



Kwaliteit van Werk Ambitie

Inhoudsopgave

Onze missie: het verbinden van jouw wereld

Kwaliteit van Werk – een van onze vier strategische pijlers

Arbeidsvoorwaarden

Competitieve en transparante beloning

Betrouwbare werkgever

Zeggenschap over werktijden en verlof

Arbeidsinhoud

Ruimte voor vakbekwaamheid

Afwisselend werk

Adequate begeleiding

Arbeidsomstandigheden

Veilige en gezonde arbeidsomstandigheden

Aangename werkomgeving

Geschikte (veiligheids)training en –onderwijs

Arbeidsverhoudingen

Betrokkenheid bij Schiphol

Sociale veiligheid

Constructieve arbeidsverhoudingen

Appendix

Team Schiphol zekerheden

Team Schiphol Check-in

Onze missie: Connecting Your World

**Onze ambitie is om 's werelds meest
hoogwaardige en duurzame hub voor
passagiers, luchtvaartmaatschappijen en de
samenleving te creëren**

Visie 2050

In de oorspronkelijke formulering was de Visie 2050 van Royal Schiphol Group (RSG) opgebouwd rond drie strategische pijlers: Leven, Netwerk en Service. Een robuuste organisatie werd gepositioneerd als middel om de visie te realiseren.

Met onze Kwaliteit van Werk ambitie introduceren we Werk als vierde pijler van onze strategie - en erkennen we dat iedereen in Team Schiphol essentieel is om onze ambitie waar te maken.

Onze Kwaliteit van Werk ambitie is om van Schiphol een plek te maken die mensen goede arbeidsinhoud en aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden biedt, waarbij gezonde, veilige en aangename arbeidsomstandigheden gewaarborgd zijn.

Onze ambitie is om de beste sector eNPS score van alle relevante Europese vliegvelden te behalen. Hierbij ligt de focus op sociaal opdrachtgeverschap, wat betekent dat we streven naar een gezonde balans tussen mens en bedrijf.

Connecting your world

Creating the world's most sustainable and high quality airports



Quality of
Network



Quality of
Life



Quality of
Work



Quality of
Service



Enablers

Safety first

Robust organisation

Ambitie Kwaliteit van Werk

De ambitie voor Kwaliteit van Werk highlights Schiphol's visie op 'sociaal werkgeverschap'



Onze ambitie:

We bieden medewerkers **inspirerend werk** met **aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden** ...

... **gezonde, veilige en aangename werkomstandigheden** en **constructieve arbeidsverhoudingen**

Arbeidsvoorwaarden



Aantrekkelijk inkomen



Betrouwbare werkgever



Zeggenschap over werktijden en verlof

Arbeidsvoorwaarden

Aantrekkelijk inkomen

We willen ervoor zorgen dat mensen die op Schiphol werken voldoende inkomens- en werkzekerheid en een goede werk-privé balans hebben.

Aantrekkelijk en toereikend inkomen

Iedereen werkzaam op Schiphol moet een aantrekkelijk en toereikend inkomen kunnen verdienen, vanuit een volwaardige baan. Voldoende om te voorzien in een fatsoenlijke levensstandaard. Banen op Schiphol bieden dus voldoende werkzekerheid, inkomenszekerheid en aantrekkelijke beloning.

Toepasselijke arbeidsvoorwaardelijke wet- en regelgeving en/of cao's worden nageleefd. Daarnaast is er voor mensen die op Schiphol werken, ook flexkrachten (incl. ZZP'ers), afdoende sociale zekerheid geregeld.

Werken op Schiphol mag geen geld kosten. Zo worden reiskosten vergoed op basis van het gebruik van openbaar vervoer. Wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt een andere passende reiskosten- en parkeerkostenvergoeding verstrekt.

Transparante beloning

Beloningssystemen zijn transparant en duidelijk voor alle mensen die op Schiphol werken. De verschillende onderdelen en criteria van de beloning worden duidelijk gecommuniceerd, waarbij gelijke beloning voor gelijk werk centraal staat.

Betrouwbare werkgever

Een betrouwbare werkgever maakt zijn beloften waar. We willen dat mensen die op Schiphol werken, weten wat er van hen wordt verwacht en wanneer, en dat ze weten wat ze op welk moment van hun werkgever kunnen verwachten. Voorspelbaarheid van arbeidsvoorwaarden en werkroosters is daarom cruciaal.

Stabiele werkomgeving

Vast werk op basis van een arbeidsovereenkomst is de standaard en overige contractvormen (bijvoorbeeld uitzendwerk) zijn bedoeld voor "piek & ziek". Dit creëert een werkomgeving met vertrouwde gezichten.

Het is voor alle mensen die op Schiphol werken duidelijk bij welke manager men terecht kan voor elk onderwerp. Leidinggevend en organiseren regelmatig een werkoverleg, en hebben de uitdrukkelijke verantwoordelijkheid om hun personeel te ondersteunen bij persoonlijke ontwikkelingsdoelen, welzijn en evenwicht tussen werk en privé te bieden.

Voorspelbare arbeidsvoorwaarden

Wij verwachten betrouwbare prestaties van mensen die op Schiphol werken. Van werkgevers op Schiphol verwachten wij:

- Het salaris wordt ten minste maandelijks, op tijd en op een vooraf overeengekomen datum uitbetaald



Arbeidsvoorwaarden

- Wijzigingen in arbeidsvoorwaarden en vernieuwingen van aanbestedingen worden besproken met de betrokken partijen
- Schiphol houdt expliciet rekening met de gevolgen van een contractwisseling voor de betrokken medewerkers als onderdeel van aanbestedingstrajecten
- Werkgevers van arbeidsmigranten dragen zorg voor of zien toe op passende en goede huisvesting, toegang tot sociale voorzieningen, taalondersteuning, culturele integratie en bieden ondersteuning bij administratieve processen
- Het niet werken van gesplitste diensten: diensten duren ten minste 4 uur en tussen de diensten is voldoende hersteltijd ingebouwd
- Waar mogelijk kunnen mensen die op Schiphol werken invloed uitoefenen op hun werktijden, bijvoorbeeld door zelfroostering
- RSG en haar partners houden bij beslissingen over planning en capaciteit rekening met werk-privé balans, en mensen die op Schiphol werken worden in principe niet gestoord buiten hun werktijden (met uitzondering van bijvoorbeeld beschikbaarheids- en piketdiensten)
- Het recht om ten minste 10 opeenvolgende vrije dagen op te nemen in de periode mei-oktober. In principe kunnen mensen die op Schiphol werken zelf beslissen over de timing van vrije dagen gedurende de rest van het jaar
- RSG en haar partners gaan in principe flexibel om met het verlenen van verlof bij grote levensgebeurtenissen (zoals bij ouderschap)

Voorspelbare werkroosters

Werkroosters zijn tijdig bekend en komen overeen met contractuele afspraken. Last-minute roosterwijzigingen worden tot een minimum beperkt.

Zeggenschap over werktijden en verlof

Werk-privé balans

Mensen die werken op Schiphol hebben een goede werk-privé balans. Ze krijgen de mogelijkheid om flexibel hun werktijden, arbeidsduur en verlof te regelen. Hierbij staat centraal:



Arbeidsinhoud



Ruimte voor vakbekwaamheid



Afwisselend werk



Adequate begeleiding

Arbeidsinhoud

Ruimte voor vakbekwaamheid

De luchthaven Schiphol biedt mooie perspectieven voor een veelbelovende (loop)baan. Wij willen een plek zijn waar mensen autonomie in hun werk hebben, hun meesterschap kunnen ontwikkelen en zinvol werk doen.

Autonomie

Op Schiphol bieden we mensen veel vrijheid om het werk naar eigen inzicht uit te voeren.

Op basis van geleverde prestaties kunnen mensen die op Schiphol werken meer verantwoordelijkheden krijgen. Prestaties worden gemeten op basis van de kwaliteit van het geleverde werk.

Meesterschap

Mensen die op Schiphol werken, krijgen de gelegenheid om vakbekwaam te worden en hun talenten volledig te ontplooien, ze:

- Krijgen regelmatig transparante feedback over hun prestaties om ontwikkeling te stimuleren
- Worden beloond voor excellentie, bijvoorbeeld met een prijs voor klantgerichtheid
- Worden door leidinggevendenden ondersteund in het behalen van persoonlijke doelen

- Hebben banen die persoonlijke groei- en ontwikkelingsmogelijkheden bieden
- Krijgen voldoende beroeps-specifieke training en onderwijs

In dit kader is er een strategische samenwerking tussen de sectorpartners en regionale onderwijsinstellingen. Zowel gericht op de instroom vanuit het onderwijs naar de luchthavensector, als ten behoeve van verdere ontwikkeling van medewerkers.

Zinvol werk

Op de luchthaven Schiphol begrijpt iedereen hoe men een waardevolle bijdrage kan leveren aan het bevorderen van de veiligheid, efficiëntie en klantvriendelijkheid van processen binnen de organisatie. Mensen die op Schiphol werken, dragen hier actief aan bij en krijgen de vrijheid om uitstekende service te bieden.

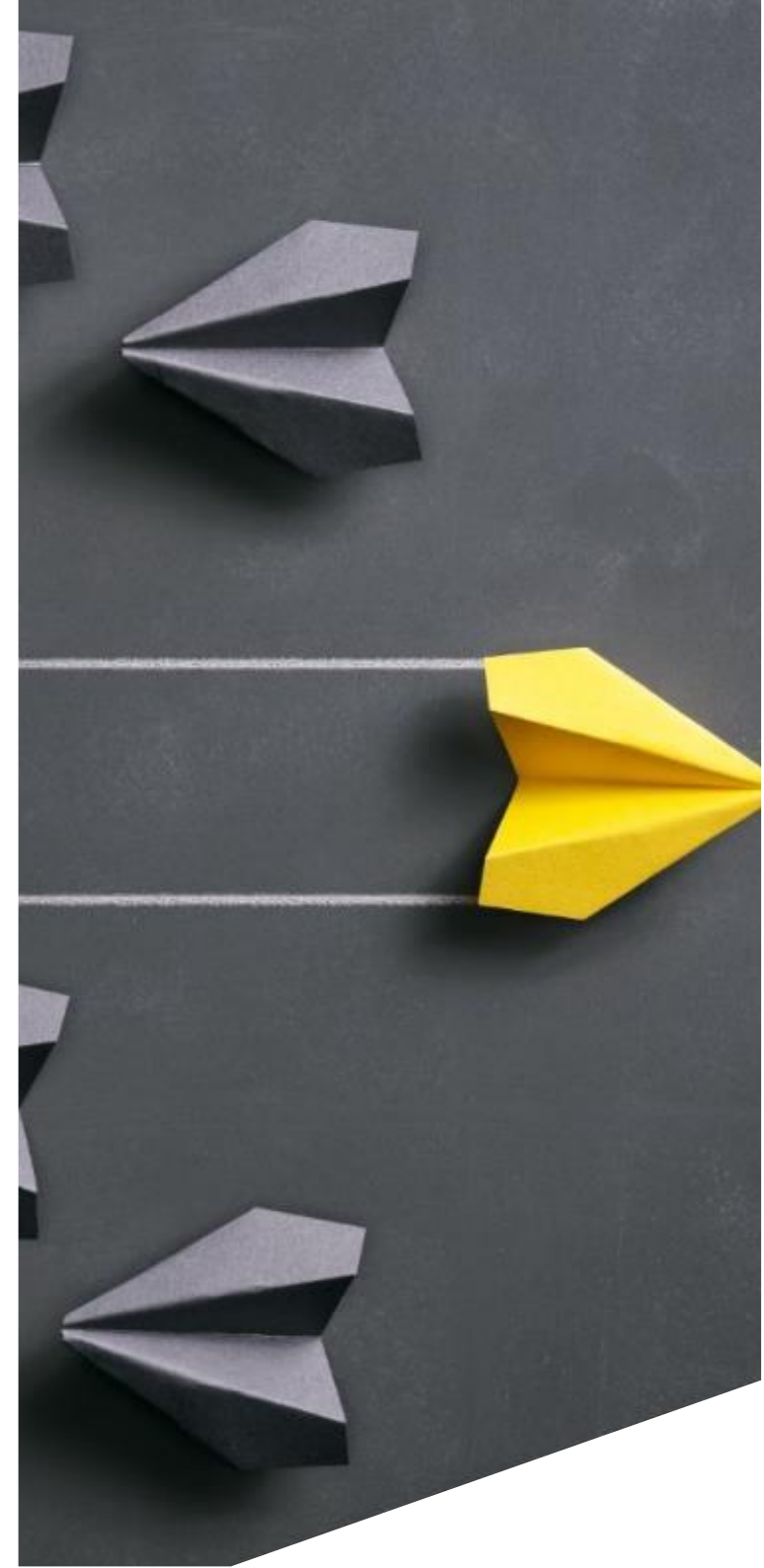
Afwisselend werk

Werken op Schiphol betekent werken op een veelzijdige locatie. Dit biedt mogelijkheden voor veelzijdig en gevarieerd werk.

Verschillende taken

Op Schiphol streven we ernaar iedereen een zo gevarieerd mogelijk takenpakket te bieden.

Daarnaast streven we naar een evenwichtige verdeling in de complexiteit van taken.



Arbeidsinhoud

Variatie in werk

Op Schiphol kunnen mensen een leuke en veelzijdige loopbaan hebben, waarbij zij de mogelijkheid hebben om te rouleren in taken en rollen.

- Mensen die op Schiphol werken, wordt actieve ondersteuning geboden voor bijscholing en omscholing
- Mensen die op Schiphol werken krijgen de mogelijkheid om deel te nemen aan pilots voor taakroulatie, loopbaanpaden, talent sharing, etc.

Adequate begeleiding

Om goed en met plezier te werken, is het belangrijk dat de hulp van collega's en leidinggevendenden gemakkelijk kan worden ingeroepen. Daarnaast krijgen mensen die op Schiphol werken voldoende en tijdig informatie en terugkoppeling over hun werkzaamheden.

Stages

Om het werk goed te kunnen leren zijn stages in het voorbereidend onderwijs van wezenlijk belang. Voor studenten en voor de luchtvaartsector. Adequate begeleiding van stagiairs is daartoe de sleutel. Stage lopen is bedoeld om te leren en niet om op volwaardige functies te worden ingezet als arbeidskracht. De stage richtlijnen van de Luchtvaart Community Schiphol worden hierbij gevolgd.



Arbeidsomstandigheden



Veilige en gezonde
arbeidsomstandigheden



Aangename werkomgeving



Geschikte (veiligheids)training en
-onderwijs

Arbeidsomstandigheden

Veilige en gezonde arbeidsomstandigheden

RSG waarborgt dat mensen onder veilige en gezonde arbeidsomstandigheden werken waarbij risico's en werkdruk tot een minimum worden beperkt.

Samen werken aan gezond en veilig werken

Ondanks dat wij van veel medewerkers op Schiphol niet de werkgever zijn, zien wij het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid als exploitant van de luchthaven om zorg te dragen voor goed en veilig werk op Schiphol.

Dit gebeurt in samenwerking met de sectorpartners. Nu nog op bepaalde thema's, met als ambitie om het in duurzame samenwerking te regelen. Daarbij staat het delen van expertise en het signaleren van arbeidsrisico's centraal. De sectorpartners blijven als werkgevers zelf verantwoordelijk voor een veilige en gezonde werkplek voor de eigen medewerkers. Waar nodig en mogelijk worden gezamenlijke maatregelen getroffen, bijvoorbeeld aan de hand van een sectorale arbo-catalogus.

We zijn voortdurend met elkaar op zoek naar innovatieve oplossingen om arbeidsrisico's tot een minimum te beperken en gezond te kunnen blijven werken op Schiphol. Dit gebeurt al intensief als het gaat om het verminderen van blootstelling aan gevaarlijke stoffen, het verminderen van de fysieke belasting in de bagageafhandeling, of het optimaliseren van de vrouw-man-verdeling in de beveiliging op de passagiersfilters.

Samen zorgen we ervoor dat veiligheids- en persoonlijke beschermingsmiddelen voor alle mensen die op Schiphol werken makkelijk beschikbaar zijn.

Conform de Roadmap Veiligheidsverbetering, leggen we onze gezamenlijke veiligheidsdoelen vast met betrekking tot veiligheid in de lucht en op de platformen, en vullen we deze continu aan op basis van beslissingen van het joint sector ISMS en behaalde resultaten.

Vermindering van de werkdruk

De werkdruk van de mensen die op Schiphol werken wordt tot een minimum beperkt door preventief en proactief te handelen:

- Verantwoordelijkheden van mensen die op Schiphol werken, worden duidelijk omschreven en gerespecteerd
- De werkdruk wordt actief gecontroleerd, zorgen kunnen (anoniem) worden gemeld en worden zorgvuldig afgewikkeld
- Periodiek voeren we een onderzoek uit onder de mensen die op Schiphol werken om inzicht te krijgen in de ervaren werkdruk en de (sociale) veiligheid op de werkvloer

Aangename werkomgeving

RSG wil een aangename werkomgeving bieden, zodat mensen die op Schiphol werken zich prettig voelen op hun werkplek.



Arbeidsomstandigheden

Goede werkfaciliteiten

Goede werkfaciliteiten zijn essentieel om aangename werkomstandigheden te bieden:

- Er zijn genoeg pauzeruimtes en sanitaire voorzieningen voor iedereen die op Schiphol werkt
- Pauzeruimtes, sanitair en andere werkvoorzieningen zijn schoon en goed onderhouden en hebben een prettige temperatuur en ventilatie
- Voorzieningen zoals koffie, thee en water zijn altijd gratis beschikbaar

Comfortabele en veilige werkkleding

Mensen die op het vliegveld werken, ontvangen werkkleding die comfortabel is om in te werken en die helpen ervoor te zorgen dat mensen zich zelfverzekerd en trots voelen om op Schiphol te werken.

Geschikte (veiligheids)training en -onderwijs

Passend veiligheidsleiderschap en -onderwijs zijn twee belangrijke elementen van de veiligheidscultuur op Schiphol.

Duidelijke veiligheidsregels en -richtlijnen

Als best practice standaard gelden op Schiphol de Schipholregels en de Golden

Rules of Safety. Dit zijn concrete regels voor alle mensen die op Schiphol werken om de veiligheid op de werkplek te waarborgen, gebaseerd op de belangrijkste risico's van het werken op het vliegveld.

Het gaat bijvoorbeeld om richtlijnen over de staat van PBM-materialen, het uitvoeren van last minute risicoanalyses en communicatie over veiligheid met collega's.

Zichtbaar en voelbaar leiderschap op het gebied van veiligheid

Daarnaast hebben we de Safety Leadership Principles geïntroduceerd om leidinggevenden van Schiphol te ondersteunen bij het geven van goed leiderschap op het gebied van veiligheid.

Om een "Just Culture" te bevorderen, hebben wij een systeem ingevoerd waarmee iedereen veiligheidskwesties kan melden aan het leiderschap van Schiphol of van een partner.

Adequaat veiligheidsonderwijs

Alle mensen die op Schiphol werken of komen werken, krijgt een Schiphol-specifieke introductietraining op het gebied van gezondheid en veiligheid. Daarnaast heeft iedereen die op Schiphol werkt toegang tot de e-learning Safety & Security en het Learning Management System (LMS) van RSG. Zo kan men de voor hun werk geschikte veiligheidstrainingen volgen.

Deze principes kunnen toegepast worden in de hele sector.



Arbeidsverhoudingen



Betrokkenheid bij Schiphol



Sociale veiligheid



Constructieve arbeidsverhoudingen

Arbeidsverhoudingen

Betrokkenheid bij Schiphol

Alle mensen die op het vliegveld werken, worden betrokken bij de luchthaven Schiphol. Samen maken ze deel uit van het overkoepelende Team Schiphol en worden ze als zodanig behandeld.

Verbinding met Team Schiphol

Mensen die op Schiphol werken, voelen zich onderdeel van Team Schiphol. Alle Schipholpashouders:

- Worden als gelijkwaardige teamleden behandeld
- Krijgen de kans om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van Schiphol en hun ideeën worden in overweging genomen
- Krijgen de kans om niet alleen met hun directe collega's, maar ook met mensen die in een andere functie op het vliegveld werken in contact te komen en te leren hoe hun werk hen beïnvloedt
- Worden aangemoedigd zich aan te sluiten bij de Spot community en deel te nemen aan evenementen georganiseerd door Spot
- Kunnen rekenen op de Team Schiphol Zekerheden (zie appendix)

Team Schiphol Check-in

Het is onze ambitie om de meest duurzame hoogwaardige luchthaven ter wereld te exploiteren. De mensen die op Schiphol werken, spelen een cruciale rol bij het realiseren van deze ambitie. Samen zijn we één Team Schiphol.

De Team Schiphol Check-in (zie appendix) beschrijft onze principes voor samenwerking met onze partners. Deze principes dienen als leidraad voor onze manier van zakendoen en definiëren gemeenschappelijke verwachtingen voor alle mensen die op Schiphol werken, ongeacht hun werkgever.

Sociale veiligheid

RSG is betrokken bij alle mensen die op Schiphol werken. Mensen die op Schiphol werken, moeten zich veilig voelen op hun werk.

Een sociaal veilige werkplek

We vinden het belangrijk dat mensen zich integer gedragen en zich houden aan relevante wetten, regels en procedures. Mensen die op Schiphol werken, kunnen zichzelf zijn:

- Mensen die op Schiphol werken, gaan respectvol en integer met elkaar om
- Er is een duidelijke gedragscode die geldt voor iedereen die op Schiphol werkt. Daarin staat opgenomen wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan, bijvoorbeeld pesten, intimidatie of discriminatie



Arbeidsverhoudingen

- De luchthaven Schiphol is een inclusieve werkplek voor iedereen
- Het leiderschap is divers en vervult een voorbeeldfunctie voor inclusief gedrag
- Processen zoals loopbaanontwikkeling, arbeidsvoorwaarden en talentbehoud zijn eerlijk en inclusief
- Een Speak-up cultuur wordt gestimuleerd om problemen en ideeën veilig aan te kaarten. Met het Speak-up programma worden mensen die op Schiphol werken gestimuleerd om integriteitsgerelateerde vragen en dilemma's te bespreken
- Er is een integriteitscommissie en de Meldlijn Integriteit. Mensen die op Schiphol werken, kunnen hier terecht om zaken te melden die in strijd zijn met de Schipholgedragsregels, Schipholprocedures of wet- en regelgeving
- Er zijn interne en externe vertrouwenspersonen, die als klankbord kunnen fungeren bij vermoedelijke handelingen in strijd met de gedragsregels

Educatie sociale veiligheid en integriteit

Mensen die op Schiphol werken, krijgen regelmatig trainingen om zich verder te ontwikkelen op het gebied van sociale veiligheid, integriteit en inclusie. Zo wordt in het kader van ondermijningspreventie een e-learning Sterke Luchthaven aangeboden, en is er andere maatwerktraining voor de hoogrisicocontracten.

Constructieve arbeidsverhoudingen

Voor het bevorderen van een aangename werkplek is het van essentieel belang om positieve relaties te onderhouden met onze sociale partners, waaronder de vakbonden en andere partners op de luchthaven.

Dialoog met sociale partners

Wij willen samenwerking met en tussen sociale partners op de luchthaven faciliteren door bedrijfstak overschrijdende initiatieven, zoals het organiseren van een continue sectorale sociale dialoog en waar gewenst sociale dialogen voor specifieke sectoren. Het verzamelen van ervaringen van individuele medewerkers is daarbij een belangrijk doel.

Wij zullen de sociale partners actief betrekken voor input bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid of procedures met betrekking tot kwaliteit van werk, en bij het sluiten van overeenkomsten rekening houden met de belangen van de sector als geheel.

Daarbij steunt RSG de toegang van vakbonden tot de werkvloer, opleidingen en onboarding-programma's. Wij stimuleren dat werkgevers met vakbonden concrete afspraken maken over vakbondsverlof, binnen kaders van geldende cao-afspraken daarvoor.



Appendix



Team Schiphol zekerheden



Team Schiphol Check-in

Als onderdeel van Team Schiphol...

1
Ontvang je gepaste training om je werk goed uit te kunnen uitvoeren

2
Is jouw werkschema voorspelbaar en sluiten diensten op elkaar aan

3
Kosten het jou nooit geld om op Schiphol te komen werken

4
Is koffie, thee en water altijd gratis en eenvoudig beschikbaar

5
Heb je altijd toegang tot goed verzorgde pauzeruimtes

6
Meld je ongewenst gedrag

7
Heb je respect voor elkaars werk

8
Draag je bij aan een positieve passagierservaring

Team Schiphol Check-in samenwerkingsprincipes

How we work together

We zijn **één Team Schiphol**,
gebaseerd op vertrouwen en langdurige gelijkwaardige relaties



Onze **gezamenlijke activiteiten** continu
verbeteren



What we stand for

Onze passagiers
hoge kwaliteit service
leveren



Onze **milieu-** en
sociale ambities
realiseren



Zorgen voor banen
met een eerlijk **loon**,
werk-privébalans
en **ontwikkelings-**
mogelijkheden



Veilige en **gezonde**
arbeids-
omstandigheden
creëren



Sociale veiligheid
en **integriteit**
garanderen

