

Gedragscode



5 november 2025
Versie 1.3

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. Daarbij is ons uitgangspunt om op een verantwoorde wijze te ondernemen en een sociaal veilige en fijne werkplek voor iedereen die op onze luchthavens werkt te 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 Executive Team van Royal Schiphol Group

Inhoudsopgave

Voor wie is deze Gedragscode bestemd?	4
Inleiding	5
1 Algemene uitgangspunten	6
2 Verantwoordelijkheden van leidinggevenden	8
3 Omgangsvormen	9
4 Toegang tot Schiphol	10
5 Safety & Sustainability	11
6 Contacten met externe relaties	13
7 Verantwoorde manier van zaken doen	16
8 Gebruik van (IT-)faciliteiten van Schiphol	18
9 Privacy, cybersecurity, records management	20
10 Fraude en corruptie	21
11 Ondermijning en andere criminele activiteiten	22
12 Het melden van misstanden en integriteitsschendingen	23
13 Interne meldregeling	24
14 Offboarding	31

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, ook verlangen wij van onze ketenpartners dat zij handelen in lijn met deze [Gedragscode, de Responsible Business Policy](#) en de principes uit het [Check-In document](#).

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, kan ook (anoniem) via de Speak Up 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).

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.

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. Houd je ook aan interne reglementen en procedures, zoals de [Schipholregels](#), de [Responsible Business Policy](#) en het compliance beleid.

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

Schiphol is terughoudend in het aannemen (al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst) of het inhuren van personen die een privérelatie hebben met een medewerker, zoals familiebanden, vriendschappen of persoonlijke (affectieve) relaties. Als een privérelatie van jou solliciteert, meld dit dan altijd bij je leidinggevende en de HR Business Partner. Natuurlijk geldt er geen absoluut verbod. De bedoeling is dat we voorkomen dat zelfs maar een theoretische mogelijkheid bestaat dat door privérelaties een belangenconflict ontstaat. Dit geldt ook bij interne mobiliteit: als er een privérelatie bestaat tussen de kandidaat en de medewerker, nemen we dat mee in onze overwegingen.

Wanneer een affectieve relatie op de werkvloer ontstaat, dien je deze altijd te melden bij zowel jouw leidinggevende als de HR Business Partner. Indien er door deze relatie (de schijn van) een belangenconflict kan ontstaan, wordt er in onderling overleg gezocht naar een passende oplossing.

Woordvoering namens Schiphol

Er zijn twee organisatieonderdelen die – bijvoorbeeld in de media – het woord mogen voeren over Schiphol. Dat zijn het Executive Team (ET) 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 Mediarelative 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 (disciplinaire) maatregelen worden opgelegd.

Wat verwachten wij 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.
- Betrach 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 ET 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 (zoals een misstand of integriteitsschending) (zie hoofdstuk 13).

2

Verantwoordelijkheden van leidinggevendenden

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

Wat verwachten wij 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**

Omgangsvormen

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.

Schiphol wil een organisatie zijn waar diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie vanzelfsprekend zijn. Wij zetten ons in voor het creëren van een inclusieve en fijne werkomgeving die alle individuen waardeert en versterkt, ongeacht achtergrond, leeftijd, ras, etnische herkomst, kleur, geslacht, religie, geslachtsidentiteit, seksuele voorkeur(en) of andere (persoonlijke) voorkeuren. Wij geloven dat diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie belangrijke randvoorwaarden zijn om een succesvolle organisatie te creëren en te behouden. Onthoud je van alle ongewenste omgangsvormen.

Onthoud je 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 iemand als ongewenst of bedreigend ervaart.
- B. Agressie en geweld: iemand psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen.
- C. Discriminatie: ongeoorloofd onderscheid maken tussen groepen of individuen op basis van leeftijd, seksuele voorkeur, godsdienst en levensovertuiging, ras, geslacht, nationaliteit, handicap of chronische ziekte, politieke overtuiging, burgerlijke staat, arbeidsduur, arbeidscontract of op welke grond dan ook.
- D. Pesten: iemand systematisch kwetsen en/of treiteren.

Wat verwachten wij 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. Meer informatie vind je in de interne meldregeling in hoofdstuk 13.

4

Toegang tot Schiphol

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.

Voldoen aan het screeningsbeleid

Een Schipholpas krijg je niet meteen. Voordat je werkzaamheden beginnen, moet je eerst beschikken over een Verklaring Geen Bezwaar (VGB) of Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Dit is afhankelijk van jouw functie. Je kunt een Schipholpas aanvragen zodra je de VGB of VOG hebt verkregen. Meer informatie over de Schipholpas en de 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 wij van jou?

- Beschik over een VGB of VOG 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).

Safety & Sustainability

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 wij 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.
- Leef de [regels na die op het luchthaventerrein gelden](#), zoals de Schipholregels, Golden Rules of Safety, HSE-standaard voor bouw, onderhoud en technische gebieden of ruimtes en voltooi de Safety & Security test voor het verkrijgen van een Schipholpas.
- **Spreek** in- en externe collega's aan, inclusief leidinggevenden, 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.

Bel telefoonnummer:

Airside:
020 601 2126
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 2126
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 wij 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 bekertjes.

Contacten met externe relaties

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 Executive Team (ET).

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

Het verrichten van vastgoedtransacties

Je mag zonder toestemming van de director Commercial geen vastgoedtransactie(s) voor eigen rekening verrichten waarbij mogelijk een conflict kan ontstaan tussen zakelijke- en privébelangen. Denk bijvoorbeeld aan het verwerven, ontwikkelen, vervreemden of participeren in vastgoed of vastgoedeffecten waarvan redelijkerwijs te verwachten is dat Schiphol hieraan gelinkt en/of bij betrokken is.

Verantwoorde manier van zaken doen

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 Schiphol geen zaken doet met personen, entiteiten en/of in 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). Op intranet staat meer beschreven wat we van jou verwachten.

Meer informatie vind je ook in [Schiphol Check-in](#). Die helpt ons om op een verantwoorde manier zaken te doen en zorgt ervoor dat we met leveranciers samenwerken in lijn met de 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 wij 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**

Gebruik van (IT-)faciliteiten van Schiphol

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 wij 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 in hoofdstuk 14.

Privacy, cybersecurity, records management

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. Op intranet lees je meer informatie over hoe om te gaan met vertrouwelijke informatie.

Wat verwachten wij 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.

Fraude en corruptie

Schiphol hanteert een zero tolerance beleid als het gaat om fraude en corruptie. Daarnaast verwacht Schiphol dat medewerkers financieel transparant handelen. Alle vormen van fraude, omkoping en corruptie (inclusief faciliterende betalingen), zijn strikt verboden.

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 wij van jou?

- Accepteer of verstrek alleen giften of uitnodigingen voor evenementen als deze proportioneel en redelijk zijn; ze een legitiem doel hebben; en ze mogen geen belangenconflict of de schijn daarvan creëren. Het aannemen of verstrekken van contant geld of een equivalent daarvan als onderdeel van geschenken zijn verboden. Meer informatie over contacten met externe relaties vind je in hoofdstuk 6.
- Verstrek geen giften en/of donaties aan politieke partijen of overheidsfunctionarissen.
- Meld ieder vermoeden van fraude, corruptie en omkoping, bij jouw leidinggevende, een hoger leidinggevende of het team Compliance & Ethics. Ook kun je een (anonieme) melding doen via de Speak Up meldlijn. Meer informatie hierover vind je in de interne meldregeling in hoofdstuk 13.

**Meld ieder
vermoeden van
fraude en corruptie**

Ondermijning en andere criminele activiteiten

Soms proberen criminelen misbruik te maken van onze infrastructuur, onze operatie en de bedrijven op 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 Schipholphashouder 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 Schipholphashouders betrokken zijn.

Wat verwachten wij 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.
- Meld acuut gevaar direct via noodnummer: 020-601 2222.

Het melden van misstanden en integriteitsschendingen

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 wij 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.



Interne meldregeling

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 wij van jou?

- Sluit niet je ogen voor (mogelijke) misstanden en /of integriteitsschendingen. 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 melding te doen bij team Compliance & Ethics (per e-mail, telefonisch of mondeling), (anoniem) via de Speak Up Meldlijn Integriteit of bij de vertrouwenspersoon. Zie in de tabel hierna hoe je een (anonieme) melding kunt doen via de Meldlijn Integriteit.
- 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.
- De Integriteitscommissie behandelt enkel meldingen die gaan over het (potentieel) schenden van de Gedragscode. Arbeidsrechtelijke kwesties vallen hier niet onder en worden niet door de Integriteitscommissie behandeld. Hiervoor kun je je wenden tot een HR Business Partner.







- Misbruik van de meldregeling wordt niet getolereerd. Het doen van een valse melding is een ernstige inbreuk op de Gedragscode en kan leiden tot een disciplinaire maatregel.
- 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.

Melding doen via de Speak Up Meldlijn Integriteit

Via de SpeakUp meldlijn kun je een (anonieme) melding doen. Dit kan op verschillende manieren, zoals het bellen naar een telefoonnummer, het bezoeken van de SpeakUp webpagina of het downloaden van de SpeakUp app.

In de tabel op de volgende pagina staat beschreven hoe je de melding kunt doen. Ook staat hierin informatie over de alternatieve meldprocedure in het geval jouw melding gaat over een lid van de Integriteitscommissie of een lid van het Executive Team.

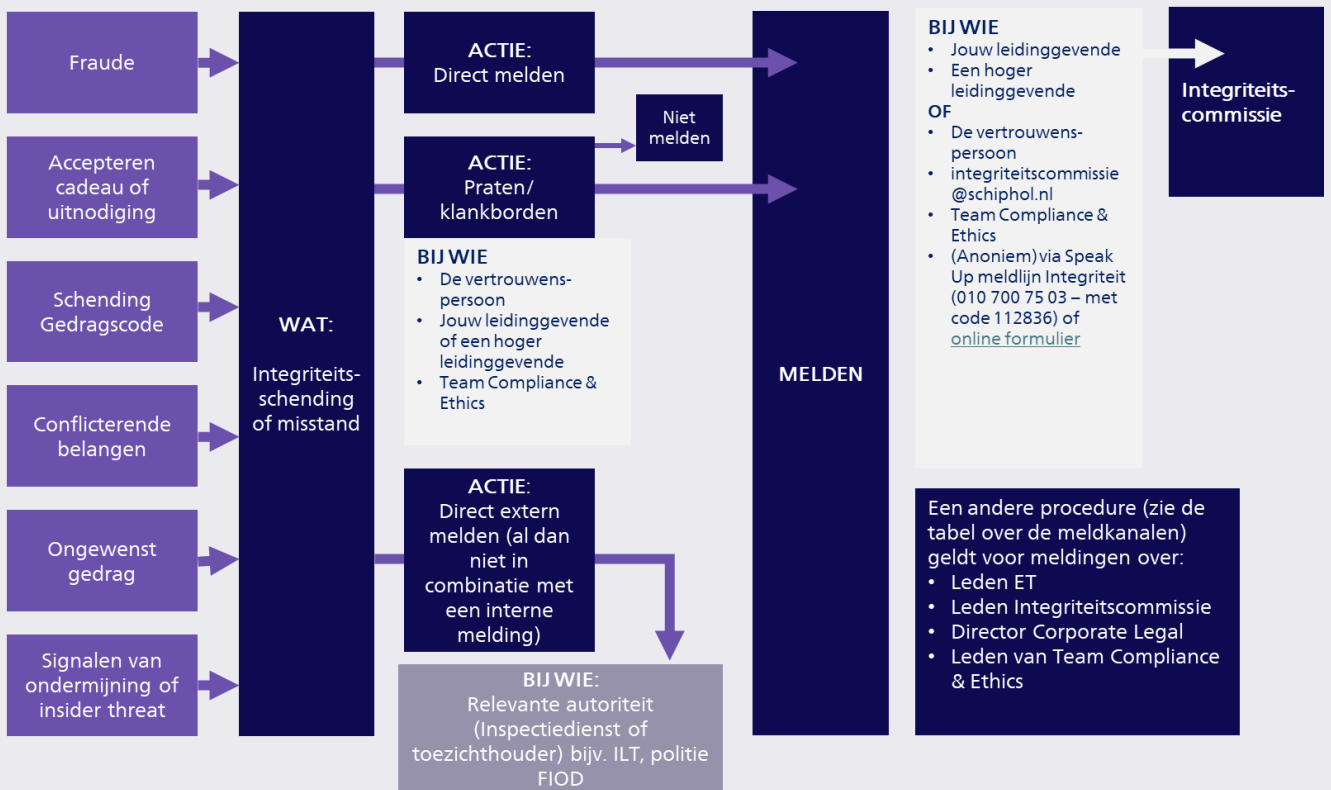
De SpeakUp meldlijn - de meldkanalen:

Situatie, melding gaat over:	Melding wordt in ontvangst genomen door	Link webpagina	Bellen naar 010 700 75 03, en gebruik code	App
Algemene melding	De Integriteitscommissie en/of Team Compliance & Ethics	https://schiphol.speakup.report/integritycommittee	112836	
Een lid van de Integriteitscommissie, niet zijnde de director Corporate Legal	De director Corporate Legal. De director Corporate Legal bespreekt de melding met de Integriteitscommissie-leden die niet bij de melding betrokken zijn	https://schiphol.speakup.report/corporatesecretary	112801	
Een lid van Team Compliance & Ethics, niet zijnde de director Corporate Legal	De director Corporate Legal. De director Corporate Legal bespreekt de melding met de Integriteitscommissie-leden die niet bij de melding betrokken zijn	https://schiphol.speakup.report/corporatesecretary	112801	
De director Corporate Legal	De CEO. Op basis van de inhoud van de melding bepaalt de CEO met / door wie de melding wordt behandeld	https://schiphol.speakup.report/ceo	112847	
Een ET-lid, niet zijnde de CEO	De director Corporate Legal. De director Corporate Legal deelt de melding met de CEO	https://schiphol.speakup.report/corporatesecretary	112801	
De CEO	De director Corporate Legal. De director Corporate Legal deelt de melding met de Raad van Commissarissen	https://schiphol.speakup.report/corporatesecretary	112801	

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.
- 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?



De Integriteitscommissie streeft naar een zo kort mogelijke doorlooptijd. In ieder geval ontvangt de melder binnen drie maanden, na het versturen van de ontvangstbevestiging door de Integriteitscommissie, informatie over de afloop van het onderzoek.

Zie het *Onderzoeksprotocol* voor meer informatie over het onderzoeksproces

Bescherming van de melder

- Als melder mag je niet worden benadeeld als gevolg van het doen van een melding. Schiphol kan de melder niet beschermen indien:
 - a. de melder zich niet aan de meldprocedure houdt;
 - b. er sprake is van een valse melding (melding met het oogmerk schade toe te brengen);
 - 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 zich wenden tot de persoon of commissie die ook in eerste instantie kennisneemt van de melding. Dit kan ook via de Meldlijn Integriteit gemeld worden.

Bescherming van de betrokkenen

- Wordt er een onderzoek naar iemand ingesteld? Dan wordt de betrokkene hierover geïnformeerd, zo spoedig mogelijk als het onderzoeksbelang dit toelaat.
- Als melder, of als betrokkene, of als overige bij de melding betrokken persoon kun je je ter ondersteuning laten bijstaan door een derde (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon).*
- In het geval de persoon die onderwerp is van het onderzoek niet tevreden is over de wijze waarop de Integriteitscommissie is omgegaan met de melding, dan kun je dat kenbaar maken bij de persoon, afdeling of commissie die in eerste instantie kennis heeft genomen van de melding. Maakt dit kenbaar in ieder geval binnen een maand na het moment dat het onderzoek is afgerond.
- Ook jegens de personen die de melder ondersteunen of bijstaan treft Schiphol geen maatregelen waardoor benadeling plaatsvindt.

**In uitzonderingsgevallen kan Schiphol een kostenvergoeding aanbieden voor de kosten van een gemachtigde voor een bij het onderzoek betrokken medewerker. Dat betekent dat de kosten van (juridische) bijstand aan bij een (integriteits)onderzoek betrokken medewerkers onder bepaalde voorwaarden zullen worden vergoed. Het gaat hierbij om een uitzonderingssituatie waarbij de kosten ten minste redelijk en proportioneel moeten zijn gezien de aard en omvang van de vermeende schending. Daarnaast geldt het vereiste dat de kosten niet elders verzekerd of vergoed mogen zijn. Van een uitzonderingssituatie zoals hierboven omschreven, kan bijvoorbeeld sprake zijn bij zogenaamde 'Serious' meldingen, zoals mogelijk in het geval van een vermeende fraude of seksueel grensoverschrijdend gedrag, waarbij ofwel ontslag of een financiële consequentie/ boete dreigt.*

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 status van het onderzoek en voor zover van toepassing de uitkomst van het onderzoek (ontvangen van het onderzoeksrapport). Indien de termijnen niet worden gehaald wordt je hierover geïnformeerd.

Zie het Onderzoeksprotocol voor meer informatie over het onderzoeksproces

Offboarding

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 wij 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.

