

PostNL Gedragcode

Juli 2025



Inhoudsopgave

1. Inleiding - Onze gedragscode	3
2. Onze kernwaarden in de praktijk	5
3. Hoe we met elkaar omgaan	8
4. Hoe we zakendoen	11
5. Onze relaties met belanghebbenden	13
6. Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid	15
7. Als je een melding wilt maken	17
8. Verwijzingen en hulpmiddelen	19

1. Inleiding - Onze gedragscode

Ons doel is om bijzondere momenten te bezorgen. Onze ambitie is om de favoriete bezorger te zijn van klanten, consumenten en de hele samenleving. Deze gedragscode helpt ons om dit doel te bereiken.

Als post- en pakketbezorger verbinden we mensen met elkaar via post, pakketten en informatie. Al 225 jaar bezorgen we bijzondere momenten. We willen de favoriete bezorger zijn en blijven, ook voor toekomstige generaties. Om dit waar te maken, richt onze strategie zich op:

- Het versnellen van het succes van onze klanten.
- Ervoor zorgen dat consumenten op ons kunnen rekenen.
- Ervoor zorgen dat onze mensen trots kunnen zijn op het werk dat we doen.
- Een positieve impact hebben op de samenleving.

Dagelijks vertrouwen onze klanten en de samenleving op ons. Daarom is het belangrijk dat iedereen die bij of voor PostNL werkt weet hoe we ons gedragen. De gedragscode helpt ons om onze activiteiten te sturen en onze missie te volbrengen. Het beschrijft onze belangrijkste afspraken, hoe we werken en wat we van elkaar verwachten.

Deze gedragscode is meer dan een lijst met regels. Het biedt duidelijkheid en stelt verwachtingen voor professioneel, ethisch en verantwoordelijk gedrag. Het helpt ons in de praktijk om goed samen te werken en te weten wat we van elkaar kunnen verwachten.

Voor wie is deze code bedoeld

Deze gedragscode geldt voor iedereen die bij of voor PostNL werkt:

- Alle medewerkers bij PostNL wereldwijd.
- Alle groepsmaatschappijen.
- Onze Board of Management.
- (Externe) partijen zoals leveranciers, uitzendkrachten en bezorgpartners.

Iedereen wordt geacht de normen te kennen en na te leven. PostNL en het management zorgen ervoor dat deze regels worden nageleefd. Ook onze partners moeten zich aan onze regels en procedures houden, zoals beschreven in de 'Set of Guidelines for Suppliers' en de Leidraad voor Bezorgpartners.

Hoe gebruik je deze gedragscode

De gedragscode bevat belangrijke richtlijnen voor:

- De manier waarop we met elkaar omgaan.
- Hoe we zakendoen met onze belanghebbenden.
- Hoe we verantwoord ondernemen.
- Hoe we zorgen voor onze planeet.

Deze richtlijnen zijn in lijn met internationale normen, waaronder de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

Stel altijd deze vragen.

1.

Doe ik het goede, altijd?



2.

Behandel ik anderen zoals ik zelf behandeld wil worden?



3.

Zou ik me comfortabel voelen als mijn handelen in de media komt?



De gedragscode beschrijft diverse omstandigheden, maar kan niet alle mogelijke situaties omvatten. Wanneer je een situatie tegenkomt die niet specifiek in de code is opgenomen:

- Handel ethisch en verantwoordelijk.
- Overleg met je leidinggevende bij twijfels of zorgen.
- Gebruik onze kernwaarden als kompas.

Leidinggeven: luister aandachtig naar zorgen die worden geuit, neem ze serieus, bescherm de vertrouwelijkheid en onderneem actie.

Verantwoordelijkheden

Bij PostNL definiëren we integriteit als: het goede doen, ook wanneer niemand kijkt. Het naleven van deze gedragscode is essentieel voor iedereen die bij of voor PostNL werkt.

Jouw persoonlijke verantwoordelijkheden:

- Ken en volg de gedragscode en bijbehorende beleidsregels.
- Neem deel aan verplichte trainingen rondom integriteit.
- Draag actief bij aan een positieve impact.
- Maak de juiste keuzes in moeilijke situaties.
- Handel met vertrouwen.

Extra verantwoordelijkheden voor leidinggeven:

- Geef het goede voorbeeld.
- Zorg dat je team de gedragscode kent en volgt.

- Creëer een omgeving waarin mensen vrij zijn om zorgen te uiten.
- Reageer adequaat op gemelde zorgen.

Het PostNL Leiderschapskompas beschrijft hoe leiderschap binnen PostNL medewerkers optimaal in staat stelt om bij te dragen.

Bij alles wat je doet, stel jezelf deze vragen:

- Doe ik het goede, altijd?
- Behandel ik anderen zoals ik zelf behandeld wil worden?
- Zou ik me comfortabel voelen als mijn handelen in de media komt?

Het Executive Committee en het management van PostNL geven het goede voorbeeld, communiceren passend en bieden trainingen aan om te zorgen dat iedereen de gedragscode naleeft. De Board of Management is verantwoordelijk voor het invoeren, verspreiden en handhaven van de gedragscode. De afdeling Audit & Security ondersteunt bij het toezicht op de naleving.

Deze gedragscode is goedgekeurd en wordt uitgedragen door de Board of Management, het Executive Committee en de Centrale Ondernemingsraad. Wijzigingen van bepalingen in deze gedragscode zijn voorbehouden aan de Board of Management van PostNL met toestemming van de Raad van Commissarissen. Dergelijke aanpassingen worden onmiddellijk bekendgemaakt op de website van PostNL.

2. Onze kernwaarden in de praktijk

Onze kernwaarden vormen het fundament van ons werk bij PostNL. Ze helpen ons om eerlijk zaken te doen, juist te handelen en respectvol met elkaar om te gaan. Ze geven richting aan ons gedrag en aan de keuzes die we dagelijks maken.

Betrouwbaarheid

We zijn betrouwbaar

Al meer dan twee eeuwen vertrouwen mensen en bedrijven ons hun post en pakketten toe. Dit vertrouwen willen we elke dag opnieuw waarmaken.

Dit willen we in de praktijk waarmaken doordat:

- We ons houden aan de wet en aan PostNL-groepsbeleid.
- We eerlijk en betrouwbaar zijn in wat we vertellen en rapporteren, zowel aan elkaar als aan andere partijen.
- We zorgen dat privacy gewaarborgd is.
- We zorgvuldig en discreet omgaan met de post, pakketten en informatie die aan ons zijn toevertrouwd.
- We transparant en tijdig communiceren over zowel successen als uitdagingen.

Eerlijkheid

Wij zijn eerlijk

Eerlijkheid is essentieel voor het vertrouwen dat anderen in ons stellen. We handelen integer en zijn transparant in alles wat we doen.

In de praktijk betekent dit dat:

- We conflicterende belangen vermijden.
- We bedrijfseigendommen en -middelen niet gebruiken voor persoonlijk gewin.
- We geen steekpenningen of ongepaste geschenken accepteren.
- We correct en professioneel omgaan met concurrenten.
- We open en eerlijk communiceren, ook wanneer er fouten zijn gemaakt.
- We altijd handelen in het belang van PostNL en onze belanghebbenden.

Respect

Wij zijn respectvol

Respect vormt de basis van onze samenwerking. We omarmen diversiteit actief en creëren doelbewust een inclusieve werkomgeving waar iedereen volledig tot zijn recht komt en zichzelf kan zijn. We streven ernaar een afspiegeling te zijn van de samenleving waarin we werken.

In de praktijk betekent dit dat:

- Alle collega's gelijke kansen krijgen.
- Iedereen recht heeft op een veilige en gezonde werkomgeving.
- We geen onderscheid maken op basis van leeftijd, handicap, afkomst, gender, burgerlijke staat, ras, godsdienst of seksuele geaardheid.



- We actief discriminatie, intimidatie en ongewenst gedrag tegengaan.
- We luisteren naar elkaars ideeën en perspectieven.
- Onze digitale oplossingen ethisch moeten zijn, transparant in hun werking, en ontwikkeld met concrete aandacht voor diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie. We ervoor zorgen dat deze oplossingen niet discrimineren. We een open discussie stimuleren over hun wenselijkheid, en ze onder menselijk toezicht houden om hun impact te monitoren.

Neutraliteit

Wij zijn neutraal

Als grote dienstverlener in de samenleving bewaren we onze onafhankelijkheid. We zijn er voor iedereen, ongeacht politieke of andere overtuigingen.

In de praktijk betekent dit dat:

- We onafhankelijk en onpartijdig zijn.
- We ons niet mengen in partijpolitiek.
- We geen leningen, giften of donaties verstrekken aan politieke groeperingen.
- We een individuele of zakelijke inspanning voor een politieke partij nooit koppelen aan het merk PostNL.
- We ons werk uitvoeren zonder vooroordelen of bevoorrechting.

Oog voor mens en milieu

Wij hebben oog voor mens en milieu

Als maatschappelijk betrokken bedrijf nemen we onze verantwoordelijkheid. We willen bijdragen aan de transitie naar een samenleving waarin de negatieve impact op mens, milieu en maatschappij zo minimaal mogelijk is.

In de praktijk betekent dit dat:

- We mensenrechten respecteren.
- We continu werken aan het verminderen van onze CO₂-uitstoot.
- We initiatieven ontwikkelen voor een circulaire economie.
- We iedereen aanmoedigen om bij te dragen aan onze duurzaamheidsdoelstellingen.
- We samenwerken met partners die onze waarden delen.

Hoe gebruik je deze waarden in je dagelijkse werk

Onze kernwaarden zijn meer dan woorden. Ze komen tot leven in ons dagelijks handelen en in de keuzes die we maken.

Voor ons betekenen deze kernwaarden dat je goed zorgt voor:

- Elkaar.
- Onze klanten.
- Het milieu.
- Ons bedrijf.
- Alles wat daarmee te maken heeft.

Dit houdt in dat we altijd het juiste proberen te doen, niet alleen als team maar ook als persoon.

Bij twijfel, stel jezelf deze vragen:

- Doe ik het goede, altijd?
- Behandel ik anderen zoals ik zelf behandeld wil worden?
- Zou ik me comfortabel voelen als mijn handelen in de media komt?

Professioneel omgaan met dilemma's

PostNL verwacht dat alle medewerkers handelen volgens deze gedragscode. Wanneer je een situatie tegenkomt die mogelijk niet strookt met onze waarden of richtlijnen, is het je verantwoordelijkheid dit te melden via de daartoe bestemde kanalen. We moedigen open communicatie aan over ethische vraagstukken en verwachten dat collega's elkaar respectvol aanspreken wanneer gedrag niet in lijn is met deze code.

Samen zijn we het visitekaartje van PostNL. Klanten en consumenten vertrouwen iedere dag op ons. Daarom blijven we in gesprek over wat we van elkaar verwachten en zijn we ons bewust van de gevolgen van ons gedrag. Iedere dag weer.

Dit zijn onze kernwaarden



Wij zijn betrouwbaar

Betrouwbaarheid zit in het DNA van PostNL.



Wij zijn eerlijk

Eerlijkheid is essentieel voor het vertrouwen dat anderen in ons stellen.



Wij zijn respectvol

Respect vormt de basis van onze samenwerking.



Wij zijn neutraal

Als grote dienstverlener in de samenleving bewaren we onze onafhankelijkheid.



Wij hebben oog voor mens en milieu

Als maatschappelijk betrokken bedrijf nemen we onze verantwoordelijkheid.

3. Hoe we met elkaar omgaan

Als mensenbedrijf vormen onze medewerkers het hart van onze organisatie. Hoe we met elkaar omgaan bepaalt niet alleen onze werksfeer, maar ook de kwaliteit van onze dienstverlening. We creëren een werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, zich kan ontwikkelen en veilig kan werken.

Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie

Bij PostNL geloven we in de kracht van diversiteit. We streven ernaar een afspiegeling te zijn van de samenleving waarin we werken. Daarom voeren we een actief diversiteit-, gelijkwaardigheid- en inclusiebeleid.

We scheppen gelijke kansen voor iedereen en:

- Streven naar een evenwichtige leeftijdsopbouw en gendergelijkheid.
- Bevorderen de in- en doorstroom van multicultureel talent.
- Stimuleren de acceptatie van de LHBTIQ+-gemeenschap.
- Bieden kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Waarderen verschillende denkwijzen en perspectieven.
- Hebben oog voor andere vormen van diversiteit, zoals neurodiversiteit, financiële en digitale inclusie.

Diverse teams presteren beter. Met een divers personeelsbestand benutten we ons talent ten volle en creëren we een plek waar iedereen zich thuis voelt, op alle niveaus van het bedrijf. Een inclusieve werkomgeving stelt ons in staat de wensen en behoeften van onze klanten en andere belanghebbenden beter te begrijpen, waardoor onze wendbaarheid en innovatiekracht toenemen.

De Raad van Commissarissen streeft naar diversiteit binnen de Executive Committee, de Board of Management en de Raad van Commissarissen op het gebied van leeftijd, geslacht, expertise, ervaring en nationaliteit, en vervult hiermee een belangrijke voorbeeldrol. We trainen onze recruiters en managers om zich bewust te zijn van onbewuste vooroordelen en helpen hen vaardigheden te ontwikkelen om mensen uit verschillende culturen goed samen te laten werken.

Gezondheid en veiligheid

Het welzijn van onze mensen staat voorop. Daarom zorgen we voor een veilige en gezonde werkomgeving voor iedereen die bij of voor PostNL werkt, conform de Wet op de arbeidsomstandigheden

Ons gezondheids- en veiligheidsbeleid richt zich op:

- Het identificeren, oplossen of beperken van arbeidsrisico's.
- Het betrekken van zowel medewerkers als management bij veiligheid.
- Het borgen van verbeteringen door gerichte maatregelen.
- Het controleren van effectiviteit door evaluaties en audits.
- Het volgen van internationale standaarden (ISO 45001 en ILO-richtlijnen).



We werken met een systeem voor continue verbetering, waardoor niet alleen bestaande werksituaties worden verbeterd, maar er ook aandacht is voor veilig en gezond werken bij nieuwe ontwikkelingen in de organisatie. Veilig en gezond werken maken deel uit van ons primaire proces. We hebben bijzondere aandacht voor instructies om veilig en gezond te werken, om aan onze zorgplicht te voldoen. PostNL stuurt actief op het handhaven van de Arbeidstijdenwet om overbelasting te voorkomen.

Ontwikkeling en opleiding

We stimuleren onze medewerkers en partners te blijven leren en ontwikkelen. Dit past bij onze bedrijfsontwikkelingen, zoals digitalisering, en zorgt ervoor dat mensen vaardig, gemotiveerd en gezond aan het werk kunnen blijven. We bevorderen ook interne mobiliteit en doorgroeimogelijkheden.

We bieden mogelijkheden voor:

- Vakinhoudelijke trainingen en opleidingen.
- Persoonlijke ontwikkeling.
- Interne mobiliteit en doorgroeimogelijkheden.
- Het verwerven van nieuwe vaardigheden.

Door te investeren in de ontwikkeling van onze mensen, bouwen we aan een toekomstbestendige organisatie waar talent kan floreren.

Tegengaan van discriminatie, intimidatie en geweld

Bij PostNL behandelen we iedereen gelijk en maken we geen onderscheid op basis van persoonlijke kenmerken. We accepteren geen enkele vorm van discriminatie, intimidatie, pesten of geweld.

Onder **discriminatie** verstaan wij: elke vorm van ongelijke of onrechtvaardige behandeling, uitsluiting of benadeling van personen op grond van kenmerken die niets te maken hebben met hun werkprestaties of professionele kwalificaties. Dit betreft onder andere, maar niet uitsluitend: ras of etnische afkomst, huidskleur, nationaliteit, geslacht, genderidentiteit of -expressie, seksuele geaardheid, leeftijd, religie of levensovertuiging, handicap of chronische ziekte, burgerlijke staat, sociaaleconomische achtergrond, politieke overtuiging of arbeidsrelatie (zoals voltijd/deeltijd of vast/tijdelijk).

Zowel direct als indirect onderscheid valt hieronder. Ook gedragingen of uitingen die tot doel of gevolg hebben dat een vijandige, beledigende, vernederende of intimiderende werkomgeving ontstaat, worden als discriminatie beschouwd.

Wij verwachten van al onze medewerkers, leidinggevend en partners dat zij bijdragen aan een inclusieve en respectvolle werkomgeving, waarin verschillen worden gewaardeerd en iedereen gelijke kansen krijgt.



Agressie en geweld zijn voor ons: alle verbale en fysieke handelingen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van werk.

Pesten definiëren we als: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter. Dit gedrag komt van een of meer medewerkers (collega's, leidinggevenden) en is gericht tegen een medewerker of een groep medewerkers die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag.

Seksuele intimidatie is: alle vormen van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele lading, met als doel of gevolg om de waardigheid van een persoon aan te tasten.

We zijn samen verantwoordelijk voor een goede onderlinge verstandhouding en een prettige werksfeer. Als dergelijk gedrag zich voordoet, zullen passende maatregelen worden genomen. De manier waarop PostNL met (on)gewenste omgangsvormen omgaat is omschreven in een specifieke gedragslijn die het voor leidinggevenden en medewerkers mogelijk maakt sturing te geven aan gewenst gedrag.

Spreeken en luisteren (open communicatie)

Open communicatie vormt de basis van onze organisatiecultuur. We moedigen iedereen aan om ideeën, zorgen en feedback te delen.

We vinden het belangrijk dat ons gedrag een bespreekbaar onderwerp blijft. Voel je vrij om:

- Elkaar aan te spreken.
- Vragen te stellen over de juiste keuzes.
- Zorgen te delen met je leidinggevende of andere contactpersonen.

Samen zijn we het visitekaartje van PostNL. Door in gesprek te blijven over wat we van elkaar verwachten, versterken we ons team en onze dienstverlening. Van leidinggevenden verwachten we dat zij:

- Aandachtig luisteren naar zorgen die worden geuit.
- Deze zorgen serieus nemen.
- De vertrouwelijkheid beschermen.
- Actie ondernemen waar nodig.

4. Hoe we zakendoen

PostNL wil op een eerlijke wijze zakendoen. Dit vereist een financieel gezonde, ethische en transparante bedrijfsvoering. We houden ons aan wet- en regelgeving en handelen volgens onze kernwaarden.

Eerlijke concurrentie

We geloven in eerlijke concurrentie en transparante zakelijke relaties. Onze klanten kunnen erop vertrouwen dat we onder alle omstandigheden eerlijk en transparant zakendoen.

In de praktijk betekent dit dat:

- We geen onethische praktijken gebruiken om een concurrentievoordeel te behalen.
- We voldoen aan alle relevante wetgeving inzake eerlijke mededinging, corruptie en omkoping.
- We ons houden aan internationale wetgeving, waaronder de UKBA (UK Bribery Act), het OESO-verdrag en de Amerikaanse wet op corrupte praktijken in het buitenland.
- We streven ernaar onze klanten de meest betrouwbare en efficiënte oplossingen te bieden voor hun (e-commerce) business en voor het vervoeren en bezorgen van hun post en pakketten.

Voorkomen van belangenverstrengeling

Onze integriteit en reputatie zijn voor een groot deel afhankelijk van hoe onze medewerkers zich gedragen. We vermijden daarom (iedere schijn van) conflicterende belangen en handelen ethisch.

Belangenverstrengeling kan ontstaan wanneer persoonlijke belangen botsen met de belangen van PostNL. Bijvoorbeeld:

- Persoonlijke relaties met leveranciers, klanten of concurrenten.
- Nevenfuncties of -activiteiten die conflicteren met je functie bij PostNL.
- Financiële belangen in bedrijven waarmee PostNL zaken doet.
- Het gebruik van bedrijfsinformatie voor persoonlijk voordeel.

Als je een (potentieel) belangenconflict signaleert:

- Meld dit direct aan je leidinggevende.
- Onthoud je van besluitvorming in de betreffende kwestie.
- Werk mee aan maatregelen om het conflict te verhelpen.

Omgaan met geschenken en gastvrijheid

We zijn niet omkoopbaar. We verlangen, betalen of accepteren geen steekpenningen of ongepaste persoonlijke geschenken.

Richtlijnen voor geschenken en gastvrijheid:

- Bescheiden geschenken of uitnodigingen kunnen soms worden aanvaard of aangeboden als ze een legitiem zakelijk doel dienen.
- Geschenken mogen nooit aangeboden of aanvaard worden om beslissingen te beïnvloeden.
- Alle geschenken en gastvrijheid moeten transparant zijn en gerapporteerd worden conform ons beleid.
- Wij doneren geen liefdadigheidsbijdragen en sponsorgelden die als middel tot omkoping of corruptie dienen.

Raadpleeg bij twijfel altijd eerst je leidinggevende of de afdeling Integriteit.

Bescherming van bedrijfseigendommen

Bedrijfsmiddelen zijn aan medewerkers toevertrouwd om hun functie te kunnen uitvoeren. We gebruiken deze middelen niet voor persoonlijk gewin.

We beschermen:

- Fysieke eigendommen (gebouwen, voertuigen, apparatuur).
- Financiële middelen.
- Intellectueel eigendom.
- Bedrijfsinformatie en -gegevens.
- Post en pakketten die aan ons zijn toevertrouwd.

Onze klanten kunnen erop rekenen dat we zorgvuldig, discreet en volgens afspraak omgaan met de post en de pakketten die aan ons zijn toevertrouwd. We behandelen informatie die ons in vertrouwen is meegedeeld onder alle omstandigheden als zodanig en brengen deze niet in de openbaarheid.

Correcte financiële verslaglegging

We verstrekken volledige, eerlijke, nauwkeurige en tijdige informatie in onze rapportages. Externe rapportages stellen we op aan de hand van de wettelijke voorschriften en de internationaal geldende standaarden.

In de praktijk betekent dit dat:

- We alle financiële transacties correct en volledig registreren.
- We transparant zijn over onze financiële resultaten.
- We ons houden aan de regels van de effectenbeurs waaraan PostNL is genoteerd.
- We fraude actief voorkomen en bestrijden.
- We gecontroleerde financiële informatie tijdig publiceren.

Informatiebeveiliging en privacy

Privacy is bij ons bedrijf gewaarborgd. PostNL doet al het noodzakelijke om persoonsgegevens te beschermen en te beveiligen.

We gaan zorgvuldig om met:

- Persoonsgegevens van klanten en medewerkers.
- Vertrouwelijke bedrijfsinformatie.
- Intellectueel eigendom.

Als individu heb je ook een verantwoordelijkheid: als jij niet zorgvuldig met privacy omgaat, kun je het belang van PostNL schaden. Vertrouwelijke informatie is en blijft vertrouwelijk. Dit betekent dat vertrouwelijke informatie niet wordt gedeeld in het bijzijn van derden, zowel in digitale als mondelinge en schriftelijke communicatie.

Digitaal verantwoord handelen

Bij PostNL moeten digitale oplossingen ethisch zijn, transparant in hun werking, en ontwikkeld met aandacht voor diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie.

We zorgen ervoor dat onze digitale oplossingen:

- Niet discrimineren.
- Onder menselijk toezicht staan om de impact te monitoren.
- Open staan voor discussie over wenselijkheid en effecten.
- Ten goede komen aan PostNL, mensen en de planeet.
- Mensenrechten bevorderen.
- Voldoen aan normen voor dataprivacy, cybersecurity en intellectueel eigendomsrecht.

We nemen verantwoordelijkheid voor de impact van onze technologieën en handelen snel bij eventuele negatieve gevolgen.

5. Onze relaties met belanghebbenden

PostNL is een groot bedrijf met veel medewerkers, verschillende bedrijfsonderdelen en een internationaal netwerk. We onderhouden relaties met diverse belanghebbenden: klanten, consumenten, onze mensen, ondernemingsraden, kapitaalmarkten, overheidsinstanties, leveranciers, zakenpartners, media, vakbonden, de samenleving en andere marktpartijen.

We organiseren jaarlijks een gestructureerde dialoog met onze stakeholders over verschillende maatschappelijke thema's. Deze gesprekken leveren waardevolle inzichten, prioriteiten en verwachtingen op, die ons helpen bepalen op welke onderwerpen we moeten inzetten.

Onze klanten (zakelijk en consumenten)

Zakelijke klanten

We verwachten van onze klanten dat zij zich houden aan onze gedragscode. Wij gebruiken geen onethische praktijken om een concurrentievoordeel te behalen, en onze klanten kunnen erop vertrouwen dat we onder alle omstandigheden eerlijk en transparant zakendoen.

We streven ernaar onze klanten de meest betrouwbare en efficiënte oplossingen te bieden. Ze kunnen erop aan dat we altijd de meest effectieve en betrouwbare oplossingen zoeken om hun (e-commerce) business te ondersteunen en hun post en pakketten te vervoeren en te bezorgen.

Consumenten

Ons Oranje Kompas beïnvloedt onze cultuur en ons gedrag en biedt ons een gezamenlijke koers. Het helpt ons bij het sturen van de organisatie en ondersteunt ons in het creëren van een omgeving waarin mensen effectief kunnen werken.

We zijn erop gericht consumenten en klanten de beste bezorgopties te bieden, zowel binnen de e-commercemarkt als in de postbezorging. Onze betrokken mensen spelen een cruciale rol in het waarmaken en waar mogelijk overtreffen van de beloftes die we aan klanten doen.

Onze (bezorg)partners

PostNL staat voor goede en sociale werkomstandigheden voor iedereen die bij of voor ons werkt. Bezorgpartners en transportondernemers spelen een belangrijke rol in onze logistieke keten.

We verwachten van al onze bezorgpartners en hun personeel, tussenpersonen en leveranciers dat zij:

- Zich houden aan de gedragscode.
- Zich houden aan de normen die we hebben gesteld.
- Alle geldende wetten en regels naleven, in het bijzonder met betrekking tot mensenrechten, gevaarlijke stoffen, verkeersveiligheid, milieuprestaties en arbeidsomstandigheden.
- Beschikken over alle vereiste vergunningen.
- Volgens de wet salarissen, belastingen betalen en sociale premies afdragen.
- Voldoen aan alle wetgeving tegen omkoping en corruptie.

PostNL tolereert geen kinderarbeid. Het is bezorgpartners niet toegestaan om minderjarigen (personen jonger dan 18 jaar) te laten meerijden en/of meewerken in de bus tijdens werkzaamheden voor PostNL, behoudens wettelijk toegestane uitzonderingen die expliciet zijn benoemd in de vervoersovereenkomst.

Bij ontoelaatbaar gedrag zullen we de relatie met de betreffende zakenpartner evalueren, verbeterplannen afspreken en/of indien nodig de overeenkomst beëindigen.

Er is een Leidraad voor Bezorgpartners opgesteld. Deze is, net als de Set of Guidelines for Suppliers, gebaseerd op de OESO Due Diligence Handreiking voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Hiermee wordt het denken en handelen volgens Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in de keten nagestreefd en geborgd.

Onze leveranciers

Conform onze richtlijnen voor verantwoord ketenbeheer verwachten we van onze leveranciers dat zij niet alleen de zaken binnen hun eigen organisatie op orde hebben, maar ook in hun toeleveringsketen hun verantwoordelijkheid nemen.

We verwachten van al onze leveranciers dat zij:

- De fundamentele mensenrechten eerbiedigen.
- Iedere medewerker waardig, respectvol en met oog voor gezondheid en veiligheid behandelen.
- Zich houden aan alle geldende wetten en regels.
- Beschikken over alle vereiste vergunningen.
- Een proactieve en innovatieve houding aannemen bij het verbeteren van sociale, milieutechnische, gezondheids- en veiligheids- en ethische aspecten.
- Transparant zijn over hun MVO-beleid en -activiteiten.
- Iedere belemmering van de vrije handel bestrijden, behoudens wettelijke beperkingen.

Bovengenoemde is niet uitputtend maar is bedoeld om richting te geven aan de belangrijkste aandachtsgebieden uit de Set of Guidelines for Suppliers die gebruikt wordt bij de contractering van leveranciers.

Onze retailpartners

Alle retailpartners binnen ons netwerk worden geacht zich strikt en zonder uitzondering te conformeren aan de normen, zoals vastgelegd in deze gedragscode en de Retailovereenkomst met PostNL.

Onze retailpartners zijn een belangrijk verlengstuk van onze dienstverlening naar consumenten. Door een nauwe samenwerking zorgen we samen voor een optimale klantervaring.

Aandeelhouders en investeerders

PostNL publiceert elk kwartaal financiële resultaten. We informeren de financiële markt over naleving van regels zoals gelijke behandeling van beleggers en voorkoming van handel met voorwetenschap.

We hebben regelmatig bilateraal contact met bestaande en geïnteresseerde beleggers om te investeren in een langetermijnrelatie met de beleggersgemeenschap. Transparantie en correcte informatie staan hierbij voorop.

Nederlandse overheid en toezichthouders

Om ervoor te zorgen dat een basispakket aan postvervoerdiensten beschikbaar en toegankelijk blijft voor de consument, is PostNL in Nederland aangewezen als de verlener van de Universele Postdienst (UPD).

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht op de uitvoering van de UPD. We werken constructief samen met overheidsinstanties en toezichthouders en voldoen aan alle wettelijke en regelgevende verplichtingen.

6. Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid

Wij nemen onze verantwoordelijkheid in alles wat we doen. Als belangrijke speler in de logistieke sector voelen wij de verantwoordelijkheid om actief bij te dragen aan een duurzame samenleving. We willen bijdragen aan de transitie naar een samenleving waarbij de negatieve impact op mens, milieu en maatschappij zo minimaal mogelijk is.

Onze duurzaamheidsstrategie is gericht op het verminderen van de negatieve impact op mens, milieu en maatschappij, met een sterke focus op de thema's klimaat, leefbaarheid en circulariteit. Deze strategie wordt ondersteund door concrete doelstellingen en initiatieven. Wij handelen volgens de OESO-richtlijnen.

Mensenrechten

PostNL wil een verantwoordelijke zakenpartner en een goede werkgever zijn. Wij zetten ons in voor het respecteren en handhaven van internationaal erkende mensenrechten, zowel bij onze eigen activiteiten als bij die van onze dochterondernemingen. We verlangen van onze zakelijke relaties in de waardeketen deze waarden te volgen.

We handelen volgens:

- Het Internationaal Statuut van de Rechten van de Mens.
- De ILO-verklaring (International Labour Organization) over fundamentele arbeidsrechten.
- De leidende VN-beginselen inzake bedrijfsleven en mensenrechten ('UNGP's').
- De OESO-richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen.

PostNL is sinds 2012 ondertekenaar van het UN Global Compact. We zijn vastbesloten een cultuur te waarborgen waarin mensenrechten onvoorwaardelijk worden gerespecteerd en schendingen strikt worden voorkomen.

We zorgen voor:

- Een eerlijke vergoeding.
- Het stimuleren van diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie.
- Het voorkomen van kinderarbeid.
- Het voorkomen van discriminatie.
- Het beschermen van privacy.
- Het respecteren van arbeidsrechten.

Klimaatdoelstellingen

Ons belangrijkste klimaatdoel is het behalen van net zero tegen 2040, conform de Science Based Targets initiative (SBTi)-standaard. Dit betekent dat we onze CO₂-uitstoot met 90% zullen verminderen.

Voor 2030 streven we naar een reductie van 45% in onze totale CO₂-uitstoot (ten opzichte van 2021), waarbij de nadruk ligt op zowel directe emissies als indirecte emissies. Deze doelstellingen zijn stevig verankerd in onze bedrijfsstrategie en sturen onze dagelijkse operaties en investeringen.

Onze aanpak:

- We zetten stappen om de CO₂-uitstoot op korte termijn te verlagen door het gebruik van hernieuwbare brandstoffen zoals biogas en HVO100 het gebruik van elektrische voertuigen.
- We investeren in energiebesparende maatregelen zoals energiezuinige sorteercentra en de installatie van zonnepanelen.
- We zetten in op efficiënter vervoer door optimalisatie van routes en het verminderen van lege ritten.
- We streven ernaar om in 2030 samen met onze bezorgpartners alle post en pakketten in Nederland en België uitstootvrij te bezorgen, van het sorteercentrum tot aan het afleveradres.
- We gebruiken indien mogelijk hernieuwbare brandstoffen voor voertuigen die nog niet elektrisch zijn.
- Ons elektriciteits- en gasverbruik is 100% groen.

Leefbaarheid in steden en wijken

Onze impact op de leefomgeving beperken we door de uitstoot te verminderen en de stedelijke leefbaarheid te verbeteren. We streven ernaar om tegen 2030 al onze pakketten en brieven van het sorteercentrum tot aan het afleveradres uitstootvrij te leveren.

Onze aanpak:

- We zetten lichte elektrische vrachtvoertuigen in voor een gezondere stedelijke omgeving, minder geluidsoverlast of luchtvervuiling.
- We breiden PostNL-punten en pakketautomaten uit als alternatieve bezorglocaties, waardoor we het aantal kilometers voor bezorging verlagen.
- Bij de bouw van nieuwe sorteercentra houden we rekening met de lokale flora en fauna.
- We bevorderen de biodiversiteit door bijvoorbeeld de plaatsing van groendaken.

Circulaire economie

Ons doel is om tegen 2040 zero waste te bereiken, wat betekent dat we geen restafval meer zullen hebben en al ons afval circulair verwerkt wordt. Door de levensduur van materialen te verlengen en verspilling tegen te gaan, dragen we bij aan een circulaire economie.

Onze aanpak:

- We vervangen specifieke onderdelen van producten in plaats van het hele product, wat de levensduur aanzienlijk verlengt.
- We ontwikkelen samen met partners oplossingen voor verpakkingen die meerdere keren gebruikt kunnen worden.
- We maken in onze logistieke processen bij voorkeur gebruik van herbruikbare materialen.

Duurzaam inkopen

Het verminderen van de negatieve impact op mens, milieu en maatschappij zijn vaste onderdelen van ons inkoopbeleid.

Onze inkoopbenadering richt zich op:

- Het verminderen van milieueffecten, waaronder ook de CO₂-uitstoot in onze toeleveringsketen.
- Het verlengen van de levensduur van productiemiddelen door reparatie en hergebruik.
- Het optimaliseren van materiaalgebruik door inzameling en recycling.
- Het kiezen voor producten van gerecycled of herbruikbaar materiaal.

We verwachten van onze leveranciers en hun toeleveranciers dat zij:

- Voldoen aan internationale afspraken over klimaatverandering en biodiversiteit.
- Proactief werken aan het verbeteren van hun milieuprestaties.
- Geen activiteiten ontplooiën die een negatieve impact hebben op de biodiversiteit of tot ontbossing leiden.
- Zich actief inzetten voor een conversie- en ontbossingsvrije toeleveringsketen met oog voor gezonde ecosystemen.

7. Als je een melding wilt maken

PostNL biedt tal van mogelijkheden die medewerkers in staat stellen zorgen te uiten of vragen te stellen over de naleving van de PostNL Gedragscode. We vinden het belangrijk dat iedereen zich vrij voelt om dit te doen en zorgen voor een veilige omgeving waarin meldingen serieus worden genomen.

Zorgen uiten of vragen over de naleving van de PostNL Gedragscode?

Medewerkers kunnen hierover contact opnemen met:

- De leidinggevende.
- Het Meldpunt ongewenste omgangsvormen.
- Een HR-businesspartner.
- Een vertrouwenspersoon.
- De afdeling Audit & Security.

Hoe kun je een melding maken?

Medewerkers kunnen (vermeende) schendingen van de gedragscode zelf melden via:

- Het meldformulier op intranet

Of bij de afdeling Audit & Security via:

- E-mail.
- Telefoon.
- Een brief.

Hoewel meldingen anoniem kunnen worden gedaan, moedigen we melders aan om zich te identificeren. Dit omdat bij een volledig anonieme melding, zonder andere indicaties, context of bewijzen, de mogelijkheden tot interventies in de meeste gevallen beperkt zijn.

Het management is verplicht om alle (vermeende) schendingen van de gedragscode en/of integriteitsschendingen te melden via het daartoe aangewezen kanaal.

Derden kunnen ook meldingen doen wanneer zij van mening zijn dat er sprake is van niet-naleving van:

- De Set of Guidelines for Suppliers (SoG).
- De Leidraad voor Bezorgpartners.
- Schendingen van deze gedragscode door mensen die voor ons werken.

Uitvoeren van onderzoeken

Na ontvangst van een melding wordt beoordeeld door PostNL (Audit & Security) of de melding onderzoekswaardig is. Onderzoek door PostNL Security vindt plaats in lijn met de sector-gedragscode voor particuliere recherchebureaus.

Als een onderzoek een schending van de gedragscode aantoon, zal PostNL vervolgstappen bepalen. Als de overtredende persoon een medewerker is, kan de medewerker worden onderworpen aan disciplinaire maatregelen, tot en met mogelijke beëindiging van het dienstverband.



Vertrouwelijkheid

Gedurende het hele onderzoeksproces zal PostNL de meldingen zo veel mogelijk vertrouwelijk houden en in overeenstemming met haar vermogen om een volledig en eerlijk onderzoek uit te voeren en te handelen in het belang van het bedrijf en betrokkenen en in overeenstemming met onze wettelijke verplichtingen.

Het respecteren van de privacy van personen die betrokken zijn bij of getuige zijn van een incident is een belangrijke overweging bij het omgaan met meldingen, die vaak persoonlijke en andere gevoelige informatie bevatten.

Klokkenluidersregeling en bescherming

De PostNL klokkenluidersregeling is beschikbaar voor medewerkers en derden en heeft als doel het melden van (vermeende) misstanden.

Iedere PostNL stakeholder die een vermeende misstand meldt, waarvan de stakeholder redelijkerwijs overtuigd is of kan zijn dat het een terechte melding is, geniet bescherming ten aanzien van het doen van die melding. Die bescherming houdt in dat PostNL de stakeholder niet zal ontslaan, in functie zal terugzetten, zal schorsen, bedreigen, lastigvallen of anderszins ten aanzien van zijn/haar arbeidsvoorwaarden zal discrimineren. PostNL staat niet toe dat er op enige wijze bedreigingen worden geuit, represailles plaatsvinden of maatregelen

worden getroffen tegen een PostNL stakeholder die een vermeende misstand heeft gemeld of heeft geholpen bij het doen van een dergelijke melding. Bedreigingen, represailles of maatregelen vanwege het doen van een melding dienen onmiddellijk aan de directeur van PostNL Audit & Security te worden gemeld.

Contact voor meldingen

Melding doen?

- Stuur een mail naar: integriteit@postnl.nl of integrity@postnl.com
- Of bel: +31-88 86 86 116 (tijdens kantooruren)

Meer informatie

- [klik hier voor de klokkenluidersregeling](#)

8. Verwijzingen en hulpmiddelen

In dit hoofdstuk vind je een overzicht van belangrijke beleidsdocumenten en praktische hulpmiddelen om de gedragscode toe te passen in je dagelijkse werk.

Belangrijkste beleidsdocumenten per thema

Onze mensen

- Group Policy on Diversity, Equity & Inclusion.
- Group Policy on Health & Safety.
- Group Policy on Human Resources.
- Group Procedure on Pre-employment Screening.
- Group Procedure (on)gewenste Omgangsvormen.

Zakendoen

- Group Policy on Integrity.
- Group Procedure on Fraud Prevention.
- Group Procedure on Conflict of Interest.
- Group Procedure on Gifts and Hospitality.
- Group Policy on Prevention of Insider Trading.
- Group Policy on Privacy.

Relaties met belanghebbenden

- Set of Guidelines for Suppliers.
- Leidraad voor Bezorgpartners.
- General Conditions for the Universal Postal Service.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

- Group Policy on Human Rights.
- UN Global Impact Commitment.
- Environmental Policy.

Integriteit en meldingen

- Group Procedure on Whistleblowing.
- Group Procedure on Incident Reporting.

Praktische hulpmiddelen en checklists

Checklist voor ethische besluitvorming

Stel jezelf bij twijfel deze vragen:

1. Doe ik het goede, altijd?
2. Behandel ik anderen zoals ik zelf behandeld wil worden?
3. Zou ik me comfortabel voelen als mijn handelen in de media komt?

Als je op een van deze vragen geen volmondig 'ja' kunt antwoorden, denk dan nog eens na of raadpleeg een collega, leidinggevende of een van de meldpunten.



Training en ontwikkeling

- Jaarlijks worden trainingen aangeboden rondom integriteit.
- Specifieke trainingen zijn beschikbaar voor verschillende functies en verantwoordelijkheden.

Maak het bespreekbaar

We vinden het belangrijk dat ons gedrag een bespreekbaar onderwerp blijft. En dat iedereen zich vrij voelt om iets wat je verbaast aan te kaarten. Elkaar aan te spreken of vragen te stellen over de juiste keuzes.

Samen zijn we het visitekaartje van PostNL. Klanten vertrouwen iedere dag weer op ons. Daarom moeten we in gesprek blijven over wat we van elkaar verwachten. En ons bewust zijn van de gevolgen van ons gedrag. Iedere dag weer.

Contactinformatie

PostNL Integriteit

E-mail: integriteit@postnl.nl of integrity@postnl.com

Telefoon: +31-88 86 86 116 (tijdens kantooruren)