

Wij zijn NS

Gedragscode voor NS-medewerkers



Hoe werkt dit document?

In dit boekje lees je over de onderwerpen die we bij NS belangrijk vinden en welke verantwoordelijkheden daaruit voortvloeien. De onderwerpen zijn klikbaar. Met een paar muisklikken bereik je zo alle hoofdstukken van de gedragscode. Soms wordt verwezen naar extra informatie. Je kunt deze informatie oproepen door op de onderstreepte woorden te klikken. Klik & Go!

De gedragscode kan ook worden geprint; maar als het even kan: doe groen!

Voorwoord

Beste collega's,

Bij NS zetten we de reiziger op 1, 2 en 3. Daarvoor gaan wij naar ons werk en daar handelen wij naar. Het is ons doel om reizigers blij en tevreden te maken tijdens hun reis van deur tot deur.

Ik ontmoet dagelijks gemotiveerde collega's die samen met anderen deze ambitie waar willen maken. Soms zit dat in hele kleine dingen die we doen. Al die kleine dingen tellen op tot het beeld dat reizigers van ons hebben, dat Nederland van ons heeft. Ik ben ervan overtuigd dat de sleutel tot succes zit in ons gedrag. Daarom doet het er toe wat jij doet en hoe je dat doet.

Werken bij NS doe je niet alleen. Geen NS'er is hetzelfde: iedereen is uniek, dat geldt ook voor onze reizigers. Dat we allemaal anders zijn, verschillend over dingen denken en onze eigen kwaliteiten en eigenaardigheden hebben, maakt NS een menselijk en veelzijdig bedrijf. Bij NS mag je allemaal jezelf zijn, zolang je er ook voor elkaar bent. Want jij moet kunnen rekenen op je collega's, en jouw collega's op jou. Alleen zo kan de reiziger vertrouwen op ons en op een fijne reis met NS.

Werken met zoveel verschillende mensen kan ook ingewikkeld zijn. Daarbij nemen de verwachtingen en wensen in de kritische buitenwereld toe. Dat maakt werken bij NS uitdagend, maar soms ook lastig. Vaak wijst het zich vanzelf hoe je ergens mee om moet gaan. Veel dingen zijn vastgelegd in de wet, of staan bijvoorbeeld in het beleid of in werkinstructies. Maar er zijn soms ook momenten dat je handvatten kunt gebruiken om lastige afwegingen te maken.

Sommige regels gelden voor iedereen in alle gevallen, maar het kan ook zijn dat je na het lezen van de gedragscode nog vragen hebt. Ga hierover vooral in gesprek met je leidinggevende.

Ik ben ervan overtuigd dat deze gedragscode ons helpt om de reiziger een echt goed gevoel te bezorgen. En dat Nederland trotser zal zijn op NS.

Roger van Boxtel

President-directeur

Inleiding

Ons werk is en blijft mensenwerk. Jouw werk dus. Jij hebt de sleutel naar succes van NS op zak. Want in jouw dagelijkse contacten met klanten en collega's vorm jij het gezicht van NS. Daarmee maak je NS. Ons gedrag is waardevol. In deze gedragscode benoemen wij het gewenste NS-gedrag.

- De code zegt iets over de gewenste omgang met klanten, collega's, leveranciers en alle anderen die jij in je werk tegenkomt;
- De code helpt je bij het oplossen van vragen en dilemma's en hoe je kunt handelen;
- De code helpt ons allemaal ons werk zo goed mogelijk te doen en de prestaties van ons bedrijf verder te verbeteren;
- De code geeft jou praktisch advies over de manier waarop je aan wetten en regels kunt voldoen.

Op wie is de gedragscode van toepassing?

De code is van toepassing op iedereen die werkt voor de NV Nederlandse Spoorwegen, haar dochterondernemingen en de bedrijven waar NS een meerderheid heeft van de aandelen. Het gaat hier dus in ieder geval om alle medewerkers van NS, in welke functie ook.

Ook is deze gedragscode van toepassing op uitzendkrachten, zzp'ers, gedetacheerden, stagiairs en alle anderen die op contractbasis voor NS werken en/of NS vertegenwoordigen. Aan andere partijen waar NS zaken mee doet, zoals aannemers, adviseurs en leveranciers, maakt NS deze gedragscode bekend, zodat alle partijen op de hoogte zijn van de manier waarop NS wil werken.

Wat gebeurt er bij overtreding van de gedragscode?

De gedragscode is niet vrijblijvend. Het is voor alle NS-medewerkers en voor onze reizigers van groot belang dat we ons houden aan deze gezamenlijke afspraken. Samen brengen we de afspraken tot leven in de praktijk. Dat betekent dat we van jou verwachten dat je de afspraken kent en je hiernaar gedraagt. Anderen kunnen je daar naar vragen, of op aanspreken. Net als jij dat bij andere collega's kunt doen om te zorgen dat we de gedragscode naleven in het belang van NS en onze reizigers.

Wat gebeurt er als je door onachtzaamheid of welbewust, schade berokkent aan het bedrijf?

Dit kan leiden tot disciplinaire maatregelen. NS kan besluiten de eventuele schade op jou te verhalen en de eventuele boetes aan jou door te belasten. In ernstige gevallen wordt de arbeidsrelatie beëindigd. En van eventuele strafbare zaken wordt uiteraard altijd aangifte bij de politie gedaan.

Bij verschillende onderdelen uit deze gedragscode is extra informatie over het betreffende onderwerp beschikbaar, zoals regelingen of beleid. Van jou wordt verwacht dat jij bekend bent met de inhoud van deze regelingen of beleid en je hiernaar gedraagt.

Uiteraard vervangt de gedragscode niet jouw rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de arbeidsovereenkomst, CAO of wet. Lees de code als aanvulling hierop.

Waarden en principes bij NS

De basis van ons handelen zijn de vier waarden (Proactief, gastvrij, verbindend en vakkundig) gecombineerd met de drie E's (Eenheid, Eenvoud en eigenaarschap). Dit geldt ongeacht wat voor werk we op welke plek in de organisatie doen. Het geldt zowel richting klanten als collega's en relaties. De waarden vormen als het ware de ziel van ons bedrijf.

Vier waarden

De houding die reizigers en collega's van jou en alle andere NS-collega's mag verwachten, is in die vier waarden samen te vatten:

- **Proactief** → je neemt zelf initiatief om de resultaten te bereiken die NS wil bereiken. Je zet net even dat stapje vooruit of denkt vooruit om de klant of je collega in positieve zin te verrassen.
- **Gastvrij** → je herkent de behoeften van de reizigers en gaat daar attent en alert mee om. Je doet dit enthousiast en vol energie. Je gaat respectvol en prettig met klanten, collega's en relaties om.
- **Verbindend** → je hebt oog voor het belang van de ander. Je bent erop gericht om je collega's te begrijpen, te ondersteunen en te stimuleren. Jij mag dat ook van hen verwachten, elke dag, om steeds weer met elkaar het beste resultaat te bereiken.
- **Vakkundig** → je kiest een professionele en integere opstelling naar je collega's en naar de klant. Je koestert je vakmanschap en staat open voor bijscholing en nieuwe ontwikkelingen.

Drie E's

De drie E's, zijn de managementprincipes bij NS; zij helpen om keuzes te maken. Besluiten en de stappen die moeten worden genomen kunnen altijd hierop worden getoetst:

- **Eenheid** → we vormen één NS. Waar je ook werkt, alle bedrijfsonderdelen werken samen om één taak met succes te vervullen: de reiziger ontzorgen in zijn openbaar vervoer reis van deur tot deur.
- **Eenvoud** → wij willen het altijd zo simpel mogelijk maken voor onszelf en voor de klanten. Hoe complex de situatie ook is, we zijn altijd duidelijk naar elkaar.
- **Eigenaarschap** → we nemen zelf verantwoordelijkheid voor prestaties naar klanten en collega's, voor de continue verbetering daarvan en voor persoonlijke en professionele ontwikkeling.

1. Veiligheid en vakmanschap staan voorop

Bij NS staat veiligheid voorop. Veiligheid is ook een onderdeel van jouw vakmanschap. Een veilige reis voor de reizigers en een veilige werkplek voor alle medewerkers van NS. Voor een veilige werkplek zijn we als NS collega's allemaal verantwoordelijk; dat doen we samen.

Ken de geldende veiligheidsvoorschriften en leef ze altijd na. Dat is in het belang van jouw eigen veiligheid en voor de veiligheid van jouw collega's en onze reizigers.

1.1 we streven een open cultuur na waar misstanden altijd kunnen worden gemeld

Bij NS vinden we het van groot belang dat alles bespreekbaar is. Daarvoor zijn er verschillende mogelijkheden:

- Indien er sprake is van ongewenste omgangsvormen zoals agressie, seksuele intimidatie, discriminatie en/of pesterijen op de werkvloer kan je terecht bij je leidinggevende of bij één van de vertrouwenspersonen.
- Indien er sprake is (of een vermoeden) van een overtreding dan kan je de collega of collega's hierop aanspreken. In sommige situaties is het direct aanspreken lastig. Bespreek het dan met je leidinggevende. Indien het bezwaarlijk is om dit te delen met je leidinggevende, bestaat ook de mogelijkheid om met een vertrouwenspersoon te spreken.

Document: [Informatie over vertrouwenspersonen binnen NS](#)

- Is er sprake van een issue op het gebied van bedrijfsethiek (Ethics & Compliance) dan kan je hierover spreken met je leidinggevende. Maakt de situatie het lastig om het met je leidinggevende te bespreken? Ga dan in gesprek met de Compliance Officer van jouw bedrijfsonderdeel.

Document: [Overzicht en gegevens Compliance Officers](#)

- Daarnaast kent NS een klachtenregeling voor problemen die jouzelf betreffen. De klachtenregeling geeft alle medewerkers van NS de mogelijkheid om individuele problemen aan de orde te stellen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Daarbij is het de bedoeling dat je jouw klacht eerst met jouw leidinggevende deelt. De volledige tekst van de klachtenregeling staat in de CAO NS.

Alleen een klacht tegen ongewenste omgangsvormen kan onder voorwaarden direct bij de klachtencommissie worden ingediend.

Document: [CAO NS, bijlage 5, Klachtenregeling NS](#)

Document: [Brochure "Samen geen oplossing gevonden? De klachtenregeling biedt uitkomst"](#)

- Via de NS Regeling Integriteitsmeldingen is het ook mogelijk om misstanden of andere onregelmatigheden aan de orde te stellen. Het moet dan gaan om zaken die in de sfeer liggen van algemene, operationele of financiële aard. Er kan een beroep worden gedaan op de klokkenluidersregeling indien het niet mogelijk is om hiervan melding te doen bij jouw leidinggevende of de Compliance Officer. Voor de meer individuele klachten is de klachtenregeling NS het juiste middel.

Bijlage: *NS Regeling Integriteitsmeldingen*

Vertrouwelijkheid

Iedere melding van een (eventuele) misstand aan jouw leidinggevende, een vertrouwenspersoon, de klachtencommissie of een Compliance Officer wordt vertrouwelijk behandeld als jij dat wenst.

De directie van NS vindt het belangrijk dat jij je vrij voelt om een (vermoeden van) een overtreding van de gedragscode te melden. Daarom hoeft je niet bang te zijn voor sancties. Dreigen dergelijke sancties wel, dan zal daartegen worden optreden. Aan de andere kant wordt ook opgetreden tegen degene die een valse melding van overtreding doet met het doel om een ander te beschadigen.

1.2 we leren van onze fouten

Een open en lerende cultuur, dat past bij NS. Een lerende cultuur vraagt om vertrouwen en biedt ruimte voor professionele ontwikkeling.

Iedereen kan wel eens een fout of vergissing maken. Door hierover een signaal af te geven of dit direct bespreekbaar te maken kunnen betrokkenen leren van dergelijke situaties en zich verder ontwikkelen. Fouten maken mag. Jouw fouten niet willen bespreken, of je niet toetsbaar opstellen, is de enige fout die je niet mag maken.

1.3 we investeren wederzijds in vakbekwaamheid

Professioneel fit, vitaal en mobiel zijn is van groot belang. Zeker in een wereld waar (technologische) veranderingen elkaar in een hoog tempo opvolgen, is het van belang dat jij in professioneel opzicht constant mee verandert. Stilstaan is geen optie. Beweging en wendbaarheid zijn noodzaak en dit geldt voor alle taken en functies en door de hele organisatie heen.

Professioneel fit, vitaal en mobiel zijn en blijven is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever en medewerker. Je kunt denken aan het op peil houden van kennis, vaardigheden en competenties. Dit vraagt ook een cultuur waarin volwassen arbeidsrelaties centraal staan: open en wederkerig. Bij het laatste gaat het vooral om het goede gesprek

tussen jou en je leidinggevende: 'we hebben het er echt met elkaar over en we gaan het ook doen'.

1.4 we kennen een 'zero tolerance' beleid voor alcohol en drugs

De kern van ons werk is terug te voeren naar het veilig vervoeren van mensen aan boord van de trein. Veilig werken bij NS houdt in dat je tijdens werktijd nooit onder invloed van alcohol en drugs mag zijn. Bij NS vinden we dit zo bij de kern van ons bedrijf passen, dat deze regel voor ons allemaal geldt, ongeacht je functie. De grens bij NS is 'nul'.

Document: [*Brochure 'Alcohol en drugs, een heldere grens: nul!'*](#)

2. Iedereen is welkom; we zijn gastvrij en verbindend

Iedereen die bij NS werkt is anders, met een andere achtergrond en een eigen levensverhaal. Net als jij. NS is een bedrijf waar iedereen zich veilig en gerespecteerd mag voelen en waar niemand wordt uitgesloten. Daarom tonen NS medewerkers altijd respect voor elkaar, voor reizigers, relaties en sollicitanten, ongeacht geloof, afkomst, leeftijd, sekse, seksuele voorkeur of handicap.

Dit is ook merkbaar in de manier waarop collega's communiceren met elkaar, met klanten en met leveranciers. E-mails, brieven, telefoongesprekken en andere vormen van communicatie met elkaar en derden zijn helder en zakelijk. Er wordt niet op de persoon gespeeld. Bij een verschil van inzicht blijf je respectvol in je correspondentie en in andere vormen van communicatie. Zo creëren wij een veilige werkomgeving.

2.1 intimidatie wordt niet getolereerd

Een veilige werkomgeving is ook een werkomgeving zonder intimidatie. Hinder, (seksuele) intimidatie, pesten en discriminatie - op wat voor manier dan ook - worden niet getolereerd. Ben je getuige van respectloos gedrag of word je zelf geconfronteerd met (seksuele) intimidatie en/of discriminatie op het werk, aarzel dan niet om de betreffende persoon daarop aan te spreken. Ook kan je altijd contact opnemen met jouw leidinggevende of een vertrouwenspersoon. En als je er samen niet uitkomt, dan staat natuurlijk ook de klachtenregeling voor jou open. Zie ook 1.1

2.2 we beoordelen uitsluitend op houding, gedrag en vakbekwaamheid

Wij beoordelen het functioneren van medewerkers en selecteren kandidaten in een in- of externe selectieprocedure op een transparante en eerlijke manier. Transparant, omdat we kijken naar een duidelijke set van prestatiecriteria of succesfactoren voor de betreffende functie. Eerlijk, omdat deze criteria uitsluitend bestaan uit houding, gedrag en vakbekwaamheid. Factoren als godsdienst, politieke gezindheid, ras of seksuele geaardheid blijven buiten beschouwing. Zo krijgt iedereen een gelijke en eerlijke behandeling.

Document: [Voor werving & selectie geldt de NVP sollicitatiecode](#)

2.3 relatie op het werk? Prima, dan zoeken we samen een oplossing

Het is belangrijk dat je met al je collega's op een onafhankelijke en professionele manier kan samenwerken. Al te hechte relaties op de werkvloer, of dat nu een vriendschappelijke, romantische of een familierelatie is, kunnen de onafhankelijkheid tot elkaar of tot andere collega's in de weg staan. Als dat het geval is, dan wordt in overleg met de betrokken medewerkers gezocht naar een redelijke oplossing.

2.4 we zijn allen ambassadeurs van NS en zetten het belang van de klant centraal

Onze kernactiviteit is het leveren van goed en betrouwbaar openbaar vervoer. Daarbij stellen we ons in dienst van de reiziger: die bepaalt wat goed en betrouwbaar openbaar vervoer is. Het maakt niet uit waar je werkt. Van operatie tot onderhoud en van bijsturing tot ondersteuning. Alle medewerkers denken vanuit de klant en stellen eenvoud en gemak voor de reiziger centraal. We handelen vanuit een open houding naar collega's en stakeholders en nemen eigenaarschap voor wat beter kan.

We zijn ons bewust dat onze opstelling en handelen het gezicht van NS bepalen in de ogen van de reiziger: we zijn allen ambassadeurs van NS.

3. We zijn integer en betrouwbaar

Het is belangrijk en vanzelfsprekend om op een eerlijke manier te werken. Iedere medewerker is aanspreekbaar op een ethische en een integere houding en handelt in overeenstemming met wet- en regelgeving. Belangenverstrengeling, of de schijn daarvan, wordt niet geaccepteerd.

NS heeft als grootste openbaar vervoerder in Nederland economisch een belangrijke positie en verantwoordelijkheid. Door die positie gelden voor NS striktere regels dan voor bedrijven die die positie niet hebben. Wees extra alert dat NS geen misbruik van deze positie kan worden verweten. Dit geldt in situaties van bijv. verkoopcontracten, verhuurcontracten of contracten met zakelijke klanten of met andere vervoerders. Wees in het laatste geval ook alert dat NS geen verwijt kan treffen van concurrentiebeperkende afspraken.

[Meer informatie vind je op het NS Integriteitsportaal](#)

3.1 we zijn terughoudend met het accepteren van geschenken en uitnodigingen

Het is in werksituaties niet ongebruikelijk dat een relatie van NS een geschenk of gastvrijheid aanbiedt aan een NS-medewerker. In het algemeen is het niet verboden om dit aan te nemen of aan te bieden, onder de voorwaarde dat het een toepasselijk en redelijk soort geschenk is met een passende waarde, dat op een geschikt tijdstip en in alle openheid wordt gegeven. Neem dus geen geschenken aan die naar jouw privéadres worden gestuurd en ook geen geld of geldequivalenten (zoals cadeaubonnen). Geschenken met een waarde van minder dan € 50 zijn in de regel toegestaan.

3.2 we gaan met geld en spullen van NS om alsof ze van onszelf zijn

Wij hechten bij NS veel waarde aan de bescherming en het juiste gebruik van bedrijfs-eigendommen, zoals gebouwen en apparatuur, ICT-middelen, mobiele telefoons, gereedschap, software, financiële eigendommen, kennis, gegevens, octrooien en andere intellectuele eigendommen. Van jou wordt verwacht dat je hier professioneel, zorgvuldig en zuinig mee om gaat: als 'goed huisvader', of zeg maar "alsof ze van jezelf zijn". Daarbij hoort ook het beschermen van bedrijfseigendommen tegen beschadiging, verlies, diefstal, misbruik of inbreuk.

Incidenteel, kortdurend gebruik van telefoons, PDA's, computers en netwerk voor privé-doeleinden is toegestaan, mits het bedrijfsbelang of de goede naam van NS hierdoor niet wordt geschaad en het werk dit toelaat.

3.3 we gaan verantwoord en veilig met bedrijfsinformatie om

Bij NS gaan we om met informatie van onze klanten, medewerkers en de organisatie. Daarbij gaat het ook om privacygevoelige of bedrijfsvertrouwelijke informatie in de vorm van documenten, contracten of gegevensbestanden. Het kan vervelend, of zelfs schadelijk, zijn voor mensen of de organisatie als deze informatie naar buiten komt. Reizigers, collega's en NS moeten er op kunnen vertrouwen dat ieder van ons op zorgvuldige, integere en discrete wijze omgaat met dergelijke informatie.

Zelfs informatie die op zichzelf niet vertrouwelijk is, kan - als deze op on gepaste, onjuiste of onzorgvuldige wijze wordt gecommuniceerd - schadelijk zijn voor reizigers, collega's of de bedrijfsvoering van NS. Het is dan ook van groot belang dat de informatie die naar buiten wordt gebracht juist is en dat dit op een passende manier gebeurt.

Document: [Reglement Veilig omgaan met Informatie](#)

3.4 we brengen geen informatie over NS naar buiten zonder toestemming vooraf

Zelf naar de pers stappen of het op andere wijze onbevoegd naar buiten brengen van vertrouwelijke, geheime informatie over NS is nooit de aangewezen weg. Ook niet wanneer je het bijvoorbeeld niet eens bent met iets binnen NS of omdat je melding wilt maken van een misstand. Daarvoor kun je altijd terecht bij je leidinggevende, een vertrouwenspersoon of je maakt gebruik van de NS Regeling Integriteitsmeldingen. In andere woorden, 'lekken van informatie' wordt niet getolereerd. Dit geldt ook na afloop van jouw dienst-verband met NS.

In dit kader wordt van jou ook verwacht dat je op een goede en verstandige wijze omgaat met *social media*. Dit is voor jezelf leuk, en kan ook positief bijdragen aan de beleving die mensen hebben van jouw werk en onze organisatie. *Social media* zijn in deze tijd niet meer weg te denken uit het maatschappelijk communicatieverkeer. Van jou wordt verwacht dat jouw uitingen via *social media* geen schade berokkenen aan reizigers, collega's of NS.

Document: [Richtlijn Social Media](#)

1. Veiligheid en vakmanschap staan voorop

- we streven een open cultuur na waar misstanden altijd kunnen worden gemeld
- we leren van onze fouten
- we investeren wederzijds in vakbekwaamheid
- we kennen een 'zero tolerance' beleid voor alcohol en drugs

2. Iedereen is welkom; we zijn gastvrij en verbindend

- intimidatie wordt niet getolereerd
- wij beoordelen uitsluitend op houding, gedrag en vakbekwaamheid
- relatie op het werk? Prima, dan zoeken we samen een oplossing
- we zijn allen ambassadeurs van NS en zetten het belang van de klant centraal

3. We zijn integer en betrouwbaar

- we zijn terughoudend met het accepteren van geschenken en uitnodigingen
- we gaan met geld en spullen van NS om alsof ze van onszelf zijn
- we gaan verantwoord en veilig met bedrijfsinformatie om
- we brengen geen informatie over NS naar buiten zonder toestemming vooraf