



# KLM Gedragscode

Royal Dutch Airlines





# Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
Veiligheid	5
Zakelijke integriteit	6
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	9
Melden overtredingen	10

# Voorwoord

KLM wil Europa's **meest klantgerichte, innovatieve en efficiënte netwerk-carrier** zijn.

Het gedrag van onze organisatie is de optelsom van het gedrag van ons allemaal. Het succes en de reputatie van ons bedrijf hangt onder andere af van dat gedrag. Iedere dag weer. In de KLM Gedragscode lees je wat KLM van jou verwacht, ongeacht je functie en werklocatie.

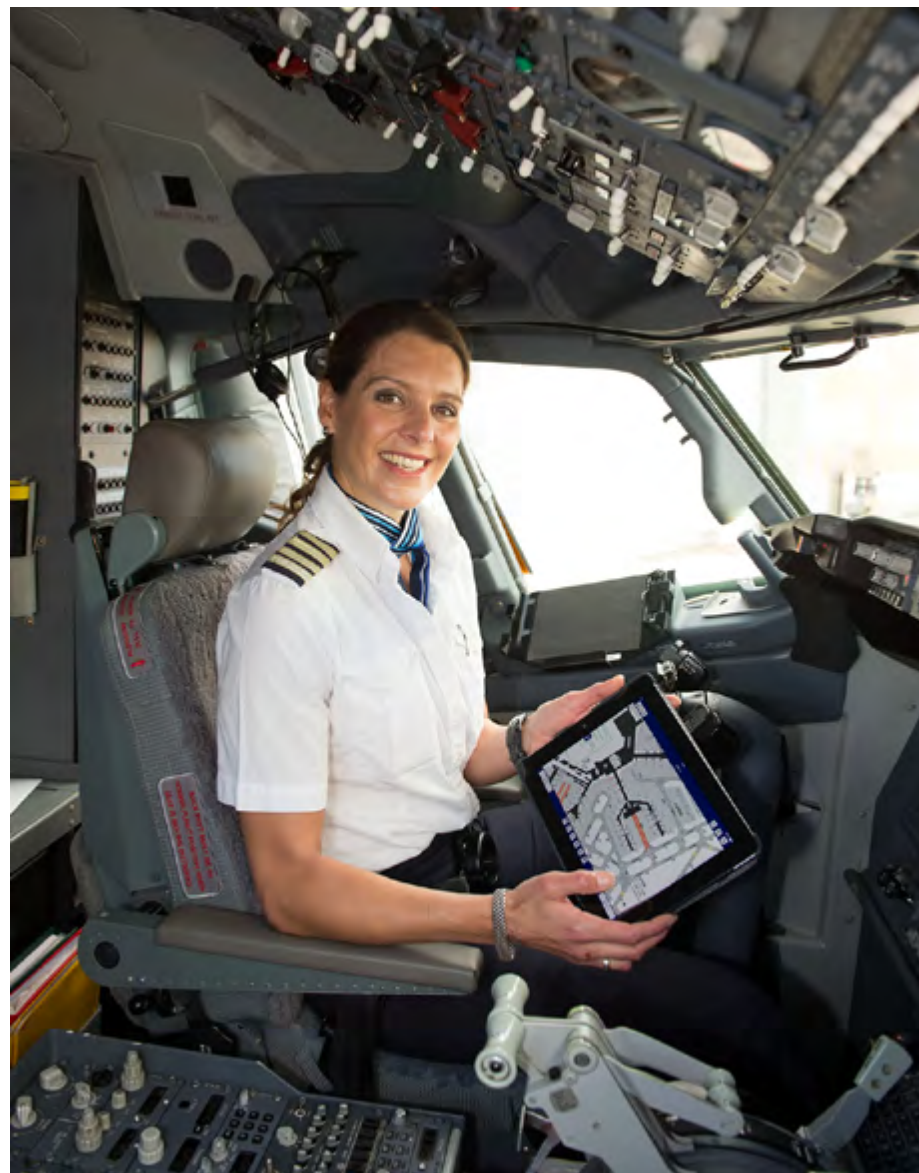
Naleving van deze code is een integraal onderdeel van de manier waarop KLM zaken doet. Dus maak je deze code eigen, bespreek de dilemma's, wees en werk transparant en spreek collega's aan op overtredingen van de code.

Met het oog op de toekomst zetten we 'Veranderen, meedoen, winnen' in. Want met de juiste verandering kunnen we winnen. Allereerst de harten van onze klanten. Daarnaast en daardoor van onze concurrenten.

Bijzondere klantbeleving is direct verbonden met ons bestaansrecht. En daarmee een verantwoordelijkheid voor iedere KLM-medewerker, ongeacht functie en locatie. Ons gedrag als organisatie, zoals beschreven in deze KLM Gedragscode ligt daaraan ten grondslag.

**Pieter Elbers**

President-directeur KLM



# Inleiding

## Wat is de KLM Gedragscode?

De KLM Gedragscode is een paraplu document waarin de basisuitgangspunten staan die alle medewerkers moeten naleven. De KLM Gedragscode is een levend document en wordt vernieuwd als dit nodig is. Waar van toepassing wordt verwezen naar onderliggende, meer gedetailleerde, regelingen. Als medewerker wordt er van je verwacht dat je je volgens deze uitgangspunten gedraagt.

## Voor wie geldt de KLM Gedragscode?

De KLM Gedragscode geldt voor iedereen die voor Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Martinair Holland N.V., Transavia Airlines CV, KLM Cityhopper B.V. en andere dochtermaatschappijen van Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM) werkt, al dan niet in dienst.

## Wat wordt er van KLM medewerkers verwacht?

Elke medewerker van KLM moet de KLM Gedragscode en de onderliggende regelingen kennen en zich daaraan houden. Soms bestaan er in de praktijk vragen waar geen eenduidig antwoord op te geven is. Als je onzeker bent over hoe je moet handelen, stel jezelf dan de volgende vragen:

- Begrijp ik de risico's en kan ik de gevolgen overzien?
- Is het legaal?
- Is het in overeenstemming met de KLM Gedragscode?
- Is het juist en rechtvaardig?
- Als dit bekend is, straalt dit dan goed af op mij en het bedrijf?
- Vind ik het niet bezwaarlijk als dit in het nieuws verschijnt?

Als het antwoord op deze vragen 'nee' is, kan je overleggen met je manager, de juridische afdeling, HR of de Legal & Business Ethics Compliance Director via [Compliance.Helpdesk@klm.com](mailto:Compliance.Helpdesk@klm.com).

Tegen medewerkers die zich niet aan de KLM Gedragscode houden, kunnen passende disciplinaire maatregelen genomen worden, zoals bepaald in de cao, inclusief, waar van toepassing, ontslag. Dit onder voorbehoud van mogelijk in te stellen civielrechtelijke en strafrechtelijke procedures. KLM neemt echter geen disciplinaire maatregelen tegen medewerkers voor hun handelingen, vergissingen of beslissingen, zolang deze vallen binnen wat er van hen verwacht mag worden op grond van hun training, kennis en ervaring. Opzettelijke overtredingen, destructieve handelingen en grove nalatigheid worden niet getolereerd.

Overtredingen en vermoedens van mogelijke overtredingen van de KLM Gedragscode en/of onderliggende regelingen moeten onmiddellijk worden gemeld (verwezen wordt naar de laatste paragraaf van de KLM Gedragscode: Melden overtredingen).

## Wat mag je van KLM verwachten?

KLM realiseert zich dat een medewerker van KLM, in- en extern, zich altijd veilig moet voelen als hij/zij zijn taak uitoefent. Een veilige werkomgeving is de basis voor persoonlijk welbevinden. Vertrouwen en rechtvaardigheid zijn bij KLM fundamentele kernwaarden voor de manier waarop we met onszelf, collega's en leidinggevenden omgaan. Dit betekent zaken bespreekbaar maken die de veiligheid, gezondheid en het welbevinden van jou of je collega's in gevaar brengen. Ook als uitval door ziekte, letsel of erger het risico is. Binnen KLM heet dit een Just Culture.

# Veiligheid

Veiligheid is een essentieel en integraal onderdeel van de werkzaamheden en complexe processen in de dagelijkse praktijk van veel collega's. Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van collega's, klanten, passagiers en toeleveranciers. Daarom moet iedereen zich aan de gedragsregels op de werkplek houden. Medewerkers spreken elkaar aan en helpen elkaar wanneer er sprake is van - mogelijke - onveilige situaties. Leidinggevenden hebben hierin een voorbeeldfunctie; zij communiceren duidelijk wat de beste werkwijze is en zorgen ervoor dat iedereen veilig kan werken. Iedere medewerker is ook zelf verantwoordelijk voor het creëren van een veilige werkomgeving en kan bijdragen aan oplossingen op het gebied van veiligheid. Niet hiërarchie maar ervaring en expertise is hierbij leidend, als ook een open bedrijfscultuur en alerte organisatie.

We laten ons hierbij leiden door de 5 Safety & Security principes:

- ✓ Werk veilig;
- ✓ Houd je aan de regels;
- ✓ Meld onveilige situaties;
- ✓ Help elkaar en spreek elkaar aan;
- ✓ Zorg dat je fit bent.

Op de **Safety portal** is de relevante informatie over het Integrated Safety Management System te vinden, de producten en diensten van de Integrated Safety Services Organisatie, de wijze waarop veiligheid geborgd en gemanaged wordt, de veiligheidsregels die voor alle medewerkers gelden, actuele



documenten & manuals, instructievideo's & procesbeschrijvingen en uitleg over en voorbeelden van Just Culture. Het melden van onveilige situaties kan ook op de portal, via Q-Pulse, het centrale (incident) meldsysteem.

# Zakelijke integriteit

## Naleving van de wet

Alle medewerkers van KLM moeten alle wet- en regelgeving die van toepassing is op hun activiteiten naleven.

## Eerlijke concurrentie

KLM opereert in concurrentie met anderen, ondersteunt het principe van vrijemarkteconomie en neemt haar eigen commerciële beslissingen. Van haar medewerkers verwacht KLM dat zij zich aan de mededingingsregels houden. Handelingen in strijd met het mededingingsrecht zijn dan ook ten strengste verboden. De **Air France-KLM Handleiding Mededingingsrecht** geeft nadere richtlijnen voor onder meer het omgaan met contacten tussen concurrenten (tevens binnen handelsorganisaties), uitwisseling van vertrouwelijke commerciële informatie, misbruik van machtspositie en taalgebruik.

## Export regelgeving en handelssancties

KLM houdt zich aan exportregelgeving en handelssancties. Dat doet ze door het toepassen van de restricties die gelden voor specifieke landen en zakenpartners. Voordat KLM zakelijke relaties aangaat of transacties uitvoert, worden de exportrestricties en handelssancties bekeken. Daarna wordt bepaald of de relatie/transactie is toegestaan of dat een exportvergunning vereist is van de relevante overheidsorganisaties.

## Corruptie en fraude

KLM doet zaken uitdrukkelijk op basis van loyaliteit, rechtvaardigheid, transparantie, eerlijkheid en integriteit en leeft overal ter wereld alle anti-corruptiewetgeving volledig na. KLM accepteert dan ook geen enkele vorm van corruptie of fraude van haar medewerkers, noch haar agenten, (joint venture) partners, adviseurs, distributeurs, leveranciers en anderen die namens KLM optreden of met wie zij zaken doet.

In de **Air France-KLM Handleiding Corruptiebestrijding** wordt de relevante regelgeving op het gebied van corruptiebestrijding geïntroduceerd en staat algemene achtergrondinformatie over corruptie. In de **Air France-KLM Regeling voor Geschenken en Gastvrijheid** staan specifieke regels, waaronder limietbedragen, en het (voorafgaande) goedkeuringsproces ten aanzien van geschenken en gastvrijheid. Daarnaast hanteert KLM een specifieke KLM Anti-Fraud Policy waaraan het **KLM Anti-Fraud Policy Statement** is ontleend. Op Air France-KLM niveau is de **Air France-KLM Procurement Code of Ethics** vastgesteld.

## Financiële verslaglegging

De financiële administratie van KLM dient nauwkeurig en met voldoende mate van gedetailleerdheid te worden bijgehouden, in overeenstemming met algemeen aanvaarde grondslagen van financiële verslaglegging. Medewerkers moeten hun medewerking verlenen aan de interne en externe auditors. Geen enkele medewerker mag deze auditors beïnvloeden, aanzetten tot bepaalde handelingen, manipuleren of misleiden.

De administratie en informatie mag niet gemanipuleerd worden om bedrijfsresultaten te veranderen of te vervalsen. Er mag geen opzettelijke onjuiste



voorstelling van zaken worden gegeven of onjuiste of onnauwkeurige gegevens worden verstrekt voor welk doel dan ook. Er wordt op geen enkele wijze afgeweken van een volledige en waarheidsgetrouwe verslaglegging met betrekking tot de financiële situatie van KLM.

Voor KLM-medewerkers met een financiële functie is een specifieke **Code of Ethics for the Finance Function** in het leven geroepen.

### Belangenverstrengeling

Medewerkers moeten situaties vermijden waardoor hun privébelangen en de belangen van KLM met elkaar in conflict kunnen komen. Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van strijdigheid van belangen door directe of indirecte betrokkenheid bij zakelijke activiteiten die concurreren met KLM of haar zakelijke relaties. Indien een medewerker vindt dat hier sprake van is, moet de medewerker dit bespreken met de direct leidinggevende. Als daar aanleiding voor is, dan moet de medewerker deze strijdigheid van belangen per e-mail rapporteren aan het Compliance Committee van KLM via [compliancecommittee@klm.com](mailto:compliancecommittee@klm.com).

### Geheimhouding

Alle informatie die belangrijk is voor de bedrijfsvoering moet beschermd worden tegen verlies, schending, onjuist gebruik en openbaarmaking. Medewerkers moeten tijdens hun dienstverband en daarna de niet openbare, bedrijfseigen informatie geheim houden. Deze informatie mag uitsluitend gebruikt worden om de zakelijke belangen van KLM te bevorderen. Gevallen waarin onthulling of een ander gebruik is toegestaan door KLM of wettelijk verplicht is, zijn daarvan uitgezonderd.

## Veilig omgaan met informatie

Het **KLM Voorschrift Veilig omgaan met informatie en systemen** bevat regels over belangrijke onderwerpen, zoals het classificeren en verwerken van informatie, het beveiligen van jouw computer en KLM-computersystemen, het voorkomen van het lekken van gevoelige informatie en een veilige en vertrouwelijke verwerking van bedrijfsinformatie.

Het voorschrift helpt je om een bijdrage te leveren aan het veilig houden van bedrijfsinformatie en -computers. Bovendien staan er regels in voor het privégebruik van IT-faciliteiten en het gebruik van social media. Het bevat ook informatie over beveiligingsmaatregelen en gegevensopslag.

## Bescherming van persoonsgegevens

KLM erkent het belang van de bescherming van persoonsgegevens. KLM respecteert de privacy van haar klanten, medewerkers, zakenrelaties en andere relevante personen en beschermt hun persoonsgegevens tegen misbruik. We verwerken persoonsgegevens van individuen uitsluitend in overeenstemming met de toepasselijke privacy regelgeving.

## Veilige, fatsoenlijke en stimulerende arbeidsomstandigheden

KLM biedt veilige, fatsoenlijke en stimulerende arbeidsomstandigheden. Ongewenst gedrag waaronder (seksuele) intimidatie, pesterijen, geweld en discriminatie wordt niet getolereerd. In dit kader wordt verwezen naar de **Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen**, die voorziet in de mogelijkheid om te rapporteren aan een vertrouwenspersoon en een klachtencommissie die speciaal voor dit doel zijn aangesteld.

## Bescherming en juist gebruik van eigendommen van KLM

Alle medewerkers moeten de eigendommen van KLM beschermen en zorgen voor een efficiënt gebruik ervan. Diefstal, slordigheid en verspilling schaden de reputatie en winstgevendheid van KLM. Eigendommen van KLM mogen uitsluitend worden gebruikt voor de bedrijfsdoeleinden van KLM. Ze mogen niet worden gebruikt voor persoonlijk voordeel.

## Bescherming en juist gebruik van intellectuele eigendommen van KLM

KLM besteedt veel tijd, energie en geld aan bescherming van haar intellectuele eigendommen zoals auteursrechten, handelsmerken, handelsgeheimen en octrooien. KLM wil onjuist gebruik daarvan en het onjuist gebruik van intellectuele eigendommen van anderen vermijden. KLM komt de wettelijke verplichtingen met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten, inclusief auteursrechtelijke wetten, na. Ze verlangt van haar medewerkers dat zij deze wetten respecteren, inclusief de toepassing van deze wetten in auteursrechtelijk beschermd(e) drukwerk, video, muziek, software en andere elektronische formats. Het is niet toegestaan zonder toestemming reproducties te maken van auteursrechtelijk beschermd werk.



# Maatschappelijke verantwoordelijkheid



Bij KLM's pioniersrol in de internationale luchtvaart hoort vanzelfsprekend maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het gaat KLM niet alleen om een gezonde en economische bedrijfsvoering, maar ook om een duurzame maatschappelijke bijdrage, thuis en ergens anders in de wereld, en de zorg voor het milieu. Samen met Air France voert KLM een ambitieus beleid. Gezamenlijk geven we een Duurzaamheidsrapport uit, dat digitaal beschikbaar is via het **KLM Takes Care Platform** onder verslagen en rapportages.

KLM's beleid sluit aan bij de universele principes die in 1999 zijn neergelegd in het UN Global Compact. Met de ondertekening van het UN Global Compact geeft KLM aan mensenrechten en arbeidsomstandigheden te respecteren, corruptie tegen te gaan en haar negatieve impact op het milieu te minimaliseren. Alle vormen van gedwongen arbeid en kinderarbeid worden afgewezen. Zie in dit kader ook het **Air France-KLM Corporate Responsibility Statement**.

KLM bevordert inzetbaarheid en mobiliteit van medewerkers door persoonlijke ontwikkeling en ontwikkeling van competenties. Een van de leidende beginse-  
len van KLM is dat zij ernaar streeft om de diversiteit te bevorderen en de maatschappelijke dialoog aan te gaan. Het recht op vrijheid van vereniging en het (vigerende) recht op collectieve onderhandelingen van medewerkers worden erkend. Dit wordt onder meer ondersteund door bijvoorbeeld de ondertekening van het **Air France-KLM Social Rights & Ethics Charter**.

KLM verlangt van haar leveranciers dat zij zich (ook) houden aan de UN Global Compact. Verwezen wordt naar het **Air France-KLM Sustainable Development Charter**.

# Melden overtredingen

Overtredingen en vermoedens van mogelijke overtredingen van de KLM Gedragscode en/of onderliggende regelingen moeten onmiddellijk worden gemeld.

De **Klokkenluidersregeling** beschrijft de procedure die de medewerker moet volgen voor het melden van (een vermoeden van) een misstand. De manier waarop de melding wordt behandeld staat ook in deze regeling. Tevens beschrijft de Klokkenluidersregeling de waarborgen ten aanzien van vertrouwelijkheid en de bescherming die de medewerker heeft onder de Klokkenluidersregeling. Naast deze regeling is er een flyer **10 vragen over de KLM Klokkenluidersregeling**. Hierin staat de belangrijkste informatie over de regeling.

KLM verwacht van medewerkers die misstanden vermoeden dat zij hierover eerst hun hiërarchisch leidinggevende informeren. Als de medewerker dit niet kan of wil, kan hij/zij terecht bij het KLM Compliance Committee via [compliancecommittee@klm.com](mailto:compliancecommittee@klm.com) of 020-(64) 9 2834. KLM staat represailles tegen een medewerker die in goed vertrouwen een (mogelijke) overtreding heeft gemeld, niet toe.

Versie: AMS/CC / 2019 / v.1.