

# Gedragcode



# Voorwoord

Schiphol verbindt jouw wereld. Dat doen we al meer dan 100 jaar via onze luchthavens Amsterdam Airport Schiphol, Eindhoven Airport, Rotterdam The Hague Airport en Lelystad Airport. Om ook in de komende eeuw te blijven verbinden, dagen wij onszelf uit. Wij willen de meest duurzame en hoogwaardige luchthavens ter wereld creëren.

En daarin ben jij een belangrijke schakel. Want de manier waarop jij jouw werk doet voor Schiphol, hoe jij je gedraagt en hoe jij samenwerkt met anderen is bepalend voor ons succes.

Maar wat verwachten we eigenlijk van je: welk gedrag is gewenst en wat past bij Schiphol? Wat is integriteit en hoe gaan we daarmee om? En ook heel belangrijk: wat doen we wel en wat doen we niet? Hiervoor is de Gedragscode opgesteld. Dit is een leidraad voor je doen en laten als je bij Schiphol werkt.

De Gedragscode is er voor iedereen, ook voor ons. Het spreekt voor zich dat we ons bewust zijn van ons gedrag en dat we deze code zo goed mogelijk naleven. We hebben allemaal een voorbeeldfunctie. Reizigers, collega's, klanten, burens en partners moeten op onze integriteit kunnen vertrouwen en op ons kunnen bouwen. Want alleen zo kunnen we blijven verbinden en onszelf verbeteren.

Neem de Gedragscode dus zorgvuldig door en houd er rekening mee in je dagelijks werk, want waar je ook aan werkt, jij bent daarin belangrijk en jij maakt het verschil. Als het goed is, kom je voor jou logische en vanzelfsprekende handelingen tegen in de Gedragscode. Wij moedigen je ook aan om je collega's te wijzen op de Gedragscode en hen aan te spreken op hun gedrag. Voor afwijkingen van de Gedragscode gebruik je de meldprocedure. Maak dilemma's bespreekbaar met elkaar of met je leidinggevende. Vanuit onze persoonlijke ervaringen weten wij dat erover praten helpt en dat je zo samen een oplossing kunt vinden.

Wij hebben het volste vertrouwen dat we met elkaar in staat zijn om ervoor te zorgen dat we onze Gedragscode naleven.

Alvast hartelijk dank voor je medewerking!

Het Directieteam Royal Schiphol Group

# Inhoudsopgave

Voor wie is deze Gedragscode bestemd?	4
Inleiding	5
1 Algemene uitgangspunten Destination	6
2 Verantwoordelijkheden van leidinggevenden Optimal leadership	8
3 Omgangsvormen Include	9
4 Toegang tot Schiphol I feel welcome	10
5 Safety & sustainability Safety comes first	11
6 Contacten met externe relaties Connect	13
7 Verantwoorde manier van zaken doen Collaborating	16
8 Gebruik van (IT-)faciliteiten van Schiphol Taking ownership	18
9 Privacy, cybersecurity, records management Taking ownership	20
10 Fraude en corruptie Taking ownership	21
11 Ondermijning en andere criminele activiteiten Care	22
12 Melden van misstanden Care	23
13 Interne meldregeling Care	24
14 Offboarding Collaborating	30

# Voor wie is deze Gedragscode bestemd?

Deze Gedragscode is voor iedereen die werkt voor Schiphol Nederland B.V. en Royal Schiphol Group N.V. (hierna samen: Schiphol). De code geldt dus voor jou als je:

- een arbeidsovereenkomst hebt met Schiphol;
- als opdrachtnemer werkzaamheden verricht voor Schiphol;
- toegang hebt tot het (computer)netwerk van Schiphol (In opdracht van Schiphol);
- gebruiker bent van het computernetwerk van Schiphol (door middel van een @schiphol.nl-e-mailadres of een @st.nl-e-mailadres).

De Gedragscode is ook van toepassing op personen met wie de arbeids- of opdrachtovereenkomst is geëindigd of nog moet aanvangen (waaronder ook sollicitanten).

De Gedragscode is verder van toepassing voor N.V. Luchthaven Lelystad, Rotterdam Airport B.V. en Eindhoven Airport N.V. De code is bij deze organisaties opgenomen in de eigen regelingen.

Tot slot verlangen wij van onze ketenpartners dat zij handelen in lijn met deze Gedragscode, zoals ook volgt uit de [Leverancierscode](#) en Human Rights Policy.

# Inleiding

De Gedragscode gaat over hoe wij ons werk doen en hoe wij samenwerken met andere partijen. Hierbij geldt: waaraan je ook werkt, jij bent daarin belangrijk en jij kunt een verschil maken. De Gedragscode dient daarbij als leidraad.

Werk zelf in lijn met de Gedragscode, maar help ook anderen dat te doen. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is **Speak Up**: stel vragen en maak dilemma's bespreekbaar. Spreek elkaar aan op gedrag dat niet in lijn is met de Gedragscode. Hierdoor help je mee om misstanden, incidenten en integriteitsschendingen zo veel mogelijk te voorkomen. Uiteindelijk dragen we zo allemaal bij aan het bereiken van onze Destination: Creating the world's most sustainable and high quality airports.

Vermoed je dat iemand handelt in strijd met de Gedragscode? Dan ben je verplicht dat te melden. Je kunt dat doen bij je leidinggevende of een hogere leidinggevende. Daarnaast kun je ook altijd een melding doen via een van de volgende kanalen:

- bij [team Compliance & Ethics](#),
- rechtstreeks bij de [Integriteitscommissie](#),
- (anoniem) via de [Meldlijn Integriteit](#),
- of bij de [vertrouwenspersoon](#).

Naast het maken van een melding bij de hierboven genoemde interne kanalen kan je een (mogelijke) misstand ook direct bij een bevoegde externe autoriteit melden. Dit kan ook anoniem via Meld Misdaad Anoniem (0800-7000).

Je kunt altijd een adviseur (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon) in vertrouwen raadplegen over wat te doen bij een vermoeden van een misstand (bijvoorbeeld een melding doen).

**Creating the world's  
most sustainable and  
high quality airports**

# 1

## Algemene uitgangspunten

Onze reputatie is voor een belangrijk deel afhankelijk van het professionele gedrag en handelen van onze interne en externe medewerkers. Wees je daarvan bewust. Wij verwachten dat je als medewerker van Schiphol altijd handelt in het belang van Schiphol.

### Destination

Belangrijk is dat je (al dan niet uit naam van Schiphol) altijd moet voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving. Denk aan (internationale) wetgeving op het gebied van safety, security, milieu, antidiscriminatie, mensenrechten, mededinging, overheidsaanbesteding, privacy, fraude en omkoping. Ook houd je je aan interne reglementen en procedures, zoals de [Schipholregels](#) en de regels uit het [Zakboek Safety & Security](#).

### Geheimhouding en nevenwerkzaamheden

Schiphol kent een geheimhoudingsplicht. Ook hebben we een beleid vastgelegd voor (betaalde) nevenwerkzaamheden. Je mag namelijk niet zomaar nevenwerkzaamheden verrichten. De voorwaarden vind je in de cao. Als je niet onder de cao valt, dan vind je de afspraken over nevenwerkzaamheden in je arbeidsovereenkomst.

### Belangenconflicten tussen medewerkers voorkomen

We zijn terughoudend in het (al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst) aannemen van directe familieleden van medewerkers. Natuurlijk geldt er geen absoluut verbod. De bedoeling is dat we voorkomen dat zelfs maar een theoretische mogelijkheid bestaat dat familieleden in een belangenconflict komen. Ook bij interne mobiliteit is dat van belang: als er sprake is van een familieband tussen de kandidaat en andere medewerkers, nemen we dat mee in onze overwegingen.

### Woordvoering namens Schiphol

Er zijn twee organisatieonderdelen die – bijvoorbeeld in de media – het woord mogen voeren over Schiphol. Dat zijn het Directie Team (DT) en de afdeling Mediarelaties van Corporate Affairs (D/CA). Het is medewerkers van andere afdelingen alleen toegestaan het woord te voeren over Schiphol na afstemming en met toestemming van het DT en/of de afdeling Mediarelatie van Corporate Affairs (D/CA).

## Volg de Gedragscode

We gaan ervan uit dat je de Gedragscode naleeft. Dat stimuleren wij en daar helpen wij je graag bij met bijvoorbeeld onze Onboarding, een E-learning en verschillende andere trainingen. Ook zien wij toe op naleving van de Gedragscode. Wordt de Gedragscode overtreden? Dan kunnen we (disciplinaire) maatregelen opleggen.

### Wat verwachten we van jou?

Hieronder zetten we uiteen wat de bovenstaande uitgangspunten concreet betekenen.

- Handel altijd in het belang van Schiphol.
- Stel je respectvol en collegiaal op naar collega's. Voldoe (al dan niet uit naam van Schiphol) aan alle relevante (internationale) wet- en regelgeving.
- Volg de relevante interne reglementen en procedures.
- Spreek je collega's aan als je merkt dat ze regels en afspraken niet naleven.
- Betracht geheimhouding over alle informatie over Schiphol waarvan je weet of behoort te weten dat die vertrouwelijk is.
- Zorg dat je vooraf schriftelijke toestemming hebt van jouw leidinggevende als je (betaalde) nevenwerkzaamheden wilt gaan verrichten.
- Vraag vóóraf toestemming van de afdeling Corporate Affairs ([Mediarelaties](#)) en/of het DT als je een journalist informatie wilt geven en ook bij een uitnodiging om voor of namens het bedrijf te spreken of te presenteren.
- Meld een vermoeden van handelen in strijd met de Gedragscode bij je leidinggevende of een hogere leidinggevende of via de meldlijn integriteit ([zie hoofdstuk 13](#)).

# 2

## Verantwoordelijkheden van leidinggevendenden

### Optimal leadership

Als leidinggevende heb je een voorbeeldfunctie. Daarom handel je niet alleen zelf in lijn met de Gedragscode, maar je hebt bovendien een stimulerende, signalerende en corrigerende rol.

#### Wat verwachten we van jou?

- Geef altijd het goede voorbeeld.
- Zorg ervoor dat de nieuwe collega in je team kennisneemt van de Gedragscode.
- Wees alert op schendingen van de Gedragscode en maak daar melding van.
- Maak dilemma's bespreekbaar.
- Moedig collega's aan altijd melding te maken van een (mogelijke) schending van de Gedragscode.

**Maak dilemma's  
bespreekbaar**



# 3

## Omgangsvormen

### Include

Op een prettige manier samenwerken en op een juiste manier onze resultaten behalen kan alleen in een sociaal veilige werkomgeving. Respect voor elkaar is ons uitgangspunt. Onthoud je dus van alle ongewenste omgangsvormen.

Onder ongewenste omgangsvormen verstaan we in elk geval: iemand zo benaderen dat deze persoon de benadering ervaart (of kan ervaren) als bedreigend, vernederend, discriminerend of intimiderend. De volgende situaties vallen hier in elk geval onder:

- A. Seksueel grensoverschrijdend gedrag: seksueel getinte aandacht die de medewerker als ongewenst en bedreigend ervaart en die de werkrelatie kan schaden.
- B. Agressie en geweld: iemand psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen tijdens het werk of verband houdend met het werk.
- C. Discriminatie: ongeoorloofd onderscheid maken tussen groepen of individuen op basis van leeftijd, seksuele gerichtheid, godsdienst en levensovertuiging, ras, geslacht, nationaliteit, handicap of chronische ziekte, politieke overtuiging, burgerlijke staat, arbeidsduur, arbeidscontract of op welke grond dan ook.
- D. Pesten: systematisch kwetsen en/of treiteren van een medewerker door een of meer medewerkers.

### Wat verwachten we van jou?

- Onthoud je van alle omgangsvormen die als ongewenst kunnen worden aangemerkt.
- Stel je respectvol op naar collega's en derden, zoals passagiers.
- Meld ongewenste omgangsvormen die je signaleert. Dit kun je doen bij jouw leidinggevende of een hogere leidinggevende. Is dat niet gewenst of niet mogelijk? Dan kun je ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Ook is het mogelijk een (anonieme) melding te doen bij de Integriteitscommissie. Meer informatie vind je in de [interne meldregeling in hoofdstuk 13](#).

# 4

## Toegang tot Schiphol

### I feel welcome

Om je werkzaamheden voor Schiphol te kunnen uitoefenen, beschik je over een **Schipholpas**. De Schipholpas is een persoonlijk legitimatiedocument en geeft toegang tot beveiligde gebieden. Het is dus belangrijk om heel zorgvuldig te zijn bij het gebruik van de Schipholpas.

#### Eerst een Verklaring Geen Bezwaar aanvragen

Een Schipholpas krijg je niet meteen. Voordat je werkzaamheden beginnen, moet je eerst beschikken over een Verklaring Geen Bezwaar (VGB). Je kunt een Schipholpas aanvragen zodra je de VGB hebt verkregen. Meer informatie over de Schipholpas en screening is te vinden in het [screeningsbeleid](#). Meer informatie over de voorwaarden en het gebruik van de Schipholpas vind je in de [Schipholregels](#) en de [Regeling Toelating Schiphol](#).

### Wat verwachten we van jou?

- Beschik over een VGB voordat je werk voor Schiphol begint.
- Ga zorgvuldig om met je Schipholpas.
- Leen je pas nooit uit aan een ander en verschaf een ander geen toegang met jouw pas.
- Draag de Schipholpas altijd zichtbaar als je aan het werk bent.
- Ben je je Schipholpas kwijt? Meld dit zo spoedig mogelijk bij het Badge Center (020-601 2626) of buiten kantooruren aan het Security Control Center van Schiphol (020-601 3000).

# 5

## Safety & sustainability

### Safety comes first

#### Safety

**Safety comes first** is essentieel voor zowel het realiseren van de Destination als de Vision 2050 van Schiphol. Dit betekent dat we altijd eerst afwegen of de veiligheid voldoende geborgd is bij alles wat we doen als organisatie. Niet alleen bij het realiseren van onze strategische doelen, maar ook in de dagelijkse activiteiten. De lange termijn ambitie is nul veiligheidsincidenten. Want als nul incidenten op één dag mogelijk is, dan is dat ook mogelijk in een week, in een maand en in een geheel jaar.

#### Wat verwachten we van jou?

- Neem je verantwoordelijkheid door veilig te werken en wet- en regelgeving na te leven. Daarin heb je een voorbeeldrol voor je in- en externe collega's. Zie de [Safety Leadership Principles](#).
- Leef de regels na die op het luchthaventerrein gelden, zoals de [Schipholregels](#), het [Zakboek Safety & Security](#), [Golden Rules of Safety](#), [HSE-standaard](#) voor bouw, onderhoud en technische gebieden of ruimtes.
- **Spreek** in- en externe collega's aan, inclusief leidinggevendenden, als zich (potentieel) onveilige werksituaties voordoen.
- **Meld** (potentieel) onveilige situaties, incidenten en ongevallen, en onderneem actie.

### Voorvallen melden

#### Onveilige situaties

**Omstandigheid waarbij een grote kans bestaat op een incident of ongeval.**

Bijvoorbeeld onveilige verkeerssituatie, onveilige situaties die al zijn gecorrigeerd.

Meld via MOS-formulier op:

**[schiphol.nl/veiligheid](https://www.schiphol.nl/veiligheid)**  
Airside:  
**020 601 2116**  
landside / terminal:  
**020 601 2555**

#### Incidenten

**Gebeurtenis die onder iets gewijzigde condities zeer waarschijnlijk tot een ongeval zou hebben geleid.**

Bijvoorbeeld glad wegdek door ijsvorming, rolpaden met te hoge snelheid, ontbreken van brandblusser.

Bel telefoonnummer:

Airside:  
**020 601 2116**  
landside / terminal:  
**020 601 2555**

#### Ongevallen (nood)

**Gebeurtenis waarbij hulpdiensten nodig zijn.**

Bijvoorbeeld verkeersongeval met letsel, oliekkage, brand.

Bel noodnummer:

**020 601 2222**

## Sustainability

Schiphol wil de 'most sustainable and high quality airports' realiseren. Je levert als medewerker daar in de uitoefening van je werkzaamheden een bijdrage aan. Belangrijke duurzaamheidsdoelen voor 2030 zijn: emissievrije en afvalvrije luchthavens. Samen met sectorpartners werkt Schiphol aan het verduurzamen van de luchtvaartsector. Daarmee geeft Schiphol ook invulling aan de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties.

### Wat verwachten we van jou?

- Neem duurzaamheid mee in je werkzaamheden.
- Zet duurzaamheid regelmatig op de agenda van het MT/team overleg.
- Kom zoveel mogelijk met de fiets en OV naar het werk.
- Vergrendel je scherm of log uit als je niet meer met je computer werkt, je scheidt je afval en je gebruikt hervulbare flessen en bekers.

# 6

## Contacten met externe relaties

### Connect

Onderhoud je contacten met externe relaties? Dan is het belang van Schiphol altijd je uitgangspunt. Je handelt in contacten met externe relaties altijd correct en transparant.

Voorkom altijd dat je in een (schijnbaar) afhankelijke positie terechtkomt doordat zakelijke en privébelangen vermengd raken. Onder privébelangen verstaan we je persoonlijke belangen, maar ook belangen van partners en bloed- en aanverwanten tot en met de derde graad. Vermijd zelfs de schijn van beïnvloedbaarheid.

Het is niet toegestaan om geld of andere betaalmiddelen van huidige of potentiële externe relaties te vragen of aan te nemen. Ook mag je geen geschenken, amusement, gunsten of diensten accepteren, als dit niet past binnen deze Gedragscode.

### Relatiegeschenken

Krijg je een persoonlijk relatiegeschenk aangeboden? Je mag per leverancier éénmaal per jaar een geschenk aannemen. Maar dat mag alleen als de marktwaarde van het geschenk niet meer is dan € 100,-. Je mag natuurlijk alleen een geschenk aannemen als je een duidelijke zakelijke relatie hebt met de leverancier. Wordt jou een relatiegeschenk aangeboden dat in strijd is met dit beleid? Dan bespreek je dat direct met je leidinggevende.

Krijgt Schiphol (via jou als medewerker) een geschenk aangeboden dat buiten deze regeling valt, dan kan worden besloten om dit cadeau voor Schiphol toch te aanvaarden. Dit kan alleen als sprake is van een zeer uitzonderlijke situatie waarin het aannemen van het geschenk in het belang van Schiphol is en na afstemming en met schriftelijke toestemming van het Directie Team (DT).

Medewerkers van de afdeling Corporate Procurement (D/CP) mogen in geen enkel geval relatiegeschenken aannemen, om zo elke (schijn van) belangenverstremming te voorkomen. Voor iedere medewerker geldt dat zij te allen tijde de (schijn) van belangenverstremming moeten voorkomen.

## Evenementen

Krijg je een uitnodiging van klanten of leveranciers om een evenement bij te wonen? Bijvoorbeeld een voetbalwedstrijd, golfevenement, bedrijfsjubileum, theaterbezoek of tentoonstelling? Dan gelden de volgende regels:

- Je meldt direct aan jouw leidinggevende dat een partij je heeft uitgenodigd voor een evenement.
- Jouw leidinggevende beslist in overleg met jou of je in alle redelijkheid op de uitnodiging kan ingaan, welke voorwaarden dan eventueel gelden, en hoe de uitnodigende partij hiervan op de hoogte wordt gesteld.
- Je betaalt zelf de eventuele reis- en verblijfkosten die aan het evenement verbonden zijn. Mogelijk kun je deze kosten declareren op basis van het [declaratiebeleid](#).

## Bedrijfsbezoeken

Bezoek je in het kader van jouw werk voor Schiphol bedrijven van klanten of leveranciers? Dan betaal je eventuele kosten van die bedrijfsbezoeken zelf en declareer je deze daarna bij Schiphol. Wees je er altijd van bewust dat je tijdens een bedrijfsbezoek Schiphol vertegenwoordigt. Handel daarnaar.

## Zakenreizen

Maak je een zakelijke reis? Houd je dan aan het [beleid voor zakenreizen](#).

## Sponsoring en donaties

We hanteren een strikt beleid rondom sponsoring en donaties uit naam van Schiphol. Verzoeken voor sponsoring of donaties dien je altijd in bij de afdeling Corporate Affairs (D/CA). Een dergelijk verzoek wordt alleen goedgekeurd na instemming van het Directie Team (DT). Sponsoring en donaties op afdelingsniveau of uit het afdelingsbudget zijn niet toegestaan.

Als externe partijen (zoals leveranciers) sponsoring of donaties van Schiphol vragen of krijgen, houd dan rekening met de Schiphol Gedragscode. Verlies de zakelijke relatie niet uit het oog.

Doe je zelf een persoonlijk sponsor- of donatieverzoek, bijvoorbeeld op LinkedIn? Vermeld dan altijd dat het een sponsor- of donatieverzoek is op persoonlijke titel en dat acquisitie op basis van het sponsorverzoek niet op prijs wordt gesteld.

## Belang in een externe partij

Heb of krijg je, direct of indirect, een aanmerkelijk belang in een (potentiële) contractant van Schiphol of een daaraan gelieerde entiteit? Dan ben je verplicht dit vooraf schriftelijk te melden aan jouw leidinggevende.

### Wat verwachten we van jou?

- Handel in lijn met hierboven beschreven beleid voor contacten met externe relaties. Twijfel je hoe je in een bepaalde situatie moet handelen? Bespreek dit dan altijd direct met jouw leidinggevende.
- Handel altijd volgens de [Insider Dealing policy](#). Hierin wordt uitgelegd hoe je met inside information (vertrouwelijke en/of gevoelige informatie/voorkennis) omgaat.

### Werk je bij de afdeling Commercial en/of houd je je bezig met vastgoedgerelateerde kwesties?

- Je mag zonder toestemming van de director Commercial geen vastgoedtransacties voor eigen rekening verrichten. Denk bijvoorbeeld aan het verwerven, ontwikkelen, vervreemden of participeren in vastgoed of vastgoedeffecten. Dit verbod geldt uiteraard niet voor gebruikelijke transacties, zoals de aankoop van een woning. Deze bepaling geldt ook voor medewerkers die niet werken bij Commercial, maar die vanuit hun functie kennis hebben van of betrokken zijn bij specifieke Schiphol vastgoed gerelateerde kwesties.

# 7

## Verantwoorde manier van zaken doen

### Collaborating

We doen op een verantwoorde en professionele manier zaken met externe partijen. Daarom nemen we in contacten met derden altijd de volgende uitgangspunten in acht:

- Kies betrouwbare partners (relaties, leveranciers en dienstverleners).
- Verleen deze partners geen privéopdrachten.
- Zet materiële afspraken, overeenkomsten en contracten op schrift.
- Bevries de relatie tijdelijk als een partner bewust de wet of een substantiële bepaling van de Schiphol Gedragscode schendt. Raadpleeg dan jouw leidinggevende over mogelijke beëindiging van de relatie.
- Let goed op bij alle betalingen die Schiphol doet (direct of indirect, nu of later), die verband houden met een order van een leverancier. Verzeker je ervan dat die betalingen alleen ten goede komen aan de onderneming van die leverancier en aan niemand anders.
- Verzeker je ervan dat je geen zaken doet in of met landen waartegen internationale sancties zijn afgekondigd.

### Rechtvaardige behandeling van externe relaties en eerlijke concurrentie

We vinden het bij Schiphol belangrijk om op een zakelijke en professionele manier met onze externe en potentiële contractpartners om te gaan. Handel daarom altijd in lijn met het volgende beleid:

- Externe relaties en leveranciers krijgen gelijke kansen om mee te dingen naar opdrachten.
- Potentiële contractpartners krijgen dezelfde informatie.
- De informatie aan externe relaties en leveranciers is correct, neutraal en niet misleidend.
- Schakel de verantwoordelijke inkoper en/of jurist tijdig in.
- Ga zorgvuldig om met (interne en externe) informatie door onder andere de aanwijzingen te volgen op het gebied van informatiebeveiligingsbeleid.
- Zorg ervoor dat je niet op welke manier dan ook afhankelijk wordt van een bedrijf (behalve als dat valt te rechtvaardigen).
- Behandel informatie die afkomstig is van een contractpartner vertrouwelijk en deel deze niet met andere contractpartners.
- Maak geen verboden prijsafspraken.
- Misbruik de economische machtspositie van Schiphol niet.



Heb je vragen over dit onderwerp? Neem contact op met de afdeling Corporate Legal (D/CL). In het document [Do's & don'ts mededingingsrecht](#) staat beschreven wat we van jou verwachten.

Meer informatie vind je ook in de [Leverancierscode](#). Die helpt ons om op een verantwoorde manier zaken te doen en zorgt ervoor dat leveranciers ook gebonden zijn aan waarden die Schiphol belangrijk vindt.

## Aanbestedingen

Schiphol is onder omstandigheden aanbestedingsplichtig: bepaalde opdrachten moeten aanbesteed worden in de markt. Het doel is om partijen gelijke kansen te geven en eerlijke concurrentie te bevorderen. Ben je betrokken bij een aanbestedingsproces? Praat dan niet met geïnteresseerde/deelnemende partijen buiten de kaders van het aanbestedingsproces om.

[De regels voor aanbestedingen zijn hier](#) te vinden. Heb je vragen over aanbestedingen? Neem dan contact op met de afdeling Corporate Procurement (D/CP).

## Lobbying

Als je je bezighoudt met lobbyen, handel je volgens het Public Affairs- en lobbybeleid. Daarin vind je de definitie van lobbyen en de regels. Heb je zakelijk contact met ambtenaren en politici? Ook dan handel je altijd volgens het Public Affairs en lobby beleid.

### Wat verwachten we van jou?

- Handel in lijn met het hierboven beschreven beleid voor een rechtvaardige behandeling van externe relaties en voor eerlijke concurrentie.
- Bespreek twijfel over je hoe je in een bepaalde situatie moet handelen altijd direct met jouw leidinggevende.

**Gelijke kansen  
en eerlijke  
concurrentie**

# 8

## Gebruik van (IT-)faciliteiten van Schiphol

### Taking ownership

Stelt Schiphol voor jouw werk bepaalde eigendommen of faciliteiten beschikbaar? Bijvoorbeeld IT-faciliteiten, apparatuur, programmatuur of verbindingen? Dan zijn deze bedoeld voor zakelijk gebruik. Zorgvuldig gebruik staat voorop. Dat geldt ook bijvoorbeeld voor het gebruik van een zakelijke telefoon, bedrijfskleding en de Schipholpas. Eindigt je dienstverband of opdrachtovereenkomst? Dan ben je verplicht om alle eigendommen van Schiphol in te leveren.

### IT-faciliteiten

IT-faciliteiten zijn alle faciliteiten voor elektronische en digitale informatie-uitwisseling en -opslag die door of namens Schiphol ter beschikking gesteld zijn. Daaronder vallen bijvoorbeeld intranet, internet, e-mail, e-mailadres, mobiele apparatuur, (draadloze) aansluitfaciliteiten zoals wifi, en alle andere faciliteiten die beschikbaar zijn gesteld (al dan niet met een gebruikersnaam/wachtwoord).

In de [Digitale gebruiksvoorwaarden](#) vind je nadere regels over de volgende onderwerpen:

- A gebruik van ICT-faciliteiten
- B gebruik van je Digitale Identiteit (o.a. gebruikersnaam/wachtwoord)
- C gebruik van e-mail
- D gebruik van internet
- E gebruik van social media
- F gebruik smartphone, laptop of tablet
- G opslag van informatie
- H auteursrecht
- I privégebruik
- J controle

De digitale gebruikersvoorwaarden maken integraal deel uit van de Gedragscode.

## Wat verwachten we van jou?

- Ga zorgvuldig om met de eigendommen die aan jou verstrekt zijn.
- Neem de Digitale gebruiksvoorwaarden door en handel in lijn met deze voorwaarden. Wees je ervan bewust dat privé-uitingen op social media aan Schiphol kunnen worden gelinkt. Stel je daarom terughoudend op.
- Meld bij verlies van een eigendom, zoals een mobiele telefoon of Schipholpas dit direct bij de juiste afdeling: IT Servicedesk (020-6014445), Badge Center (020-601 2626).
- Bij de beëindiging van jouw dienstverband moet je jouw spullen inleveren. Meer informatie daarover vind je [hier](#).

# 9

## Privacy, cybersecurity, records management

### Taking ownership

Schiphol verwerkt veel verschillende gegevens die we ontvangen en delen met diverse partijen. Uitgangspunt is dat passagiers, klanten, businesspartners en Schipholmedewerkers ons kunnen vertrouwen wanneer we hun (persoons)gegevens verwerken. Niet-naleving van de privacywetgeving of incidenten met persoonsgegevens kunnen nadelige gevolgen hebben voor betrokkenen. Bovendien kunnen ze de reputatie van Schiphol ernstig beschadigen en tot hoge boetes en claims leiden.

Als je documenten opslaat en archiveert, ben je er zelf verantwoordelijk voor dat dit op de goede manier gebeurt. Zorg ervoor dat documenten eenvoudig (terug) vindbaar zijn. Volg hierbij het privacy- en het informatieclassificatiebeleid, en houd rekening met de geldende bewaartermijnen. Let erop dat je de juiste autorisaties verleent. Bedrijfsgevoelige en/of concurrentiegevoelige informatie houden we altijd veilig, zowel fysiek als digitaal.

### Wat verwachten we van jou?

- Zet je in voor een hoog niveau van bescherming van persoonsgegevens.
- Weet wat je moet doen om de persoonsgegevens en de data van Schiphol te beschermen, zodat er geen datalekken ontstaan.
- Meld een (potentieel) datalek bij de IT Servicedesk (020-601 4445).
- Zorg dat je op de hoogte bent van het [privacybeleid](#) en van het [SCSC-informatiebeveiligingsbeleid](#) van het Schiphol Cyber Security Centre.
- Handel bij het verwerken van persoonsgegevens volgens de [10 basisprincipes](#) voor het verwerken van persoonsgegevens die staan in het privacybeleid.
- Weet bij welke Privacy Champion (of Privacy Officer) je moet zijn voor vragen en advies.
- Classificeer informatie, sla deze op met de juiste autorisatie, en deel deze altijd in overeenstemming met het [informatieclassificatiebeleid](#).
- Wees je bewust van de risico's bij het delen van informatie.
- Houd bedrijfsgevoelige en/of concurrentiegevoelige informatie altijd veilig, zowel fysiek als digitaal.
- Handel volgens de [Digitale gebruiksvoorwaarden](#), deel geen wachtwoorden, klik niet op onbekende links en open geen onbekende bijlage.

# 10

## Fraude en corruptie

### Taking ownership

Schiphol hanteert een zero tolerance beleid als het gaat om fraude en corruptie. Daarnaast verwacht Schiphol dat medewerkers financieel transparant handelen.

Onder fraude verstaan we alle ongeoorloofde, opzettelijk veroorzaakte onregelmatigheden, waarmee de fraudeur of een bekende van de fraudeur materieel of immaterieel gewin wil bereiken, en die tot schade kunnen leiden voor Schiphol en/of voor betrokken medewerkers.

Onder corruptie verstaan we het aanbieden en het beloven van onrechtmatige of onverschuldigde financiële of andere voordelen aan medewerkers van (potentiële) zakenrelaties, overheidsfunctionarissen, kandidaten voor publieke functies en politieke organisaties alsmede het accepteren en het eisen van onrechtmatige of onverschuldigde financiële of andere voordelen. Het maakt niet uit of een medewerker dit zelf doet of werkt met een tussenpersoon. Onder corruptie verstaan we ook alle vormen van afpersing, verduistering en faciliterende betalingen.

### Wat verwachten we van jou?

- Meld ieder vermoeden van fraude en corruptie, bij jouw leidinggevende, een hogere leidinggevende of het team Compliance & Ethics. Ook kun je een (anonieme) melding doen bij de Integriteitscommissie. Meer informatie hierover vind je in de [interne meldregeling in hoofdstuk 13](#).

**Meld ieder  
vermoeden van  
fraude en corruptie**

## Ondermijning en andere criminele activiteiten

### Care

Soms proberen criminelen misbruik te maken van onze infrastructuur, onze operatie en de bedrijven op de Schiphol. Dat we een logistiek knooppunt zijn en toegangspoort tot Nederland en Europa trekt helaas ook criminelen aan. Op Schiphol zijn we er alert op, en het helpt als jij ook alert bent.

Ter behoud van een veilige luchthaven wordt er dan ook van jou verwacht dat je ieder vermoeden en/of signaal van ondermijning, zoals drugs- of wapenhandel en andere criminele activiteiten, alsmede van (mogelijke) radicalisering en andere vormen van insider threat meldt.

Als criminelen uit de onderwereld misbruik proberen te maken van de processen en infrastructuur van de bovenwereld heet dat ondermijning. Onder ondermijning verstaan wij criminaliteit waarbij een Schipholpashouder betrokken is en/of misbruik maakt van zijn/haar positie of bevoegdheden. Met insider threat ('een dreiging van binnen de organisatie') bedoelen wij het risico op criminaliteit waarbij Schipholpashouders betrokken zijn.

### Wat verwachten we van jou?

- Meld ieder vermoeden en/of signaal van ondermijning, zoals drugs- of wapenhandel en andere criminele activiteiten bij jouw leidinggevende, een hoger leidinggevende of de [RSG Bedrijfsrecherche](#).
- Het is ook mogelijk signalen van ondermijning en andere criminele activiteiten direct bij de politie te melden, bijvoorbeeld als intern melden niet mogelijk is. Dit kan ook anoniem via Meld Misdaad Anoniem (0800-7000).
- Meld signalen van (mogelijke) radicalisering en andere vormen van insider threat bij jouw leidinggevende, een hoger leidinggevende of de [RSG Bedrijfsrecherche](#).
- Voor niet-acute meldingen kun je ook gebruik van de Meldlijn Integriteit zoals omschreven in [Hoofdstuk 13](#) om een (anonieme) melding te doen. Je kunt de vertrouwenspersoon hierbij als klankbord gebruiken.
- Meld acuut gevaar direct via noodnummer: 020-601 2222.

# 12

## Melden van misstanden

### Care

Bij Schiphol staat eerlijk, respectvol en integer (samen)werken voorop. Daarbij kijken we niet alleen naar onze interne samenwerking, maar ook naar onze samenwerking met derde partijen. Wij letten erop dat wij handelen in het belang van Schiphol, volgens alle relevante wetten en regels, en in lijn met deze Gedragscode.

#### Wat verwachten we van jou?

- Meld niet-zorgvuldig, niet-ethisch of niet-integer handelen of elk (ander) vermoeden van een misstand bij Schiphol, of bij een andere organisatie (waarmee wij bijvoorbeeld samenwerken). Bijvoorbeeld als je op redelijke gronden een vermoeden hebt dat er sprake is van:
  - a. een (dreigend) strafbaar feit;
  - b. een (dreigende) schending van (Europese) wet- en regelgeving;
  - c. een gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu;
  - d. een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen;
  - e. een schending van binnen de onderneming geldende Gedragscode of
  - f. (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten.
- Gebruik bij een (integriteits)dilemma de vragen in het onderstaande schema om tot een antwoord te komen. Het is uiteraard ook altijd mogelijk om hierover in gesprek te gaan met je leidinggevende of team Compliance & Ethics. Antwoord je op één of meer vragen in het schema nee? Dan is dat een indicatie om iets niet te doen en bijvoorbeeld eerst aanvullend advies te vragen. Vraag bij twijfel altijd advies.



# 13

## Interne meldregeling

### Care

De interne meldregeling is bedoeld om (vermoedens van) integriteitsschendingen of overige misstanden te melden. Binnen Schiphol vinden wij het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt om zich uit te spreken en elkaar aan te spreken op gedrag dat (mogelijk) niet in lijn is met wetgeving (bijv. fraude), intern beleid of deze Gedragscode (de uitgangspunten Speak Up en Feedback). Het is belangrijk om deze onderwerpen bespreekbaar te maken, omdat wij op deze manier elkaar kunnen helpen om fouten te voorkomen of daarvan te leren. Zo worden wij samen steeds beter in ons werk en behouden wij een fijne plek om te werken.

### Wat verwachten we van jou?

- Sluit niet je ogen voor (mogelijke) misstanden. Maak deze bespreekbaar en meld ze. Hieronder staat hoe je een melding kunt doen. Hier vind je ook meer informatie over onder andere vertrouwelijkheid, hoe jij als melder of als betrokkene beschermd wordt, en wat de verschillende processen zijn, afhankelijk van jouw rol bij de melding.

### Een melding doen

- Vermoed je als medewerker een misstand of handelingen die in strijd zijn met de Gedragscode? Dan maak je dat kenbaar bij je leidinggevende of een hogere leidinggevende. Het is daarnaast ook altijd mogelijk om een (schriftelijke of mondelinge) melding te doen bij team Compliance & Ethics, rechtstreeks bij de Integriteitscommissie, (anoniem) via de Meldlijn Integriteit of bij de vertrouwenspersoon.
- Tevens kun je de Integriteitscommissie verzoeken, binnen een redelijke termijn, een gesprek op locatie te voeren om een melding te doen.
- Ben je van plan een melding te doen? Dan kun je de [vertrouwenspersoon](#) als klankbord gebruiken.
- Je kunt ook een anonieme melding doen. Dat doe je door gebruik te maken van een speciale toegangscode, bij de Meldlijn Integriteit ([0800 022 2931 met code 73371](#)). Meer uitleg over de werking van de Meldlijn Integriteit vind je op het [intranet](#). Zie ook onderstaande [flowcharts](#).
- We willen onduidelijke en valse meldingen tot een minimum beperken. Daarom worden alleen meldingen in behandeling genomen die binnenkomen via een van de bovengenoemde manieren. Andere anonieme meldingen worden dus niet behandeld. Wordt er een valse melding gedaan? Dan wordt dat niet getolereerd. Een valse melding is een ernstige inbreuk op de Gedragscode.

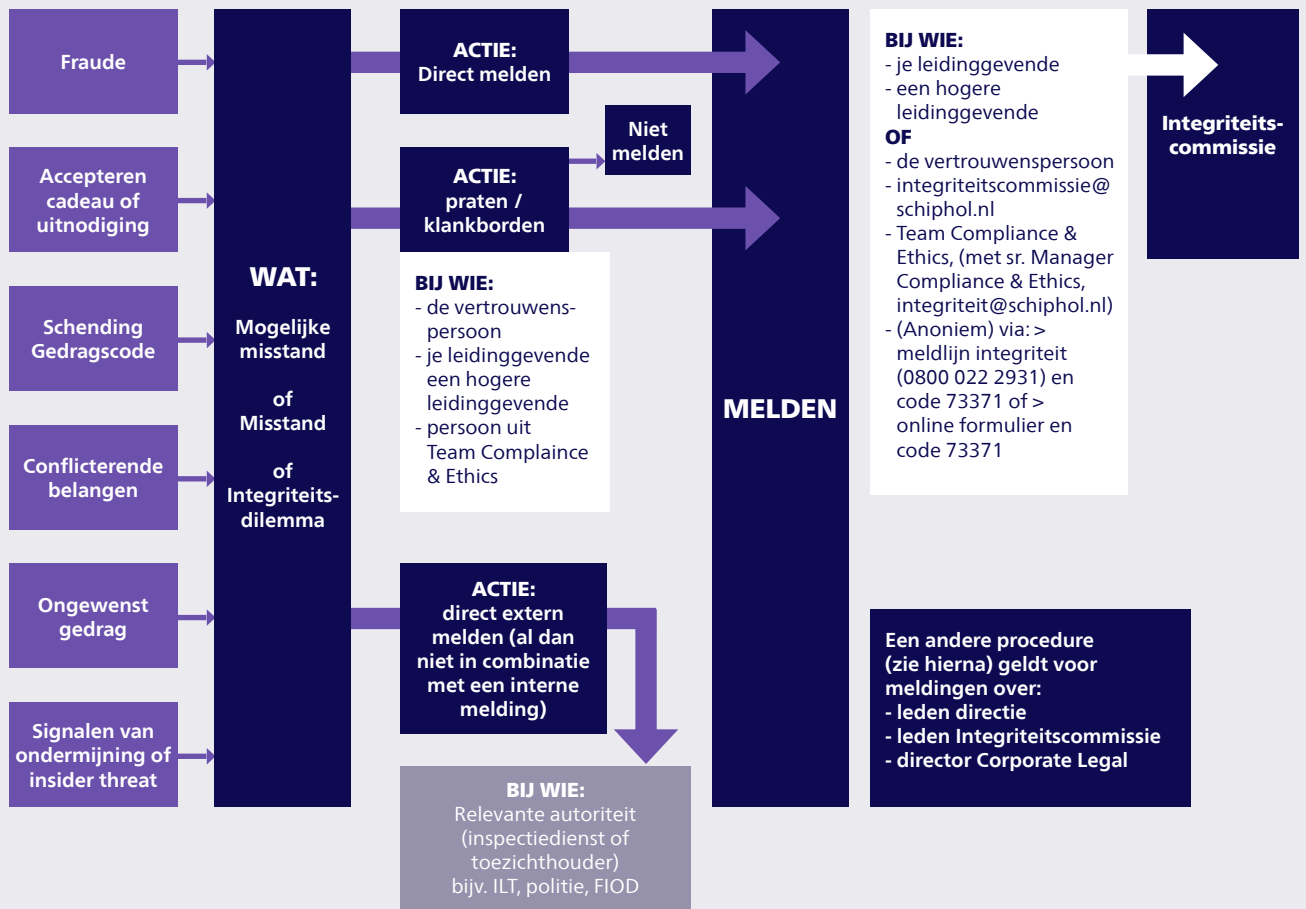


- Doe een melding, indien mogelijk, in ieder geval binnen één jaar na het tijdstip waarop het vermeende handelen in strijd met de Gedragscode heeft plaatsgevonden. Na die periode wordt een melding niet in behandeling genomen tenzij er naar het oordeel van de Integriteitscommissie een gerechtvaardigde reden is voor de late melding en/of de inhoud van de melding nog steeds relevant lijkt.
- Naast het maken van een melding bij de hierboven genoemde interne kanalen kun je ook een misstand of een inbreuk op (Europese) wetgeving direct bij een bevoegde externe autoriteit melden (zoals bij de politie, FIOD of ILT). Dit kan bijvoorbeeld bij een dreiging van acuut gevaar.
- Bij intern melden kan de misstand of inbreuk het snelst worden aangepakt en kan Schiphol eventueel direct maatregelen nemen om de misstand of inbreuk te stoppen.

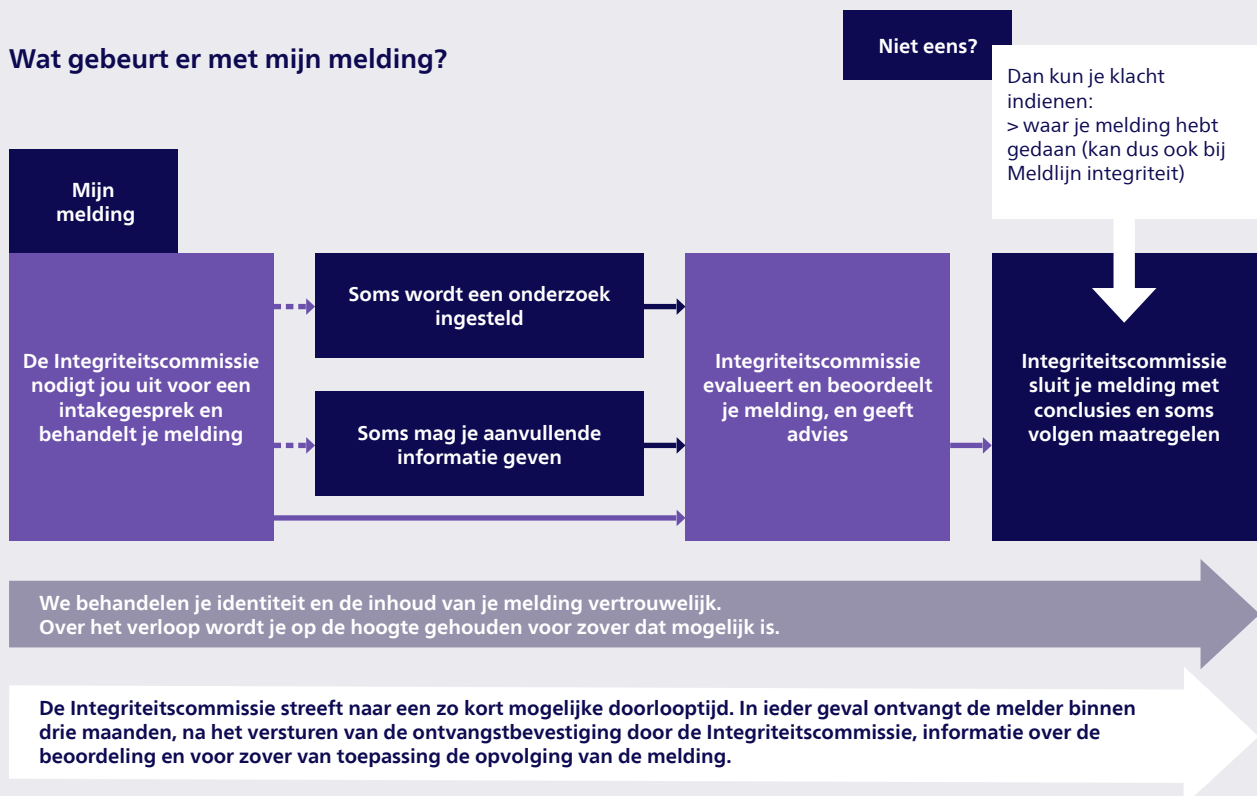
### **Stappen na ontvangst van een melding**

- Ontvangt een leidinggevende of vertrouwenspersoon een melding over een vermoedelijke overtreding van deze Gedragscode of over schending van (Europese) wetgeving? Dan geeft hij die door aan de secretaris van de Integriteitscommissie. Ook meldingen die binnenkomen via de Meldlijn Integriteit worden (anoniem) doorgezonden aan de Integriteitscommissie. De actuele samenstelling van de Integriteitscommissie is te vinden op het [intranet](#) onder '[integriteit](#)'.
- Heeft de Integriteitscommissie een melding ontvangen? Dan beoordeelt zij de melding en bepaalt welke actie nodig is. Als dat gewenst is, kan de Integriteitscommissie (al dan niet (anoniem) via de Meldlijn) aanvullende informatie inwinnen bij de melder en/of overige betrokkenen horen. Meer informatie over de werkwijze van de Integriteitscommissie is te vinden in taakomschrijving van de commissie op het intranet.
- De melder krijgt een ontvangstbevestiging binnen zeven dagen na ontvangst van zijn melding door de Integriteitscommissie. Als dat mogelijk is, wordt de melder regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang.
- Binnen drie maanden, na het versturen van de ontvangstbevestiging door de Integriteitscommissie, ontvangt de melder informatie over de beoordeling en voor zover van toepassing de opvolging van de melding.
- Alle meldingen worden vertrouwelijk behandeld. De identiteit van de melder en de inhoud van de melding worden zo beschermd.
- Ben je betrokken bij een onderzoek? Wees dan coöperatief. Als je als derde partij in een onderzoek wordt betrokken, verwachten we ook dat je eerlijk en volledig bent.
- Als betrokken persoon ontvang je terugkoppeling over de melding, voor zover dit mogelijk is.
- Zowel voor, tijdens als na het onderzoek bestaat de verplichting tot geheimhouding voor iedereen die betrokken is bij het onderzoek.

## Wat kan ik melden en hoe doe ik dat?



## Wat gebeurt er met mijn melding?



### **Alternatieve procedure**

Gaat de melding over een lid van de directie of een lid van de Integriteitscommissie? Of houdt de melding direct verband met een lid van directie of Integriteitscommissie? Of is er een andere klemmende reden om een melding niet te doen via de Integriteitscommissie? Dan geldt een alternatieve procedure:

- Gaat je melding over een [directielid](#)? Dan stuurt de leidinggevende of de vertrouwenspersoon de melding door aan de director Corporate Legal die de melding bespreekt met de CEO. Als de melding gaat over de CEO, wordt de melding door de director Corporate Legal besproken met de Raad van Commissarissen.
- Doe je de melding via de Meldlijn Integriteit? Dan kun je ervoor zorgen dat je melding rechtstreeks terechtkomt bij de director Corporate Legal. Dat doe je door gebruik te maken van een speciale toegangscode, 27654. Meer informatie over deze wijze van melden is te vinden op het [intranet](#).
- Gaat je melding over een lid van de [Integriteitscommissie](#) (niet de director Corporate Legal)? Dan stuurt de leidinggevende of de vertrouwenspersoon je melding door aan de director Corporate Legal. De director Corporate Legal behandelt deze melding met de overige leden van de Integriteitscommissie die niet betrokken zijn bij de melding.
- Gaat je melding over de [director Corporate Legal](#)? Dan stuurt de leidinggevende of de vertrouwenspersoon de melding door aan de CFO. Doe je de melding via de Meldlijn Integriteit? Dan kun je ervoor zorgen dat de melding rechtstreeks terecht komt bij de CFO. Dat doe je door gebruik te maken van een andere toegangscode, 98328. Meer informatie over deze wijze van melden is te vinden op het [intranet](#).  
De CFO handelt de melding adequaat af. De procedure die daarbij wordt gevolgd, is vergelijkbaar met die zoals boven omschreven.

### **Bescherming van de melder**

- De identiteit van de melder wordt beschermd en Schiphol treft geen maatregelen waardoor de melder wordt benadeeld als gevolg van het doen van een melding, tenzij een van de drie volgende gevallen zich voordoet:
  - a. de melder houdt zich niet aan de meldprocedure;
  - b. er sprake is van een melding met kwade opzet;
  - c. de melding gaat over een ernstige overtreding of een misdrijf waarbij de melder zelf betrokken is.
- Is de melder ontevreden met de afhandeling of de uitkomst van de melding, voelt de melder zich bedreigd of meent de melder te maken te hebben gekregen met represaillemaatregelen? Dan kan de melder een klacht indienen direct bij de persoon of commissie die ook in eerste instantie kennisneemt van de melding. De klacht kan ook via de Meldlijn Integriteit gemeld worden.

## Bescherming van de betrokkenen

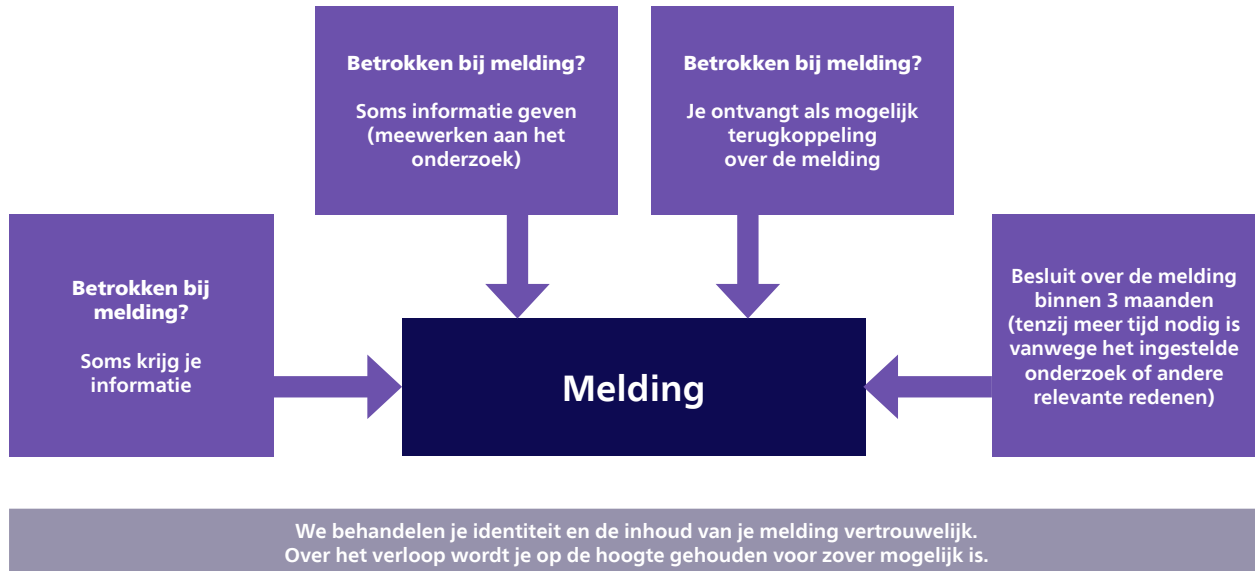
- Wordt er een officieel onderzoek naar iemand ingesteld? Dan stelt de Integriteitscommissie de persoon die wordt onderzocht, hiervan op de hoogte. Dat gebeurt in principe binnen drie dagen. Deze periode kan worden verlengd als er gevaar bestaat dat de verdachte dan bewijs vernietigt of het onderzoek belemmert.
- Als melder of als overige bij de melding betrokken persoon kun je je ter ondersteuning laten bijstaan door een derde (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon).
- De persoon die onderwerp is van het onderzoek heeft de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de onafhankelijke Beroepscommissie Integriteit, tegen het feit dat hij/zij onderwerp van het onderzoek is en/of tegen de gang van zaken in het onderzoek. Raadpleeg intranet voor meer informatie over de Beroepscommissie Integriteit.
- Ook jegens de personen die de melder ondersteunen of bijstaan treft Schiphol geen maatregelen waardoor benadeling plaatsvindt.

## Melding over mij ... en dan?



De Integriteitscommissie streeft naar een zo kort mogelijke doorlooptijd. In ieder geval ontvangt de betrokkene binnen drie maanden, informatie over de beoordeling en voor zover van toepassing de opvolging van de melding.

## Betrokken bij een melding? ... En dan ...?



### Gegevensbescherming en privacy

De Integriteitscommissie en de aangewezen functionarissen behandelen alle informatie strikt vertrouwelijk. De privacy van zowel melder als betrokkenen wordt gewaarborgd en beschermd.

# 14

## Offboarding

### Collaborating

Eindigen je werkzaamheden voor Schiphol? Dan verwachten we dat je jouw werkzaamheden op een goede manier afrondt. Dit betekent dat je jouw werkplek op een nette manier achterlaat en je werkzaamheden overdraagt. Ook lever je je spullen in. Jouw leidinggevende zal je informeren over de manieren om na de beëindiging van jouw werkzaamheden bij Schiphol in contact te blijven met Schiphol, bijvoorbeeld via het alumninetwerk.

#### Wat verwachten we van jou?

- Lever je Schipholpas tijdig en op de voorgeschreven wijze in bij het Badge Center.
- Lever eigendommen van Schiphol eveneens tijdig en op de voorgeschreven wijze in. Denk hierbij bijvoorbeeld aan je telefoon, laptop, bedrijfskleding en sleutels.
- Zorg voor een volledige overdracht van je werkzaamheden aan collega's.
- Pas je social media (zoals LinkedIn, Facebook) tijdig aan, zodat duidelijk is dat je niet langer werkzaamheden verricht voor Schiphol.
- Wees je ervan bewust dat ook nadat je werkzaamheden voor Schiphol zijn geëindigd, sommige bepalingen uit de arbeidsovereenkomst/ opdrachtovereenkomst van toepassing blijven, zoals het geheimhoudingsbeding.

