



KPN

Gedragscode

De KPN manier van doen

Inhoud

Samen zijn we KPN	3
Hoe lees en gebruik je onze Gedragscode?	4

De KPN manier van doen

Waar doen we het voor?	7
Voor wie geldt onze Gedragscode?	7
Wat betekent het voor jou?	8
Hulp bij het nemen van goede beslissingen	10

Zo gaan we met elkaar om

Een divers, inclusief en gelijkwaardig KPN	12
Voel je veilig op je werk	14
Veilig en gezond werken	16

Hoe we zakendoen

Cadeaus en uitnodigingen	19
Belangenverstrengeling en nevenbezigheden	24
Eerlijk concurreren	26
Samenwerken met onze leveranciers	31
Fraude	34

Omgaan met eigendommen en informatie van KPN

Persoonsgegevens beschermen	36
Verantwoord omgaan met toegang en bedrijfsmiddelen	38
Verantwoord omgaan met digitale veiligheid	40
Verantwoord omgaan met data	42
Verantwoord gebruikmaken van AI	44
Betrouwbare administratie en verslaglegging	47

Communicatie en maatschappij

Intern en extern communiceren op de KPN manier	50
ESG: #BeterInternet	52
Mensenrechten	54

Spreek je uit!

Bij zorgen. Behoefte aan advies. Of als je een melding wil doen	56
Privacy en jouw positie na een melding	58

Samen zijn we KPN

Beste collega,

Bij KPN zetten we alles op alles om iedereen in Nederland te verbinden met een duurzame toekomst. Daarom maken we ons netwerk iedere dag beter. Veiliger. Socialer. Groener.

Dat doen we vanuit onze kernwaarden: Vertrouwen, Lef en Groei. We hebben alle aandacht voor onze klant. Denken en doen groot. En werken samen om samen te winnen. Zodat iedereen in Nederland verbonden blijft.

Dat doel zie je terug in onze manier van doen. Zo willen we iedere dag het juiste doen. Onszelf verbeteren. En positieve impact hebben op de maatschappij. We willen altijd winnen. Maar alleen op de juiste manier. Door het goede te doen. Zelfs als dat betekent dat we zakelijke kansen laten schieten.

In deze Gedragscode lees je hoe jij daaraan bijdraagt. En wat we van jou verwachten. Dat zit 'm ook in hoe we met elkaar omgaan. Hoe we elkaar vooruithelpen. Ons uitspreken als dat nodig is. En vooral hoe we dit samen doen. Want samen zijn we KPN. Dat is altijd groter dan je eigen team en je eigen belang. Samen pakken we onze verantwoordelijkheid en houden we ons aan de Gedragscode. En doen we steeds weer het goede. Voor elkaar, onze klanten, aandeelhouders en de maatschappij.

Dat is de KPN manier van doen.

KPN Raad van Bestuur

Joost Farwerck, Chris Figee, Marieke Snoep, Chantal Vergouw, Wouter Stammeijer en Hilde Garssen



Hoe lees en gebruik je onze Gedragscode?

Onze Gedragscode is een gids voor je gedrag als KPN'er. Hier vind je onze regels en wat we van je verwachten in dagelijkse situaties. We leggen uit wat gepast gedrag is en wat niet. En hoe je de juiste beslissingen neemt. Alle KPN'ers horen onze Gedragscode te kennen. En zich ernaar te gedragen. Want samen zijn we KPN.

Gedragscode, cultuur, kernwaarden en purpose

Waar plaats je onze Gedragscode? Waar valt-ie in het rijtje van onze cultuur, kernwaarden en purpose? Dat leggen we uit:

We zetten alles op alles om iedereen in Nederland te verbinden met een duurzame toekomst. Dat is onze **purpose**. Het hoogste doel dat we samen nastreven.

Dat doen we vanuit onze 3 **kernwaarden**. Vertrouwen, Lef en Groei. Dat is de rode, of eigenlijk de groene draad door alles wat we doen. Waar we ons door laten leiden.

Die kernwaarden hebben we vertaald naar motto's. Die vormen de basis van onze **cultuur**. Ze beschrijven in grote lijnen hoe we met elkaar omgaan. Hoe we handelen.



En wat daarbij voor ons belangrijk is:

Alle aandacht voor onze klant: we gaan verder dan meedenken: we denken vooruit. **Groot denken en doen:** we zeggen ‘ja’ tegen dingen die spannend zijn. **Samenwerken is samen winnen:** we spreken aan, spreken uit en spreken af.

Kernwaarden en motto's zijn belangrijk, maar vertellen niet wat er in dagelijkse situaties precies van je verwacht wordt. Daarvoor hebben we onze **Gedragscode**. Een hulpmiddel voor je gedrag. In situaties waar er regels zijn, maar ook als die er (nog) niet zijn. De Gedragscode helpt je de juiste beslissing te nemen. Het goede te doen. Dat is **de KPN manier van doen**.

Wat kan je waar vinden?

De KPN manier van doen

Waarom we deze Gedragscode hebben. Voor wie die geldt. En wat we van je verwachten. Lastige situatie? De beslishulp helpt je verder.



Onze regels en afspraken voor elk thema

De belangrijkste regels en gedragsnormen bij KPN, in 4 thema's: 'Zo gaan we met elkaar om', 'Hoe we zaken doen', 'Omgaan met eigendommen en informatie van KPN' en 'Communicatie en maatschappij'. En handige links naar meer informatie.



Spreek je uit!

Wat je kan doen bij zorgen, behoefte aan advies, of als je een melding wil doen. En hoe het zit met je privacy en je positie na een melding.





**De KPN manier
van doen**

We gaan verder dan alleen het volgen van de regels. De KPN manier van doen is steeds de juiste afweging maken. Goed met elkaar en onze spullen omgaan. Verantwoordelijkheid nemen. Het goede doen, ook in lastige situaties. En vooral: dat samen doen.

Waar doen we het voor?

Samen zijn we KPN. We werken hard om Nederland te verbinden aan een duurzame toekomst. En het beste in elkaar naar boven te halen. Dat doen we binnen teams, afdelingen en segmenten, maar ook daar overheen en dwars doorheen.

Daar waar mensen samenwerken helpen regels en afspraken. Over hoe je met elkaar omgaat. Je de juiste keuze maakt. Ook als er voor een bepaalde situatie geen regels zijn. Zo beschermen we elkaar en anderen. Maken we onze samenwerking prettiger. En maken we met ons werk nog meer impact. Voor iedereen: van klant tot collega.

Voor wie geldt onze Gedragscode?

Werk je voor KPN? Dan geldt de Gedragscode voor jou. Het maakt niet uit welke functie je hebt. Ook als je voor een dochteronderneming werkt, of voor een bedrijf waarin KPN een meerderheid heeft van de aandelen. Het gaat dus om alle medewerkers van KPN.

Ben je uitzendkracht, zzp'er, gedetacheerd, stagiair of werk je voor ons op contractbasis? Dan geldt de Gedragscode ook voor jou. We stellen onze Gedragscode ook beschikbaar op onze website voor iedereen met wie we samenwerken: aannemers, adviseurs en leveranciers. Zo is iedereen op de hoogte van de KPN manier van doen.

We verwachten dat iedereen die voor KPN werkt onze Gedragscode in het dagelijks werk als gids gebruikt. En zich aan de regels houdt. Overtredingen kunnen leiden tot maatregelen. Wat dat precies betekent lees je in de KPN CAO en op [TeamKPN](#).





Extra gedragscodes voor bepaalde functies

Voor bepaalde collega's bestaan extra gedragscodes. Denk aan de gedragscodes 'voorwetenschap', 'monteurs' en 'retail'.

In het Business Control Framework (BCF) vind je de belangrijkste bevoegdheden en verantwoordelijkheden van Corporate Center-afdelingen. En van sommige functies binnen de segmenten. Ook vind je hier richtlijnen van deze afdelingen, die voor heel KPN gelden. Dit geldt meestal alleen in specifieke situaties, of voor een kleine groep mensen. Daarom vind je dit niet terug in de Gedragscode.

Wat betekent het voor jou?

In veel werksituaties zijn de regels duidelijk. Door wet- en regelgeving, onze kernwaarden en werkinstructies. Toch gaat de KPN manier van doen verder dan dat. Zeker in situaties waarvoor er geen regels zijn.

Als KPN'er kijk je kritisch naar dat wat je doet. Weeg je steeds belangen af. Is het commercieel interessant? Is dit het beste voor de maatschappij? Willen we het op deze manier doen? En past het bij onze purpose, strategie, kernwaarden en cultuur? Door onszelf die vragen te stellen checken we of het bij ons past. Op die manier doen en maken we dingen die passen bij KPN. En die van waarde zijn. Voor onze klanten, collega's, aandeelhouders en de rest van Nederland.

Alle regels en afspraken over ons gedrag vormen samen onze Gedragscode: de KPN manier van doen. Aangevuld met tips, onze verwachtingen en een beslishulp voor als je in een situatie zelf de juiste afweging moet maken. Per onderwerp vind je links naar meer informatie. En contactgegevens van mensen die voor je klaar staan als je er zelf niet uitkomt. Zodat jij altijd het goede kan doen.

Concreet verwachten we van jou dat je:

- **Onze Gedragscode volgt**

En dat je nadenkt over hoe jij de KPN manier van doen kan toepassen in concrete situaties op je werk.

- **Samenwerkt**

Want we doen en kunnen het niet alleen. Vraag hulp. Maak gebruik van de kennis en vaardigheden van je collega's. En help op jouw beurt een ander. Zo nemen we betere beslissingen en bereiken we betere resultaten.

- **Verplichte trainingen op tijd doet**

Zodat je altijd up-to-date bent over hoe we samenwerken binnen KPN.

- **Je uitspreekt**

Soms worden regels overschreden. Zie je iets gebeuren wat niet oké is? Spreek je uit! Zo helpen we dit samen in de toekomst voorkomen.

En als manager heb je natuurlijk extra verantwoordelijkheden

- **Geef het goede voorbeeld**

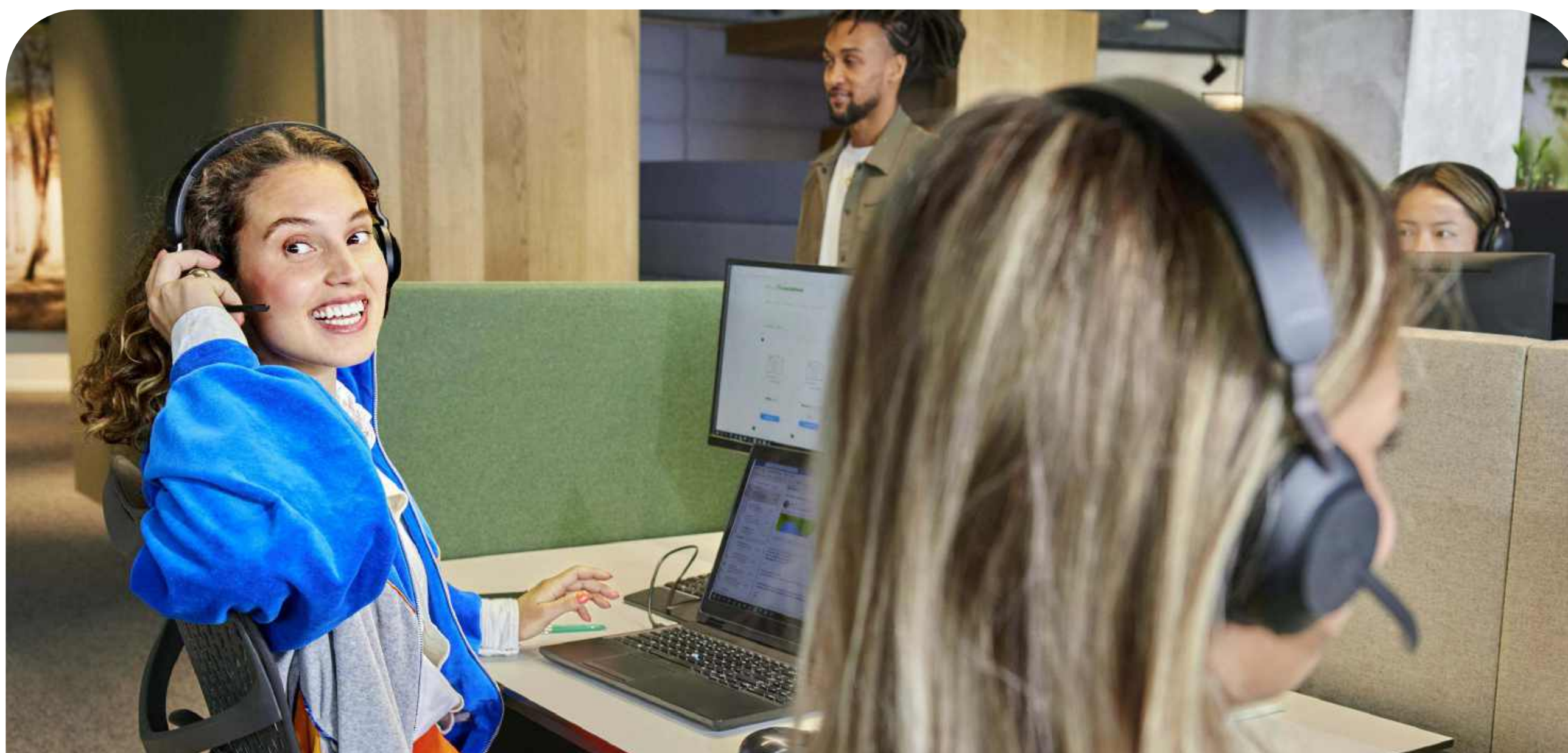
In woorden en daden laat je zien wat de KPN manier van doen is. Daarmee inspireer je anderen.

- **Bouw aan de juiste cultuur**

Je bent duidelijk over onze Gedragscode. En weet wat de KPN manier van doen voor jou en je team betekent. Je ziet erop toe dat iedereen de trainingen op tijd volgt en creëert een fijne sfeer. Waarin iedereen zichzelf kan zijn én zich durft uit te spreken.

- **Luister en bied steun**

Je bent er om advies en hulp te bieden. En om een luisterend oor te zijn als dat nodig is. Je maakt moeilijke situaties bespreekbaar. Doet iemand een melding bij je? Dan zet je die op de juiste manier door. En behandel je die vertrouwelijk. Sta je voor een lastige beslissing? Onze beslischulp helpt je verder.



Hulp bij het nemen van goede beslissingen

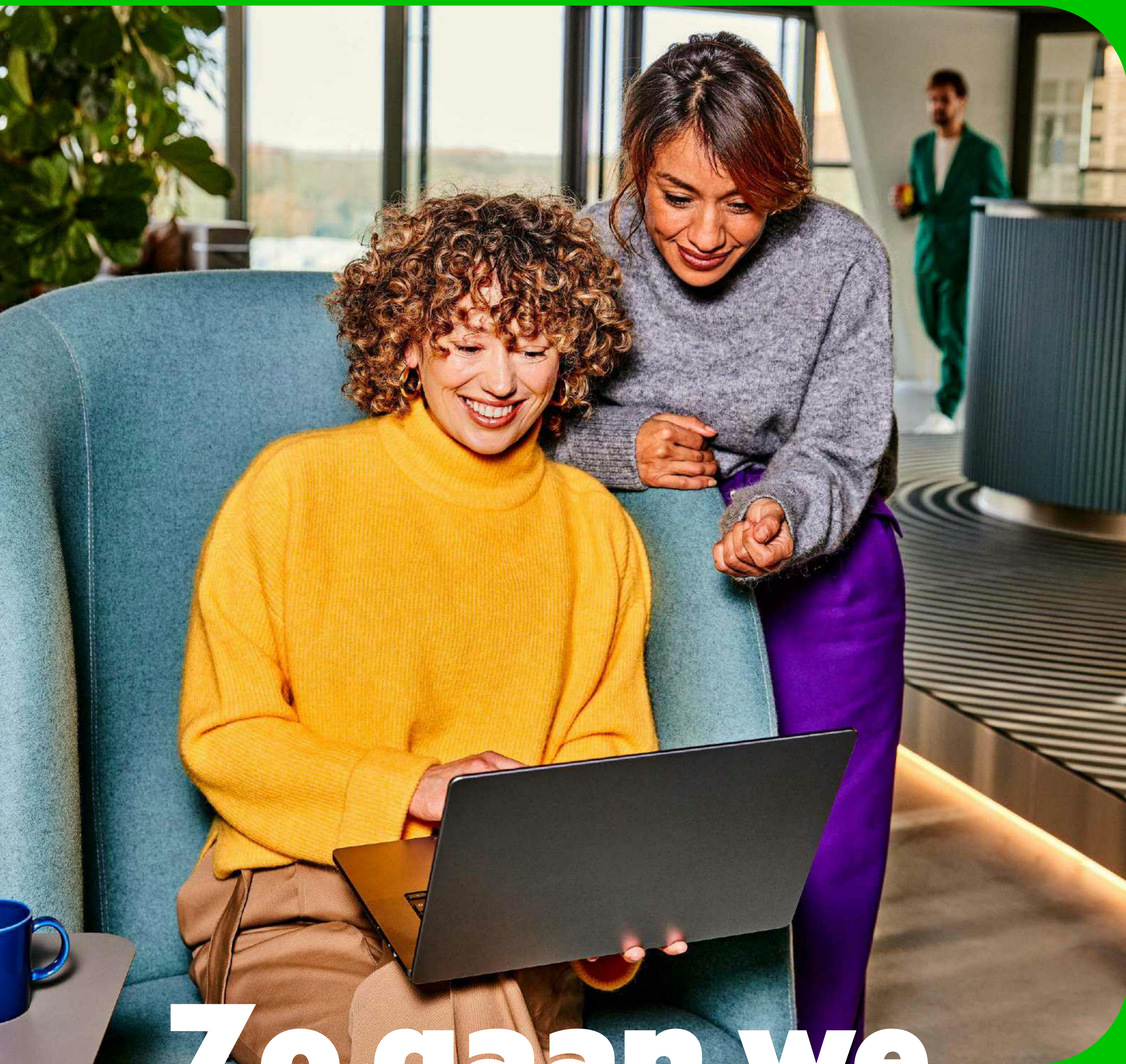
In sommige situaties kan het lastig zijn om de juiste beslissing te nemen. Gebruik dan deze beslishulp. Zie het als een kompas. Een route die je helpt zorgvuldig na te denken. En om goed onderbouwde beslissingen te nemen in een nieuwe of onverwachte situatie. Zodat je het goede kan doen. Op de KPN manier.

Samen zijn we KPN. Dat is altijd groter dan je eigen team en je eigen belang. We hebben elkaars expertise nodig. Dus zoeken we altijd de samenwerking op. Ook, en juist, bij het nemen van moeilijke beslissingen.



Nee/Twijfel

Twijfel je bij 1 of meer vragen of geef je 'nee' als antwoord? Dan kan je geen weloverwogen beslissing nemen. En dat kan schade opleveren voor KPN, jou of anderen.



**Zo gaan we
met elkaar om**

Een divers, inclusief en gelijkwaardig KPN

Waar doen we het voor?

**Bij KPN willen we dat iedereen zich welkom voelt.
Je kan hier jezelf zijn.**

Een inclusieve, gelijkwaardige en veilige werkomgeving is voor ons de basis. Samen werken we daar iedere dag aan. We geloven in de kracht van diversiteit. In het koesteren van onze unieke verschillen en in het focussen op wat ons verbindt. We geven ruimte aan anders denken en doen. Want dat leidt tot meer innovatie en creativiteit. Maakt ons werk leuker. En zorgt ervoor dat we allemaal onszelf kunnen zijn.



Dit doet KPN

- We ontwikkelen beleid en doelstellingen om diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid binnen onze teams te beschermen en te stimuleren.
- We maakten diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid een belangrijk onderdeel van ons HR-beleid en de KPN CAO.
- We maken alle collega's bewust van onbewuste vooroordelen en bieden kennis over diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid.
- We vieren feestdagen en staan stil bij belangrijke momenten zoals Internationale Vrouwendag, Pride, ramadan en Diversity Day.
- We investeren in interne en externe diversiteitsnetwerken, om iedereen met elkaar te verbinden.
- We maken KPN als werkgever en onze producten en diensten toegankelijk voor iedereen, ook voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of beperking.

En zo draag jij bij

- Je behandelt collega's met respect, ongeacht hun achtergrond.
- Je waardeert de inbreng van iedereen: met andere achtergronden, ervaringen en perspectieven.
- Je helpt bij het creëren van een omgeving waarin iedereen meetelt.
- Je leert over je eigen onbewuste vooroordelen en hoe die doorwerken in je manier van samenwerken.



Voel je veilig op je werk

Waar doen we het voor?

Bij KPN willen we dat iedereen zich welkom, veilig en gewaardeerd voelt.

Een sociaal veilige sfeer is onze basis en norm. We gaan op een respectvolle manier met elkaar om. Ongewenst gedrag? Spreek je uit! Dat nemen we uiterst serieus. Zo zorgen we samen voor meer werkgeluk en minder werkstress.



Dit doet KPN

- We accepteren geen (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld.
- We geven voorlichting en trainingen over een veilig werkklimaat en maken alle collega's bewust van de gevolgen van ongewenst gedrag.
- We zorgen dat je ongewenst gedrag makkelijk en veilig kan melden. Iedere melding nemen we serieus.
- We vragen alle KPN'ers twee keer per jaar naar het werkklimaat als onderdeel van de Pulse meeting.
- We nemen passende maatregelen als de situatie daarom vraagt.

En zo draag jij bij

- Je zorgt voor een veilige, open werksfeer door altijd respectvol te blijven. Ook als iets je erg dwars zit.
- Je let op de mensen om je heen: heeft iemand misschien iets extra's nodig?
- Je spreekt je uit bij collega's of je manager – hoe lastig dit ook kan zijn – als je te maken hebt met ongewenst gedrag. Ook als je er getuige van bent. Je benoemt wat je vervelend vindt en hoe je het in de toekomst anders zou willen.
- Je beseft dat iets wat jij onschuldig vindt, een ander als vervelend, vijandig of intimiderend kan ervaren. Bij KPN kijken we juist naar wat het met de ontvanger doet. Wees je daarvan bewust.
- Je meldt het als je je niet veilig voelt op je werk en het niet lukt om de situatie zelf of met je manager op te lossen.

Wat kan je doen bij ongewenst gedrag?

Een allesomvattende definitie van ongewenst gedrag is er niet. Je kan denken aan (seksuele) intimidatie, pesten en discriminatie. Maar of een bepaalde opmerking of gedrag ongewenst en grensoverschrijdend is, is niet voor iedereen gelijk. Daarom nemen we bij KPN de beleving van de ontvanger als uitgangspunt.

Ervaar jij ongewenst of grensoverschrijdend gedrag op je werk? Dan zijn er verschillende manieren om dat te bespreken, advies over te vragen of te melden. KPN neemt zo'n melding altijd serieus en weegt af wat de best passende aanpak is voor de situatie.

Afhankelijk van de melding kan KPN er ook voor kiezen onderzoek te (laten) doen naar het gedrag van medewerkers. Dit objectieve onderzoek zal de basis zijn om te bepalen of voor het gedrag een sanctie wordt opgelegd.

Veilig en gezond werken

Waar doen we het voor?

Bij KPN is veilig en gezond werken de basis.

Samen zorgen we voor goede arbeidsomstandigheden. We onderzoeken constant of die omstandigheden voldoen, of misschien wel beter kunnen. We kijken naar elkaar om en helpen een ander waar nodig.



Dit doet KPN

- We vinden het belangrijk dat je tevreden en gelukkig bent op je werk. Dat je ook fysiek goed in je vel zit. En je je mentaal veerkrachtig voelt. We bieden je trainingen, cursussen en ondersteuning aan om je daarbij te helpen.
- We zorgen ervoor dat jouw werkplek en werkomgeving veilig zijn en bieden je de middelen die nodig zijn om je werk veilig te doen.
- We geven voorlichting en leggen uit hoe je je werk veilig uitvoert.
- We vragen je mening over veiligheid en gezondheid via surveys zoals de Pulse.
- We nemen maatregelen om de risico's die samenhangen met je werk zoveel mogelijk weg te nemen of te beperken.
- We hebben in de kantoor- en combipanden en in onze winkels bedrijfs-hulpverlening die zo nodig eerste hulp kan verlenen.
- We zorgen ervoor dat je onveilige situaties, veiligheidsincidenten en ongevallen intern kan melden.

En zo draag jij bij

- Je houdt je aan de veiligheidsinstructies en volgt de trainingen die nodig zijn om je werk veilig te kunnen doen.
- Je zorgt ervoor dat je de noodnummers, veiligheidsinstructies en vluchtroutes kent op de plekken waar je werkt.
- Je gebruikt de hulpmiddelen die wij je aanbieden om je welzijn te verbeteren en om veilig en gezond te kunnen werken.
- Je meldt onveilige situaties, veiligheidsincidenten en ongevallen altijd - en zo snel mogelijk.
- Je let op je collega's en helpt ze waar nodig.
- Je zorgt dat je nooit onder invloed van alcohol of drugs werkt, of gebruikt maakt van (genees)middelen die jouw veiligheid en die van anderen kunnen beperken.





Hoe we zakendoen

Cadeaus en uitnodigingen

Waar doen we het voor?

Bij KPN beïnvloeden cadeaus en uitnodigingen niet jouw zakelijke beslissingen.

Cadeaus en uitnodigingen zijn leuk. En kunnen zakelijke relaties versterken. Maar ze kunnen er ook voor zorgen dat je het gevoel hebt dat je de ander iets verschuldigd bent. Zeker als het cadeau of de uitnodiging een beloning is voor iets wat de gever goed uitkomt. Dan is het een vorm van omkoping. En dat staan we niet toe.

Dit doet KPN

- We hebben al onze regels en limieten voor het geven en aannemen van cadeaus en uitnodigingen in ons 'Stappenplan cadeaus en uitnodigingen' gezet.
- We vragen nooit om cadeaus, uitnodigingen of donaties - ook niet ten gunste van goede doelen.
- We bieden training aan over het aannemen en weggeven van cadeaus en uitnodigingen.



En zo draag jij bij

- Je checkt met behulp van het ‘Stappenplan cadeaus en uitnodigingen’ altijd vooraf of je een cadeau of uitnodiging mag aannemen of geven.
- Je geeft een korte, vriendelijke toelichting als je een uitnodiging of cadeau moet weigeren.
- Je overlegt per mail met je manager als je twijfelt je of je iets mag aannemen of geven. Zodat de argumenten over en weer op papier staan.
- Je bent je ervan bewust dat het niet alleen uitmaakt wat de bedoelingen zijn van de cadeaus of uitnodigingen, maar dat het ook belangrijk is hoe het over kan komen.



Voorbeelden van cadeaus en uitnodigingen die je niet mag aannemen

- Een waardebon of cadeaubon, bijv. een bioscoopbon of een bon van een webwinkel, ook niet als het bedrag lager is dan €100.
- Contant geld, dus ook niet een tientje van een tevreden klant.

Stappenplan Cadeaus en Uitnodigingen

Dit Stappenplan geldt niet voor acties voor klanten in de Consumentenmarkt.

Start altijd met de ‘Waarom’-check.

Waarom wordt het cadeau of de uitnodiging aangeboden of wil je iemand een geschenk of uitnodiging geven?

Wat is de achtergrond? Voel ik of voelt de ander zich verplicht om het aan te nemen of te geven? Wordt er iets voor terug verwacht?

Ga je naar aanleiding van deze vragen twijfelen of het passend is om het cadeau of de uitnodiging aan te nemen of te geven? Praat dan met je manager.

Geen twijfel? Volg dan de stappen op de volgende pagina. Als je alle vragen met ‘ja’ kan beantwoorden, kan je het cadeau of de uitnodiging aannemen of geven.



Biedt iemand je een cadeau of uitnodiging aan? Of wil je iemand een cadeau of uitnodiging geven?

Check dan eerst:

1. De waarde

- ✓ De waarde is minder dan €100.

2. De omstandigheden

- ✓ Er loopt geen gesprek, RFP of onderhandeling met deze partij over een (uitbreiding van een) contract of een verlenging van het contract. Er speelt ook geen claim.
- ✓ Als je een uitnodiging ontvangt: de persoon die jou uitnodigt is zelf ook bij het event aanwezig.
- ✓ Als je iemand iets wil geven: de interne regels van de andere partij staan het aannemen van dit cadeau of deze uitnodiging toe.

3. De functie

- ✓ De andere partij is geen ambtenaar of andere overheidsfunctionaris.

4. Het soort

- ✓ Het gaat niet om contant geld, of iets wat contant geld vertegenwoordigt, zoals waardebonnen.
- ✓ Het is geen privékorting of privévoordeel.

5. De locatie

- ✓ Het evenement vindt plaats in Nederland.
- ✓ Het cadeau is of wordt niet naar een privéadres gestuurd.

6. Bij je manager

- ✓ Is mijn manager akkoord?

Kun je niet alle vragen met ‘ja’ beantwoorden, dan mag je het cadeau of de uitnodiging niet aannemen of geven.

Zijn er toch goede redenen waarom je dat wel zou willen doen, dan moet je via jouw manager toestemming vragen aan de hogere manager. Dit doe je per e-mail. Jouw manager kan je daarbij helpen. De afwijzing of instemming die je via de emailwisseling ontvangt moet je goed bewaren.



Belangen- verstrengeling en nevenbezigheden

Waar doen we het voor?

Bij KPN vermijden we elke vorm van belangenverstrengeling. We handelen altijd in het belang van KPN.

Het beste voor jou is niet altijd het beste voor KPN. En andersom. Als belangen door elkaar lopen noemen we dat belangenverstrengeling. Moet je kiezen tussen je eigen belang en dat van KPN? Dan kan dat negatieve gevolgen hebben. Niet alleen voor de organisatie, maar ook voor je collega's. En voor jou.

Daarom zorgen we er samen voor dat we belangenverstrengeling op tijd herkennen en melden. Ook als het gaat om belangenverstrengeling bij nevenbezigheden. Dat is ander werk of vrijwilligerswerk wat je eventueel naast je werk bij KPN doet.



Dit doet KPN

- We staan als bedrijf midden in de maatschappij. Persoonlijke activiteiten naast je werk, zoals een bestuursfunctie, vrijwilligerswerk of politieke activiteit, moedigen we daarom aan.
- We leggen je uit wat we verstaan onder belangenverstrengeling en nevenbezigheden. En wat je moet doen als privébelangen en bedrijfsbelangen (lijken te) botsen.

En zo draag jij bij

- Je voorkomt situaties waarin jouw belangen (lijken te) botsen met de belangen van KPN.
- Je voorkomt dat jouw werk bij of namens KPN beïnvloed wordt (of kan worden) door je privébelangen.
- Je bespreekt nevenbezigheden en de randvoorwaarden en risico's vooraf met je manager en registreert ze altijd in MijnHR
- Je bespreekt het meteen met je manager als je twijfelt of er sprake is van belangenverstrengeling.
- Je draagt inkomsten uit een nevenfunctie die je uitvoert vanuit of vanwege je werk bij KPN af aan KPN. Bijvoorbeeld als je als expert door je functie bij KPN een lezing geeft of een artikel schrijft buiten werktijd.

Belangenverstrengeling kan bijvoorbeeld optreden in de volgende situaties:

- Bij werkzaamheden en persoonlijke nevenbezigheden buiten KPN, zoals een eigen bedrijf, advieswerkzaamheden, een commissariaat, het bestuur van een vereniging of stichting, vrijwilligerswerk of politieke activiteiten.
- Bij familie of vrienden.
- Bij persoonlijke en zakelijke relaties met KPN klanten, leveranciers, concurrenten of andere derde partijen die belangrijk zijn voor KPN.
- Bij zakelijke kansen en informatie.
- Bij voorwetenschap.

Eerlijk concurreren

Waar doen we het voor?

Bij KPN concurreren we altijd op een eerlijk manier.

Zeg je marktwerking? Dan zeg je eerlijke concurrentie. Concurrentie leidt tot innovatie en economische groei. En klanten hebben meer keus. Gedrag dat eerlijke concurrentie in de weg staat is verboden. Dat betekent dat je geen concurrentiebeperkende afspraken mag maken die in strijd zijn met het kartelverbod. En dat je geen misbruik mag maken van een economische machtspositie. Bij KPN kan je hiermee te maken krijgen.

Dit doet KPN

- We streven alleen concurrentievoordeel na als we dit op een eerlijke manier verkrijgen.
- We nemen nooit deel aan afspraken, regelingen of overeenkomsten die niet voldoen aan de mededingingsregels.
- We geven duidelijke uitleg over en hulp bij contacten met concurrenten.



En zo draag jij bij

- **Je maakt geen afspraken die de vrije concurrentie beperken**

Dat betekent dat je nooit afspraken met concurrenten, klanten of andere zakenpartners maakt over:

- Het afstemmen van prijzen, tarieven of voorwaarden van producten of diensten die we inkopen of verkopen.
- De verdeling van klanten, gebieden of markten.
- Het uitsluiten van nieuwkomers van de markt.
- Het beperken van de verkoop of output in bepaalde distributiekanaalen of samenwerkingsverbanden.
- Het coördineren of beïnvloeden van biedingen ('bid rigging').
- Het opleggen van vaste prijzen aan distributeurs voor de doorverkoop van producten of diensten aan hun klanten.
- Het aangaan van een exclusieve samenwerking of afspreken elkaar niet te beconcurreren (non-concurrentieafpraak), zonder dat je dit vooraf hebt laten toetsen.
- Het aangaan van afspraken met concurrenten over de voorwaarden en beloning van in te huren medewerkers of derden (zoals aannemers, ZZP'ers, etc.).

Check het informatieblok 'Wat is een afspraak?' voor meer details.

- **Je wisselt geen informatie uit met concurrenten**

- Deel geen concurrentiegevoelige informatie met concurrenten en klanten en neem geen concurrentiegevoelige informatie aan. Het gaat dan om informatie die van invloed kan zijn op het marktgedrag van de concurrent of KPN en die nog niet publiekelijk bekend is. Bijvoorbeeld informatie over bedrijfsstrategie, prijzen, prijsmodellen, kosten(elementen), inkooprijzen, marges, klanten, marktaandelen, marketingplannen en afzetcijfers.

Wat is een afspraak?

In principe valt iedere vorm van afstemming over concurrentie onder het kartelverbod, zelfs als daar geen harde afspraak uit volgt en zelfs als deze niet daadwerkelijk tot uitvoering is gebracht. Het maakt ook niet uit of de communicatie schriftelijk, digitaal (per e mail of Whatsapp bijvoorbeeld) of mondeling is. Zelfs de aanwezigheid bij een bijeenkomst of in een WhatsApp-groep waarbij anderen een afspraak voorstellen, polsen of maken, kan als afstemming over concurrentiegedrag gezien worden.

- Verzamel alleen informatie over concurrenten via openbare bronnen of ongevraagde feedback van klanten. Vraag nooit een concurrent, een klant, een leverancier of een consultant om concurrentiegevoelige informatie, en wijs aangeboden informatie via deze routes expliciet af. Krijg je hiermee te maken? Neem dan meteen contact op met Legal en Compliance. Leg ook vast door wie de informatie aangeboden werd, zodat daar later nooit onduidelijkheid over kan bestaan.
- Check het informatieblok: Uitwisseling van informatie voor meer details.
- **Je bent alert tijdens gesprekken en bijeenkomsten met marktpartijen**
Check het informatieblok ‘Uitwisseling van informatie’ voor meer informatie.
- **Je kiest je woorden zorgvuldig**
Wees je bewust van de indruk die je wekt met je woordkeuze – of dat nu in een brief, een e-mail, een tekstberichtje (bijv. WhatsApp), telefonisch of mondeling is. Soms kan een situatie door een onhandige woordkeuze mededingingsbeperkend lijken, ook al ben je daar helemaal niet op uit.
- **Je bent extra voorzichtig als KPN een economische machtspositie in een bepaalde markt heeft**
Een economische machtspositie hebben is niet verboden, maar daar misbruik van maken wél. Om misbruik van die machtspositie te voorkomen, volgt KPN de regels zoals opgenomen in de factsheet ‘Misbruik economische machtspositie’. Vermoed je dat KPN een aanzienlijke marktpositie heeft op een bepaalde markt of twijfel je daar over? Schakel dan voorafgaand aan het maken van afspraken of het sluiten van overeenkomsten Legal en Compliance in.
- **Je past op met wholesale informatie en respecteert ‘Chinese walls’**
KPN laat concurrenten toe op haar netwerk. Dit noemen we wholesale of groothandel. Daardoor hebben we toegang tot vertrouwelijke informatie van groothandelsklanten en hún klanten. Dit noemen we wholesale informatie. Dit omvat informatie die voor of tijdens onderhandelingen over een overeenkomst voor een groothandelsdienst aan KPN is verstrekt, en informatie die bij de uitvoering van zo’n overeenkomst is of kan worden verkregen. Dit soort informatie mag je alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze informatie is verkregen (gebruiksbeperking). En deze informatie behandel je altijd vertrouwelijk, zowel intern als extern (geheimhoudingsplicht). Zijn er organisatorische en technische maatregelen genomen om wholesale informatie binnen KPN af te zonderen (zogenaamde ‘Chinese walls’)? Hou je daar dan aan. En geef geen informatie door aan andere partijen, bijvoorbeeld andere KPN bedrijfsonderdelen, dochtermaatschappijen of distributeurs (doorgifteverbod). Check de factsheet ‘Chinese walls’ voor meer informatie.

Toelichting

Uitwisseling van informatie

- Je mag geen concurrentiegevoelige informatie delen met concurrenten. Dat mag niet direct, maar ook niet indirect. Bijvoorbeeld via distributeurs, klanten, brancheorganisaties of aannemers ('hub & spoke'). Moet je concurrentiegevoelige informatie van KPN delen met bijvoorbeeld dealers of consultants voor het uitvoeren van hun werkzaamheden? Wijs hen erop dat de informatie niet gedeeld mag worden met derden. Ontvang je zelf concurrentiegevoelige informatie? Vernietig de informatie dan meteen en informeer de afzender hierover. Stuur de ontvangen informatie nooit door, ook niet intern naar collega's. Neem ook altijd contact op met Legal en Compliance.
- Je mag geen externe uitingen (zoals interviews of persberichten over bijvoorbeeld de beleidsvoering van KPN) inzetten om de reactie van andere organisaties te peilen ('proefballonnetjes oplaten') voordat er definitieve KPN besluitvorming aan ten grondslag ligt.
- Je neemt geen deel aan een berichtengroep (zoals een WhatsApp-groep) of andere groep via social media waarin informatie tussen concurrenten wordt uitgewisseld.

- Je bent extra voorzichtig tijdens informele ontmoetingen met marktpartijen zoals leveranciers en klanten. Of op beurzen, congressen en (liefdadigheids)-bijeenkomsten. Zie ook het informatieblok 'In gesprek met marktpartijen: zo doe je het wel'.
- Je mag geen vertrouwelijke informatie van en over KPN delen met mensen in je persoonlijke omgeving die bij een concurrent, distributeur, leverancier, klant, brancheorganisatie, aannemer of andere relevante marktpartij werken.

Toelichting

In gesprek met marktpartijen: zo doe je het wel

Is het belangrijk voor KPN om met andere marktpartijen te spreken? Dan doe je dat zo:

- Je vraagt je af of het gesprek of de bijeenkomst echt nodig is én of er geen ‘verboden onderwerpen’ zullen worden besproken. Bekijk ‘Je maakt geen afspraken die de vrije concurrentie beperken’ voor een overzicht. Je neemt bij twijfel contact op met Legal en Compliance.
- Je doet het alleen als het bij jouw functie hoort.
- Je zorgt dat je voorafgaand aan een gesprek of bijeenkomst weet welke onderwerpen er op de agenda staan en welke waarborgen er zijn genomen om te voorkomen dat er ‘verboden onderwerpen’ worden besproken. Vind je hier geen informatie over terug in de agenda? Ga dan niet naar de bijeenkomst en neem contact op met Legal en Compliance.
- Je beëindigt het gesprek of verlaat de bijeenkomst als deze een kant opgaat die zou kunnen ingaan tegen de mededingingsregels. Bijvoorbeeld als voorgesteld wordt samen op te trekken. Of als commercieel gevoelige informatie gedeeld wordt. Zorg dat jouw verzoek tot beëindiging van het gesprek en jouw vertrek in het verslag staat en neem meteen contact op met Legal en Compliance.
- Je maakt na een bijeenkomst altijd een gespreksverslag en deelt dat met iedereen die aanwezig was bij het gesprek. Maakt iemand anders het verslag? Controleer het dan en maak als dat nodig is schriftelijke opmerkingen.
- Je bent ook, en juist, voorzichtig bij minder formele evenementen waar marktpartijen bijeen komen. Zoals prijsuitreikingen, beurzen, congressen en liefdadigheidsbijeenkomsten.
- Je bent je er van bewust dat als je bij een bijeenkomst bent waar concurrentiegevoelige informatie wordt gedeeld of waar verboden afspraken worden gemaakt, dan kan worden aangenomen dat KPN daar ook betrokken bij is. Je blijft daarom altijd weg bij dergelijke bijeenkomsten.

Samenwerken met onze leveranciers

Waar doen we het voor?

Bij KPN kopen we alleen producten en diensten in van leveranciers die aan onze voorwaarden voldoen.

Veel KPN'ers houden zich bezig met inkoop en contractmanagement. Bij een verzoek voor een offerte (request for proposal), inkoopaanvragen maken, bestellingen doen en vergaderingen met (mogelijke) leveranciers. Maar ook in contacten met leveranciers tijdens beurzen, congressen en evenementen. Samen zorgen we dat onze samenwerking met leveranciers goed verloopt. Voor het succes van KPN en tevreden klanten.



Dit doet KPN

- We hebben onze inkoopprincipes en ons inkoop- en contracteringsbeleid duidelijk beschreven in de Procurement Policy.
- We hebben Algemene Inkoopvoorwaarden. Daarin vind je de contractvoorwaarden die de basis vormen voor onze afspraken met leveranciers.
- We hebben een Supplier Code of Conduct opgesteld. Daarin staat wat wij van onze leveranciers verwachten, onder andere m.b.t. mensenrechten, arbeidsomstandigheden, ethiek, emissies en energieverbruik.
- We hanteren objectieve criteria zoals kwaliteit, prijs en geschiktheid wanneer we een leverancier selecteren. We laten ons niet beïnvloeden door persoonlijke belangen.
- We doen onderzoek voordat we overeenkomsten of partnerschappen met leveranciers aangaan. Naar de integriteit, reputatie en naleving van relevante wetten, voorschriften en ethische normen (zoals van toepassing in onze branche). Afhankelijk van de uitkomst van deze due diligence-onderzoeken besluit KPN om wel of niet met de leverancier samen te werken.



En zo draag jij bij

- Je houdt je aan de Procurement Policy als je betrokken bent bij de inkoop van producten of diensten.
- Je werkt alleen met gecontracteerde leveranciers van de betreffende producten of diensten. Zijn deze er niet dan neem je contact op met Procurement.
- Je zorgt dat je nooit buiten de regels van Procurement om inkoopt.
- Je voert geen onderhandelingen met (potentiële) leveranciers zonder toestemming van Procurement.
- Je vraagt geen offertes aan wanneer er geen daadwerkelijke inkoopbehoefte is.
- Je vermeldt bij een offerteaanvraag altijd duidelijk dat op alle aanbiedingen en contracten de Algemene Inkoopvoorwaarden van KPN van toepassing zijn. Zorg ervoor dat de leverancier op de hoogte is van deze voorwaarden én die ook accepteert.

Toelichting**Dit zijn onze inkoopprincipes**

Onze inkoopprincipes vormen de basis van de Procurement Policy. Ze gelden voor iedereen die zich binnen KPN bezighoudt met inkoopactiviteiten.

- We kopen alleen in op een manier die het beste is voor héél KPN.
- We bevorderen concurrentie.
- We behandelen alle leveranciers gelijk en discrimineren nooit.
- We blijven onafhankelijk en voorkomen (mogelijke) belangenverstrengeling.
- We nemen objectieve beslissingen.

- We gunnen contracten op basis van de totale waarde, inclusief criteria m.b.t. Milieu, Mens en Maatschappij en Ondernemingscultuur (Environmental, Social and Governance, ESG).
- We houden ons uiteraard aan de wet en aan alle KPN policies en procedures.
- We maken gebruik van de aangewezen processen, tools en systemen - en werken op een gestandaardiseerde en controleerbare manier.
- We handelen professioneel en rechtvaardig, en altijd namens KPN.



Fraude

Waar doen we het voor?

Bij KPN tolereren we geen enkele vorm van fraude.

Bij KPN vinden we het belangrijk om altijd eerlijk en open te zijn. Fraude is nooit oké en we accepteren het niet. Het maakt niet uit hoe het gebeurt, wie het doet of om hoeveel geld het gaat. Samen moeten we fraude stoppen. Let goed op signalen van fraude en meld het meteen als je iets verdachts ziet.

Dit doet KPN

- We tolereren geen enkele vorm van fraude. We maken daarbij geen verschil tussen fraude door eigen medewerkers, mensen die namens KPN werken of derden.
- We hebben een uitgebreide set van regels en controles die zijn ontworpen om fraude te voorkomen, op te sporen en erop te reageren. Deze set is te vinden in de Fraud Control Policy.
- We nemen alle aanwijzingen, vermoedens en beschuldigingen van fraude serieus, zonder uitzonderingen. We onderzoeken deze indien nodig en nemen passende maatregelen.

Fraude

Fraude is een handeling of een nalaten waarbij bedrog of misleiding wordt gebruikt met de bedoeling om iets van waarde te verkrijgen of om een onrechtvaardig of onwettig voordeel te behalen voor zichzelf of voor anderen. Daarbij kun je bijvoorbeeld denken aan telecomfraude, omkoping en corruptie, verduistering van activa, verslagleggingsfraude en financiële fraude.

En zo draag jij bij

- Je helpt KPN te beschermen tegen fraude door je te houden aan de regels, processen en procedures.
- Je weet welke soorten fraude kunnen voorkomen binnen jouw verantwoordelijkheidsgebied en je bent alert op aanwijzingen voor fraude ('rode vlaggen').
- Je meldt ieder vermoeden van elke vorm van fraude. Kijk bij Spreek je uit! hoe je kan melden. Dat kan ook anoniem.



**Omgaan met
eigendommen
en informatie
van KPN**

Beschermen van persoons- gegevens

Waar doen we het voor?

Bij KPN zijn persoonsgegevens van collega's en klanten veilig.

Onze klanten en medewerkers delen veel informatie met ons. Ze vertrouwen erop dat we daar zorgvuldig mee omgaan. Dat vertrouwen is ons veel waard. Als we niet zorgvuldig met persoonsgegevens omgaan, dan kunnen we daar hoge boetes voor krijgen.

Dit doet KPN

- We verwerken persoonsgegevens alléén voor een gerechtvaardigd en vooraf vastgesteld doel.
- We bewaren persoonsgegevens zo kort mogelijk, en alleen zolang dat echt nodig is voor dat doel.



- We gebruiken informatie alleen commercieel als de klant daarmee heeft ingestemd.
- We kijken nooit naar de inhoud van communicatie.
- Wanneer wij gegevens delen met derden, dan zorgen we ervoor dat de privacyregels ook dáár worden nageleefd.
- We informeren onze klanten en medewerkers hierover.

Je beschermt alle persoonsgegevens die je gebruikt en je gaat er vertrouwelijk mee om.

En zo draag jij bij

- Je gebruikt persoonsgegevens alleen voor de (bedrijfs)doelen die staan beschreven in het KPN Privacy Statement.
- Je beschermt alle persoonsgegevens die je gebruikt en je gaat er vertrouwelijk mee om.
- Je meldt het meteen als je een vermoeden hebt van een datalek of onjuist gebruik van persoonsgegevens.

Dit bedoelen we met persoonsgegevens

Persoonsgegevens omvatten alle soorten informatie die je tot een natuurlijk persoon kan herleiden. Voorbeelden hiervan zijn contactgegevens, of gegevens over het gebruik van een product (bijvoorbeeld kijk- en belgedrag, systeeminstellingen, financiële informatie, informatie uit cookies en locatiegegevens).

Het verzamelen, opslaan, analyseren en verwijderen van die gegevens noemen we 'de verwerking'.

Verantwoord omgaan met toegang en bedrijfsmiddelen

Waar doen we het voor?

Bij KPN beschermen we onze bedrijfsmiddelen tegen beschadiging, onbevoegde toegang en verlies.

Samen zijn we verantwoordelijk voor onze locaties en bedrijfsmiddelen. We zorgen dat mensen die geen toegang hebben tot onze gebouwen niet binnenkomen. En we letten goed op onze eigen bedrijfsmiddelen en die van onze collega's. Zo voorkomen we dat ze beschadigen of kwijtraken.

Bedrijfsmiddelen

Bedrijfsmiddelen zijn alle hulpmiddelen die je van ons krijgt om je werk te kunnen uitvoeren - inclusief de toegangsmiddelen en -autorisaties. We geven ze je in bruikleen; ze blijven dus eigendom van KPN. Tenzij we dat nadrukkelijk anders aangeven. Ook alle apparatuur en middelen die niet aan jou persoonlijk zijn gegeven, maar die wel in onze gebouwen staan, zijn bedrijfsmiddelen. Net als de gebouwen zelf.

Dit doet KPN

- We zorgen dat je alle bedrijfsmiddelen krijgt die je nodig hebt om je werk te kunnen doen.
- We registreren de bedrijfsmiddelen, zodat we zo goed mogelijk weten waar ze zijn. Daar zitten ook toegangsmiddelen en -autorisaties bij.
- We leggen je door voorlichting en training uit hoe je al deze bedrijfsmiddelen zo goed mogelijk gebruikt en beschermt.

En zo draag jij bij

- Je bent zuinig op je spullen en beschermt ze tegen misbruik, beschadiging, verlies of onbevoegd gebruik. Je laat ze niet onbeheerd achter, je vergrendelt ze en je laat niemand meekijken of meeluisteren. Zowel op het werk, thuis als onderweg.
- Je gebruikt je laptop en mobiel voor werk, en zo min mogelijk voor privégebruik.
- Je meldt verlies en beschadiging zo snel mogelijk – en je doet dat ook wanneer iemand onbevoegd toegang tot je spullen heeft gekregen.
- Je KPN Company Card en andere toegangsmiddelen zijn strikt persoonlijk. Je zorgt dat je ze tijdens je werk altijd bij je hebt, zodat je kunt laten zien dat je bij KPN werkt, en je bent er zuinig op. Niet uitlenen dus, aan collega's of anderen.
- Je registreert je bezoekers en je begeleidt ze tijdens hun bezoek in het pand.



Verantwoord omgaan met onze digitale veiligheid

Waar doen we het voor?

Bij KPN beveiligen we onze informatie en systemen goed.

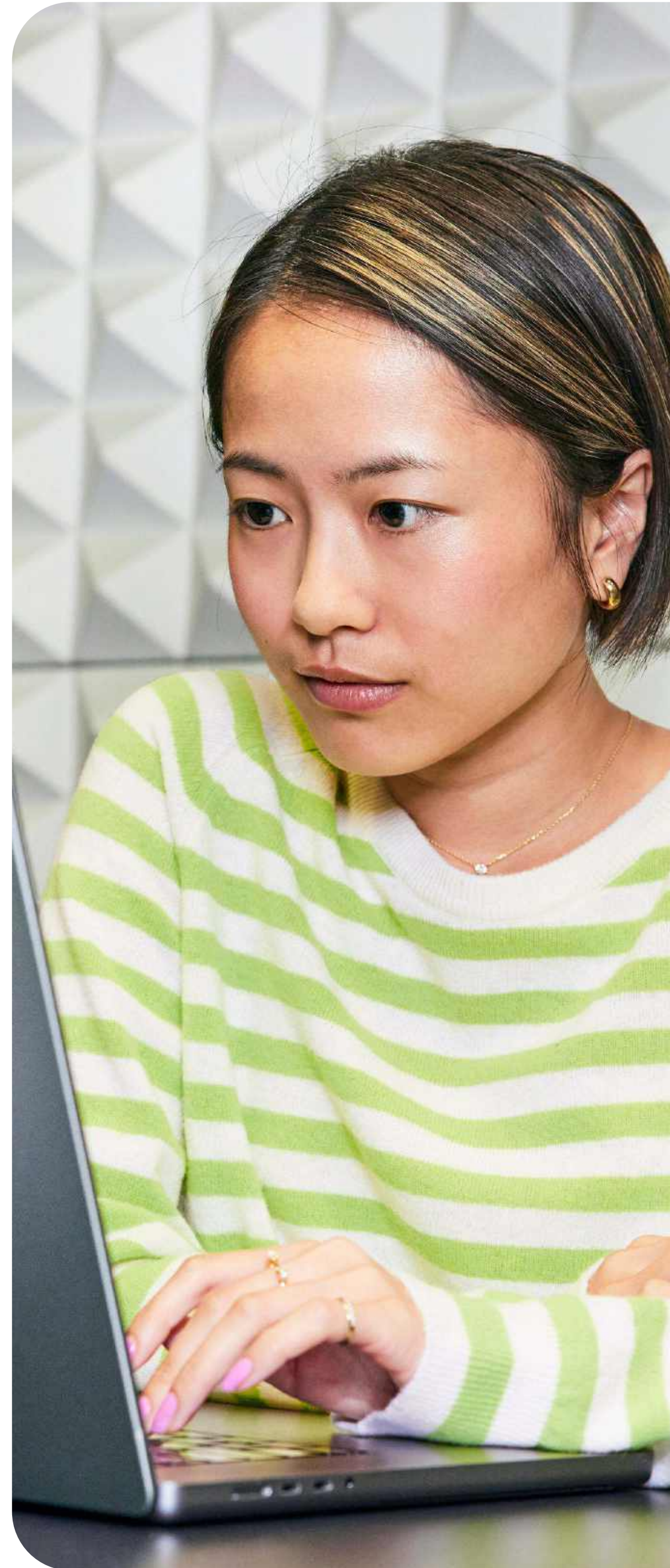
We zijn samen verantwoordelijk voor het beschermen van onze informatie en systemen. We nemen maatregelen die noodzakelijk zijn om dreigingen op te sporen, vast te stellen en te bestrijden. Zoals wanneer iemand toegang heeft maar dit niet zou moeten hebben. Of als informatie en systemen verkeerd gewijzigd worden, stukgaan of kwijtraken. Door hier verstandig mee om te gaan voorkomen we onveilige situaties.

Dit doet KPN

- We hebben heldere beleidsregels rondom digitale beveiliging.
- We nemen maatregelen om dreigingen op te sporen, vast te stellen en te bestrijden en de schadelijke gevolgen ervan te voorkomen.
- We zorgen dat je goed geïnformeerd bent over de aanwezigheid van de beleidsregels en waar deze te vinden zijn.
- We leggen je door voorlichting en training uit wat digitale beveiliging is en hoe jij daarmee te maken hebt.

En zo draag jij bij

- Je bent op de hoogte van onze beleidsregels over digitale beveiliging (informatiebeveiliging) en weet ze te vinden.
- Je reageert niet op phishing, bijvoorbeeld een verdachte e-mail, maar stuurt deze als bijlage door naar de Helpdesk Security, Compliance & Integriteit of gebruik de report button in Outlook.
- Je voorkomt dat de werking van het KPN netwerk wordt aangetast. Dat betekent onder andere:
 - Je downloadt geen software die inbreuk op systemen pleegt (virussen, spam, e.d.)
 - Je downloadt en verstuurt grote (programma)bestanden alleen met onze eigen software of versleuteld.
 - Je verstuurt geen e-mail naar grote groepen ontvangers zonder tussenkomst van team Corporate Communicatie.
- Je gaat correct om met digitale bedrijfsmiddelen en bezoekt geen mensonterende, aanstootgevende of illegale websites.
- Je correspondeert op collegiale en respectvolle wijze. Je vermijdt communicatie over controversiële of aanstootgevende onderwerpen. Je deelt en toont geen (beeld)materiaal dat als kwetsend kan worden ervaren.
- Je brengt geen veranderingen aan in de configuratie of inrichting van de software op de werkplek. En je installeert geen software die niet door KPN is goedgekeurd.
- Je meldt een incident zo snel mogelijk. Bijvoorbeeld wanneer iemand onbevoegd toegang tot je bedrijfsmiddelen of onze informatie of systemen heeft gekregen.



Verantwoord omgaan met data

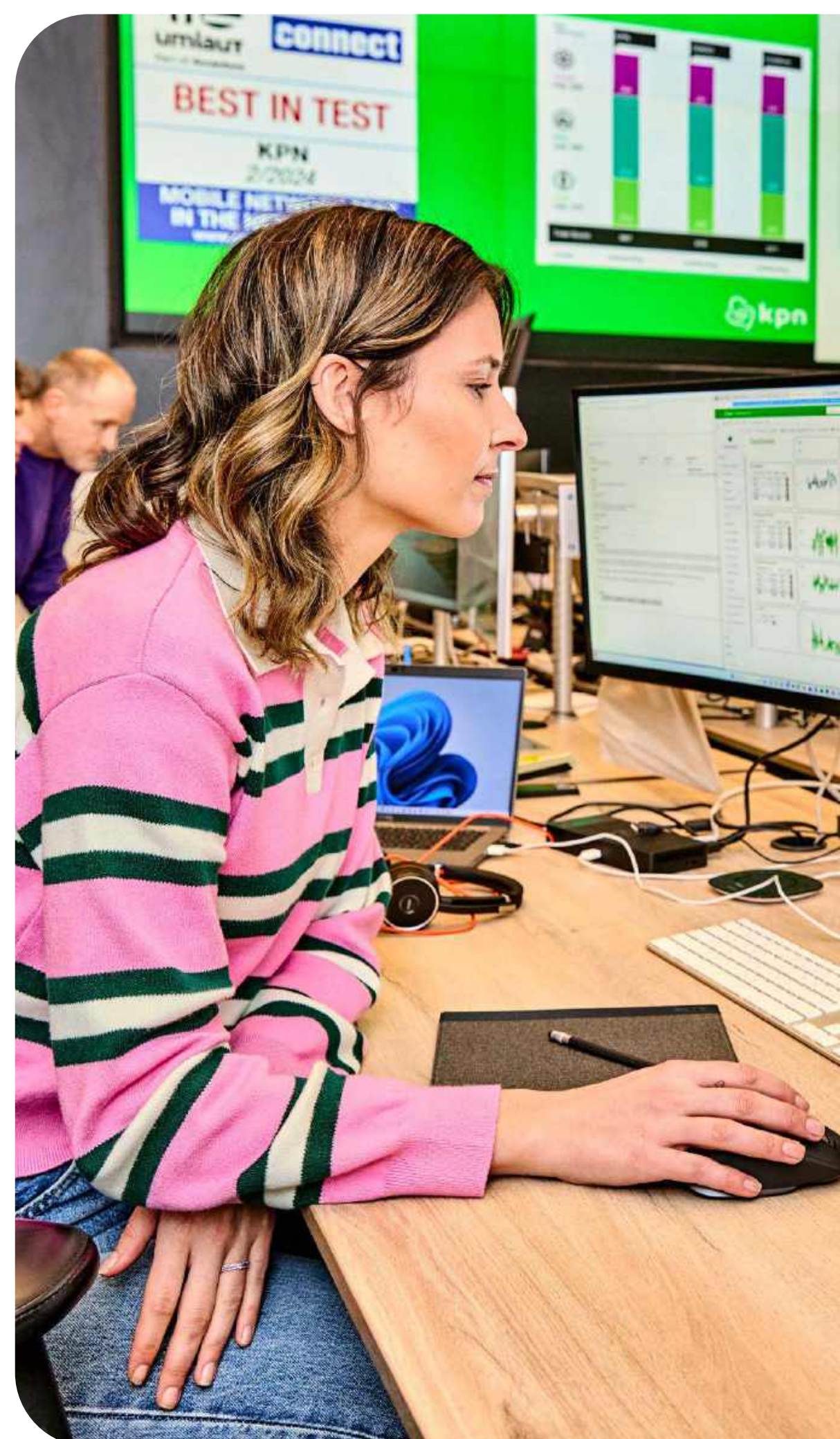
Waar doen we het voor?

Bij KPN gaan we verstandig om met data.

Klanten en KPN'ers moeten zich veilig voelen en ons kunnen vertrouwen. Zeker als het om hun data gaat. Die gebruiken we voor rapporten, beslissingen, automatisering en de beste klantbeleving. Daarom is het belangrijk dat we ons allemaal aan de dataregels houden.

Dit doet KPN

- We hebben heldere beleidsregels rondom het maken, beheren, delen en gebruiken van data.
- We hebben duidelijke processen en normen rondom de kwaliteit van de data.
- We zorgen dat alle medewerkers goed geïnformeerd zijn over het delen van data op de juiste manier.
- We classificeren informatie in de categorieën: 'Openbaar', 'Voor Intern Gebruik', 'Vertrouwelijk', of 'Geheim.'



En zo draag jij bij

- Je handelt volgens de KPN Data Policy.
- Je gebruikt alleen de data die je voor het door jou gestelde doel nodig hebt.
- Je bent transparant bij het maken, beheren, delen en gebruiken van data en maakt daarbij ethische afwegingen.
- Je voert data zorgvuldig in.
- Je let erop dat de data die je gebruikt de juiste classificatie krijgen en beschermt de data volgens de bijbehorende regels. Dat betekent dat je voorkomt dat onbevoegden kennis kunnen nemen van geclassificeerde informatie, dat je de kring van ontvangers beperkt en dat je de bij de classificatie behorende beveiligingsmaatregelen uit de KPN Security Policy in acht neemt.

Classificaties

KPN heeft informatie waar niet iedereen, ook niet elke KPN'er, over mag beschikken. Om de bescherming van informatie makkelijker te maken, wordt onderscheid gemaakt in de volgende classificaties:

- Niet-geclassificeerd (openbaar): informatie die binnen en buiten KPN beschikbaar mag zijn, zoals folders, productbeschrijvingen en gepubliceerde jaarverslagen.
- Voor intern gebruik: informatie die alleen binnen KPN beschikbaar mag zijn, zoals werkorders of technische documentatie.
- Vertrouwelijk: informatie die voor een beperkte groep ontvangers beschikbaar mag zijn, zoals persoonsgegevens van medewerkers en klanten of afdelingsplannen.
- Geheim: informatie die alleen in zeer beperkte kring beschikbaar mag zijn, zoals financiële cijfers die nog niet zijn gepubliceerd.

Het doel van het classificeren van informatie is dat iedereen bij KPN weet hoe je om moet gaan met informatie en hoe en met wie je deze mag delen.

Verantwoord gebruik van AI

Waar doen we het voor?

Bij KPN gaan we verstandig om met AI. Dat doen we voor onze klanten, collega's en de samenleving.

AI, artificial intelligence of kunstmatige intelligentie, speelt een belangrijke rol bij onze digitalisering. Het helpt onze bedrijfsprocessen makkelijker en beter te maken. En het helpt ons groeien als bedrijf. Tegelijkertijd zijn en blijven we ons bewust van de risico's en de (ethische) uitdagingen van AI.



Dit doet KPN

- We richten onze AI-strategie op het inzetten van verantwoorde AI-toepassingen, op een ethische manier.
- We zorgen ervoor dat onze AI-modellen rechtvaardig, verklaarbaar en eerlijk zijn.
- We hebben waarden geformuleerd voor verantwoorde toepassing van AI binnen KPN – en leven die na.
- We hanteren een AI governance raamwerk waarin rollen, verantwoordelijkheden en processen vastliggen.
- We toetsen alle mogelijke AI-toepassingen vóór gebruik op de geformuleerde waarden.
- We weten als gebruikers hoe we om moeten gaan met de output omdat de gebruikte AI-toepassingen uitlegbaar zijn.
- We werken samen met belanghebbenden - waaronder klanten, partners en onderzoeksinstituten - om ervoor te zorgen dat we AI inzetten op een ethische en maatschappelijk relevante manier.

KPN waarden voor verantwoorde AI

Impact op de samenleving

Onze klanten kunnen erop vertrouwen dat we de impact van onze AI-toepassingen op de maatschappij serieus nemen.

Mensgericht

We ontwikkelen en gebruiken mensgerichte AI, waarbij de medewerker centraal staat en het AI-systeem ondersteunend is.

Transparant

Bij het implementeren van AI-systemen werken we transparant. Daarnaast kijken we per toepassing welke uitleg nodig is.

Inclusief en eerlijk

Bij het ontwikkelen of inkopen van AI-systemen staan privacy en autonomie van individuen voorop. Discriminatie staan we niet toe. En we voorkomen dat onze AI-systemen dat doen.

Robuust

We selecteren een AI-systeem op robuustheid. Het mag geen verkeerde beslissingen nemen of zomaar uitvallen.

Volgens de regels

KPN'ers werken volgens de wetgeving én een streng intern beleid. Speciaal voor AI hebben we ons beleid aangevuld. We nemen hierbij een proactieve houding aan en gaan verder dan de wet- en regelgeving van ons vraagt.

En zo draag jij bij

- Je gebruikt AI alleen ter ondersteuning van je werkzaamheden en nooit ter vervanging, en blijft zelf kritisch en proactief.
- Je doet een melding als je twijfelt of een AI-toepassing in lijn is met de KPN waarden voor verantwoorde AI.
- Je maakt alleen gebruik van de AI-tools die we aanbieden op je werkplek en/of afdeling.
- Je gebruikt nooit KPN interne, vertrouwelijke of geheime informatie in publieke AI-tools.

AI Governance

Is het proces van ontwikkelen, implementeren en afdwingen van kwaliteitsstandaarden voor de ontwikkeling en het gebruik van AI. Dit is een continu leerproces. KPN's governance raamwerk biedt consistente procedures maar geeft ook ruimte voor flexibiliteit. Om voldoende regie in handen te houden, is een sterke combinatie van opgeleide medewerkers, processen en technologie van belang.

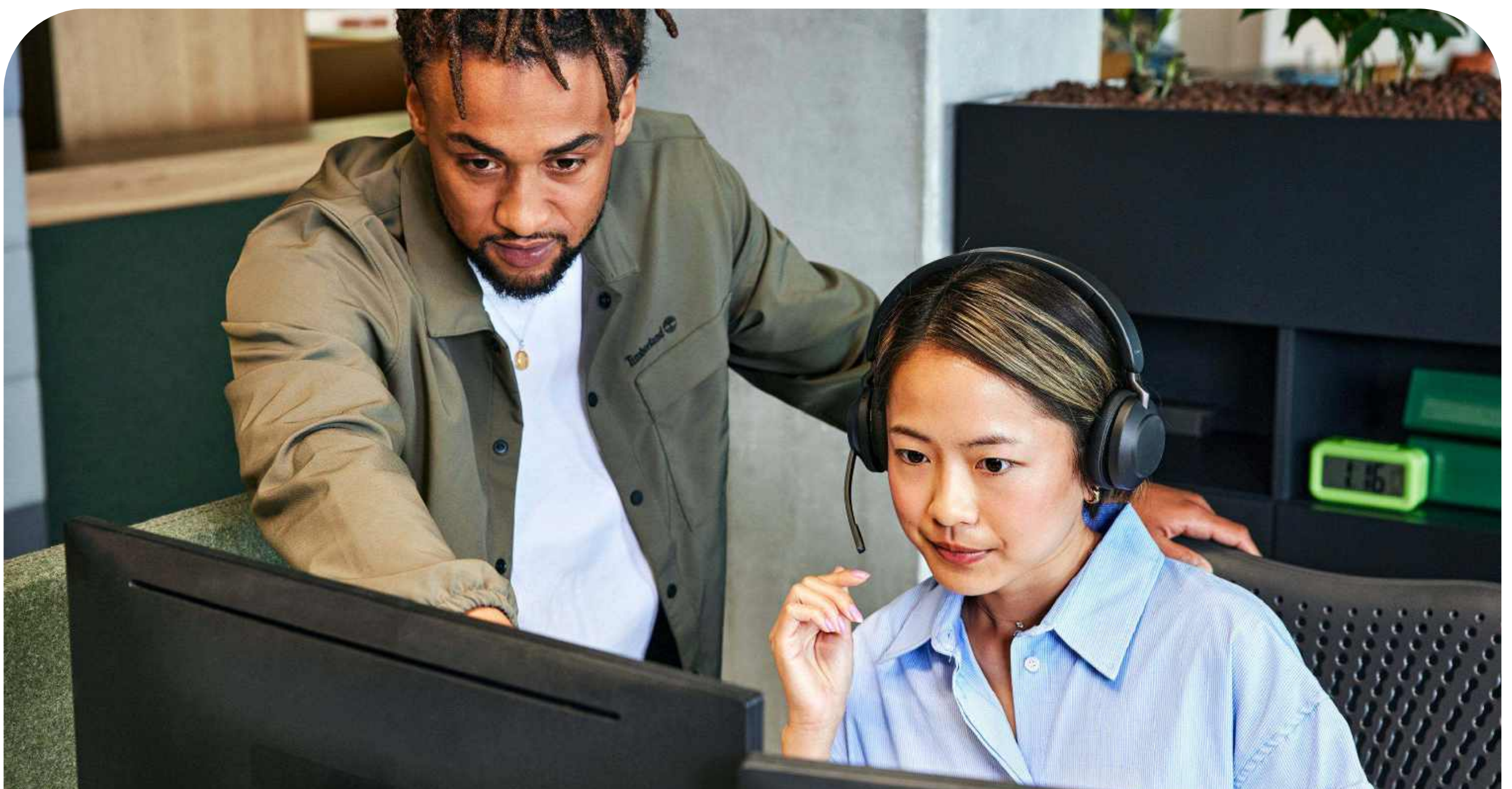
Het AI Governance raamwerk helpt bij iedere stap in het ontwikkelproces van een AI-systeem. Met behulp van applicaties beheren en monitoren we een systeem, en grijpen we zo nodig in. Documentatie en metingen dragen bij aan de transparantie – ook ten aanzien van ethische afwegingen. Modellen leggen we vast in een register. Nieuwe AI-toepassingen bespreken we in een multidisciplinair intern adviesorgaan aan de hand van onze waarden voor verantwoorde AI.

Betrouwbare administratie en verslaglegging

Waar doen we het voor?

Bij KPN delen we informatie die klopt. Onze aandeelhouders en anderen vertrouwen daarop.

We zijn een beursgenoteerd bedrijf. We delen informatie met aandeelhouders, toezichthouders en anderen die met ons te maken hebben. Dat doen we bijvoorbeeld in ons jaarverslag. Denk aan informatie over onze activiteiten, ons bestuur, onze financiële situatie en duurzaamheid. Het is belangrijk dat die informatie altijd volledig, betrouwbaar, op tijd en te controleren is. Delen we verkeerde informatie? Dan heeft dat invloed op onze reputatie en de waarde van ons bedrijf. En het kan leiden tot boetes.



Dit doet KPN

- We zorgen voor een juiste, tijdige en volledige administratie, waarin alle relevante informatie wordt vastgelegd.
- We zorgen voor procedures en processen, waarin geregeld wordt wie een transactie mag goedkeuren en hoe dit moet worden vastgelegd in de administratie.
- We verstrekken eerlijke, nauwkeurige en begrijpelijke (financiële) informatie.
- We laten onze informatie voorafgaand aan publicatie door een externe accountant controleren.
- We werken niet mee aan belastingconstructies zonder commerciële of operationele relevantie en maken geen gebruik van belastingparadijzen.

En zo draag jij bij

- Je zorgt dat overeenkomsten door de juiste personen zijn goedgekeurd en dat alle informatie volledig, tijdig en nauwkeurig in de administratie wordt vastgelegd.
- Je volgt altijd de procedures en processen rondom (financiële) administratie.
- Je controleert of de facturen die wij ontvangen en versturen juist en volledig zijn.
- Je zorgt dat facturen en purchase orders op de juiste kostensoort worden geregistreerd, bij twijfel schakel je een interne specialist in.
- Je declareert alleen (on)kosten conform de daarvoor geldende regels.
- Je werkt transparant en open samen met interne of externe controleurs.
- Je bent kritisch met het geven van opdracht tot betaling en meldt ongewone verzoeken of ongebruikelijke transacties.



Communicatie en maatschappij

Intern en extern communiceren op de KPN manier

Waar doen we het voor?

Bij KPN communiceren we zorgvuldig, intern en extern.

We staan dicht bij onze klanten. En zijn hun digitale partner. Daar hoort een krachtige en sympathieke uitstraling bij. Die vind je terug in onze merkstijl: de manier waarop we communiceren in woord en in beeld. Als KPN'er ben je het visitekaartje van ons bedrijf. Met jouw manier van communiceren draag je bij aan hoe mensen ons zien. Ook op sociale media.

Dit doet KPN

- We bieden onze klanten zekerheid, gemak, aandacht en vooruitgang. Dit noemen we: de KPN Experience principes.
- We verbinden ons als sponsor aan sportieve, culturele en maatschappelijke organisaties in Nederland met dezelfde uitgangspunten als basis.



En zo draag jij bij

- **Je draagt de KPN merkstijl actief uit**

Alles wat je daarvoor nodig hebt, vind je op de brandportal. Van logo's tot fotografie, van typografie tot taal en van e-mailhandtekening tot Teams-achtergronden.

- **Je behandelt onze klanten volgens de KPN Experience principes**

Alles wat we doen, doen we voor onze klanten. Daarom hebben we een lijstje met belangrijke, eenvoudige gedragsregels opgesteld, gebaseerd op zekerheid, gemak, aandacht en vooruitgang (de KPN Experience principes).

- **Je draagt mediaverzoeken over aan het mediateam**

Benadert de pers je voor een interview, een officiële verklaring of over standpunten van KPN? Verwijs ze door naar de collega's van Mediarelaties.

- **Je volgt onze regels voor sprekers bij een externe gelegenheid**

KPN wordt regelmatig gevraagd een spreker te leveren. Het is daarbij belangrijk een eenduidig en consistent beeld van KPN neer te zetten. De richtlijnen vind je in de toelichting 'Spreken als KPN'er bij externe gelegenheden'.

- **Je houdt je aan onze regels voor communicatie over samenwerkingen**

Leveranciers gebruiken KPN graag als referentie. Partners willen soms een samenwerking bekendmaken voor een groter publiek. Ook wordt ons regelmatig gevraagd om positieve quotes over een partner in vakbladen of andere uitingen. In principe werken we hier niet aan mee. De regels vind je in de toelichting 'Leverancierscommunicatie'.

- **Je bent een visitekaartje van KPN op sociale media**

Dat jij je enthousiasme over KPN deelt vinden we leuk. Let wel op wat je deelt op social media. Jouw gedrag op social media kan direct of indirect in verband worden gebracht met jouw werk bij KPN. Wees je ervan bewust dat het plaatsen van negatieve berichten (zoals kwetsende, opruiende of haatdragende uitingen) dus ook invloed kan hebben op KPN. Je zorgt ervoor dat hiertoe geen aanleiding wordt gegeven.

- **Je gedraagt je professioneel en respectvol op onze interne kanalen**

Je draagt op onze interne kanalen (zoals TeamKPN en Teams) bij aan een positieve werkomgeving met gepaste taal en gedrag. Je gebruikt deze kanalen voor zakelijke doeleinden, en deelt alleen relevante en nuttige informatie en maakt geen reclame. Nadere toelichting vind je in de Spelregels voor TeamKPN

Informatie delen

Soms kan het delen van informatie schadelijk zijn voor klanten, collega's of onze bedrijfsvoering. Bijvoorbeeld via sociale media, de pers of privégesprekken. Ben je daarvan bewust. Informatie over KPN hou je voor jezelf. Ook als je niet meer bij KPN werkt.

ESG: #BeterInternet

Waar doen we het voor?

Bij KPN staan we midden in de maatschappij. We nemen verantwoordelijkheid, zijn inclusief en duurzaam.

Iedere dag maken we het internet beter. Veiliger, socialer en groener.
Zodat iedereen mee kan doen.



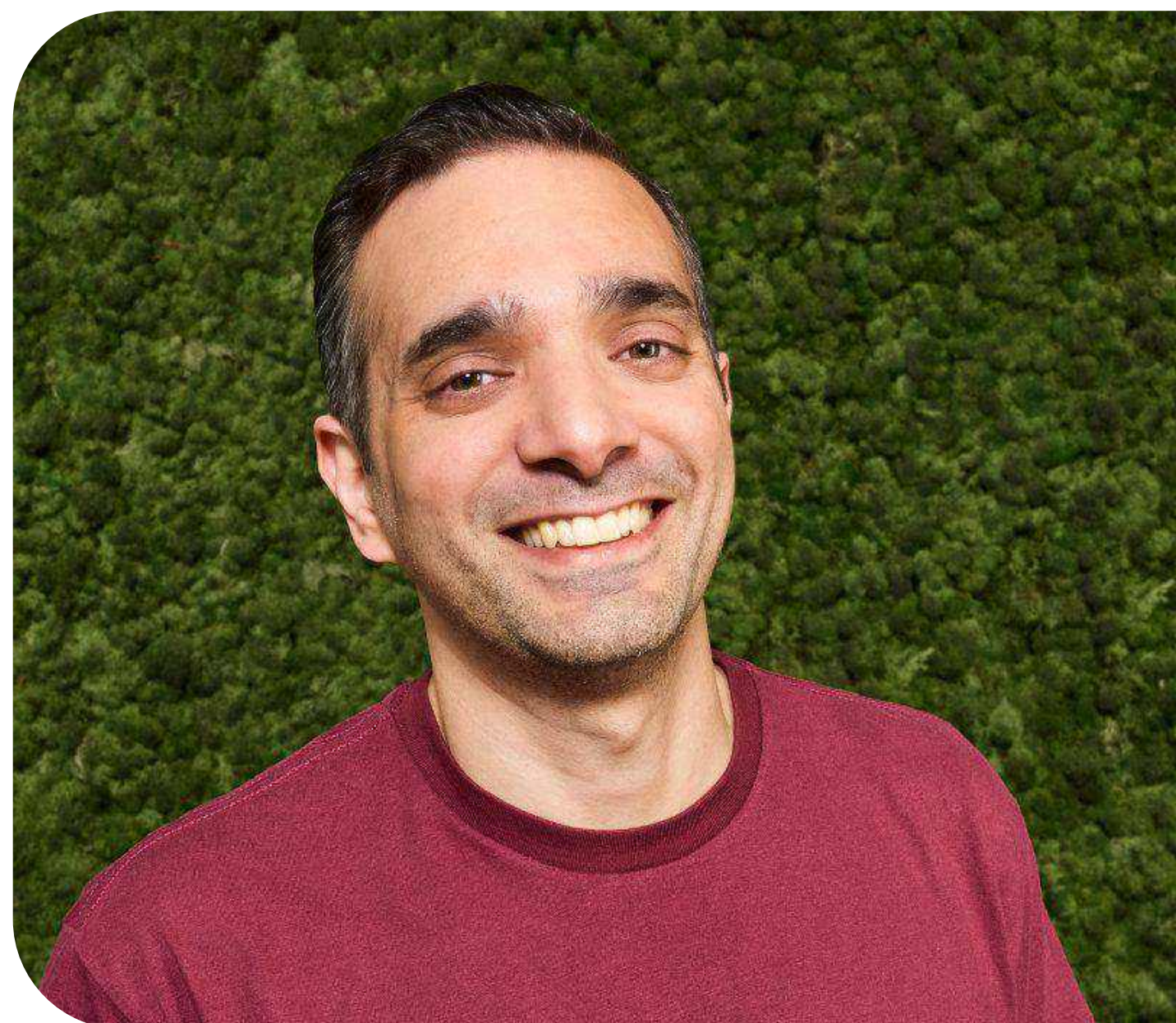
De eisen die we aan onszelf stellen, stellen we ook aan onze partners. We kijken daarbij kritisch naar hun invloed op het milieu, de arbeidsomstandigheden van het personeel en de manier waarop ze zaken doen.

Dit doet KPN

- We hebben ESG een integraal onderdeel van onze strategie gemaakt. Steeds bekijken we waar verbeteringen mogelijk zijn. Zowel voor onze eigen organisatie, als voor onze klanten en de maatschappij.
- We richten ons in onze ESG-strategie op 3 pijlers: Verantwoordelijkheid, Inclusiviteit en Duurzaamheid.
- We stellen de eisen die we aan onszelf stellen, ook aan onze partners. We kijken daarbij kritisch naar hun invloed op het milieu, de arbeidsomstandigheden van het personeel en de manier waarop ze zaken doen.
- We brengen met het KPN Mooiste Contact Fonds sinds 2007 mensen die zich eenzaam voelen weer in verbinding met de wereld om hen heen. Alle KPN'ers kunnen zich hier als vrijwilliger voor inzetten.

En zo draag jij bij

- Je bedenkt op welke kleine of grotere manier je je eigen werk duurzamer kunt maken.
- Je bespreekt met je manager of het duurzaamheidsteam als je ergens ruimte ziet voor verbetering op het gebied van verantwoordelijkheid, inclusiviteit of duurzaamheid.



Mensenrechten

Waar doen we het voor?

Bij KPN respecteren en beschermen we mensenrechten.

We staan midden in de samenleving. Daarom zien we het als onze verantwoordelijkheid om mensenrechten te respecteren en te beschermen. Binnen ons bedrijf en met iedereen met wie we samenwerken. Dat doen we voor onze medewerkers en onze klanten. Binnen onze waardeketen. En voor de samenleving in het algemeen.

Dit doet KPN

- We respecteren en beschermen de mensenrechten zoals beschreven in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.
- We houden ons vanzelfsprekend aan alle nationale en internationale wetgeving over mensenrechten.
- We noemen in onze KPN Code on Human Rights 4 stakeholdergroepen: onze medewerkers, onze klanten, onze waardeketen en de samenleving. Voor elk van deze groepen hebben we onze verantwoordelijkheden en activiteiten bepaald.

En zo draag jij bij

- Je let goed op alarmerende werkomstandigheden of verdachte gedragingen met betrekking tot mensenrechten. Dit geldt ook voor signalen vanuit de keten, in Nederland én in het buitenland.
- Je spreekt je uit als je iets ziet of hoort dat je zorgen baart.



**Spreek je
uit!**

Bij zorgen. Behoefte aan advies. Of als je een melding wil doen

Eerlijkheid, transparantie en integriteit staan bij ons hoog in het vaandel. Voor grote ego's hebben we geen plek. Werken bij KPN is een teamsport, geen solo-act. Een veilige werksfeer en ruimte om jezelf te zijn, vormen daarvan de basis.

Ook regels zijn er niet voor niets. Soms worden regels overschreden.

Zie je iets gebeuren wat niet oké is? Heb je hier vragen over? Maak je je zorgen? Of is er iets gebeurd wat je dwars zit? Bespreek het met je manager. Wil of kan je dit niet omdat het bijvoorbeeld over je manager gaat? Neem dan contact op met een vertrouwenspersoon of met de Helpdesk Security, Compliance & Integriteit voor een vrijblijvend gesprek.

Liever direct een melding doen? Kan ook. Hoe eerder hoe beter. Zo kunnen we snel in actie komen. Op de volgende pagina staan de verschillende mogelijkheden.



KPN Helpdesk Security, Compliance & Integriteit

Alleen voor intern gebruik

KPN SpeakUp Line

Als je (anoniem) wil melden

0800-022 29 31

Online (anoniem) melden

Gebruik code: 57660

Een persoonlijk gesprek

Kan of wil je niet op deze manier een melding doen?

Vraag dan een persoonlijk gesprek aan bij de KPN Helpdesk.

Meer weten over een melding doen?

Check de [Meldprocedure](#) of [Spreek je Uit!](#) op TeamKPN.

Wat gebeurt er na een melding?

Vermoeden we dat degene(n) waarover je een melding hebt gedaan regels heeft overtreden? Dan doen we onderzoek. Dat wordt uitgevoerd door het KPN Corporate Security Office. Daarvoor volgen ze het [Protocol voor Integriteitsonderzoeken](#).

Privacy en jouw positie na een melding

We willen dat iedereen zich vrij voelt om misstanden en ongewenst gedrag te melden. Ook als je alleen maar een vermoeden hebt. Je moet een melding kunnen doen zonder bang te zijn voor straf, bedreiging, of andere nadelige gevolgen.

Interne melding

Bij elke interne melding en de verwerking daarvan houden we ons aan het privacy statement voor medewerkers.

Anonieme melding

Doe je een melding via de KPN SpeakUp Line? Dan doe je melding via een externe organisatie. Daardoor zijn je gegevens niet bij ons bekend. En ben je dus anoniem. Wil je jezelf toch bekendmaken? Dan gelden dezelfde privacyregels als bij een interne melding.

Lees meer over privacy in artikel 7 van onze meldprocedure of op TeamKPN.

Jouw positie na een melding

Je moet je veilig voelen om een melding te doen. Daarom beschermen we je positie als melder. Zo kan je niet benadeeld worden door het doen van een melding. Lees hoe dat werkt in artikel 8 van onze meldprocedure.



