



## Gedragscode SnowWorld N.V.

---

*Preambule: Ingevolge best practice bepaling 2.5.2 van de Corporate Governance Code 2016 stelt de Directie van SnowWorld N.V. een gedragscode voor zichzelf en haar medewerkers op. De Directie ziet toe op de werking en nalevering van de gedragscode en informeert de Raad van Commissarissen over de haar bevindingen hieromtrent. SnowWorld heeft navolging gegeven aan deze verplichting in de vorm van onderhavig document, welke op haar website is gepubliceerd.*

*Aangezien SnowWorld Leisure N.V. een 100% dochteronderneming is van SnowWorld N.V. gelden de in deze Gedragscode neergelegde regels niet alleen voor de bij dan wel voor SnowWorld N.V. werkzame personen, maar geldt deze Gedragscode eveneens voor personen die werkzaam zijn bij dan wel voor SnowWorld Leisure N.V. In het document zal kortweg worden gesproken van 'SnowWorld'.*

*De in deze Gedragscode neergelegde regels gelden onverminderd de regels zoals deze zijn genoemd in de gids "Informatie voor Medewerkers SnowWorld".*

---

### **1. Algemene gedragsregels**

SnowWorld N.V. verwacht van een ieder die werkzaamheden voor/namens SnowWorld verricht:

- dat hij/zij zich respectvol gedraagt tegenover gasten, collega's en leidinggevenden;
- dat hij/zij zich correct, vriendelijk en klantgericht gedraagt;
- dat hij/zij zich in contacten met de gasten altijd zakelijk en professioneel opstelt.

### **2. Op tijd komen**

SnowWorld is 7 dagen per week gedurende ongeveer 16 uur per dag geopend. Het hotel in Landgraaf is zelfs 24 uur per dag geopend. De arbeidstijden van werknemers kunnen daarom variëren. Werknemers zijn gehouden tenminste 15 minuten voor aanvang van zijn/haar dienst aanwezig te zijn.

### **3. Roken**

Het is ten strengste verboden te roken binnen het bedrijfspand en alle daarmee samenhangende inpanidige ruimten. In de pauze is het toegestaan om te roken buiten het pand, mits dit uit het zicht van de gasten plaatsvindt.

### **4. Kleding**

Veel werknemers hebben intensief contact met gasten. Derhalve dienen de werknemers van SnowWorld er representatief uit te zien. Een werknemer gekleed in bedrijfskleding, wordt gezien als onderdeel van SnowWorld; hierbij maakt het niet uit of je wel of geen dienst hebt.

Bij het dragen van bedrijfskleding dient de werknemer zich er altijd van bewust te zijn dat hij/zij een visitekaartje van SnowWorld is. Hetzelfde geldt voor werknemers die geen bedrijfskleding dragen. Ook zij (kunnen) worden gezien als visitekaartje van SnowWorld en dienen zich dan ook altijd respectvol, correct en klantgericht te gedragen tegenover gasten van SnowWorld en collega's.

Voor verdere regels omtrent bedrijfskleding en uiterlijke verzorging wordt verwezen naar het hoofdstuk 'Interne voorzieningen en huisregels' in de gids 'Informatie voor medewerkers SnowWorld'.

## **5. Ziekte**

Als een werknemer ziek is of tijdens werktijd wordt, dient hij/zij dit te melden volgens de in de gids 'Informatie voor medewerkers SnowWorld' opgenomen regels.

## **6. Veilig werken**

Werknemers van SnowWorld zijn op de hoogte van de veiligheidsinstructies die gelden ter bevordering van het veilig werken. Indien zich gevaarlijke situaties voordoen, dient de werknemer de leidinggevende te informeren. Tevens dienen werknemers elkaar er op aan te spreken indien veiligheidsinstructies niet worden nageleefd.

Voorts gelden het bedrijf veiligheidsvoorschriften die bedoeld zijn ter preventie van brand of ongevallen. Iedere werknemer is te allen tijde verplicht de veiligheidsvoorschriften, indien nodig, strikt na te leven en de hieruit voortvloeiende bevelen op te volgen.

## **7. Werkplek**

Alle werknemers dienen te zorgen voor een opgeruimde werkplek met een professionele uitstraling. Het voorgaande geldt met name voor werknemers met een werkplek waar gasten van SnowWorld zicht op (kunnen) hebben.

## **8. Alcohol en drugs**

Het nuttigen van alcoholische dranken en/of (soft- en hard)drugs tijdens werktijd evenals het verkeren onder invloed van alcohol en/of (soft- en hard)drugs bij de aanvang van de diensttijd is strikt verboden. Voorts is het verboden om verdovende middelen bij je te hebben tijdens werktijd en om drugs te gebruiken in het bijzijn van gasten van de werkgever buiten werktijd.

Overtreding van het bovenstaande leidt tot het treffen van (arbeidsrechtelijke) maatregelen, waaronder de mogelijkheid van een ontslag op staande voet.

## **9. Ongewenst gedrag**

Binnen SnowWorld N.V. wordt agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag op welk niveau dan ook, niet geaccepteerd. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) en de eventuele gegrondheid ervan, kan de werkgever sancties opleggen aan degene tegen wie de klacht is gericht.

De vertrouwenspersoon is belast met de eerste opvang van personen die willen praten over klachten ten aanzien van agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag op welk niveau dan ook.

Voor werknemers van SnowWorld Zoetermeer is Carmen Zoutendijk als vertrouwenspersoon aangemerkt. Voor werknemers van SnowWorld Landgraaf is Fabienne Rijlaarsdam als vertrouwenspersoon aangemerkt.

Voor de regels omtrent het melden van dergelijk gedrag dan wel andere onregelmatigheden wordt verwezen naar het Klokkenluidersreglement inzake SnowWorld N.V. dat op de website van SnowWorld N.V. ([www.snowworld.com](http://www.snowworld.com)) is geplaatst.

## **10. Privézaken regelen tijdens werktijd**

Privézaken worden in principe altijd in privétijd geregeld. Beperkte privéaangelegenheden mogen tijdens werktijd worden geregeld, zolang deze beperkt blijven tot een enkel telefoontje of kort mailtje en uitsluitend na overleg met de leidinggevende.

Als zich een privésituatie voordoet die meer aandacht van de werknemer vraagt, dan dient daarover vóóraf te worden overlegd met de leidinggevende.

Privépost en/of bestellingen dienen naar het huisadres van de werknemer gezonden te worden niet te worden geadresseerd aan het adres van SnowWorld.

### **11. Persoonlijke relaties op het werk**

Persoonlijke relaties tussen collega's mogen de kwaliteit van het werk niet negatief beïnvloeden. Bovendien moet worden voorkomen dat persoonlijke relaties de sfeer op de werkvloer of de verhoudingen tussen collega's onderling negatief beïnvloeden.

Wanneer sprake is van een relatie tussen werknemers onderling of wanneer er sprake is van een relatie tussen een leidinggevende en een ondergeschikte, behoudt de werkgever zich het recht voor passende maatregelen te nemen die nodig zijn voor een werkbare situatie.

### **12. Bezoek aan (huis)arts, tandarts e.d.**

Bezoeken aan de huisarts, specialist, tandarts en dergelijke dienen in principe buiten de werkuren plaats te vinden. Indien dit niet mogelijk is, dienen de bezoeken zoveel mogelijk aan de randen van de dag (dus aan het begin of aan het einde van de werkdag) plaats te vinden.

Voorafgaand aan een dergelijk bezoek binnen werktijd, dient de werknemer te overleggen met zijn of haar direct leidinggevende.

### **13. Parkeren**

Werknemers dienen in beginsel te parkeren op de grote parkeerplaats.

Werknemers van SnowWorld Landgraaf mogen niet op de hotelparkeerplaats parkeren. Indien parkeren op de genoemde parkeerplaats(en) noodzakelijk is, dient een en ander vooraf met de leidinggevende te worden gecommuniceerd.

### **14. Gebruik computernetwerk, internet, email en sociale media**

ICT-middelen zijn er, net als andere bedrijfsmiddelen, om het werk goed te kunnen uitvoeren. Deze middelen zijn er in beginsel niet voor privégebruik.

E-mail, vaste en mobiele telefoon, computerapparatuur en internet worden ter beschikking gesteld ten behoeve van een goede uitoefening van het werk. Het gebruik ervan dient dan ook verbonden te zijn aan de taken die voortvloeien uit de functie van de werknemers.

Bij het (privé)gebruik van sociale media worden de werknemers geacht zich loyaal te gedragen tegenover SnowWorld, collega's en de bedrijfsdoelen en kernwaarden van SnowWorld. Een werknemer dient zich niet negatief uit te laten over SnowWorld via de sociale media.

Afspraken over het omgaan met ICT-middelen zijn neergelegd in het hoofdstuk 'Gedragscoderegels computernetwerk, internet-, email- en social media gebruik' in de gids 'Informatie voor medewerkers SnowWorld'.

### **15. Na diensttijd**

Mits vooraf toestemming is verleend door het afdelingshoofd of dutymanager en hiervoor is afgetekend, is het werknemers toegestaan na afloop van de diensttijd een drankje te nuttigen. In het geval er een alcoholisch 'sluitdrankje' genuttigd wordt, dient er te worden gekozen tussen bier en wijn. Aangezien het voor gasten niet zichtbaar mag zijn dat bovenstaande personen werknemers van SnowWorld betreffen, dienen de werknemers er voor te zorgen dat zij hun bedrijfskleding en badge niet dragen tijdens het nuttigen van het sluitdrankje.

## **16. Ongeval**

Bij een ongeval van een gast of van een werknemer dient altijd en onmiddellijk respectievelijk de direct leidinggevende en de dienstdoende dutymanager te worden gewaarschuwd.

Laat het slachtoffer nooit alleen en laat een aanwezige BHV'er zo snel mogelijk eerste hulp toepassen.

Afhankelijk van de ernst van het ongeval en het letsel wordt een ambulance gewaarschuwd. Bij twijfel wordt altijd een ambulance gewaarschuwd.

## **17. Cameratoezicht**

Op en rondom het terrein van SnowWorld zijn (verborgen) camera's aanwezig ter bescherming van de eigendommen van de gasten, het personeel en de werkgever. De beelden van deze camera's kunnen worden gebruikt om misdrijven, gepleegd door klanten of personeel te bewijzen.

## **18. Visitatie**

Bij het verlaten van het bedrijf kan (de visitatiedienst namens) de werkgever steekproefsgewijs controles uitvoeren. Indien hier gebruik van wordt gemaakt zal men worden gevraagd om de inhoud van jas(sen) en tas(sen) te laten controleren. Een ieder is verplicht hieraan mee te werken.

## **19. Verklaring omtrent gedrag**

SnowWorld kan (toekomstig) werknemers bij indiensttreding vragen een Verklaring Omtrent Gedrag te overleggen. Deze Verklaring Omtrent Gedrag dient de werknemer aan te vragen bij de gemeente. De kosten hiervan komen voor rekening van de werknemer.

## **20. Criminaliteitspreventie**

Om diefstal door gasten zoveel mogelijk te voorkomen dient iedereen oplettend te zijn ten aanzien van het gedrag van gasten. Mocht je iemand verdenken van diefstal, waarschuw dan je direct leidinggevende of de dienstdoende dutymanager.

Hang bij een gewapende overval nooit de held uit. Bij een overval dien je te allen tijde de instructies van de overvalleur(s) op te volgen. De veiligheid van de gasten en de werknemer het allerbelangrijkste.

Het is strikt verboden om niet bij SnowWorld werkzame personen toegang te geven tot dan wel mee te nemen naar alleen voor personeel van SnowWorld toegankelijke ruimtes.

## **21. Diefstal**

Om diefstal en/of fraude door eigen werknemers zoveel mogelijk te voorkomen, dient iedereen oplettend te zijn ten aanzien van het gedrag van collega's. Indien je een collega verdenkt van diefstal en/of fraude, dien je de direct leidinggevende in te schakelen.

Onder interne diefstal verstaan we onder meer, maar niet uitsluitend:

- het stelen van eigendommen van SnowWorld, van klanten en van collega's;
- het stelen van geld uit een kassa of kluis;
- het niet aanslaan of afprijzen van artikelen ten bate van wie dan ook;
- het gebruiken of stelen van voedsel en/of dranken die niet vallen binnen de geldende voorzieningen voor personeel (zie het lunch&dinerreglement en de regels omtrent het 'sluitdrankje');
- het onjuist of onvolledig invullen administratie betreffende werk, waaronder administratie aangaande het aantal gewerkte en/of het aantal verlofuren, omzet overzichten ten behoeve van targets en te declareren onkosten.

Bij bewezen diefstal door de werknemer volgt onherroepelijk ontslag op staande voet, zoals bepaald in artikel 7:678 van het Burgerlijk Wetboek. In een dergelijk geval wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

**22. Beursnotering SnowWorld N.V.**

Onverminderd de in de arbeidsovereenkomsten opgenomen bepaling omtrent de geheimhouding van enige informatie, kennis, gegevens of procedures (in de breedste zin van het woord) betreffende zaken van SnowWorld waarvan aan een werknemer geheimhouding is opgelegd of waarvan een werknemer redelijkerwijs mocht aannemen dat deze geheim en/of vertrouwelijk waren, dienen werknemers zich er te allen tijde bewust van te zijn dat SnowWorld sinds december 2013 een beursgenoteerde onderneming is.

Werknemers dienen zich te allen tijde te realiseren dat zij in het geheel geen informatie over SnowWorld naar buiten mogen brengen. Voor meer informatie omtrent geheimhouding in het kader van de beursnotering en regels hieromtrent, wordt verwezen naar het Insiderreglement SnowWorld N.V. dat op de website van SnowWorld is geplaatst ([www.snowworld.com](http://www.snowworld.com)).

**23. Overige**

Voor verdere bepalingen en gedragsregels geldend voor personen werkzaam voor dan wel bij SnowWorld, zie de gids 'Informatie voor medewerkers SnowWorld'.