

Gedragsgcode Keolis Nederland



HET
JUISTE
DOEN

keolis



Bericht vanuit de directie



Bij Keolis Nederland werken we met elkaar aan een gezonde, open en transparante bedrijfscultuur. Integriteit, veiligheid en het milieu zijn voor ons belangrijke onderwerpen. Wij willen 'het juiste doen'. Dit betekent dat we op een open, eerlijke en veilige manier zakendoen en ons houden aan de wet, aan onze kernwaarden en onze gedragscode. Niet alleen omdat de wet dit verplicht, maar vooral ook 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 gedragscodes opgesteld. Onze missie en visie geven ons richting in wat we willen bereiken, waar we voor staan en waar we voor gaan. Onze waarden zijn een richtlijn voor ons gedrag en vormen de cultuur van onze organisatie. Daarmee willen we het beste uit onszelf halen. Daar betrekken we iedere medewerker bij.

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 medewerker en van 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 vormen een leidraad voor onze beslissingen.

We staan voor een werkomgeving waarin we moeilijke situaties met elkaar bespreken en elkaar aanspreken op gedrag. In ons werk bestaat de kans dat we met moeilijke situaties te maken krijgen. 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 dan ook niet bespreken met je leidinggevende? Neem dan contact op met onze General Counsel of met ons onafhankelijke, vertrouwelijke meldpunt. Voelt dat niet comfortabel? Neem dan contact op met de interne of externe vertrouwenspersoon. Kijk op pagina 27 of op KeoNet voor alle contactgegevens. Via deze weg wordt er iets met jouw (anonieme) melding gedaan en leren we 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 volgens deze gedragscode en onze waarden. Vertrouwen en transparantie zijn de basis voor een veilige en plezierige werkomgeving!

Directie Keolis Nederland



Inhoud

Voor wie geldt deze gedragscode	6
Onze missie, visie en waarden	7
Spreek je uit!	8
Vragen die je helpen met het juiste doen	9
1. Veilig werken	11
2. Gezonde werkomgeving	12
3. Diversiteit en inclusie	13
4. Ongewenst gedrag (bedoeld of onbedoeld)	14
5. Duurzaamheid	15
6. Externe communicatie en sociale media	16
7. Eerlijk concurreren	17
8. Samenwerken met derden	18
9. Omkoping en corruptie voorkomen	19
10. Verstandig omgaan met geschenken en uitnodigingen	20
11. Voorkom belangenverstrengeling	21
12. Voorkom fraude	22
13. Beschermen van bedrijfsmiddelen	23
14. Vertrouwelijke informatie en privacy	24
15. Administratie en rapportage	25
Maak het bespreekbaar	26
Alle adressen op een rij	27



Voor wie geldt deze gedragscode

Deze gedragscode geldt voor alle medewerkers van Keolis: vaste medewerkers die in loondienst zijn, uitzendkrachten, ZZP'ers, stagiairs, vrijwilligers, maar ook commissarissen en de leden van de Raad van Advies.

Als medewerker van Keolis moet je onze gedragscode niet alleen kennen en begrijpen, maar ook elke dag naleven. Maak moeilijke situaties altijd bespreekbaar. Ook bij twijfel. De dagelijkse druk mag ons er nooit van weerhouden het juiste te doen!

Het is belangrijk dat we handelen volgens wet- en regelgeving (inclusief EU-recht),

onze waarden en (de algemeen geaccepteerde sociale) normen. Dat is een verplichting waaraan we allemaal moeten voldoen en waar Keolis ook aan wil voldoen.

Wanneer je de gedragsregels niet naleeft, 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 daarom niet toegestaan. Overtreding kan leiden tot passende maatregelen in lijn met de cao OV en cao Multimodaal of zelfs reden zijn voor ontslag (op staande voet).

Onze missie, visie en waarden

Onze missie, visie en waarden verbinden ons. Ze vormen een gemeenschappelijke basis voor hoe we ons met z'n allen gedragen en hoe we samenwerken. Ze hebben betekenis in ons werk voor onszelf en onze stakeholders, zoals onze klanten, onze opdrachtgevers en onze aandeelhouders. Het naleven helpt ons ook om onze doelstellingen te bereiken.

ONZE MISSIE (WAAR WE VOOR STAAN)

Keolis is betrokken en gastvrij en brengt iedereen comfortabel naar hun bestemming. We behandelen onze reizigers als gasten en doen alles wat daarbij hoort: vriendelijk groeten, beleefd zijn, pas weggrijpen als iedereen zit, helpen en informeren. Kortom, alles wat onze reizigers mogen verwachten van klantgerichte dienstverlening. Ook naar onze opdrachtgevers stellen wij ons klantvriendelijk en zo nodig zakelijk op.

ONZE VISIE (WAAR WE VOOR GAAN)

Keolis verbindt mens en maatschappij met slimme, veilige, betrouwbare en duurzame mobiliteit.

ONZE WAARDEN

Sociaal: Bij Keolis telt iedereen mee

Vernieuwend: Stap voor stap slim vooruit

Betrouwbaar: Welkom, met Keolis kom je er

Verbindend: Keolis verbindt de samenleving

Spreek je uit!

Tijdens je werk kan je geconfronteerd worden met onregelmatigheden of misstanden. Bijvoorbeeld wanneer er iets gebeurt dat volgens de wet niet mag, wanneer iets het milieu kan aantasten of wanneer iets een gevaar kan zijn voor de veiligheid van collega's of reizigers. Maar hoe ga je daarmee om? 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?

- Raadpleeg de Gedragscode en kijk wat de regels zijn.
- Bespreek de situatie met je eigen leidinggevende en maak melding bij onze General Counsel. Die is getraind om meldingen te onderzoeken en op te volgen.
- Twijfel je over het doen van een melding? Neem dan contact op met onze General Counsel via hetjuistedoen@keolis.nl of de (interne/externe) vertrouwenspersoon.
- Voel je je niet comfortabel om een melding te doen bij je leidinggevende of General Counsel? Of is er niks gedaan met jouw melding? Maak dan gebruik van ons meldpunt <https://report.whistleb.com/nl/keolisnl>. Dat kan ook anoniem.
- Spreek je ook uit bij een klacht over ongewenst- / grensoverschrijdend gedrag, een conflict op de werkvloer, een (vermoeden van een) informatiebeveiligings-incident of datalek, een (mogelijke) onregelmatigheid of misstand en integriteits- of fraudekwestie.
- Kijk op pagina 27 of op KeoNet voor alle contactgegevens voor het maken van een melding of het indienen van een klacht.
- Begrijp je iets niet uit deze gedragscode, vraag dan om uitleg aan je leidinggevende of bekijk onze meldregeling op KeoNet.

WAT GEBEURT ER ALS JE EEN MELDING DOET?

- De General Counsel onderzoekt jouw melding zeer zorgvuldig. Het doen van een melding kan nooit tegen je gebruikt worden of jouw positie benadelen. Als je een melding hebt gedaan via ons meldpunt, wordt de melding gecodeerd en beveiligd met een wachtwoord.
- Alleen de personen die betrokken zijn bij de behandeling van de melding krijgen toegang tot de informatie.
- Als je uit goed vertrouwen een melding doet dan heeft dat geen nadelige gevolgen in je werk. Elke vorm van wraak tegen jou, van welke aard dan ook, tolereren we niet en kan leiden tot strafmaatregelen.

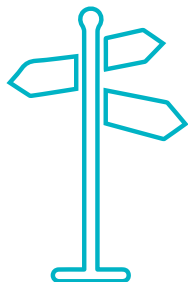


Onze Gedragscode is een handleiding. Helaas geeft het niet altijd een kant en klaar antwoord voor iedere situatie. Daarom is het belangrijk dat je zelf steeds blijft nadenken hoe jij het juiste kan doen. De volgende vragen kunnen je daarbij helpen:

Vragen die je helpen met het juiste doen

- 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, heb ik dan nog steeds het gevoel dat ik het juiste gedaan heb?

Is het antwoord op één van deze vragen 'NEE'? Of twijfel je ergens over? Stel jezelf dan de vraag 'durf ik deze situatie openlijk te bespreken met collega's, met leidinggevendenden of 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 of de vertrouwenspersoon **en** doe een melding bij de General Counsel.



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 op tijd kan reizen. Onze bussen en treinen worden volgens de geldende veiligheidsnormen onderhouden. Camera's in de voertuigen 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 vakkennis vallen.
- Je neemt geen onnodige risico's, bent op je hoede 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.
- Je spreekt anderen aan op onveilig gedrag en zorgt voor je collega's.
- 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. Zie ook het beleid 'Alcohol drugs en medicijnen Keolis Nederland'.
- Het is wettelijk niet toegestaan om tijdens het rijden een mobiel elektronisch apparaat vast te houden. Dat geldt ook voor het dragen van oordoppen met of zonder snoer tijdens het rijden. Volg het afgesproken beleid 'Veiligheid is vakmanschap - MONO'.
- Bespreek alle incidenten en bijna-ongelukken op de werkplek en andere onveilige of ongezonde werkomstandigheden met je leidinggevende of preventiemedewerker.

Gezonde werkomgeving



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Je mag van ons als werkgever verwachten dat wij je een veilige, gezonde en prettige werkomgeving bieden, waarin je je vrij kan uitspreken. We vinden het belangrijk dat mensen eerlijk en open met elkaar praten en elkaar vertrouwen. Dat is de basis van ons beleid over werken en inzetbaarheid. Om dat te bereiken is iedereen belangrijk. We werken steeds langer door tot we met pensioen mogen. 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 en inclusie



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Keolis staat voor gelijke kansen en een gelijke behandeling van haar medewerkers. Zonder te letten op etniciteit, leeftijd, geloof en gender. Maar ook onzichtbare verschillen zoals geloofsovertuiging, culturele achtergrond, genderidentiteit of mening. In 2017 hebben wij het Gender Equality European & International Standard certificaat behaald. Dit zorgt voor een werkomgeving waarin je optimaal kan 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. We willen samenwerken met iedereen. Kortom: Iedereen telt mee! Eén Keolis.

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.
- Wees ruimdenkend en waardeer collega's om hun verschillende talenten en vaardigheden.



Ongewenst gedrag (bedoeld of onbedoeld)

WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Keolis wil dat iedereen veilig kan werken en dat iedereen met respect behandeld wordt. Ongepast gedrag naar anderen accepteren we niet. Dat geldt ook voor grensoverschrijdend gedrag zoals discriminatie, pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld. Dit staat ook omschreven in onze 'Klachtenregeling'. Gedrag kan ongewenst zijn als de ander zich door dit gedrag niet langer veilig voelt op het werk. Overkomt jou dit? Probeer het bespreekbaar te maken bij de veroorzaker. Wil je dat niet of lukt dat niet dan kan je terecht bij je leidinggevende of de vertrouwenspersoon. Per 1 juli 2024 is seksuele intimidatie in het openbaar strafbaar. Dat staat beschreven in de 'Wet seksuele misdrijven'. Seksuele intimidatie kan gaan over:

- Verbaal gedrag: opmerkingen, grapjes, e-mails, appjes of seksueel getinte afbeeldingen laten zien (sexchatting).
- Non-verbaal gedrag: gebaren of gezichtsuitdrukkingen
- Fysiek gedrag: ongewenst aanraken.

Seksuele intimidatie kan in ernstige gevallen leiden tot seksuele chantage. Dat kan zelfs zo ver gaan dat het uitvoeren van seksuele handelingen bepalend zijn voor beslissingen op het werk of de kans op promotie. Dat is een aanslag op het gevoel van eigenwaarde en accepteren we niet.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Vertoon geen grensoverschrijdend gedrag, zoals agressie, geweld, (seksuele) intimidatie, pesten, bedreigingen of discriminatie.
- Zorg op kantoor en in de bus en trein voor een vriendelijke en veilige sfeer. 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.
- Krijg je te maken met ongewenst gedrag? Zeg er iets van of doe er wat aan. Ga met elkaar in gesprek op het moment dat jij ongewenst gedrag ervaart of ziet gebeuren. Eventueel onder begeleiding van je leidinggevende, vertrouwenspersoon of bemiddelaar. Spreek op een beleefde maar duidelijke manier. Het doel van het gesprek is om een veilige werkplek te herstellen.
- Meld ongewenst gedrag zo snel mogelijk bij je leidinggevende. De leidinggevende zoekt naar een passende oplossing die erop gericht is om de samenwerking tussen partijen mogelijk te maken en herhaling te voorkomen.
- Leidt dit niet tot een oplossing? Je kan een klacht indienen via bij de Klachtencommissie via **klachtencommissie@keolis.nl**. Wil je hier (eerst) iemand anoniem over spreken? Dan kan dat bij de vertrouwenspersoon.

Duurzaamheid



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

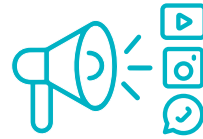
Een gezonde en duurzame wereld is belangrijk voor jou, Keolis, onze samenleving en toekomstige generaties. Daarom zien we het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om de negatieve impact op het milieu te verminderen. We voldoen aan de internationale norm voor milieumanagementsystemen (ISO 14001). Door steeds schoner en stiller te rijden, verbeteren we de leefbaarheid van dorpen en steden. Daarmee dragen we bij aan de overgang naar duurzaam openbaar vervoer. Het beperken van milieurisico's is een verantwoordelijkheid van iedere medewerker van Keolis binnen het eigen vakgebied.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Wees je bewust van ons milieubeleid en zorg dat je hier, waar dat mogelijk is, altijd naar handelt tijdens het uitvoeren van je werkzaamheden.
- Samenwerken aan een duurzame en gezonde werkomgeving lukt alleen als iedereen elke dag actief zijn of haar steentje bijdraagt.
- Wees betrokken. Stel vragen, doe voorstellen 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 goede dienstverlening hoort 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 sociale mediakanalen. Informatie die via sociale mediakanalen wordt gedeeld, kan ook gelezen worden door onze reizigers, de media, lokale politiek of opdrachtgevers. Daarom is het belangrijk dat iedereen zich ervan bewust is dat je ook op sociale media ambassadeur bent van Keolis.
- Gebruik geen vertrouwelijke informatie, foto's en dergelijke zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van alle betrokkenen.
- Het is verboden om vertrouwelijke informatie te delen met derden.
- 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.
- Houd je altijd aan wet- en regelgeving, ook in tenderprocedures.
- Verstrek nooit informatie die de reputatie van Keolis kan schaden of (concurrentie) gevoelige informatie over Keolis zonder toestemming van de afdeling communicatie.

Eerlijk concurreren



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Keolis vindt eerlijke concurrentie heel belangrijk. Dat geldt ook voor de wetten en regels die eerlijke concurrentie beschermen. Daarom wil Keolis dat medewerkers zich houden aan die wetten en regels. Het overtreden van wet of regels (bewust of onbewust) is schadelijk voor Keolis en kan schadelijk zijn voor anderen of voor je jezelf.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Maak geen afspraken met huidige of mogelijke concurrenten, leveranciers of andere stakeholders op zo'n manier dat we (mogelijk) problemen krijgen met de vrije concurrentie. Bijvoorbeeld door opdrachten te delen, onrechtmatig te handelen bij aanbestedingen of door te voorkomen dat er een nieuwe speler op de markt komt.
- Houd je aan wet- of regelgeving die voor de tenderprocedure geldt. Behandel alle

informatie rondom een tenderprocedure strikt vertrouwelijk. Contracten mogen we alleen winnen als we ons hebben gehouden aan wetten en regels.

- Verzamel alleen informatie over concurrenten of zakenpartners via openbare bronnen. Niet via je concurrent of relatie. Verspreid ook geen strategische informatie over Keolis.
- Let altijd op en deel geen concurrentiegevoelige informatie, zoals prijzen, contractvoorwaarden en tenders met concurrenten of zakenpartners.
- Bespreek (pogingen tot) ongepaste gesprekken met een concurrent, leverancier of andere stakeholder altijd met de General Counsel.

Samenwerken met derden



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Wij hechten veel belang aan een positieve, opbouwende en blijvende 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 belangrijk vinden. 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 een goede reputatie hebben en vergelijkbare normen en waarden als Keolis. Ga zakelijk met ze om, wees eerlijk 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.
- Het kan noodzakelijk zijn om een aanvullende controle te doen, voordat je een samenwerking met derden aangaat. Dat noemen we een third party check. Neem hiervoor contact op met de afdeling inkoop/procurement.
- Er moet altijd aan het inkoopbeleid van Keolis worden voldaan.
- Houd je altijd aan wet- en regelgeving, ook in tenderprocedures.
- Schakel geen leveranciers, onderaannemers of welke andere partijen dan ook in met als doel om de wet- en (interne) regelgeving te omzeilen.

Omkoping en corruptie voorkomen



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Keolis staat voor eerlijk zakendoen. We bouwen relaties op basis van vertrouwen. Omkoping en corruptie staan we niet toe. Het is in strijd met alles waar we voor staan. 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?

- Wij doen ons werk eerlijk, transparant en integer. Omkoping en corruptie zijn verboden. Het is niet toegestaan om direct of indirect steekpenningen, cadeaus of andere voordelen te geven, te vragen, te ontvangen of te accepteren met het doel om zakelijke beslissingen te beïnvloeden. Als je twijfelt of iets mag, bespreek het dan met je leidinggevende.
- Doe geen onofficiële betalingen aan ambtenaren of andere zakelijke relaties om bijvoorbeeld een soepele afhandeling te krijgen (faciliterende betalingen).
- Stem sponsorverzoeken altijd schriftelijk af met de afdeling communicatie en de General Counsel. Keolis sponsort geen politiek gerelateerde organisaties en winstgevende organisaties.
- Houd je altijd aan wet- en regelgeving, ook in tenderprocedures.

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 schade toe. We bieden, vragen of accepteren geen geschenken of uitnodigingen die onze zakelijke beslissingen of die van anderen kunnen beïnvloeden of het beeld wekken dat ze deze beïnvloeden. Elke vorm van corruptie vermijden we.

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.
- Neem nooit geschenken of uitnodigingen aan die jou of onze relaties kunnen beschamen en waarbij je twijfelt over de eerlijkheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de schenker of de ontvanger.
- Meld geschenken en uitnodigingen met een waarde van meer dan vijftig euro bij de General Counsel.



Belangen- verstrengeling voorkomen



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

We verwachten van jou dat je uit goed vertrouwen handelt. Wanneer je persoonlijke belangen je verantwoordelijkheden als medewerker van Keolis raken, is er sprake van belangenverstrengeling. Hierdoor wordt het moeilijk of zelfs onmogelijk om onpartijdig en onafhankelijk een keuze te maken. Voorbeelden van belangenverstrengeling zijn het krijgen, maar ook het geven van persoonlijke voordelen of kortingen van en aan leveranciers of klanten (reizigers), familierelaties 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 en betrokkenen. Daarom willen we dit altijd voorkomen. Wees open over mogelijke belangenverstrengeling. Je leidinggevende en onze General Counsel 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.
- Maak geen misbruik van je positie.
- Neem zakelijke beslissingen op een objectieve en transparante manier en uitsluitend in het belang van Keolis.
- Meld alle mogelijke belangenconflicten – zoals (neven)functies, activiteiten, financiële belangen of relaties aan je leidinggevende en aan de General Counsel. Je mag een nevenfunctie niet meer uitvoeren als blijkt dat er sprake is van belangenverstrengeling.
- Neem niet deel aan besluitvorming waarbij er sprake is van mogelijke (schijn van) belangenverstrengeling.
- Houd je altijd aan wet- en regelgeving, ook in tenderprocedures.

Fraude voorkomen



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Fraude is een vorm van liegen of bedriegen waarbij jijzelf, Keolis of iemand anders daar op een oneerlijke manier beter van wordt. 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 treedt Keolis streng op. We kunnen daarvan ook aangifte doen 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 de General Counsel.
- Houd je altijd aan wet- en regelgeving, ook in tenderprocedures.



Beschermen van bedrijfsmiddelen



WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

Bij je dagelijkse werk maak je gebruik van bedrijfsmiddelen. Dit zijn middelen die Keolis gebruikt voor het voeren van haar bedrijf. Bijvoorbeeld onze bussen en treinen, maar ook apparatuur, ICT-voorzieningen en -systemen, gereedschappen, materialen, personenauto's en bedrijfswagens, telefoons, laptops, vakkennis én bedrijfsinformatie. Deze middelen zijn heel belangrijk voor Keolis. Keolis vertrouwt jou deze middelen toe. Daarom is het jouw verantwoordelijkheid om ze te beschermen tegen misbruik, schade, verlies of diefstal.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

- Bescherm alle (bedrijfs)middelen (inclusief informatiedragers) die Keolis aan jou toevertrouwd tegen misbruik, schade, verlies en diefstal.
- Gebruik je e-mailadres van Keolis alleen voor zakelijke doeleinden en meld verdachte mails. Bekijk hiervoor ook "phishing richtlijnen" van ICT.
- Gebruik je computer, telefoon en apparatuur voor zakelijke doeleinden en in overeenstemming met het "beleid en richtlijnen ICT" zoals vermeld op KeoNet. Vermijd ongepaste communicatie.
- Meld misbruik, schade, verlies of diefstal direct bij de General Counsel



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 gebruiken deze informatie zorgvuldig en veilig. Persoonlijke informatie behandelen we professioneel, eerlijk en volgens de wet en AVG-regelgeving. 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 een datalek. Zorg dat je

persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie niet per ongeluk verliest, vernietigd, bekendmaakt of onrechtmatig verkrijgt.

- Gebruik, verspreid, verstuur of deel je persoonsgegevens bij projecten met anderen? Laat deze eerst door je leidinggevende controleren voor je ze deelt. Gaat het om persoonsgegevens? Dan moet de functionaris gegevensbescherming goedkeuring geven voordat je de informatie kan delen. Dat doe je via **privacy@keolis.nl**.
- Verwerk persoonsgegevens alleen voor het doel waar je ze voor verzamelt en/of gebruikt.
- Bewaar gegevens niet langer dan voor het doel waar je ze voor gebruikt. Vernietig de gegevens daarna op een veilige manier.
- Meld het als je denkt dat er inbreuk op (privacy) gegevens of de beveiliging van de (privacy)gegevens plaatsvindt. Dat kan je doen bij de functionaris gegevensbescherming via **privacy@keolis.nl**.
- Betrek de functionaris gegevensbescherming bij nieuwe data gedreven ontwikkelingen.

Administratie en rapportage

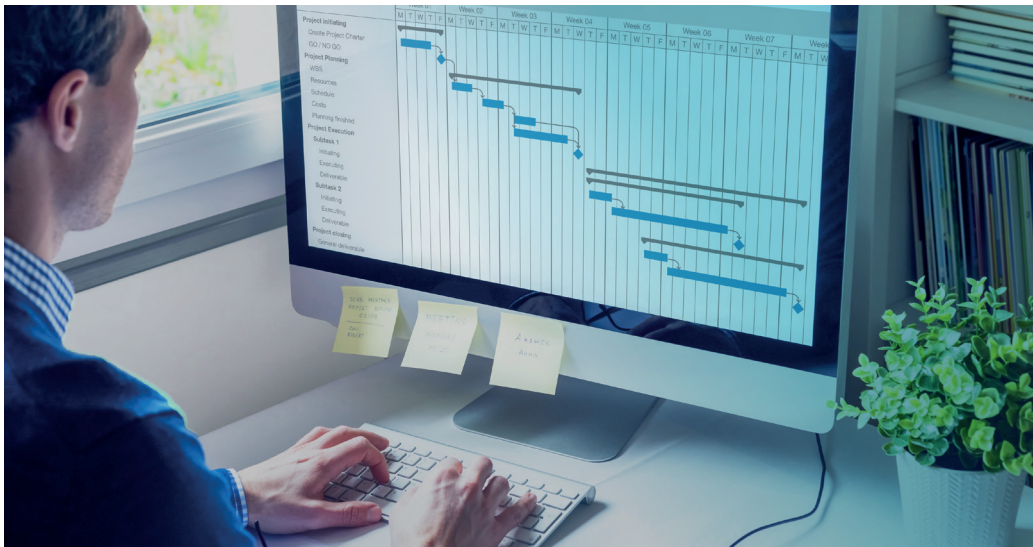


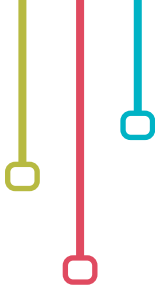
WAAROM IS DAT BELANGRIJK VOOR JOU?

We nemen alleen zakelijke beslissingen op basis van juiste en kloppende informatie. Onze administratie, boekhouding, contractuele en interne verplichtingen zijn open en controleerbaar. Ze worden gevoerd en beheerd volgens vastgestelde boekhoudkundige uitgangspunten en richtlijnen. Dit geldt voor onze financiële administratie, maar ook voor onze 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 opdrachtgevers.
- 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, kunnen we elkaar helpen en van elkaar leren. Bespreek moeilijke situaties die je in je dagelijks werk ervaart en andere situaties waarin het lastig is om het juiste te doen.

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

EEN PAAR TIPS

- Zoek een rustige omgeving op waar je een één op één gesprek kan voeren;
- Pak een specifiek probleem aan en wees duidelijk;
- Bespreek het gedrag dat je hebt meegemaakt;
- Vertel het vanuit jezelf, dan wordt het minder snel als een aanval gezien;
- Geef duidelijk aan hoe je de situatie ervaart, wat je voelt en wat je wilt. 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 General Counsel via hetjuistedoen@keolis.nl.

Alles adressen op een rij

- **Leidinggevende:** het eerste aanspreekpunt / vraagbaak / meldpunt.
- **Hetjuistedoen@keolis.nl:** stuur een mail naar de General Counsel als je twijfelt of jij of iemand anders zich wel aan de Gedragscode houdt of als je denkt dat er sprake is van onregelmatigheden of misstanden.
- **Vertrouwenspersoon** neem contact op met de vertrouwenspersoon (intern of extern) wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, onregelmatigheden of misstanden met betrekking tot de gedragscode. De taak van een vertrouwenspersoon is het opvangen, begeleiden en het bespreken van mogelijkheden van een medewerker die maken heeft (gehad) met ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon bespreekt niets met anderen zonder toestemming van betrokkene, tenzij het onderwerp volgens de wet strafbaar is. Dan is ook de vertrouwenspersoon verplicht om actie te ondernemen. Klokkenluiders kunnen een melding maken bij hun leidinggevende, maar ze kunnen ook terecht bij de vertrouwenspersoon. Meer informatie en contactgegevens vind je op KeoNet.
- **KNL-begeleider.beschuldigde@keolis.nl:** neem contact op met de begeleider beschuldigde wanneer er (al dan niet terecht) sprake is van een beschuldiging van grensoverschrijdend gedrag. Samen wordt er dan zo snel mogelijk naar een oplossing gekeken om je te kunnen bijstaan. Bekijk de klachtenregeling op KeoNet voor meer informatie.
- **Klachtencommissie@keolis.nl:** bij de klachtencommissie kan je een klacht indienen over grensoverschrijdend gedrag. Je kan hier ook terecht wanneer er sprake is van een arbeidsgeschil en je hierover met de leidinggevenden geen oplossing gevonden hebt. Een arbeidsgeschil is een situatie waarbij er niet volgens proces of afspraak is gehandeld.
- **<https://report.whistleb.com/nl/keolisnl>:** bij dit meldpunt maak je een melding wanneer er niet volgens de Gedragscode is gehandeld of wanneer je een vermoeden hebt van een onregelmatigheid of misstand en je dit niet bij je leidinggevende kan melden. Je kan de melding anoniem maken. Bekijk de meldregeling op KeoNet voor meer informatie.
- **Privacy@keolis.nl:** maak een melding bij de functionaris gegevensbescherming als je denkt dat er inbreuk op (privacy) gegevens of de beveiliging van de (privacy) gegevens plaatsvindt.
- **Informatiebeveiliging@keolis.nl:** stuur een mail naar dit adres wanneer je twijfelt of een mail en/of bijlage wel te vertrouwen is (informatiebeveiligingsincident). Of wanneer je denkt dat er sprake is van een datalek. Bekijk het document “beleid en richtlijnen ICT” op KeoNet voor meer informatie.



HET JUISTE DOEN

Gedragscode Keolis Nederland