Hoe wij werken

De bedrijfscode van KPN

Hoe wij werken 1
Over deze bedrijfscode 2
De drie kernwaarden van KPN 3
De KPN-bedrijfscode in de praktijk 4
De bedrijfscode en de deelcodes 10
Naleving van de KPN-bedrijfscode 11

Wat betekent de KPN-bedrijfscode voor de maatschappij?

- **Eenvoud.** KPN wil dat iedereen mee kan gaan in de technologische ontwikkelingen en de nieuwe telecommunicatiemogelijkheden die daaruit voortkomen. Daarom blinken onze producten uit in gebruiksgemak. Met als doel dat íedereen steeds makkelijker kan communiceren.
- **Persoonlijk.** Het ethisch, economisch en sociaal beleid van KPN is mensgericht. Dit blijkt onder meer uit de hoge eisen die KPN stelt ten aanzien van milieuvriendelijkheid en veiligheid. Maar ook onze dienstverlening en onze focus op gebruiksgemak zorgen ervoor dat niemand wordt uitgesloten van de vele mogelijkheden die telecommunicatie biedt.
- **Vertrouwen.** De samenleving mag rekenen op integriteit, maatschappelijke betrokkenheid en oog voor duurzaamheid in de dienstverlening van KPN. De maatschappij kan en mag op KPN rekenen bij rampen, maatschappelijke onrust en andere situaties waarin de kennis en kunde van KPN een relevante rol kan vervullen.

De maatschappij mag daarom van KPN verwachten

- dat aandacht voor het milieu in alle bedrijfsactiviteiten vanzelfsprekend is;
- dat de infrastructuur van KPN voldoet aan de hoge eisen ten aanzien van veiligheid en duurzame kwaliteit;
- dat KPN schadelijk, ongeoorloofd of onverantwoord gebruik van de infrastructuur zal tegengaan, binnen de grenzen die de wet stelt;
- dat KPN maatschappelijke betrokkenheid belangrijk vindt en een relevante bijdrage wil leveren aan maatschappelijke problemen. Speerpunten zijn onderwijs/jeugd en ouderen/zorg;
- dat KPN oog heeft voor de belangen van mensen met een beperking;
- dat KPN de dialoog aangaat met maatschappelijke groeperingen;
- dat KPN zich bewust is van ongewenste neveneffecten van telecommunicatie en er zoveel mogelijk aan doet om deze te voorkomen of te verminderen (spam/virussen, internetveiligheid voor kinderen, privacy).

*‘Vertrouwen?
Dat staat voor mij voor
het nakomen van afspraken.
Oftewel, doen wat je belooft’*

Wat betekent de KPN-bedrijfscode voor de concurrentie?

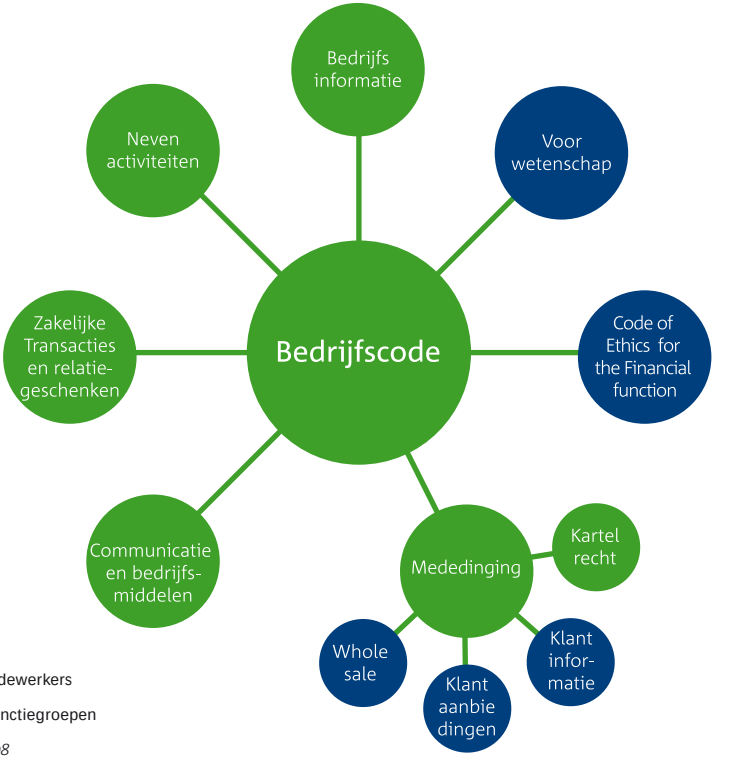
- **Eenvoud.** KPN streeft ernaar concurrenten tegemoet te treden op een wijze die overeenkomt met hun omvang en marktpositie. We vermijden het gebruik van onoirbare methodes en hanteren een open en duidelijke houding in de markt en ten opzichte van individuele marktpartijen.
- **Persoonlijk.** Veelkleurige concurrentie is in het belang van klanten en wordt daarom door KPN aangemoedigd. KPN wil leren van wat anderen doen. Ofschoon concurrenten zakelijke tegenstanders zijn, zien wij hen ook als vakgenoten. Daarom hanteren we geen vijandsbeelden en houden we ons aan persoonlijke waarden in krachtmetingen met concurrerende organisaties en individuen.
- **Vertrouwen.** De concurrent kan er op vertrouwen dat KPN onderscheid maakt tussen werkzaamheden die geheel in de concurrentiesfeer plaatsvinden en activiteiten waar nog sprake is van een zekere machtspositienog sprake is van een zekere machtspositie. We vertrouwen in onze eigen mogelijkheden om concurrentie eerlijk, open en oprecht aan te gaan.

Concurrenten kunnen daarom van KPN verwachten

- dat KPN zich zakelijk en eerlijk opstelt in de strijd om de klantengunst;
- dat KPN zich houdt aan regels van goed koopmanschap en fatsoenlijk ondernemerschap;
- dat de concurrentiestrijd plaatsvindt waar hij thuishoort: in de markt en met open vizier;
- dat KPN zijn marktgedrag zelfstandig bepaalt en niet in strijd handelt met regelgeving op het terrein van concurrentie (waaronder mededingings- en telecommunicatiewetgeving).

De bedrijfscode en de deelcodes

De bedrijfscode van KPN is een levend gedachtegoed. En dus nooit 'af'. Op de startpagina van Agora en www.kpn.com is de actuele versie van de bedrijfscode te vinden. Als (een deel van) de bedrijfscode wijzigt, wordt dit duidelijk zichtbaar gemeld op Agora en www.kpn.com.
Voor specifeke processen en gebieden is de bedrijfscode verder uitgewerkt in 'deelcodes'. De samenhang van de deelcodes is te zien in het onderstaand schema:



- voor alle KPN-medewerkers
- voor specifeke functiegroepen

Stand op 22 juli 2008

Naast de hierboven genoemde deelcodes zijn er drie gerelateerde richtlijnen en instructies:

- klokkenluidersprocedure: regeling voor KPN-medewerkers om (vermoedelijke) overtredingen van wet en/of KPN regels rechtstreeks (en anoniem) te melden aan het Audit Committee;
- protocol voor Integriteitsonderzoeken: richtlijn voor het onderzoek van mogelijke overtreding van KPNregels of wettelijke regels;
- fraude Policy KPN: richtlijn voor KPN-medewerkers om inzicht te geven in wat onder fraude wordt verstaan, waar (vermoedelijke) fraude kan worden gemeld en op welke wijze actie wordt ondernomen naar aanleiding van een fraudemelding.

De actuele deelcodes, richtlijnen en instructies zijn op de startpagina van Agora te vinden onder 'bedrijfscode'.

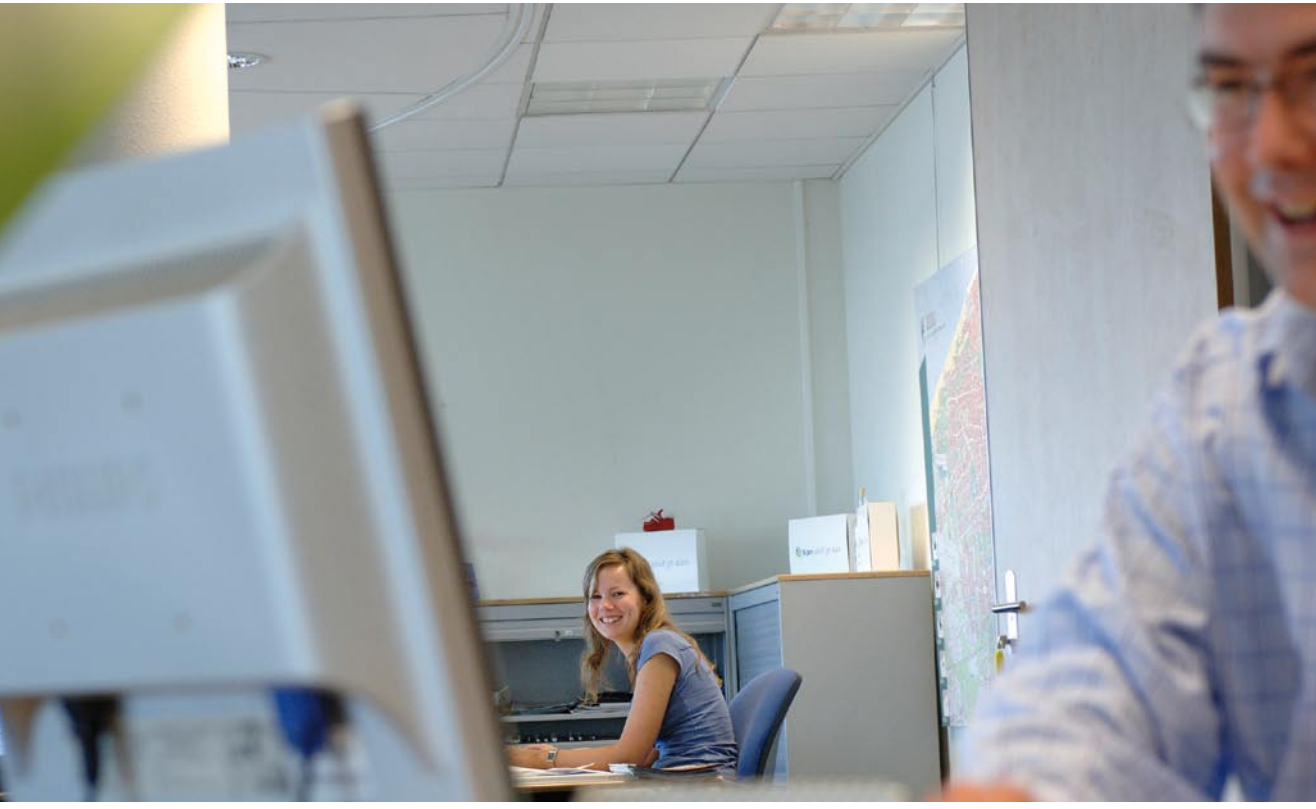
Naleving van de KPN-bedrijfscode

In de bedrijfscode zijn onze 'huisregels' vastgelegd. Werken bij KPN betekent dan ook dat alle medewerkers, van hoog tot laag, persoonlijk aanspreekbaar zijn op de wijze waarop deze code wordt vertaald in hun gedrag en werkveld. Leidinggevenden zorgen ervoor dat deze code bekend is bij hun medewerkers. Van de leidinggevenden wordt verwacht dat zij een klimaat scheppen waarin de code en naleving van de code normaal bespreekbaar is. Wie zich niet aan de bedrijfscode en de deelcodes houdt, riskeert een arbeidsrechtelijke disciplinaire maatregel waarbij ontslag niet wordt uitgesloten.

Binnen KPN kunnen medewerkers worden geconfronteerd met problemen, incidenten en vragen over de naleving van de code. Indien het niet mogelijk is deze problemen in de lijn en/of met de direct betrokkenen op te lossen, kunnen medewerkers terecht bij de KPN-Helpdesk Security & Integriteit (-). Ook kunnen zij, in het geval van (seksueel) intimiderend gedrag, zich direct wenden tot de vertrouwenspersoon binnen het eigen bedrijfsonderdeel. Een overzicht van de vertrouwenspersonen is op Agora te vinden in de ABC-index (trefwoord: 'vertrouwenspersonen').

In aparte deelcodes worden sommige elementen uit deze code vertaald in concrete richtlijnen en regels. De managementteams van de bedrijfsonderdelen en de Compliance Off cers van de deelcodes rapporteren over de implementatie en naleving van de deelcode. Op basis van deze rapportages voert de Raad van Bestuur periodiek een gesprek met de managementteams. KPN zal bovendien jaarlijks extern verslag doen van de mate waarin de code is ingebed.

'Zelfs in mijn technische werkomgeving stem ik alles wat ik doe af op de wensen van de klant.'



‘Wanneer ik mijn nichtje uitleg wat mijn werk inhoudt, houd ik er toch ook rekening mee dat zij niet alle interne proces- en productbenamingen kent. Haar vertel ik juist wat we bij KPN allemaal mogelijk maken. Wat de gebruiker er uiteindelijk aan heeft. En mee kan. En dat doe ik ook als ik met klanten praat.’

juli 2008