

Gedragscode Keolis Nederland

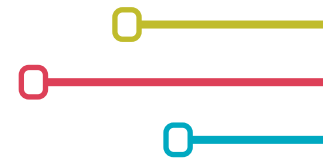


HET
JUISTE
DOEN

keolis



Bericht vanuit de directie



Bij Keolis Nederland werken we met elkaar aan een gezonde, open en transparante bedrijfscultuur.

Keolis Group en Keolis Nederland hechten grote waarde aan integriteit, veiligheid en het milieu. Wij willen *'het juiste doen'*. Dit betekent dat we op een open, eerlijke en veilige manier zaken doen en ons houden aan de wet, aan onze kernwaarden en onze gedragscode. Niet alleen omdat de wet dit oplegt, maar vooral omdat we ons bewust zijn van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid in de samenleving.

We werken met elkaar aan een gezonde, open en transparante bedrijfscultuur. Daarvoor hebben we deze gedragscode opgesteld en de kernwaarden 'duidelijk en open' en 'ondernemend' bepaald. Daarmee willen we het beste uit onszelf halen, waarbij we iedere medewerker betrekken.

Onze reizigers bieden we logisch openbaar vervoer. We zorgen voor een gastvrije, veilige en prettige reis. Voor onze reizigers maakt dat het verschil en daar rekent de reiziger op!

Wij verwachten dat iedereen binnen Keolis het juiste doet. Een professionele en integere werkhouding staat hierin centraal. Dat is in het belang van jou als werknemer en ons

als organisatie. Om jou te helpen het juiste te doen, hebben we deze gedragscode opgesteld. Hierin hebben we beschreven wat we van je verwachten. Onze kernwaarden en gedragscode samen vormen een leidraad voor onze beslissingen.

We staan voor een werkomgeving waarin we open onze dilemma's bespreken en elkaar aanspreken op gedrag. Wij realiseren ons dat onze dagelijkse praktijk moeilijke dilemma's kent. Kom je in een situatie waarbij je niet weet wat je moet doen, of maak je je zorgen over het gedrag van anderen, bespreek dit dan altijd met je leidinggevende. Kan je dit, om welke reden ook, niet bespreken met je leidinggevende, neem dan contact op met onze compliance officer. Als dat ook niet comfortabel voelt, kan je contact opnemen met ons onafhankelijke, vertrouwelijke meldpunt. Via deze weg wordt er iets met jouw (anonieme) melding gedaan en kunnen we leren hoe we het in de toekomst beter kunnen doen.

Durf elkaar aan te spreken op gedrag en overleg met elkaar. Gebruik je gezond verstand en handel in de geest van deze gedragscode en onze kernwaarden. Vertrouwen en transparantie zijn de basis voor een veilige en plezierige werkomgeving!

Directie Keolis Nederland



Inhoud

Ons doel	6
Bereik	6
Onze kernwaarden	7
Ons imago	8
Spreek je uit!	9
Vragen die je helpen met het juiste doen	10
Het Juiste Doen - gewenst gedrag	11
1. Veilig werken	12
2. Gezonde werkomgeving	13
3. Diversiteit	14
4. Duurzaamheid	15
5. Externe communicatie en social media	16
6. Eerlijk concurreren	17
7. Samenwerken met derden	18
8. Omkoping en corruptie voorkomen	19
9. Verstandig omgaan met geschenken en uitnodigingen	20
10. Belangenverstremgeling voorkomen	21
11. Fraude voorkomen	22
12. Beschermen van bedrijfsmiddelen	23
13. Vertrouwelijke informatie en privacy	24
14. Administratie en rapportage	25
Maak het bespreekbaar	26



Ons doel

Wij zijn Keolis Nederland, een dienstverlener in flexibele mobiliteit. Wij zorgen dat onze klanten aangenaam en veilig naar hun bestemming worden gebracht. Of het nu gaat om werken, school, recreëren of ontmoeten. Met vanzelfsprekend goede service en goede voorzieningen, die leiden tot een vanzelfsprekend goede reis. Daar rekent de reiziger op en daar doen wij ongewoon goed ons best voor. Nu en in de toekomst. We willen een innovatieve, betrouwbare dienstverlener zijn in mobiliteit met betrokken medewerkers en een uitstekende reputatie. Daarbij hebben we oog voor onze reizigers en opdrachtgevers.

Bereik

Deze gedragscode geldt voor alle Keolis medewerkers: vaste medewerkers, inleenkrachten en tijdelijke medewerkers. Iedereen die optreedt of werk levert namens Keolis, past de Keolis gedragscode of vergelijkbare waarden en normen toe.

Elke medewerker binnen Keolis Nederland moet onze gedragscode niet alleen kennen en begrijpen, maar ook elke dag naleven en het bespreekbaar maken bij twijfel. De dagelijkse druk mag ons er nooit van weerhouden het juiste te doen!

Handelen volgens de wet- en regelgeving, onze kernwaarden en de algemeen aanvaardbare sociale normen en waarden

is een verplichting waaraan we allemaal moeten en willen voldoen. Daarbij gaan we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid niet uit de weg.

Wanneer onze medewerkers de gedragsregels niet naleven, kan dit ernstige gevolgen hebben voor de reputatie van Keolis Nederland, de veiligheid van het vervoer, maar ook voor een veilige werkomgeving.

Overtreding van de Gedragscode is niet toegestaan, wordt gezien als 'plichtsverzuim' en kan leiden tot passende disciplinaire maatregelen of reden zijn voor ontslag in lijn met de CAO OV en CAO Multimodaal 'plichtsverzuim en disciplinaire maatregelen'.

Onze Keolis waarden vormen een gemeenschappelijke basis voor hoe we ons met z'n allen gedragen en hoe we samenwerken. Het naleven hiervan helpt ons bij onze doelstelling om onze klanten aangenaam en veilig naar hun bestemming te brengen.

Welke mentaliteit vinden we belangrijk?

Onze kernwaarden

WE ZIJN DUIDELIJK EN OPEN

We zijn volledig in onze informatie naar onze collega's en opdrachtgevers en durven eerlijk onze mening te geven zonder angst voor negatieve consequenties. We werken gestructureerd, geven altijd antwoord - ook als de boodschap niet goed is - en afspraak is afspraak. Daar mogen wij elkaar op een professionele manier op aanspreken, waarbij we helder zijn in het uitspreken van onze verwachtingen (transparant).

We care, we commit

WE ZIJN ONDERNEMEND

We zijn trots op ons vakmanschap, hebben compassie en ambitie, zijn vernieuwend en willen het beste uit onszelf halen. We werken samen en inspireren elkaar. Iedere medewerker is belangrijk en betrokken, onderweg en op kantoor. Samen zorgen we voor een goede dienstverlening met tevreden klanten. We zijn daarbij resultaatbewust en maken met elkaar het verschil.

We imagine

Ons imago

Hoe willen we dat de klant ons ziet?

GASTVRIJ

We behandelen onze reizigers als gasten en doen alles wat daarbij hoort: vriendelijk groeten, beleefd zijn, pas wegrijden als iedereen zit, helpen en informeren. Kortom, alles wat onze klanten mogen verwachten van klantgerichte dienstverlening. Ook naar onze opdrachtgevers stellen wij ons klantvriendelijk op.

VEILIG

Bij onze dienstverlening staat een veilige reis voorop. Onze chauffeurs en machinisten hebben een professionele rijstijl en zorgen ervoor dat iedereen ontspannen en punctueel kan reizen. Ons materieel is volgens de geldende veiligheidsnormen onderhouden. Camera's in bus en trein en goede verlichting bij de halte en op stations geven een gerust gevoel. Onze Service & Veiligheid medewerkers leveren een bijdrage aan het borgen van de sociale veiligheid.

Dit gedrag verbindt ons en vormt de kern van ons handelen en onze besluitvorming. In ons dagelijks werk hebben ze betekenis voor onszelf, onze klanten, onze opdrachtgevers en onze aandeelhouder. Elke Keolis medewerker is verantwoordelijk voor de naleving ervan.

LOGISCH

We bieden onze klanten een logische reis. Dit doen wij samen met onze stakeholders. Onze bussen, treinen en andere vervoersmodaliteiten rijden op tijd, klanten kunnen makkelijk overstappen, er is voldoende plek en onze reisinformatie is duidelijk. Logisch voor onze reizigers, voor onze opdrachtgever en heel gewoon bij Keolis Nederland.

GOED GEÏNFORMEERD

Onze reisinformatie is actueel, duidelijk en altijd beschikbaar. In onze voertuigen, bij de halte of op het station, bij onze medewerkers of op je smartphone. Zijn er toch nog vragen? Dan staat de klantenservice 24/7 voor onze reizigers klaar.

Bij je werkzaamheden voor Keolis kun je worden geconfronteerd met moeilijke situaties en dilemma's waarbij het niet duidelijk is wat je moet doen. Hoe kan je het juiste doen wanneer je vermoedt dat er binnen Keolis iets gebeurt dat niet juist lijkt of wat vragen bij je oproept?



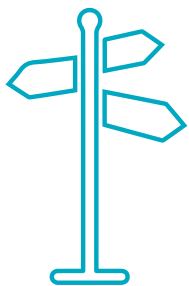
Spreek je uit!

- Raadpleeg de gedragscode en kijk wat de regels zijn.
- Bespreek de situatie met je eigen leidinggevende. Jouw leidinggevende bespreekt jouw melding met onze compliance officer die getraind is om meldingen te onderzoeken en op te volgen.
- Voel je je niet comfortabel om een melding te doen bij je leidinggevende, of is er niets gedaan met jouw melding, maak dan gebruik van ons meldpunt <https://report.whistleb.com/nl/keolis.nl>. Dat kan ook anoniem.
- Twijfel je over het doen van een melding? Neem dan contact op met onze vertrouwenspersoon of stuur een e-mail naar onze compliance officer via hetjuistedoen@keolis.nl.
- Begrijp je iets niet uit deze gedragscode, vraag dan om uitleg aan je leidinggevende.

WAT GEBEURT ER ALS JE EEN MELDING DOET?

- Onze compliance officer onderzoekt jouw melding zeer zorgvuldig en beschermt jouw positie. Als je een melding hebt gedaan via ons meldpunt, wordt de melding gecodeerd en beveiligd met een wachtwoord.
- We behandelen je melding vertrouwelijk. Terugkoppeling vindt plaats via ons meldpunt of via e-mail. Indien je dit wilt, zorgen we zover dit mogelijk is voor anonimiteit.
- Je kunt erop vertrouwen dat je geen nadelige gevolgen zult ervaren in je werk, nadat je te goeder trouw een melding hebt gedaan. Elke vorm van represailles tegen jou, van welke aard dan ook, worden niet getolereerd en kunnen leiden tot disciplinaire maatregelen.

Voor meer informatie vind je onze meldregeling op KeoNet.



Vragen die je helpen met het juiste doen

Onze Gedragscode biedt een leidraad, maar geeft niet altijd een klip en klaar antwoord voor iedere denkbare situatie. Het belangrijkste is dat je zelf blijft nadenken over de manier waarop je het juiste kunt doen. De volgende vragen kunnen je daarbij helpen.

- Kan ik de beslissing of handeling aan anderen uitleggen?
- Ben ik bereid verantwoordelijkheid te nemen voor dit besluit?
- Draagt het bij aan een goede reputatie van Keolis Nederland?
- Is de handeling in lijn met onze gedragscode?
- Als dit algemeen bekend wordt, zal ik dan nog steeds het gevoel hebben dat ik het juiste heb gedaan?

Als het antwoord op ook maar één van deze vragen 'NEE' is, of als je ergens over twijfelt, stel jezelf dan de vraag 'durf ik deze situatie openlijk te bespreken met collega's, met leidinggevend en met mijn familie en vrienden?' Zou je het op de voorpagina van een krant willen lezen? Wees open over juist die situaties waarbij het juiste doen lastig is,

want je staat er niet alleen voor. Neem bij vragen of bij twijfel altijd contact op met je leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de compliance officer.

In het volgende deel van de gedragscode leggen we uit wat we verstaan onder het juiste doen en welk gedrag daarbij hoort.



HET JUISTE DOEN

Veilig werken



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Bij onze dienstverlening staat een veilige reis voorop. Onze chauffeurs en machinisten hebben een professionele rijstijl en zorgen ervoor dat iedereen veilig, ontspannen en punctueel kan reizen. Ons materieel wordt volgens de geldende veiligheidsnormen onderhouden. Camera's in bus en trein en goede verlichting bij de halte en op stations geven een gerust gevoel. Al onze medewerkers hebben een sterke eigen verantwoordelijkheid in het veilig en verantwoord werken, onderweg én op kantoor.

Geen enkele taak is zo belangrijk of dringend dat deze niet veilig kan worden uitgevoerd. Dit is een absolute prioriteit voor Keolis Nederland. Tijdens onze werkzaamheden moeten we onze eigen veiligheid, die van onze collega's, onze reizigers en andere partijen waarmee we dagelijks samenwerken, vooropstellen.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Je bent verantwoordelijk voor je eigen veiligheid. Eigen veiligheid gaat boven alles.
- Je zorgt ervoor dat je je werk veilig kunt uitvoeren en fit bent voor je werkzaamheden.

- Je voert je werkzaamheden uit op de manier zoals je die geleerd is.
- Je neemt de tijd om onduidelijkheden voorafgaand aan de werkzaamheden duidelijk te krijgen.
- Je zorgt dat je niet in situaties terecht komt die buiten je vakbekwaamheid vallen.
- Je spreekt mensen aan op onveilig gedrag.
- Je neemt geen onnodige risico's, bent waakzaam voor gevaarlijke situaties en lost deze gelijk op of zorgt ervoor dat deze gemeld worden.
- Je gebruikt alleen middelen die veilig zijn en zijn voorgeschreven voor het uitvoeren van je werkzaamheden.
- Werk nooit onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen die je werkzaamheden beïnvloeden, waaronder je rijvaardigheid op bus of trein. Volg hierbij het afgesproken beleid van Keolis Nederland.
- Bespreek alle incidenten en bijna-ongelukken op de werkplek en andere onveilige of ongezonde werkomstandigheden met je leidinggevende of preventiemedewerker.
- Je zorgt voor je collega's.

Gezonde werkomgeving



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Keolis Nederland wil een organisatie zijn waar medewerkers graag werken en zich betrokken voelen. Van ons als werkgever mag je verwachten dat er een veilige, gezonde en prettige werkomgeving wordt geboden. De belangrijkste uitgangspunten voor onze visie op inzetbaarheid en beleid zijn openheid en vertrouwen. Daarbij speelt ieders actieve bijdrage een rol. We werken steeds langer door. Door tijdig en respectvol met elkaar in gesprek te gaan en te blijven, vertrouwen we erop dat onze medewerkers duurzaam inzetbaar blijven en gezond, vitaal, vakbekwaam én met plezier kunnen werken.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Zorg voor je eigen (mentale) gezondheid en vitaliteit en zoek hulp wanneer je deze nodig hebt.
- Zorg daarbij dat je op de hoogte bent van het inzetbaarheidsprotocol van Keolis Nederland.
- Steun je collega's en weet naar wie je ze kunt doorverwijzen als je denkt dat ze hulp nodig hebben. Je leidinggevende is je eerste aanspreekpunt.



Diversiteit



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Keolis Nederland staat voor gelijke kansen en een gelijke behandeling van haar medewerkers, ongeacht etniciteit, geloof en sekse. In 2017 hebben wij het Gender Equality European & International Standard certificaat behaald. Dit zorgt voor een werkomgeving waarin je optimaal kunt presteren en waarin je met respect wordt behandeld.

We presteren beter dankzij de verschillen tussen medewerkers en waarderen onze medewerkers om hun verschillende talenten

en vaardigheden. Iedereen telt mee! Eén Keolis. We tolereren geen ongepaste omgangsvormen zoals discriminatie, pestgedrag, (seksuele) intimidatie, agressie of geweld.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Iedereen bij Keolis Nederland telt volwaardig mee. Wees eerlijk en toon respect voor je collega's en onze reizigers, sluit daarbij niemand uit.
- Onthoud je van (seksuele) intimidatie, pesterijen of discriminatie om welke reden dan ook. Zeg er iets van of doe er iets aan als je het tegenkomt. Meld ongewenst gedrag bij je leidinggevende.
- Denk goed na over je eigen gedrag en wat dat betekent voor anderen. Als je achter iemands rug om negatief over een collega praat, draag je bij aan een vervelende sfeer. Zorg op kantoor en op bus en trein voor een vriendelijke en veilige sfeer.
- Wees ruimdenkend en waardeer collega's om hun verschillende talenten en vaardigheden.



Duurzaamheid



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Keolis Nederland ziet het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om de negatieve impact op het milieu te verminderen. Keolis bekrachtigt dat met haar ISO 14001 Milieuzorgsysteem. Keolis Nederland draagt graag bij aan de transitie naar groenere mobiliteit en duurzaam openbaar vervoer, met als doel de uitstoot van uitlaatgassen te verminderen, geluidsoverlast te beperken en zo de leefbaarheid van dorpen en steden te verbeteren. Het beperken van milieurisico's is een verantwoordelijkheid van iedere medewerker van Keolis Nederland, binnen zijn of haar eigen vakgebied. Een duurzame wereld is belangrijk voor jou, Keolis, onze samenleving en toekomstige generaties.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Wees je bewust van ons milieubeleid en zorg dat je hier altijd naar handelt waar mogelijk, tijdens het uitvoeren van je werkzaamheden.
- Samenwerken aan een duurzame en gezonde werkomgeving lukt alleen als een ieder van ons een steentje bijdraagt.
- Wees betrokken. Stel vragen, doe suggesties en – belangrijker nog – realiseer je dat we allemaal kunnen helpen een verschil te maken.



Externe communicatie en social media



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Wij communiceren op allerlei manieren en moeten ons er altijd van bewust zijn dat alles wat we schrijven of zeggen zijn weerslag heeft op de reputatie van Keolis. Hieronder vallen media, persberichten, verklaringen, sociale mediakanalen, publicaties, reclame en openbare presentaties. Onze communicatie moet accuraat en betrouwbaar zijn. Bij een (on)gewoon goede dienstverlening hoort een betrouwbare communicatie. Als we in dialoog gaan met onze klanten, zijn we onbevooroordeeld en professioneel.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Ga voorzichtig en verstandig om met het internet en social media. Informatie die via social media wordt gedeeld, kan ook gelezen worden door onze reizigers, de media, lokale politiek of opdrachtgevers. Daarom is het belangrijk dat je je bewust bent dat je ook op social media een ambassadeur bent van Keolis.

- Gebruik geen vertrouwelijke informatie, foto's en dergelijke zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van alle betrokkenen.
- Ga verantwoordelijk om met vertrouwelijke informatie.
- Doe nooit uitlatingen die schadelijk of gevaarlijk kunnen zijn voor Keolis en/of haar relaties en denk van tevoren na over de mogelijke gevolgen van jouw communicatie-uitingen.
- Spreek alleen namens Keolis met media als je daartoe bevoegd bent en toestemming hebt gekregen van de afdeling communicatie of verwijs verzoeken van de media door naar de afdeling communicatie.
- Verstrek in geen geval informatie over Keolis zonder voorafgaande toestemming van de afdeling communicatie.

Eerlijk concurreren



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Eerlijke concurrentie staat hoog in het vaandel van Keolis. We willen nieuwe opdrachtgevers aantrekken en bestaande opdrachtgevers behouden dankzij onze toegevoegde waarde en goede prijs-kwaliteitsverhouding. We volgen de wet- en regelgeving. Wanneer je bewust of onbewust de wet overtreedt, is dit schadelijk voor Keolis, de betrokken partijen en mogelijk ook jezelf.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Maak geen afspraken met huidige of potentiële concurrenten, leveranciers of andere belanghebbenden als dit de vrije concurrentie (mogelijk) bedreigt, bijvoorbeeld door het onrechtmatig te handelen tijdens een aanbesteding.

- Houd je aan wet- of regelgeving die voor de tenderprocedure geldt, behandel alle informatie hieromtrent strikt vertrouwelijk. Het winnen van contracten mag enkel het gevolg zijn van de eigen verdiensten.
- Verzamel alleen informatie over concurrenten of zakenpartners via openbare bronnen en niet via je concurrent of relatie. Verspreid ook geen strategische informatie over Keolis.
- Wees waakzaam en deel geen concurrentiegevoelige informatie, zoals prijzen en contractvoorwaarden met concurrenten of zakenpartners.
- Bespreek (pogingen tot) on gepaste gesprekken met een concurrent, leverancier of andere stakeholders altijd met de compliance officer.

Samenwerken met derden



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Wij hechten veel belang aan een positieve, constructieve en langdurige zakenrelatie met derden, zoals opdrachtgevers en leveranciers. Wij werken alleen samen met derden die onze waarden en gedragsregels delen. Daarnaast verwachten we dat ook zij zich houden aan wet- en regelgeving en dat zij duurzaamheid en integriteit hoog in het vaandel hebben staan. Relaties met derden zijn aan interne procedures gebonden en worden vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst. Wij controleren of onze zakenpartners de wet- en regelgeving naleven en kunnen daar op eigen initiatief onderzoek naar doen. Bij twijfel kunnen we besluiten de relatie te beëindigen. We doen geen zaken in landen of met partijen waarvoor internationale sancties gelden.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Doe alleen zaken met derden die soortgelijke normen en waarden hanteren als Keolis en een goede reputatie hebben. Ga zakelijk met ze om, wees eerlijk en objectief en zorg ervoor dat je de keuzes die jij maakt kunt verantwoorden.
- Raadpleeg altijd eerst het inkoopbeleid van Keolis Nederland voordat je overgaat tot een aankoop.
- Voordat je een samenwerking met derden aangaat, kan aanvullende screening noodzakelijk zijn. Neem hiervoor contact op met de afdeling inkoop/procurement.
- Schakel geen leveranciers, onderaannemers of welke andere partijen dan ook in met het doel wet- en (interne) regelgeving te omzeilen.

Omkoping en corruptie voorkomen



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Keolis staat voor eerlijk zaken doen en bouwt relaties op basis van vertrouwen. Omkoping en corruptie druisen in tegen alles waar we voor staan en tolereren we in geen geval. Omkoping kan verscholen zitten in provisies, vergoedingen, sponsorschap, kortingen en meer. We tonen onze waardering voor onze relaties alleen op een gepaste manier, dus niet door hen geld of andere zaken of diensten van waarde aan te bieden.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Ontvang, vraag, accepteer, geef of beloof nooit iets van waarde om een oneigenlijk zakelijk voordeel te behalen voor jezelf, je werkgever of voor één van je naasten. Bespreek eventuele twijfels hierover met je leidinggevende of de compliance officer.
- Doe geen onofficiële betalingen aan ambtenaren of andere zakelijke relaties om bijvoorbeeld een soepele afhandeling te krijgen (faciliterende betalingen).
- Sponsorverzoeken dienen altijd schriftelijk te worden afgestemd met de afdeling communicatie en de compliance officer. Houd er daarbij rekening mee dat Keolis geen politiek gerelateerde organisaties en winstgevende organisaties sponsort.

Verstandig omgaan met geschenken en uitnodigingen



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Soms worden in het kader van relaties met klanten, leveranciers en andere belanghebbenden, uitnodigingen of geschenken aangeboden of ontvangen. Wees je ervan bewust dat dit kan leiden tot een belangenconflict of zelfs als omkoping kan worden gezien. Dit brengt jou, onze zakenpartners, opdrachtgevers en Keolis Nederland schade toe. We bieden, vragen of accepteren geen geschenken of uitnodigingen die onze zakelijke beslissingen of die van anderen kunnen beïnvloeden of de schijn wekken dat ze deze beïnvloeden.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Accepteer nooit geschenken of uitnodigingen in ruil voor een tegenprestatie, positieve beslissing, bedrijfsvoordeel of als je je onder druk gezet voelt om iets terug te (laten) doen. En bied deze ook zelf niet aan. Stel jezelf de vraag of het geschenk of de uitnodiging gerechtvaardigd is tegenover je collega's, leidinggevende, naasten of familie en volgens de wet is toegestaan.
- Vermijd te allen tijde geschenken en uitnodigingen die jou of onze relaties in verlegenheid kunnen brengen en waarbij twijfel bestaat over de eerlijkheid, onafhankelijkheid en objectiviteit van zowel schenker als begunstigde. Heb je twijfels, bespreek dit dan met je leidinggevende of met de compliance officer.
- Meld geschenken en uitnodigingen met een waarde van meer dan vijftig euro bij je leidinggevende en de compliance officer.

Belangenverstrengeling voorkomen



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

We verwachten van jou dat je te goeder trouw handelt. Wanneer je persoonlijke belangen je verantwoordelijkheden als medewerker van Keolis raken, is sprake van belangenverstrengeling. Objectieve en onafhankelijke besluitvorming wordt hierdoor bemoeilijkt of zelfs onmogelijk. Voorbeelden van belangenverstrengeling zijn het krijgen, maar ook het geven van persoonlijke voordelen of kortingen van en aan leveranciers of klanten (reizigers), familiërelaties bij leveranciers of op de werkvloer, nevenfuncties of financiële belangen bij een zakenpartner van Keolis. (Schijn van) belangenverstrengeling kan schadelijk zijn voor de reputatie van Keolis Nederland en de betrokkenen en dient te allen tijde te worden voorkomen. Wees open over mogelijke belangenverstrengeling, je leidinggevende en onze compliance officer kunnen bepalen of voorzorgsmaatregelen nodig zijn.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Vermijd situaties waarbij je persoonlijke belangen in strijd kunnen zijn met de belangen van Keolis.
- Laat nooit je persoonlijke belangen of belangen van familie of vrienden in de weg staan bij het nemen van een zakelijke (commerciële) beslissing voor Keolis.
- Neem zakelijke beslissingen op een objectieve en transparante manier.
- Meld alle mogelijke belangenconflicten – zoals (neven)functies, activiteiten, financiële belangen of relaties aan je leidinggevende en aan de compliance officer. Zorg dat je toestemming hebt van je leidinggevende en dat de belangenverstrengeling wordt geregistreerd door de compliance officer.
- Neem geen deel aan besluitvorming, waarbij er sprake is van (schijn van) belangenverstrengeling.

Fraude voorkomen



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Fraude is elke vorm van bedrog of misleiding met als doel iemand anders, jezelf of Keolis op oneerlijke wijze te bevoordelen. Bij fraude is sprake van opzet en worden zaken anders voorgesteld dan ze zijn. Onder fraude vallen allerlei handelingen zoals het vervalsen van facturen of andere gegevens, oneigenlijk gebruik van goederen, het verstrekken van onjuiste informatie, diefstal of afpersing. Er zijn ook minder duidelijke vormen zoals een niet juist gedateerd document.

In geval van diefstal of fraude zal Keolis onverbiddelijk optreden en kan aangifte worden gedaan bij de politie.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Zorg dat je niet betrokken raakt bij fraude of witwaspraktijken.
- Meld (vermoedens van) fraude of diefstal bij je direct leidinggevende, de interne vertrouwenspersoon of de compliance officer.



Beschermen van bedrijfsmiddelen



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Bij je dagelijkse werk maak je gebruik van bedrijfsmiddelen. Hieronder vallen onze bussen en treinen, maar ook apparatuur, ICT-voorzieningen en -systemen, gereedschappen, materialen, personenauto's en bedrijfswagens, telefoons, laptops, knowhow én bedrijfsinformatie. Aangezien deze middelen voor Keolis van vitaal belang zijn en aan jouw zorg worden toevertrouwd, is het jouw verantwoordelijkheid deze te beschermen tegen misbruik, schade, verlies of diefstal.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Bescherm alle middelen die door Keolis aan jou zijn toevertrouwd tegen misbruik, schade, verlies en diefstal.
- Gebruik je e-mailadres van Keolis alleen voor zakelijke doeleinden.
- Meld misbruik, schade, verlies of diefstal direct bij je leidinggevende of de compliance officer.
- Gebruik je computer, telefoon en apparatuur in overeenstemming met het ICT Handvest en vermijd ongepaste communicatie.

Vertrouwelijke informatie en privacy



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

We gaan vertrouwelijk om met informatie over Keolis, medewerkers, klanten, overheden en opdrachtgevers, commerciële partners en leveranciers. Denk daarbij aan (persoons)gegevens, klantinformatie, financiële gegevens en gegevens van medewerkers. Het gaat om waardevolle en vertrouwelijke informatie die je niet zomaar mag delen met mensen buiten het bedrijf. We zorgen dat deze informatie zorgvuldig en veilig wordt gebruikt en dat persoonlijke informatie professioneel, integer en conform de wet en AVG-regelgeving wordt behandeld. Misbruik van (persoons)gegevens kan jou, Keolis en de maatschappij schade toebrengen.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Behandel vertrouwelijke informatie en kennis altijd zorgvuldig. Bescherm het zoals jij ook je eigen waardevolle zaken zou beschermen.
- Houd je bij privacygevoelige gegevens aan de geldende wetgeving.

- Voorkom onbedoeld verlies van of onrechtmatige toegang tot, bekendmaking van of vernietiging van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie. Meld een datalek altijd direct (privacy@keolis.nl)
- Projecten waarbij persoonsgegevens worden gebruikt, verspreid, verstuurd of gedeeld met derden, moeten vooraf worden gecontroleerd door je leidinggevende en geaccordeerd door de functionaris gegevensbescherming.
- Verwerk persoonsgegevens alleen voor de doeleinden waarvoor ze worden verzameld.
- Bewaar gegevens niet langer dan voor het beoogd doel nodig is en vernietig vervolgens de gegevens.
- Meld alle vermoedens van inbreuk op (privacy)gegevens of de beveiliging aan je functionaris gegevensbescherming (privacy@keolis.nl).
- Betrek je functionaris gegevensbescherming bij nieuwe datagedreven ontwikkelingen.

Administratie en rapportage

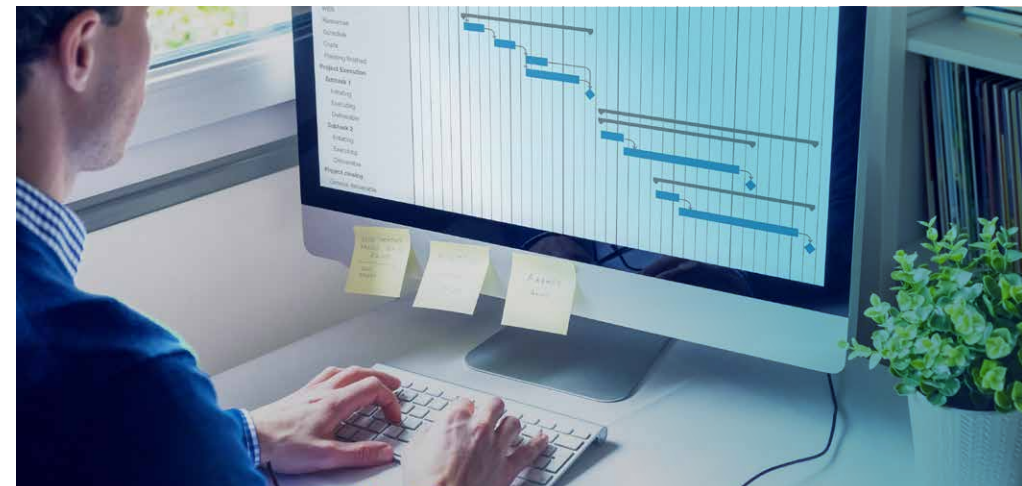


WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Onze zakelijke beslissingen moeten gebaseerd zijn op correcte en nauwkeurige informatie. Onze administratie, boekhouding, contractuele en interne verplichtingen zijn transparant en worden gevoerd en beheerd volgens vastgestelde boekhoudkundige beginselen en richtlijnen. Dit geldt voor zowel de financiële als niet-financiële administratie (met betrekking tot veiligheid, compliance, integriteit, duurzaamheid, etc.).

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Zorg ervoor dat je boekhouding en administratie correct en compleet zijn.
- Voer geen onjuiste boekingen in en maak geen onjuiste documenten op, zoals een onjuiste factuur, begroting of offerte aan een opdrachtgever.
- Contante betalingen zijn niet toegestaan. Uitzonderingen moeten schriftelijk door je leidinggevende worden goedgekeurd.
- Onderbouw je onkostendeclaraties en houd je aan alle geldende declaratierichtlijnen.





Maak het bespreekbaar

Alleen als we open met elkaar in gesprek blijven over ons gedrag, de dilemma's die we in ons dagelijkse werk ervaren of over andere situaties waarin het lastig is om het juiste te doen, kunnen we elkaar helpen en van elkaar leren.

Het is niet altijd gemakkelijk om je dilemma of zorgen aan te kaarten, daar is moed voor nodig. Onze gedragscode geeft een leidraad, maar geeft niet altijd een klip en klaar antwoord voor iedere denkbare situatie. Voel je dan ook vrij om advies te vragen aan je leidinggevende als je met een dilemma zit.

EEN PAAR TIPS

- Creëer een rustige omgeving waarin je één op één een gesprek kunt voeren.
- Pak een specifiek probleem aan en wees specifiek.
- Bespreek het gedrag dat je hebt waargenomen.
- Houd het bij jezelf, dan zal het minder snel als een aanval worden gezien.
- Geef duidelijk aan hoe je de situatie ervaart, wat je voelt en wat je wilt en sta open voor wat de ander wil zeggen.

Voel je je niet comfortabel om een melding te doen bij je leidinggevende, of twijfel je over het doen van een melding? Neem dan contact op met onze vertrouwenspersoon of onze compliance officer via hetjuistedoen@keolis.nl.



Foto: Vincent Basler



HET JUISTE DOEN

Gedragscode Keolis Nederland