

Team Schiphol Check-in



Uitgangspunten voor samenwerking
Draft – September 2023

Introductie Team Schiphol Check-in

Wij zien samenwerking als een gezamenlijke inspanning waar iedereen van profiteert. Ons succes is jouw succes en andersom. Om onze doelstellingen te realiseren, hebben we **principes** opgesteld, die ons – in onze samenwerking, maar ook in onze eigen Schiphol organisatie – richting geven voor een **langdurig en gelijkwaardig samenwerkingsverband, gebaseerd op vertrouwen**. Deze principes staan beschreven in dit document.

De principes zijn **van toepassing op iedereen die samenwerkt op Schiphol** om een betere, schonere en stillere luchthaven te realiseren. Voor iedere samenwerking geven we gezamenlijk verder invulling aan deze principes.

De principes zijn gebaseerd op onze strategie die is opgebouwd uit vier kwaliteiten waar we als Schiphol voor willen staan: **Kwaliteit van leefomgeving, Kwaliteit van werk, Kwaliteit van service en Kwaliteit van netwerk**. Onze partners spelen een cruciale rol in het verwezenlijken van deze strategie.

Samen zijn we **één Team Schiphol**. Wij checken in bij jullie en jullie checken in bij ons.

Deze principes worden jaarlijks geëvalueerd om te zien of ze nog relevant en effectief zijn.



Onze principes voor samenwerking

Zo werken we samen

We zijn **één Team Schiphol**,
gebaseerd op vertrouwen en langdurige, gelijkwaardige relaties



We verbeteren **onze gezamenlijke activiteiten**
voortdurend



Hier staan we voor

We bieden **kwaliteit van dienstverlening**
voor onze reizigers



We maken onze ambities voor **milieu**
en **omgeving** waar



We zorgen voor banen met **eerlijk loon**, **goede werk-privébalans**
en **ontwikkelmogelijkheden**



We creëren een **veilige en gezonde werkomgeving**



We bewaken **sociale veiligheid** en **integriteit**



Voorwaarden voor samenwerking: drie niveaus

Aan de principes ligt een aantal voorwaarden ten grondslag waar we allemaal aan moeten voldoen om de samenwerking vlot te laten verlopen. In dit document worden deze wederzijdse voorwaarden per principe uitgelegd.

We onderscheiden daarbij drie niveaus: **Goed**, **Gevorderd** en **Excellent**, om te benadrukken dat de ontwikkeling van een goede relatie tijd kost. Aan sommige voorwaarden kan meteen worden voldaan (goed), voor andere is wat meer tijd nodig (gevorderd en excellent).

Team Schiphol Check-in vormt de basis voor businessplannen die samen met u - onze business partners - worden uitgewerkt. De tijdlijnen zijn indicatief; we bepalen die gezamenlijk in individuele plannen.

Los van de afspraken in dit document verwachten we van onze leveranciers dat ze zich houden aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op de overeengekomen leveringen van diensten en activiteiten. Van alle partners wordt verwacht dat zij op de hoogte zijn van de geldende wet- en regelgeving.

Goed

Minimale voorwaarden voor de samenwerking tussen Schiphol en terugkerende partners

Gevorderd

Doelen voor de korte tot middellange termijn (1 tot 2 jaar) voor samenwerking tussen Schiphol en onze meerjarige partners

Excellent

Langetermijndoelen (3 tot 5 jaar) voor de samenwerking tussen Schiphol en onze strategische partners

Zo werken we samen



We zijn **één Team Schiphol**, gebaseerd op vertrouwen en langdurige, gelijkwaardige relaties

We zetten in op gelijkwaardige relaties, gebaseerd op vertrouwen. Onze leveranciers behandelen we als partners en hun medewerkers als onze collega's. Als Team Schiphol spreken we met één stem en streven we naar een open communicatie.



We verbeteren **onze gezamenlijke activiteiten** voortdurend

We verzamelen regelmatig gegevens en feedback van onze partners en de mensen die op Schiphol werken en gaan met alle betrokkenen het gesprek aan om een efficiënte bedrijfsvoering te garanderen.



We bieden **kwaliteit van dienstverlening** voor onze reizigers

We vragen actief feedback aan onze klanten, delen die met onze partners en gebruiken deze informatie voor trainingen voor de mensen die op Schiphol werken, zodat ze een service van hoge kwaliteit kunnen bieden aan onze reizigers.



We zorgen voor banen met **eerlijk loon, een goede werk-privébalans en ontwikkelmogelijkheden**

We bieden een eerlijk salaris en goede arbeidsvoorwaarden, zorgen voor een gezonde werk-privébalans en bieden mogelijkheden voor ontwikkeling.



We maken onze ambities voor **milieu en omgeving** waar

We stellen concrete doelen om onze CO₂-uitstoot en ons afval te verminderen, en respecteren de omgeving en mensenrechten. We willen in 2050 de meest duurzame luchthavens ter wereld exploiteren en testen voortdurend of we met deze doelen op schema liggen.

Hier staan we voor



We creëren een **veilige en gezonde werkomgeving**

We beperken de blootstelling aan gevaarlijke stoffen en lawaai, zorgen ervoor dat de regels actueel zijn en voor iedereen bekend, en bieden de mogelijkheid om gezondheids- en veiligheidsrisico's te melden.



We bewaken **sociale veiligheid en integriteit**

Er is een integriteitsteam, we houden ons aan ons diversiteits- en inclusiviteitsbeleid en bieden integriteitstrainingen aan voor iedereen die op Schiphol werkt.

WE ARE ONE
TEAM SCHIPHOL



BUILT ON TRUST and LONG TERM
EQUAL RELATIONSHIPS

WE IMPROVE
OUR JOINT
OPERATIONS
CONTINUOUSLY



WE OFFER HIGH
QUALITY SERVICE
TO OUR PASSENGERS



WE PROVIDE JOBS WITH FAIR PAY,
WORK-LIFE BALANCE AND
DEVELOPMENT OPPORTUNITIES



REALISE OUR
ENVIRONMENTAL
AND SOCIAL AMBITIONS



WE CREATE SAFE
AND HEALTHY
WORKING CONDITIONS



WE SAFEGUARD SOCIAL
SAFETY AND
INTEGRITY



GERJAN
KLEUN ©