

INCIDENTPROCEDURE KLOKKENLUIDER

Proces voor het melden van het vermoeden van een incident op anonieme basis

Versie:	2.0
Datum vaststelling:	18 juli 2017

INHOUDSOPGAVE

1	INCIDENT PROCEDURE KLOKKENLUIDER	3
1.1	Incident klokkenluider.....	3
1.2	Melden bij Vertrouwenspersoon Integriteit.....	3
1.3	Vertrouwelijkheid melding en Rechtsbescherming	3
1.4	Vastleggen incident	4
1.5	Wijze en termijn van afhandeling	4
1.5.1	Beoordelen incident en voorleggen voor onderzoek	4
1.5.2	Commissie Incidenten.....	4
1.5.3	Start en termijn onderzoek	5
1.6	Overeenkomstige toepassing.....	5
1.7	Melden bij voorzitter Directie de Volksbank	5
1.8	Melden bij voorzitter RvC van de Volksbank	5
1.9	Melden bij Huis voor Klokkenluiders of toezichthouder	6
1.10	Opleiding en intervisie van vertrouwenspersonen integriteit	6
1.11	Jaarlijkse rapportage.....	6
2	BIJLAGE 1 'VERTROUWENSPERSOON INTEGRITEIT'	7

1 Incident procedure Klokkenluider

1.1 INCIDENT KLOKKENLUIDER

De Volksbank N.V. vindt het belangrijk dat medewerkers zich veilig en beschermd voelen om een incident te melden, ook als zij hun identiteit niet bekend durven te maken. Daarom heeft Volksbank N.V. (hierna: de Volksbank) een incidentprocedure voor klokkenluiders ingericht. Deze procedure stelt een medewerker in staat om anoniem een incident of een vermoeden van een incident met een zakelijk karakter¹ te melden bij de 'vertrouwenspersoon integriteit', in het geval dat de medewerker zijn identiteit niet bekend durft te maken. Het is voor de Volksbank vanzelfsprekend om een incidentprocedure voor klokkenluiders te hebben en zo ook een goede invulling te geven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en de diverse (wettelijke) verplichtingen². Daarnaast is het niet alleen voor de organisatie, maar ook voor onze klanten, van belang dat incidenten gemeld worden en daarvan geleerd kan worden om zo fouten in de toekomst te voorkomen. Bij deze incidentprocedure hebben dan ook alle vier gedeelde waarden baat, in het bijzonder de medewerker.

Onder medewerker³ wordt voor wat betreft deze incidentprocedure voor klokkenluiders verstaan iedereen die werkzaam is of is geweest bij de Volksbank op basis van een arbeidsovereenkomst of opdracht, danwel op andere wijze voor de Volksbank werkzaamheden verricht, heeft verricht of mogelijk zou verrichten (sollicitanten) en/of toegang heeft of heeft gehad tot informatie en systemen van de Volksbank uit hoofde van zijn functie en werkzaamheden, zoals franchisenemers.

1.2 MELDEN BIJ VERTROUWENSPERSOON INTEGRITEIT

Uitgangspunt is dat medewerkers incidenten melden via het [meldpunt incidenten](#). Het kan echter zijn dat een medewerker de melding niet via het meldpunt incidenten durft door te geven, bijvoorbeeld als hij bang is voor tegenmaatregelen door de direct leidinggevende(n) of collega's. Dan kan de medewerker het incident of het vermoeden van een incident melden bij een van de vertrouwenspersonen integriteit. De vertrouwenspersoon integriteit (hierna: vertrouwenspersoon) legt de medewerker uit hoe de procedure werkt. Wie als vertrouwenspersoon is aangewezen, staat vermeld op [iD](#).

1.3 VERTROUWELIJKHEID MELDING EN RECHTSBESCHERMING

De medewerker die een incident meldt en de vertrouwenspersoon aan wie het incident is gemeld, behandelen de melding vertrouwelijk. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de medewerker wordt geen informatie verschaft over de melding aan derden binnen of buiten de Volksbank. Mocht zich het geval voordoen dat informatie verschaft moet worden aan derden, dan zal de naam van de

¹ Hier valt ten minste onder een vermoeden van een misstand zoals bedoeld in artikel 1 lid 1 sub h Wet huis voor de klokkenluider:

h. *vermoeden van een misstand*: het vermoeden van een werknemer, dat binnen de organisatie waarin hij werkt of heeft gewerkt of bij een andere organisatie indien hij door zijn werkzaamheden met die organisatie in aanraking is gekomen, sprake is van een misstand voor zover:

1°. het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die de werknemer bij zijn werkgever heeft opgedaan of voortvloeien uit de kennis die de werknemer heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij een ander bedrijf of een andere organisatie, en

2°. het maatschappelijk belang in het geding is bij de schending van een wettelijk voorschrift, een gevaar voor de volksgezondheid, een gevaar voor de veiligheid van personen, een gevaar voor de aantasting van het milieu, een gevaar voor het goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.

² De Nederlandse Corporate Governance Code, de wet op het Huis voor Klokkenluiders, de Market Abuse Regulation/Wft

³ Hieronder valt ten minste hetgeen is bedoeld onder artikel 1 sub h Wet huis voor de klokkenluiders

medewerker, die de melding doet, niet worden genoemd en zal de informatie zo worden verstrekt dat de anonimiteit van de medewerker voor zover mogelijk gewaarborgd is.

De medewerker die met inachtneming van deze regeling te goeder trouw een incident heeft gemeld, wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als gevolg van het melden daarvan.⁴ Dat geldt ook voor een melding bij het Huis voor Klokkeluiders of andere bevoegde instanties⁵.

De medewerker kan geen aanspraak maken op de rechtsbescherming zoals in deze paragraaf vermeld, indien het incident te wijten is aan zijn eigen opzet, schuld of nalatigheid. De medewerker kan ook geen aanspraak maken op rechtsbescherming indien hij het incident meldt aan derden buiten de Volksbank.

1.4 VASTLEGGEN INCIDENT

De vertrouwenspersoon legt schriftelijk vast dat hij de melding heeft ontvangen, inclusief de datum van ontvangst en stemt deze vastlegging af met de medewerker, die daarvan een afschrift ontvangt. In de vastlegging worden de naam en gegevens van de medewerker niet opgenomen, noch is sprake van een indirecte verwijzing naar de medewerker. De vastlegging vindt plaats in een afgeschermd omgeving.

1.5 WIJZE EN TERMIJN VAN AFHANDELING

1.5.1 Beoordelen incident en voorleggen voor onderzoek

De vertrouwenspersoon beslist of de melding voorgelegd moet worden aan de Commissie Incidenten (zie 5.2) met een verzoek tot het uitvoeren van een onderzoek. Direct na dit besluit verzoekt de vertrouwenspersoon de Commissie Incidenten het onderzoek uit te voeren door het verzenden van een afschrift van deze vastlegging. De vertrouwenspersoon behandelt de identiteit van de medewerker vertrouwelijk en maakt deze zonder de uitdrukkelijke toestemming van de medewerker, niet bekend. Indien de melding niet wordt voorgelegd met een verzoek tot onderzoek, informeert de vertrouwenspersoon de medewerker hier zo spoedig mogelijk over.

Afhankelijk op wie de melding betrekking heeft legt de vertrouwenspersoon het verzoek tot een nader onderzoek voor aan:

- a. de Commissie Incidenten: bij personen, niet zijnde een lid van de Commissie Incidenten danwel een lid of leden van de directie van de Volksbank;
- b. de voorzitter van de directie van de Volksbank: indien de melding betrekking heeft op een lid van de Commissie Incidenten of op leden van de directie van de Volksbank, niet zijnde de voorzitter van de directie;
- c. de voorzitter van de raad van commissarissen van de Volksbank: indien de melding betrekking heeft op de voorzitter van de directie van de Volksbank.

1.5.2 Commissie Incidenten

De Commissie Incidenten is een commissie bestaat uit de secretaris van de Volksbank en de directeur Compliance & Veiligheidszaken. De Commissie Incidenten kan opdracht geven om een onderzoek uit te voeren naar aanleiding van een verzoek daartoe van een vertrouwenspersoon naar aanleiding van de melding van een (vermoeden van een) incident.

De Commissie Incidenten kan uitgebreid worden naar gelang de aard en/of impact van de melding.

⁴ Zie onder andere artikel 7:658c BW

⁵ Onder bevoegde instanties verstaan we onder andere de instanties die toezichhouden op de Volksbank zoals DNB, AFM of ACM.

Bij een onderzoek naar een melding van een (vermoeden van een) incident waarvan het potentiële verlies naar verwachting hoger is dan €100.000,-- benadert de Commissie Incidenten in ieder geval ook de afdeling Audit van de Volksbank.

Indien uit het feitenonderzoek van de Commissie Incidenten mogelijke overtredingen door medewerkers naar voren komen, legt de Commissie Incidenten de feitenrapportage voor aan de Sanctiecommissie, in overeenstemming met het Sanctiebeleid medewerkers van de Volksbank.

1.5.3 Start en termijn onderzoek

Meteen na ontvangst van het verzoek om een onderzoek uit te voeren start de Commissie Incidenten een onderzoek.

De medewerker die als klokkenluider het (vermoeden van een) incident gemeld heeft, wordt door de vertrouwenspersoon binnen een periode van acht weken vanaf het moment van de melding (schriftelijk) op de hoogte gebracht van het standpunt van de Commissie Incidenten over het gemelde incident inclusief de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de melding zijn genomen, tenzij dit onmogelijk is met het oog op de bescherming van rechten en vrijheden van andere betrokkenen. De Commissie Incidenten informeert de vertrouwenspersoon hiervoor tijdig.

Indien het standpunt niet binnen acht weken kan worden gegeven, wordt de medewerker door de vertrouwenspersoon hierover op de hoogte gesteld met vermelding binnen welke termijn hij wel een standpunt tegemoet kan zien.

1.6 GELIJKE TOEPASSING BIJ ONDERZOEK DOOR VOORZITTER DIRECTIE OF RVC

De bepalingen van paragraaf 1.3, 1.4, 1.5.1 - 1.5.3 zijn ook van toepassing op de melding en het verzoek om een onderzoek uit te voeren aan de voorzitter van directie van de Volksbank of de voorzitter van de raad van commissarissen de Volksbank. De voorzitter vervult dan zelfstandig de rol van de Commissie Incidenten en kan zich hierbij laten ondersteunen door anderen die door hem daartoe zijn aangewezen. De voorzitter laat zich alleen door anderen ondersteunen als de aard van de melding dit rechtvaardigt, maar hij/zij betreft in ieder geval de directeur Audit van de Volksbank.

1.7 MELDEN BIJ VOORZITTER DIRECTIE DE VOLKSBANK

De medewerker kan een incident zelf melden bij de voorzitter van de directie van de Volksbank als:

- a. hij het niet eens is met het standpunt van de vertrouwenspersoon dat de melding niet wordt voorgelegd voor onderzoek (zie ook 5.1);
- b. hij het niet eens is met het standpunt van de Commissie Incidenten over het gemelde incident (zie ook 5.3);
- c. hij van de vertrouwenspersoon geen standpunt van de Commissie Incidenten heeft ontvangen binnen een termijn van 8 weken (zie 5.3);
- d. de termijn van 8 weken (zie ook 5.3), gelet op alle omstandigheden onredelijk lang is en de medewerker rechtstreeks of via de vertrouwenspersoon, hiertegen bezwaar heeft gemaakt bij de Commissie Incidenten zonder dat hem door de Commissie Incidenten een kortere, redelijke termijn is gegeven;
- e. een eerdere melding in lijn met deze regeling over hetzelfde incident, dit incident niet heeft weggenomen.

1.8 MELDEN BIJ VOORZITTER RVC VAN DE VOLKSBANK

De medewerker kan een incident zelf melden bij de voorzitter van de raad van commissarissen van de Volksbank als:

- a. hij het niet eens is met het standpunt van de vertrouwenspersoon dat de melding niet wordt voorgelegd voor onderzoek (zie ook 5.1);
- b. hij het niet eens is met het standpunt van de voorzitter van de directie van de Volksbank over het gemelde incident;
- c. hij van de vertrouwenspersoon geen standpunt van de voorzitter van de directie van de Volksbank heeft ontvangen binnen een termijn van 8 weken (zie 5.3 en 5.4);
- d. de termijn van 8 weken (zie ook 5.3), gelet op alle omstandigheden onredelijk lang is en de medewerker rechtstreeks of via de vertrouwenspersoon, hiertegen bezwaar heeft gemaakt bij de voorzitter van de directie van de Volksbank zonder dat hem door de voorzitter een kortere, redelijke termijn is gegeven;
- e. een eerdere melding in lijn met deze regeling over hetzelfde incident, waarbij de voorzitter van de directie was betrokken, dit incident niet heeft weggenomen.

1.9 MELDEN BIJ HUIS VOOR KLOKKENLUIDERS OF TOEZICHTHOUDER

De medewerker kan ook bij het [Huis voor Klokkeluiders](#) informatie, advies en ondersteuning vragen over te ondernemen stappen bij een incident. Het Huis voor Klokkeluiders is een externe en onafhankelijke organisatie die mensen die een vermoeden hebben van een misstand op of rond het werk advies geven. Het Huis voor Klokkeluiders kan je ook doorverwijzen naar de toezichthouders (bijv. [DNB](#)).

Indien het onderzoek naar de melding van het (vermoeden van een) incident naar de mening van de medewerker niet (voldoende) is uitgevoerd, kan de medewerker hier melding van doen aan De Nederlandsche Bank via het meldpunt misstanden (meldpuntmisstanden@dnb.nl) of via het daarvoor bestemde rapportage [formulier](#) of in geval van een (vermoeden van een) incident met de financiële dienstverleners of marktmisbruik aan de [AFM](#) via mb_meldpuntmarktmisbruik@afm.nl of een daarvoor bestemd [formulier](#).

1.10 OPLEIDING EN INTERVISIE VAN VERTROUWENSPERSONEN INTEGRITEIT

Om een goede begeleiding van de medewerker die een melding doet te bevorderen krijgen de vertrouwenspersonen jaarlijks een opfrustraining en kunnen zij met elkaar, tussentijds of via bijeenkomsten voor intervisie, afstemmen of een melding doorgeleid kan worden naar de Commissie Incidenten danwel op een andere wijze opgelost kan worden (bijvoorbeeld door verwijzing naar de Commissie Ongewenste Omgangsvormen).

Afstemming vindt altijd op anonieme basis plaats en is niet herleidbaar naar een afdeling of medewerker.

1.11 JAARLIJKSE RAPPORTAGE

Compliance stelt jaarlijks een rapportage op om verslag te doen van het aantal meldingen (niet inhoudelijk), het functioneren van de procedure en de bekendheid onder medewerkers van de mogelijkheid om via deze procedure op anonieme basis melding te doen van het vermoeden van een incident.

De afdeling Audit rapport jaarlijks aan de Audit Commissie van de Raad van Commissarissen over de uitkomst van haar onderzoek naar de werking van de procedure.

BIJLAGEN

2 Bijlage 1 'Vertrouwenspersoon integriteit'

De vertrouwenspersoon is een door de werkgever aangewezen functionaris tot wie de medewerker die een incident wil melden maar zijn identiteit niet bekend durft te maken, zich kan wenden voor advies, bemiddeling en ondersteuning.

De vertrouwenspersoon is werkzaam binnen de Volksbank en is een functionaris die als betrouwbaar aangemerkt wordt door de medewerkers, goed weet wat de normen en waarden zijn binnen de Volksbank en als door en door integer en fatsoenlijk gezien wordt. De vertrouwenspersoon is een persoon die een melding vertrouwelijk kan afhandelen.

De vertrouwenspersoon moet een training gevolgd hebben alvorens hij/zij als zodanig kan optreden. De vertrouwenspersoon die met inachtneming van deze regeling als vertrouwenspersoon optreedt, wordt op geen enkele wijze in zijn (arbeidsrechtelijke) positie benadeeld als gevolg van zijn werkzaamheden als vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon heeft een goed beoordelingsniveau, zodat deze persoon een goede inschatting kan maken van de aard van de melding. De vertrouwenspersoon is bedachtzaam en heeft een goed gevoel voor verhoudingen. De vertrouwenspersoon moet de melding kunnen doorgeleiden naar het juiste afhandelingstraject.

De functie van de vertrouwenspersoon bevat de volgende taken:

- Het optreden als aanspreekpunt voor personen die een incident willen melden, maar hun identiteit niet bekend durven te maken.
- Het beoordelen of de melding een incident betreft.
- Het optreden als aanspreekpunt voor betrokkenen.
- Het doorgeven van het incident bij de Commissie Incidenten.
- Het zo nodig behulpzaam zijn bij de melding van een incident aan de voorzitter van de directie of aan de voorzitter van de raad van commissarissen van de Volksbank
- Het geïnformeerd houden van medewerkers die een incident hebben gemeld en hebben aangegeven van de afhandeling op de hoogte te willen blijven.
- Het signaleren van knelpunten in de uitvoering van het beleid.