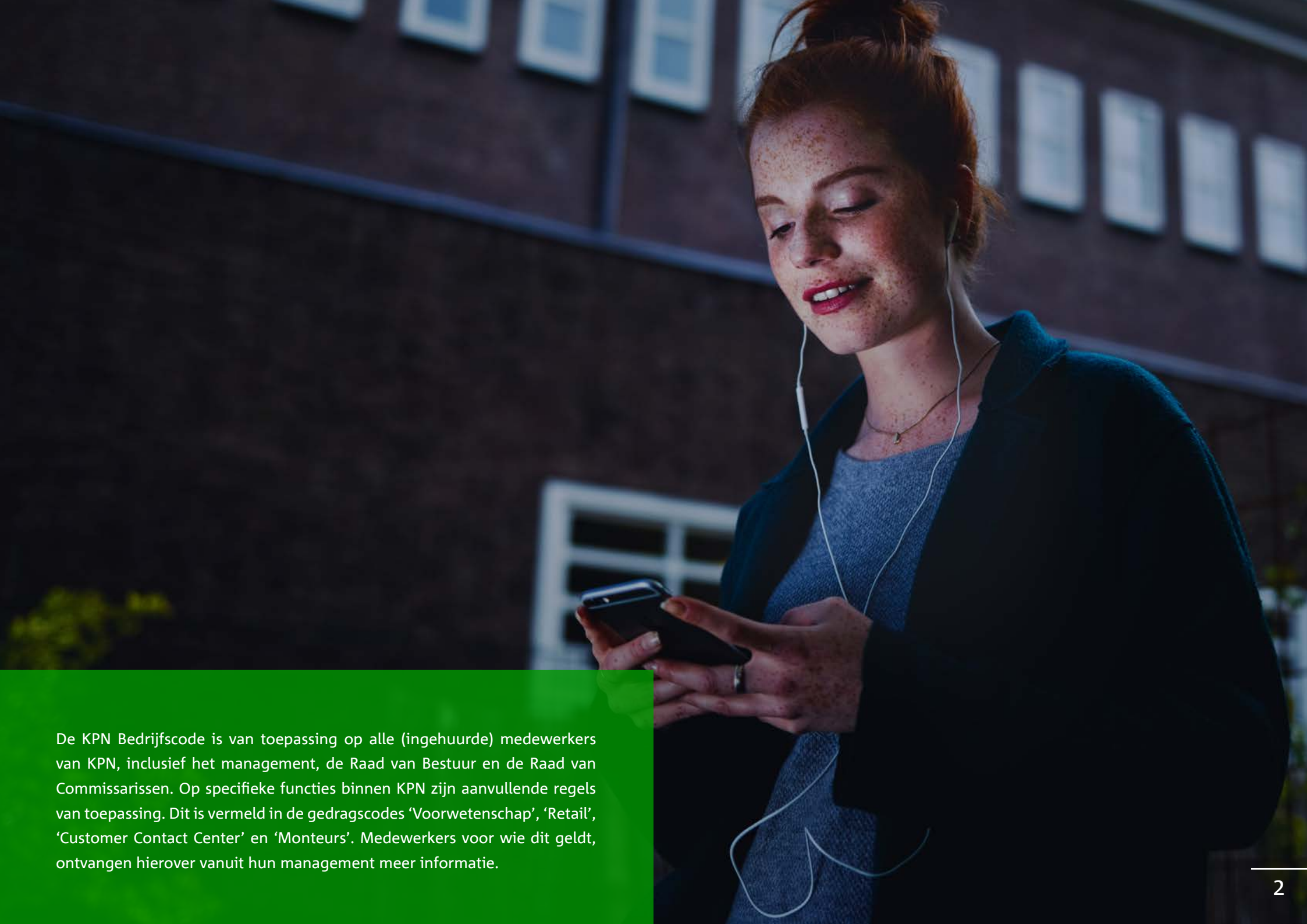




Zo werken wij.

KPN Bedrijfscade





De KPN Bedrijfscode is van toepassing op alle (ingehuurde) medewerkers van KPN, inclusief het management, de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Op specifieke functies binnen KPN zijn aanvullende regels van toepassing. Dit is vermeld in de gedragscodes 'Voorwetenschap', 'Retail', 'Customer Contact Center' en 'Monteurs'. Medewerkers voor wie dit geldt, ontvangen hierover vanuit hun management meer informatie.

Zo werken wij

Iedere dag verbinden we miljoenen mensen op een veilige manier en leveren we cruciale diensten aan diverse sectoren. Dat brengt een grote verantwoordelijkheid met zich mee. Daarom stellen we alles in het werk om het vertrouwen dat klanten in ons hebben, waar te maken. In de KPN Bedrijfscode lees je welke principes we hiervoor in acht nemen. Samen zorgen we dat we de beste dienstverlener worden.

Met de beste medewerkers en het beste netwerk bieden we onze klanten excellente diensten en producten die het leven en werk vrijer, leuker en makkelijker maken.

Bovendien willen we ons onderscheiden als groene dienstverlener en laten zien dat onze telecom- en ICT-diensten bijdragen aan een duurzame samenleving. Om deze doelstellingen te verwezenlijken, is het essentieel dat iedere medewerker de KPN Bedrijfscode kent. Dat we werken volgens de principes van deze bedrijfscode en bekend zijn met de wetten en regels die voor het uitvoeren van onze functie belangrijk zijn.

De KPN Bedrijfscode beschrijft hoe we op een open, integere en maatschappelijk verantwoorde manier (samen)werken en succesvol zijn. Ik ga ervan uit dat je weet hoe we omgaan met informatie, communicatie en middelen. Dat jij je ervan bewust bent hoe we ons opstellen tegenover elkaar, klanten, leveranciers en andere externe partijen. Ik vertrouw erop dat je de KPN Bedrijfscode begrijpt, hanteert en respecteert. En als je niet weet wat de juiste keuze is, ga je hierover met collega's in gesprek. Maak alles bespreekbaar.



Eelco Blok

Voorzitter Raad van Bestuur en CEO

Besef dat je altijd zelf verantwoordelijk bent voor je eigen functioneren en de persoonlijke bijdrage die je levert aan de reputatie van KPN. Alle medewerkers samen vormen het gezicht en geweten van ons bedrijf. Dat betekent niet dat we geen fouten mogen maken, maar wel dat we alles op alles zetten om ons werk eerlijk en zo goed mogelijk te doen.

Werken bij KPN betekent: in een prettige werkomgeving mooie uitdagingen aangaan en de best denkbare service bieden. Als we dát voor ogen houden en onze klanten altijd en overal centraal stellen, lukt het ons om de beste dienstverlener te zijn.

Eelco Blok

Voorzitter Raad van Bestuur en CEO

Onze missie en strategie

Missie

Wij geloven dat communicatietechnologie het leven verrijkt. Het is onze missie om veilige, betrouwbare en toekomstbestendige netwerken en diensten te leveren die mensen en organisaties in staat stellen om altijd en overal verbonden te zijn en zo waarde toe te voegen aan hun bestaan.

Strategie

We volgen een strategie die op drie pijlers is gebaseerd:

Vereenvoudigen – Groeien – Innoveren

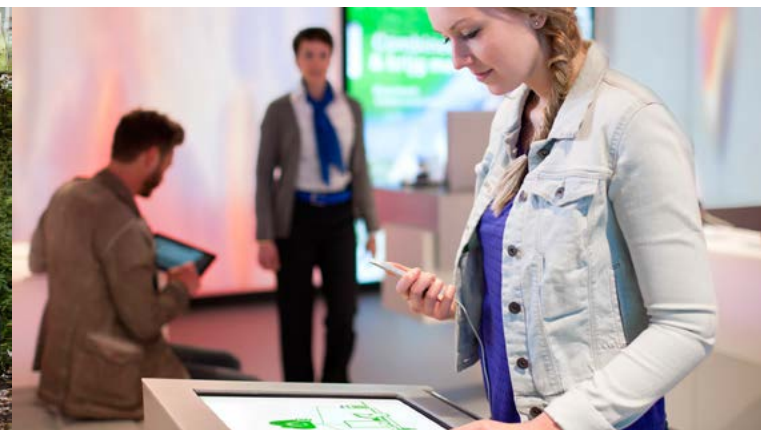
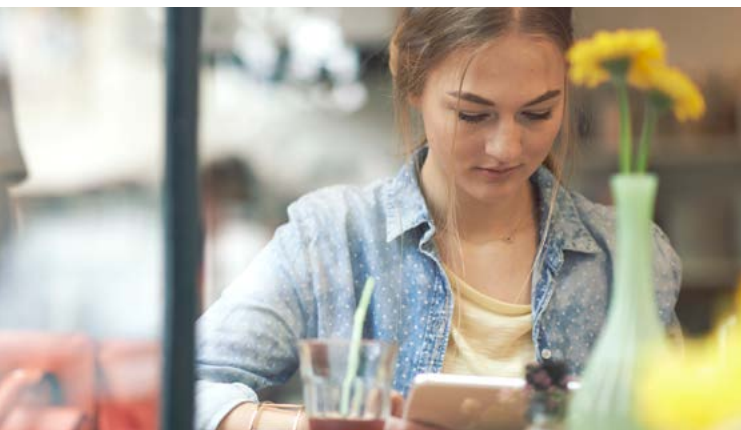
We voeren een verdere vereenvoudiging door, breiden de capaciteit van ons volledig geïntegreerde netwerk verder uit en groeien met ons dienstenaanbod. Daarnaast blijven we innoveren om nieuwe producten te ontwikkelen en onze klanten een nog betere klantervaring te kunnen bieden, of ze nu thuis zijn, onderweg, of op het werk. Met deze strategie maximaliseren we de waarde voor onze klanten, medewerkers, aandeelhouders en de samenleving en behouden we tegelijkertijd een solide financieel profiel.



Onze kerngedragingen

Met een helder gezamenlijk doel voor ogen, bereiken we meer, werken we met plezier samen en creëren we een inspirerend en vrij werkklimaat. Alleen dan ervaren wij, en daardoor ook onze klanten, een gevoel van vrijheid.

Alles wat we doen draait om onze klanten. We willen klanten een KPN ervaring geven die ze bijblijft en die ze delen met anderen. Eén ding is zeker: met de KPN klantbeleving kunnen we het verschil maken. Nu en in de toekomst.



Klant

Wij zijn KPN. Wat we zeggen en doen is van directe invloed op de ervaring en beleving van de klant. Op basis van ons gedrag vormt de klant zich een mening. Om de gewenste KPN klantbeleving waar te maken, is het belangrijk dat we met elkaar gedrag laten zien dat naar de gewenste klantbeleving leidt. Zo stemmen we samen ons gedrag af op wat we willen bereiken. We leven ons in, maken het makkelijk, lossen het samen op en overtreffen verwachtingen.

Samen

KPN collega's motiveren en stimuleren elkaar. Samen kunnen we een optimaal werkklimaat creëren. Wat we naar de klant uitstralen, willen we ook naar elkaar uitstralen. De klant merkt het direct als we effectief en positief met elkaar samenwerken. Samen zorgen we voor een goede werksfeer en maken we de gewenste klantbeleving waar!

Eenvoud

Onze manier van werken is eenvoudig. We houden het simpel. Onze diensten en producten zijn technologische hoogstandjes, met een hoge gebruiksvriendelijkheid die voor elke leeftijd te begrijpen is. En is er toch onduidelijkheid over onze dienstverlening, dan helpen we de klant graag.

Nederland kan op ons rekenen. Wij zijn er. Waar en wanneer dan ook.

Zo gaan we om met elkaar

We werken respectvol samen en spreken elkaar aan op (on)gewenst gedrag

We nemen verantwoordelijkheid voor ons eigen functioneren en de reputatie van KPN

KPN staat ervoor een werkgever te zijn waar mensen met plezier en voldoening werken. Hier zijn we met elkaar verantwoordelijk voor. We promoten diversiteit en creëren een veilige werkomgeving met onderling vertrouwen en respect. Een omgeving waarin iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de prestaties en reputatie van ons bedrijf. We spreken elkaar van hoog tot laag aan op (on)gewenst gedrag. We houden rekening met elkaars kwetsbaarheden en stellen ons flexibel op. We beschermen elkaar tegen ongewenste omgangsvormen, zoals agressie en geweld, (seksuele) intimidatie en discriminatie. Van managers verwachten we dat zij proactief bijdragen aan en sturen op een integere cultuur waarin zaken in een open sfeer bespreekbaar zijn.

We werken bij KPN zoveel mogelijk volgens het principe van Het Nieuwe Leven & Werken. Een moderne, flexibele manier van werken waarin het mogelijk is om keuzes te maken over de eigen dagindeling. Het biedt de vrijheid en het



vertrouwen om zelf (in overleg met de direct leidinggevende en het team) te kunnen bepalen wanneer, waar en hoe we willen werken. Samen zijn we er verantwoordelijk voor om Het Nieuwe Leven en Werken succesvol te maken, in het belang van onszelf en van KPN.

We voeren geen nevenbezigheden uit die in strijd zijn met belangen van KPN. We zorgen dat de bezigheden qua inhoud en belasting passen in de werkrelatie met KPN en bij onze persoonlijke omstandigheden. We voorkomen iedere schijn en vorm van belangenverstrengeling. Medewerkers bespreken nevenbezigheden met hun direct leidinggevende en registreren deze in MijnHR, zodat de leidinggevende formeel goedkeuring kan verlenen. Inkomsten uit nevenbezigheden die voortvloeien uit werkzaamheden vanuit KPN worden afgedragen.

[Link naar deelcode 1: Zo gaan we om met elkaar](#) ➤

Zo gaan we om met externe partijen

We zorgen dat zakelijke beslissingen zuiver genomen kunnen worden

We concurreren eerlijk en maken geen misbruik van onze positie in de markt

We gaan bewust om met het aannemen en aanbieden van relatiegeschenken en uitnodigingen. We ontvangen en geven geen geschenken en uitnodigingen die een tegenprestatie (kunnen) verlangen. We bespreken alle ontvangen, aangeboden en geweigerde geschenken en uitnodigingen met onze direct leidinggevende, zodat er geen enkele twijfel kan ontstaan over de zuiverheid van genomen beslissingen. We nemen of bieden nooit iets aan dat meer waarde vertegenwoordigt dan 100 euro. Mocht het voor de uitoefening van de functie essentieel zijn om van dit bedrag af te wijken, dan is hiervoor specifieke goedkeuring nodig. De gemaakte afwegingen en getrokken conclusies leggen we samen met de direct leidinggevende vast.

We zorgen dat we een externe partij niet in verlegenheid brengen door het aanbieden van geschenken of uitnodigingen. We gaan altijd vooraf na of ons aanbod niet in strijd is met de belangen of met de gedragscode van de ontvanger.



We werken alleen samen met partijen die binnen KPN als preferred supplier zijn aangemerkt.

We zijn op de hoogte van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van concurrentie en houden ons daaraan. Het mededingingsrecht is bedoeld om concurrentie te bevorderen en de markt van vraag en aanbod zo goed mogelijk te laten werken. Het verbiedt kartelvorming, bestraft misbruik van machtsposities en controleert vooraf het samengaan van bedrijven. Bij klantaanbiedingen, kortingen en offertes gaan we telkens na of KPN op die markt een economische machtspositie heeft en wat dit betekent voor ons mogelijke handelen. Als het relevant is voor de uitoefening van onze functie, zorgen we dat we op de hoogte zijn van de markten waarop KPN als partij met 'aanmerkelijke marktmacht' aangewezen is en wat dit vanuit de Telecommunicatiewet voor ons mogelijke handelen betekent.

[Link naar deelcode 2: Zo gaan we om met externe partijen](#) ➤

Zo gaan we om met informatie, communicatie en bedrijfsmiddelen

We beschermen bedrijfs- en privacygevoelige informatie

We gaan zorgvuldig om met communicatie en onze bedrijfsmiddelen

We creëren en verstrekken feitelijke, volledige en begrijpelijke informatie, zowel aan collega's als externe partijen. We zijn er zelf verantwoordelijk voor dat de administratie van KPN betrouwbaar en nauwkeurig is. We zijn transparant over activiteiten, performance en de (financiële) situatie.

We zorgen ervoor dat vertrouwelijke en geheime informatie – op papier, elektronisch of mondeling – niet voor onbevoegden beschikbaar is. Privacygevoelige informatie wordt alleen gebruikt voor wettelijk toegestane doeleinden. Met financiële en koersgevoelige informatie gaan we zorgvuldig om en we handelen niet met voorkennis. We bergen gegevens goed op en bewaren ze niet langer dan noodzakelijk is. Vernietiging gebeurt grondig en volledig.



Alle bedrijfsmiddelen die KPN aan ons ter beschikking stelt, mogen we alleen zelf gebruiken en blijven eigendom van KPN. Ze worden verstrekt voor zakelijke doeleinden en zo gebruiken we ze ook. We gaan zorgvuldig om met de bedrijfsmiddelen en beschermen ze zo goed mogelijk tegen misbruik, diefstal en schade.

We communiceren respectvol en zijn ons ervan bewust dat berichten op internet, social media en forums effect kunnen hebben op de reputatie van KPN. Het verstrekken van bedrijfsinformatie aan de media en het beantwoorden van vragen is voorbehouden aan de Raad van Bestuur en de woordvoerders van de afdeling Mediarelaties. We verwijzen media altijd naar de afdeling Mediarelaties.

[Link naar deelcode 3: Zo gaan we om met informatie, communicatie en bedrijfsmiddelen](#) ➔

Zo gaan we om met de maatschappij

We helpen de maatschappij door mensen te verbinden

We gaan verantwoord om met mensen, middelen en milieu

We verbinden elke dag miljoenen mensen op een veilige manier en leveren cruciale diensten aan diverse sectoren. Onze telecom- en ICT-diensten geven mensen vrijheid en dragen bij aan een leuker, makkelijker leven. Wij maken veranderingen op het gebied van onder meer zorg, wonen en werken mogelijk. We voegen waarde toe aan de maatschappij door onze klimaatneutrale bedrijfsvoering. We beperken onze negatieve impact op de omgeving zoveel mogelijk door producten te recyclen, afvalstromen te minimaliseren en zuinig te zijn met natuurlijke bronnen.

We krijgen de kans om invulling te geven aan onze persoonlijke, zakelijke en maatschappelijke ambities. KPN investeert in de toekomst van alle medewerkers door het belang van talentontwikkeling en van fysieke en mentale fitheid te benadrukken. Gezondheid, vitaliteit en plezier in het werk dragen eraan bij dat KPN'ers een goede positie op de arbeidsmarkt hebben. Zo kunnen we zelf de verantwoordelijkheid nemen voor ons eigen welzijn, welvaart en welbevinden.



We houden ons aan internationaal geldende richtlijnen met betrekking tot mensenrechten en opereren binnen de grenzen van de conventie van internationale arbeidersrechten. Consumentenveiligheid staat voorop. Wij houden ons, naast internationale wetgeving, altijd aan lokale wet- en regelgeving in de landen waar wij zaken doen. Dit verwachten wij ook van onze leveranciers. Waar nodig werken we met hen samen om tot verbeteringen te komen.

We besturen het bedrijf in overeenstemming met geaccepteerde standaarden van Corporate Governance. Aan aandeelhouders, toezichthouders en andere belanghebbenden geven we transparante, tijdige en betrouwbare informatie over onze activiteiten, het bestuur, de financiële situatie en prestaties.

[Link naar deelcode 4: Zo gaan we om met de maatschappij](#) ➤

Informatie, advies en meldingen

We spreken elkaar ongeacht functie of positie aan op het naleven van de KPN Bedrijfscode en deelcodes. Je bent er als medewerker zelf verantwoordelijk voor dat je de codes kent en naleeft. Managers sturen op de naleving daarvan en zorgen voor een open sfeer waarin zaken bespreekbaar zijn. Kom je er samen met een collega niet uit, schakel dan je manager in, praat erover met de HR-consultant of met een vertrouwenspersoon.

Heb je vragen over een code, zit je met een dilemma of kom je er met je manager niet uit? Neem dan contact op met de KPN Helpdesk Security, Compliance en Integriteit. Je kunt ook anoniem [een melding doen](#) via de SpeakUp Line.

De gedragsregels van de KPN Bedrijfscode en deelcodes zijn niet vrijblijvend. Op overtredingen volgen disciplinaire maatregelen zoals vermeld in de KPN cao, uiteenlopend van een waarschuwing tot ontslag.

Informatie, advies en meldingen

1. Bij jouw directe manager
2. Via de KPN Helpdesk Security, Compliance & Integriteit: [0800 - 40 40 442](tel:0800-4040442) of securityhelpdesk@kpn.com
3. Via een [KPN Vertrouwenspersoon](#)
4. Anoniem, via de KPN SpeakUp Line: [0800 - 02 22 931](tel:0800-0222931) (inlogcode 57660)



De KPN Bedrijfscode in acht principes



Elkaar

We werken respectvol samen en spreken elkaar aan op (on)gewenst gedrag

We nemen verantwoordelijkheid voor ons eigen functioneren en de reputatie van KPN



Externe partijen

We zorgen dat zakelijke beslissingen zuiver genomen kunnen worden

We concurreren eerlijk en maken geen misbruik van onze positie in de markt



Informatie, communicatie en bedrijfsmiddelen

We beschermen bedrijfs- en privacygevoelige informatie

We gaan zorgvuldig om met communicatie en onze bedrijfsmiddelen



De maatschappij

We helpen de maatschappij door mensen te verbinden

We gaan verantwoord om met mensen, middelen en milieu