschikbaar voor alle medewerkers.

PhonEthics!

Maak je je zorgen over de naleving van de wet of de omgangsvormen met belanghebbenden, geef het aan bij je **(team) manager**, de **HR afdeling** of de **juridische afdeling**, of stuur een e-mail naar:

phonethics@webhelp.com.

Zij zullen je helpen en ondersteunen.





WEBHELP:

VERPLICHTINGEN

VOOR DE MEDEWERKERS

VAN ONS BEDRIJF



6. Verplichtingen voor de medewerkers van ons bedrijf



Eerlijke behandeling van klanten en leveranciers

Wij zetten ons in om onze opdrachtgevers tevreden te stellen en dit heeft altijd onze prioriteit. Wij zullen onze opdrachtgevers en leveranciers eerlijk behandelen, ongeacht de omvang van hun organisatie. Webhelp zal nimmer bewust haar producten of diensten verkeerd of onvolledig aanprijzen in haar reclame uitingen, publieke mededelingen of commerciële aanbiedingen aan opdrachtgevers.

Medewerkers die contracten onderhandelen dragen er zorg voor dat alle informatie die gedeeld wordt (waaronder mededelingen en presentaties) betrouwbaar is. Onderhandelingen worden altijd op eerlijke en ethische wijze gevoerd.

Webhelp heeft processen ingericht om haar eigen vestigingen en operationele activiteiten te evalueren, maar ook die van (onder)aannemers en leveranciers.

Ten behoeve van haar opdrachtgevers heeft Webhelp training programma's ontwikkeld die ons in staat stellen om richtlijnen en instructies van opdrachtgevers te implementeren en onze commitments op het gebied van continue verbetering te realiseren. Webhelp heeft processen ingericht om duidelijke en accurate informatie omtrent de operationele uitvoering, werkwijzen, beleid en verwachtingen inzichtelijk te maken ten opzichte van haar medewerkers, leveranciers en opdrachtgevers.



Eerlijke mededinging

Webhelp gelooft in eerlijke en open concurrentie. We zullen ons strikt houden aan de van toepassing zijnde mededingingsregels, in alle landen waar we zaken doen. Deze regels verbieden afspraken of gedragingen waarmee eerlijke mededinging wordt beperkt of gehinderd.

Wij zullen nimmer (commerciële) informatie op illegale wijze verkrijgen zoals door middel van omkoping.

Daarnaast zullen we nimmer commercieel gevoelige informatie onthullen of delen met onze concurrenten, in het bijzonder met betrekking tot bedrijfsgeheimen van zowel onszelf als van andere partijen waarmee wij samenwerken. We zullen er altijd voor zorgen dat de aard en het doel van onze communicatie met concurrenten, de beginselen van eerlijke mededinging niet zal schenden.

PhonEthics!

Maak je je zorgen over de naleving van de wet of de omgangsvormen met belanghebbenden, geef het aan bij je **(team) manager**, de **HR afdeling** of de **juridische afdeling**, of stuur een e-mail naar:

phonethics@webhelp.com.
Zij zullen je helpen en ondersteunen.





Belangenverstrengelingen

Een hoge mate van loyaliteit en integriteit wordt van ons allen verwacht. Tenzij voorafgaande goedkeuring is gegeven door een bevoegde vertegenwoordiger van Webhelp, word je niet geacht werkzaam te zijn bij een (mogelijke) concurrent terwijl je (ook) nog werkzaam bent bij of voor Webhelp. Een belangenverstrengeling is op zichzelf niet zozeer het probleem, echter het niet melden daarvan en hier niet zorgvuldig mee omgaan, kan negatieve consequenties hebben voor de medewerker en voor Webhelp.

Alle (mogelijke) belangenverstrengelingen tussen onze persoonlijke belangen en het belang van Webhelp of diens opdrachtgevers worden te allen tijde voorkomen. Dergelijke belangenverstrengelingen kunnen zich bijvoorbeeld voordoen in de volgende gevallen:

- Je hebt een direct of indirect (bijvoorbeeld via een familielid of andere relatie) financieel of ander persoonlijk belang bij een concurrent van Webhelp, of een leverancier, opdrachtgever of andere partij met wie Webhelp zaken doet;
- Je hebt een dienstbetrekking bij of werkt op andere wijze samen met, danwel verricht een opdracht voor een concurrent van Webhelp, of een leverancier, opdrachtgever of andere partij met wie Webhelp zaken doet;
- Je ontvangt een voordeel van een concurrent van Webhelp, een leverancier, opdrachtgever of andere partij met wie Webhelp zaken doet.

PhonEthics!

Maak je je zorgen over de naleving van de wet of de omgangsvormen met belanghebbenden, geef het aan bij je **(team) manager**, de **HR afdeling** of de **juridische afdeling**, of stuur een e-mail naar:

phonethics@webhelp.com.
Zij zullen je helpen en ondersteunen.



Omkoping en corruptie

Webhelp zet zich in om nieuwe opdrachtgevers binnen te halen door eerlijke en open concurrentie en zal geen enkele vorm van omkoping of andere vorm van corruptie tolereren, rechtstreeks of door een derde partij. Webhelp houdt zich te allen tijde strikt aan de wet- en regelgeving op het gebied van anti-omkoping, anti-corruptie, afpersing, en bedrog die wereldwijd van toepassing is. Het is bovendien ten strengste verboden om middelen, financieel of anderszins, van Webhelp te gebruiken om een politieke bijdrage te leveren.

Anti-omkopig en anti-corruptie wetgeving is complex, en de boetes voor individuen en voor Webhelp kunnen hoog oplopen. Iedereen die namens Webhelp zaken doet, inclusief derden, zijn verplicht de Webhelp Ant-Bribery & Ethics policy na te leven. Deze policy dient in samenhang met deze Gedragscode te worden gelezen en heeft betrekking op verboden betalingen, zakelijke en politieke giften, facilitation payments, sponsoring en andere gunsten aan derden.

Hierbij wordt opgemerkt dat redelijke en te goeder trouw bedoelde gastvrijheid en promotionele uitgaven teneinde goede zakenrelaties te onderhouden gezien worden als een gerechtvaardigd deel van onze bedrijfsvoering. Desalniettemin kunnen dergelijke voordelen alleen worden verstrekt of aangenomen wanneer deze een gerechtvaardigd bedrijfsbelang dienen en niet wanneer dit een ontoelaatbaar voordeel oplevert.

Zie in het bijzonder ons beleid op het gebied van Giften, Gastvrijheid en Reizen en onze Leveranciers Due Diligence Procedure.

PhonEthics!

Maak je je zorgen over de naleving van de wet of de omgangsvormen met belanghebbenden, geef het aan bij je **(team) manager**, de **HR afdeling** of de **juridische afdeling**, of stuur een e-mail naar:

phonethics@webhelp.com.
Zij zullen je helpen en ondersteunen.





Anti-witwassen en belastingontduiking

Om te voorkomen dat Webhelp danwel medewerkers van Webhelp in witwas praktijken verzeild raken, verlangt Webhelp van al haar medewerkers dat zij onmiddellijk melding doen bij de Legal & Compliance afdeling van Webhelp in het geval zij weten of vermoeden dat een organisatie of individueel persoon met wie Webhelp zaken doet (waaronder begrepen opdrachtgevers, partners, zzp-ers of andere zelfstandigen, leveranciers vertegenwoordigers of andere derden) betrokken is bij criminele activiteiten of activiteiten die zijn verboden in deze Gedragscode.

Wij borgen dat wij geen belastingontduiking bij onze relaties (opdrachtgevers, leveranciers) faciliteren.

Zie in het bijzonder ons beleid op het gebied van Economische Sancties.



Documentatie

Webhelp is verantwoordelijk voor het compleet en correct houden van alle bedrijfsdocumentatie. We houden adequaat alle financiële transacties bij in overeenstemming met onze interne regels en bewaren alle relevante ondersteunende documenten. Deze regels gelden ongeacht hoe klein de betaling is.

We werken allemaal mee aan onderzoeken van interne of externe auditoren en voldoen aan hun verzoeken. We zullen nimmer valse of misleidende bedrijfsdocumenten opstellen. We zullen voorafgaande goedkeuring vragen volgens de geldende beleidsregels voordat we kosten maken voor of namens Webhelp. We zullen alleen kosten declareren bij Webhelp die daadwerkelijk zijn gemaakt binnen de scope van het project of de activiteiten die voor of namens Webhelp zijn uitgevoerd.

PhonEthics!

Maak je je zorgen over de naleving van de wet of de omgangsvormen met belanghebbenden, geef het aan bij je **(team) manager**, de **HR afdeling** of de **juridische afdeling**, of stuur een e-mail naar:

phonethics@webhelp.com.

Zij zullen je helpen en ondersteunen.



Vertrouwelijke informatie

We gaan vertrouwelijk om met gevoelige en geheime informatie met betrekking tot onze diensten, producten, processen, werkmethodes, know-how, of personeelsleden, alsook met informatie over onze operationele, strategische of financiële activiteiten. Dergelijke informatie wordt niet gedeeld met derden of op een andere manier openbaar gemaakt zonder voorafgaande goedkeuring van Webhelp.

Daarnaast ontvangen we regelmatig vertrouwelijke informatie van onze opdrachtgevers, leveranciers en andere derden. Webhelp is een partner die zij hiermee kunnen vertrouwen en we behandelen alle informatie en gegevens die we van deze derden ontvangen zeer zorgvuldig, in overeenstemming met de voorwaarden waaronder deze informatie aan ons is verstrekt en met inachtneming van toepasselijke regelgeving. De algemene regel is dat geen informatie over Webhelp, haar opdrachtgevers of andere partners met wie zij zaken doet, aan een derde wordt verstrekt, tenzij ons beleid of de wetgeving ons hiertoe verplicht.

Toegang tot door de overheid geclassificeerde informatie vereist specifieke autorisatie, afhankelijk van de mate van vertrouwelijkheid. Iedere uitwisseling van dergelijke informatie of gegevens dient te voldoen aan de van toepassing zijnde (informatie)beveiligingsmaatregelen.





Bescherming van middelen, voorzieningen en gegevens

Een ieder is verplicht om ervoor te zorgen dat alle middelen, voorzieningen en gegevens binnen Webhelp gepast, efficiënt en voor gegronde zakelijke doeleinden worden aangewend. Alle middelen, voorzieningen en gegevens van Webhelp of haar opdrachtgevers dienen te worden beschermd tegen ongewenste toegang, gebruik, vernietiging, diefstal of fraude.

Niemand wordt geacht eigendommen van Webhelp of haar opdrachtgevers voor eigen gebruik mee te nemen of aan iemand anders ter beschikking te stellen dan aan medewerkers van Webhelp.

In het bijzonder leeft Webhelp de wet- en regelgeving op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens na. Webhelp heeft dan ook, in naleving van de richtlijnen van de Legal & Compliance afdeling, technische en organisatorische maatregelen getroffen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (ook wel: General Data Protection Regulation (EU 2016/679) « GDPR ») en de richtlijnen vanuit de toezichthouder.

In dit kader verwijzen wij naar ons Privacybeleid.

PhonEthics!

Maak je je zorgen over de naleving van de wet of de omgangsvormen met belanghebbenden, geef het aan bij je **(team) manager**, de **HR afdeling** of de **juridische afdeling**, of stuur een e-mail naar:

phonethics@webhelp.com.
Zij zullen je helpen en ondersteunen.



Bescherming van Webhelp imago

Iedere medewerker onthoudt zich van gedragingen waardoor op een of andere manier schade kan worden berokkend aan Webhelp of haar opdrachtgevers. Je zult de reputatie van Webhelp niet schaden door middel van je gedrag, je verklaringen of uitlatingen, ongeacht via welk medium (onder meer sociale netwerken, e-mail, WhatsApp, radio, televisie).

Het schaden van het imago van Webhelp, schaadt ons allemaal.



Bescherming van bedrijfsbezittingen

De eigendommen van Webhelp zijn cruciaal voor haar bedrijfsvoering. We zijn allemaal verplicht om zorgvuldig met deze eigendommen om te gaan teneinde verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik te voorkomen (dit omvat tevens alle intellectuele eigendommen van Webhelp). Het gebruik van Webhelp eigendommen voor persoonlijke doeleinden is verboden.

We gaan zorgvuldig om met onze computers, bureaus en werkomgeving.

Webhelp respecteert intellectuele eigendomsrechten en beschermt informatie van opdrachtgevers. Technologie en know-how gebruiken wij altijd op een wijze die intellectuele eigendomsrechten niet zal schaden.

PhonEthics!

Maak je je zorgen over de naleving van de wet of de omgangsvormen met belanghebbenden, geef het aan bij je **(team) manager**, de **HR afdeling** of de **juridische afdeling**, of stuur een e-mail naar:

phonethics@webhelp.com.
Zij zullen je helpen en ondersteunen.





Import/export regelingen en sanctiewetgeving

Webhelp doet wereldwijd zaken, en neemt derhalve goederen en diensten af van diverse leveranciers. Omgekeerd levert Webhelp op haar beurt goederen en diensten aan opdrachtgevers over de gehele wereld. Het is daarom noodzakelijk dat Webhelp alle toepasselijke wet- en regelgeving ter zake van import/export activiteiten, embargos en sancties naleeft, alsmede alle toepasselijke sanctie-maatregelen.



Milieu, duurzaamheid en corporate social responsibility (CSR)

Webhelp is begaan met het milieu en is zich bewust van de impact van haar activiteiten op het milieu. Webhelp's statement « Making business more human » onderstreept ons commitment op het gebied van sociale gelijkheid en milieu, etische bedrijfsvoering en continue verbetering.

Op het gebied van milieubescherming, leeft Webhelp nationale, Europese en internationale wet- en regelgeving na en implementeert zij toepasselijke management systemen om prestaties te monitoren.

Wij zijn allemaal verantwoordelijk om, waar mogelijk, een bijdrage te leveren aan het verminderen van onze schadelijke impact: iedere kleine stap telt. We spannen ons in om milieuvriendelijke processen toe te passen en alle maatregelen te nemen die een negatieve impact op het milieu verminderen.

Op het gebied van social responsibility, heeft Webhelp zich ten doel gesteld om diverse (lokale) initiatieven onder te brengen in één gezamenlijk programma. Dit wereldwijde CSR programma richt zich op de volgende 3 onderwerpen:

- **People** : « Putting people first » o.a. door initiatieven gericht op de samenleving waarin wij actief zijn te ontplooiën, en binnen onze organisatie diversiteit, inclusiviteit en een goede gezondheid te promoten;
- **Planet** : « Paying our part » o.a. door energie-efficiënte maatregelen door te voeren, recycling toe te passen, onze vestigingen milieuvriendelijk te maken, afval te verminderen en diverse initiatieven te ontplooiën voor een beter milieu;
- **Progress** : « making business better » o.a. door samenwerking met duurzame partners, uitvoering van controle en toezicht door middel van IT tooling en beleid met inachtneming van lokale wet- en regelgeving, en de implementatie van best practices op het gebied van gegevensbescherming en het delen van de startup mentaliteit.

Daarnaast heeft Webhelp een eigen CSR stichting opgericht "Think Human" die zich richt op opleiding en inclusiviteit. Webhelp heeft ook een verantwoordelijke aangeseld die zich bezig houdt met implementatie en periodieke evaluatie. Deze CSR-vertegenwoordiger rapporteert aan het Management en draagt de verantwoordelijkheid voor het nakomen van onze sociale en milieugerichte doelstellingen.



Webhelp heeft zich aangesloten bij de United Nations Global Compact en leeft dan ook de volgende 10 principes na:

- 1** **Respect**
and support internationally recognized human rights in your area of influence
- 2** **Ensure**
that your company does not participate in any way in the violation of human rights
- 3** **Support**
freedom of association and effective recognition of the right to collective bargaining
- 4** **Eliminate**
all forms of forced and compulsory labour
- 5** **Eradicate**
all forms of child labour in your business
- 6** **Stimulate**
all practices that eliminate any form of discrimination at the workplace
- 7** **Assume**
a responsible, preventive and proactive approach towards environmental challenges
- 8** **Develop**
initiatives and practices to promote greater environmental responsibility
- 9** **Promote**
the development and diffusion of environmentally friendly technologies
- 10** **Fight**
Corruption in all its forms, including extortion and bribery





Think Human

WEBHELP SAS
161, rue de Courcelles
75017 PARIS - FRANCE
<http://www.webhelp.com>
phonethics@webhelp.com

This Code of Conduct is not intended to create new or additional rights for any third party.

