

Regeling melding incidenten en misstanden (Klokkenluidersregeling)

Inleiding

De “Regeling melding incidenten en misstanden” (verder: “de Regeling”) is erop gericht om medewerkers van Dunea richtlijnen te verschaffen over de vraag hoe op te treden indien een incident of misstand zich binnen Dunea voordoet. Via deze Regeling geeft Dunea inhoud aan haar verplichting conform art. 2 Wet Huis voor Klokkenluiders om een procedure vast te stellen voor het omgaan met het melden van een vermoeden van een misstand binnen onze organisatie. Deze regeling vloeit voort uit de afspraak omtrent gedrag die werkgever en werknemers met elkaar in de Deal van Dunea en onderliggende gedragscodes en protocollen hebben gemaakt. Deze Regeling vervangt de huidige klokkenluidersregeling en sluit aan op de bestaande Bedrijfsregeling klachten, de Bedrijfsregeling klachten ongewenste omgangsvormen en het Beleidsdocument calamiteitenmanagement.

Deze Regeling biedt medewerkers van Dunea, de mogelijkheid om een incident of misstand intern aan de orde te stellen. Deze Regeling beschrijft de bescherming van de melder, de manier waarop gemeld kan worden en wat er met de melding gebeurt. Onder medewerkers van Dunea vallen alle medewerkers die bij of voor Dunea werkzaam zijn of zijn geweest ongeacht de duur waarvoor zij werkzaam zijn (geweest). Dit omvat medewerkers in vaste of tijdelijke dienst, externen, stagiairs, maar ook werknemers van andere organisaties die bijvoorbeeld als opdrachtnemer, onderaannemer of samenwerkingspartners voor Dunea werken of gewerkt hebben. De doelstelling van de Regeling is te bevorderen dat een misstand sneller aan het licht komt doordat de melder (weet hoe hij/zij) op een veilige manier dit gedrag aan de orde kan stellen. Dunea kan zodoende maatregelen nemen tegen incidenten en misstanden.

Incidenten en misstanden vormen een integriteitsrisico en zijn daarmee een bedreiging voor onze integere bedrijfsvoering. Zij kunnen ook leiden tot een mogelijk financieel- en/of reputatierisico voor Dunea. Daarom is het van belang dat we gezamenlijk leren van mogelijke issues in de organisatie en is het essentieel dat elke melding adequaat en zorgvuldig wordt opgepakt. Het doel van deze Regeling is om het risico op niet-integer optreden binnen, en door de organisatie zo veel mogelijk te beperken, te beheersen en te voorkomen dat een dergelijk optreden zich in de toekomst kan herhalen.

Definities

Incident: Er is sprake van een incident bij een gedraging van een cliënt, medewerker, bestuurder, directielid, toezichthouder of commissaris, of een (rechts)persoon die werkzaamheden verricht ten behoeve van Dunea zoals een contractspartner of leverancier indien dat gedrag leidt tot een niet-integer handeling of een gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor een integere bedrijfsvoering van Dunea.

Misstand: Een misstand is nog een slag zwaarder en is een term die is vastgelegd in de wet Huis voor Klokkenluiders. Van een misstand is sprake wanneer een incident ingrijpende gevolgen kan hebben voor mensen binnen of buiten Dunea, voor Dunea zelf en/of de samenleving. Het incident heeft tot gevolg dat het maatschappelijk belang in het geding is vanwege een 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 gevaar voor het goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.

Wanneer geldt deze Regeling niet?

- Deze Regeling is niet bedoeld voor die situaties waarin de medewerker op het werk gepest, (seksueel) geïntimideerd of anderszins wordt lastiggevallen door andere medewerkers. In die gevallen is de bedrijfsregeling klachten ongewenste omgangsvormen van toepassing. Zie [Klachten ongewenste omgangsvormen](#)
- Deze Regeling is niet bedoeld voor persoonlijke klachten van de medewerker in verband met zijn werk, bijvoorbeeld als gevolg van een verstoorde relatie met een collega of leidinggevende, of in het geval van gewetensbezwaren. In die gevallen is de bedrijfsregeling klachten van toepassing. Zie [Klachten](#).

Wanneer kan er sprake zijn van een incident?

Incidenten kunnen zich in vele vormen, gradaties en verschijningen voordoen. Incidenten kunnen door iedereen gemeld worden (intern maar ook extern, deze Regeling zal ook op de website van Dunea worden geplaatst) zolang het incident maar voldoet aan de definitie en criteria zoals deze in deze Regeling zijn opgenomen. Een aantal van deze incidenten zal kunnen worden afgesloten met bijvoorbeeld een registratie in het incidentenregister zonder verdere actie, maar er zijn ook

incidenten die dienen te worden onderzocht. Dit kan zijn omdat er risico's zijn op herhaling, verergering of omdat de reputatie van Dunea gevaar loopt indien er geen actie wordt ondernomen.

De definitie van incident zoals hiervoor omschreven omvat gedragingen van een persoon of rechtspersoon, waarvan de activiteiten onder de verantwoordelijkheid van Dunea vallen. De niet-integere gedraging dient in het kader van die activiteiten te hebben plaatsgevonden. Als de gedraging (bijvoorbeeld terroristische aanslag) buiten de invloedssfeer van Dunea valt kan nog steeds sprake zijn van een incident, calamiteit of crisis, maar is deze Regeling niet van toepassing. In een dergelijk geval wordt verwezen naar het beleid inzake crisis- en calamiteitenmanagement. Als handleiding geldt dat een gebeurtenis in ieder geval als een incident wordt beschouwd als er sprake is van één of meer van de volgende criteria:

- het belang van Dunea is geschaad;
- bij openbaarmaking dreigt publicitaire schade voor Dunea;
- er is sprake van een (potentiële) claim op Dunea;
- het belang van een klant is geschaad;
- het incident kan personele consequenties hebben (bijvoorbeeld ontslag, schorsing, op non actief zetten);
- de aard van het incident vereist wellicht melding aan een toezichthouder;
- er is sprake van een tekortkoming in opzet en werking van de maatregelen ter bevordering of handhaving van een integere bedrijfsvoering (AO/IC).

Om wat meer gevoel te geven bij mogelijke incidenten volgen enkele concrete voorbeelden van incidenten of misstanden zijn:

- (Poging tot) fraude, corruptie, omkoping van of door een medewerker van Dunea
- (Poging tot) fraude door een klant of leverancier van Dunea
- Onzorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie (van klant of van Dunea)
- Een meldingswaardig datalek in de zin van de Wet Meldplicht Datalekken. Datalekken dienen in eerste instantie conform het proces Security Incident en Melden Datalek via Topdesk te worden gemeld. In het geval van een ernstig datalek dat aan de toezichthouder moet worden gemeld zal deze als incident worden geregistreerd.
- Misbruik van positie/macht om persoonlijke belangen te dienen
- Het uitoefenen van een nevenfunctie/activiteit door een medewerker waarbij er duidelijk aantoonbare (schijn van) belangenverstrengeling aanwezig is
- Een vermoeden van het indienen van onterechte facturen/declaraties door een medewerker
- Schaden van de belangen van stakeholders van Dunea
- Een (dreigend) strafbaar feit door klant, medewerker of Dunea
- Een (dreigende) schending van wet- en regelgeving of maatschappelijke normen door klant, medewerker of Dunea
- Een reëel gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu dat ontstaat door het handelen of nalaten van handelen van Dunea of een contractspartij van Dunea
- Een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen, bijv. toezichthouder;
- Een (dreigende) verspilling/diefstal van bedrijfsmiddelen (geld/goederen etc).
- (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten
- Het niet melden van een incident of misstand

Bovenstaande lijst bevat voorbeelden, deze lijst is niet uitputtend.

Bescherming van melders

Wanneer een medewerker te goeder trouw een mogelijk incident of misstand meldt en hij handelt in overeenstemming met deze Regeling, dan zal het melden geen gevolgen hebben voor zijn arbeidsrechtelijke positie. Dunea mag in ieder geval de arbeidsovereenkomst van de melder niet beëindigen op grond van het feit dat hij/zij vanuit zuivere motieven een melding heeft gedaan over een vermoeden van een incident of misstand.

Wanneer een melding te goeder trouw toch represailles met zich meebrengt, dan wordt dat als een schending van deze Regeling gezien. Mocht je als medewerker menen dat je naar aanleiding van de melding nadelige gevolgen hebt ondervonden, meldt dit dan zo snel mogelijk aan de Compliance Officer of de Vertrouwenspersoon. Tegen degene die verantwoordelijk is voor de represailles zullen passende maatregelen worden genomen. Wanneer je een vermoeden van een

misstand buiten Dunea aan de orde stelt (zoals bijvoorbeeld bij de pers) garandeert Dunea niet langer de arbeidsrechtelijke bescherming die je als melder op grond van deze Regeling geniet. Een uitzondering geldt als je gebruik maakt van op wet- of regelgeving gebaseerde externe voorzieningen voor klokkenluiders (bijv. Adviespunt klokkenluiders of Huis voor klokkenluiders, zie verderop).

Misbruik van de Regeling

Misbruik van de Regeling kan leiden tot disciplinaire maatregelen door of namens de Directie. Een voorbeeld van misbruik is het doen van een niet op waarheid gebaseerde melding met het (kennelijke) doel diegene waarover de melding gaat te beschadigen. Van misbruik is uitdrukkelijk geen sprake in geval van een melding die een melder met de juiste intenties heeft gedaan, maar die uiteindelijk ongegrond is gebleken.

Ben je als medewerker verplicht om misstanden te melden?

Helaas blijkt uit onderzoeken naar aanleiding van misstanden heel vaak dat medewerkers die de misstand hebben waargenomen hun hoofd hebben afgewend. Desgevraagd werden vaak de volgende redenen gegeven: 'Ik dacht dat een ander dat wel zou doen', 'Met klokkenluiders loopt het altijd slecht af', 'Melden geeft zo'n gedoe', 'Ik vertrouw de zorgvuldigheid en betrouwbaarheid van de gevolgen niet', 'Ik dacht ik zal het wel niet goed zien of niet goed begrijpen', 'Ik vind die man/vrouw zo aardig', 'Ik ken die man/vrouw ook privé'.

En zo blijft de misstand (soms wel jarenlang) voortbestaan en neemt de misstand langzaam in omvang toe, met alle gevolgen van dien. Dunea vindt het belangrijk dat incidenten en misstanden worden gemeld. Dus als je bekend bent met een incident of misstand, dan moet je altijd melding doen! Deze verplichting klinkt hard, maar dient als ondersteuning voor diegene die een misstand waarneemt en is daarom opgenomen omdat het voorkomen en verhelpen van incidenten of misstanden in het belang van ons allemaal is.

Waar kun je melden?

Een melding dient volgens de wet altijd éérs intern te worden gedaan, voordat verdere stappen ondernomen kunnen worden. Een incident of misstand meld je bij voorkeur bij de Compliance Officer. Die zal de melding in behandeling nemen op de manier zoals omschreven wordt in het hierna vermelde protocol. Een melding kun je doen op de [Selfservicedesk](#) onder de knop Melden incident/misstand maar je kan uiteraard ook melden via een mail aan de Compliance Officer. Een melding bij de Compliance Officer zal altijd worden onderzocht en je wordt als melder altijd op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek, tenzij wet- en regelgeving dat verbieden, bijvoorbeeld uit privacyoverwegingen. Ook kun je ervoor kiezen om in eerste instantie te melden bij een van de interne Vertrouwenspersonen of hen voor advies consulteren. Zij zullen deze melding dan altijd vertrouwelijk behandelen en alleen met jouw goedkeuring de melding (eventueel anoniem) doorzetten naar de Compliance Officer.

Indien je twijfelt of je tot melding moet overgaan kan je er ook voor kiezen om eerst advies in te winnen, bijvoorbeeld bij je leidinggevende, de interne Vertrouwenspersoon of de afdeling advies van het Huis voor de Klokkenluiders <https://huisvoorklokkenluiders.nl/>. Zij kunnen je begeleiden bij de beslissing om een vermoedelijk incident of misstand te melden en zij kunnen je eventueel doorverwijzen naar interne of externe deskundigen die kunnen ondersteunen bij deze beslissing.

Als je melding betrekking heeft op de Compliance Officer, dan kun je de melding aan de Directie doen. Als de melding betrekking heeft op de Directie, dan kun je de melding aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen doen.

Escalatieprocedure

Wanneer je als melder van mening bent dat je onvoldoende gehoor vindt voor jouw melding, jouw melding niet serieus wordt opgepakt of dat de afhandeling te lang op zich laat wachten, geef dit dan eerst aan bij de Compliance Officer of de Vertrouwenspersoon (afhankelijk waar je gemeld hebt). Komt er geen oplossing dan bestaat de mogelijkheid om te escaleren naar de Directie, of naar een lid van de Raad van Commissarissen. De Vertrouwenspersoon kan hier desgewenst een begeleidende rol in spelen.

Er kan natuurlijk een situatie zijn waarin het onmogelijk is eerst intern een melding te doen. In zo'n uitzonderlijk geval kan direct extern gemeld worden. Zo'n situatie kan zich voordoen in het geval dat er sprake is van:

- (de dreiging van) een acuut gevaar, met daarbij een zwaarwegend en spoedeisend maatschappelijk belang waarbij geheimhouding door de werkgever onverantwoord is en onmiddellijk externe melding bij een partij die de misstand kan opheffen noodzakelijk is

- een situatie waarin een medewerker in redelijkheid kan vrezen voor tegenmaatregelen als gevolg van een interne melding
- een duidelijke dreiging van verduistering of vernietiging van bewijsmateriaal binnen de organisatie
- het vermoeden van een ernstige misstand binnen de RvC, de Directie, de Vertrouwenspersoon en/of de Compliance Officer die niet reeds adequaat/aantoonbaar wordt opgepakt

Mocht een van bovenstaande situaties van toepassing zijn of heb je reeds intern alle mogelijke stappen genomen maar gebeurt er nog steeds niets met je melding dan is er de mogelijkheid om de gedraging / de misstand te melden bij de afdeling onderzoek van het Huis voor de Klokkeluiders <https://huisvoorklokkeluiders.nl/>. Deze instantie zal je dan verder adviseren, ondersteunen en indien nodig het onderzoek zelf uitvoeren. Ook is het mogelijk om in dergelijk geval je te wenden tot de bevoegde toezichthouder (ILT/ACM/AP etc.). indien je van oordeel bent dat een wettelijk voorschrift wordt overtreden. Ten slotte kan je in geval van kennis van (een vermoeden van) een strafbaar feit ook aangifte doen bij de politie, en bij zeer zware strafbare feiten ben je hiertoe zelfs verplicht (moord, verkrachting etc.).

Besluitvorming

Indien na analyse blijkt dat als gevolg van het incident adequate beheersende en/of corrigerende maatregelen vereist zijn zal de casus aan Directie worden voorgelegd. De Directie is verantwoordelijk voor het nemen van eventuele maatregelen. De Directie draagt zorg voor mogelijke preventieve (juridische, administratieve of organisatorische) maatregelen ter voorkoming van soortgelijke incidenten in de toekomst. De Directie informeert de Compliance Officer over de genomen maatregelen welke hij/zij zal vastleggen in het complianceregister. De Directie beslist of en zo ja, welke, maatregelen noodzakelijk worden geacht. De melder zal worden geïnformeerd omtrent de besluitvorming, uiteraard zover als dat mogelijk is.

Ingeval van eventuele disciplinaire maatregelen jegens medewerkers deelt de Directie de uitkomst en de overwegingen die hieraan ten grondslag hebben gelegen gemotiveerd aan de betrokkenen mee en legt deze vast in het HR dossier. Voor zover er andere beheersmaatregelen worden vastgesteld, zorgt het verantwoordelijke management voor de implementatie van deze beheersmaatregelen.

Wijziging regeling

Deze Regeling kan - met inachtneming van de statuten en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving – te allen tijde en zonder voorafgaande kennisgeving door de Directie worden gewijzigd, maar alleen na voorafgaande instemming van de Ondernemingsraad en nadat de Raad van Commissarissen hiervan kennis heeft genomen.

Naleving

Zoals eerder gesteld heeft deze Regeling ten eerste tot doel om de integere bedrijfsvoering binnen Dunea te bevorderen, en niet om schuldigen aan te wijzen. Vanzelfsprekend heeft deze Regeling echter pas betekenis als deze in de dagelijkse praktijk door iedereen ook wordt nageleefd. Daarom is het belangrijk dat we elkaar aanspreken op onze verantwoordelijkheid en dat je eventuele overtredingen meldt. Bij het niet werken of handelen volgens deze Regeling kan de Directie passende maatregelen of sancties (laten) opleggen.

Deze Regeling is in werking getreden op 18 november 2019

Protocol Incidentafhandeling door de Compliance Officer

Omdat het bewaken van de reputatie van Dunea mede belegd is bij de Compliance rol, zal het vaak de Compliance Officer zijn die, samen met andere disciplines, het (mogelijke) incident onderzoekt en hierover rapporteert. Een, zoveel als mogelijk, eenduidige manier van het onderzoeken en afhandelen van incidenten is in het belang van alle betrokkenen en schept duidelijkheid in de gevolgde procedure (dit ondanks het feit dat ieder incident verschillend van aard zal zijn). Dat is de reden om het verloop van het melden en het onderzoeken van incidenten in het bijgevoegde protocol op te nemen. Wanneer een incidentmelding bij de Compliance Officer terechtkomt worden de volgende stappen doorlopen:

De Melding

- ✓ De melding is in principe vormvrij. Echter dient een melding de volgende informatie te bevatten, dit om een effectieve afhandeling van de melding mogelijk te maken.
 - Naam melder
 - Afdeling melder
 - Datum constatering incident
 - Datum plaatvinden incident
 - Omschrijving inhoud incident (feiten en omstandigheden)
 - Hoe is het incident ontdekt
 - Welke medewerkers/afdelingen betrokken
 - Mogelijke oorzaak van het incident
 - Inschatting gevolgen (schade en kans op herhaling)
 - Eventueel reeds aanwezige of extra genomen beheersmaatregelen
- ✓ Een melding dient in principe schriftelijk gemeld te worden. Als de melder redenen heeft om geen schriftelijke melding te willen doen dan wordt het aan het inzicht van de Compliance Officer overgelaten of het incident verder wordt onderzocht. Indien de Compliance Officer dat wenselijk acht, wordt een verslag van het eerste overleg (de melding) afgestemd met de melder en vastgelegd.
- ✓ De melder kan er voor kiezen om anoniem te blijven. De Compliance Officer beschermt in dit geval de identiteit van de melder af tenzij de Compliance Officer vanuit een wettelijke verplichting ertoe wordt gedwongen om de identiteit te openbaren, bijvoorbeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de bewijsvoering in een gerechtelijke procedure of dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van het onderzoek.
- ✓ Ook is het mogelijk om via de Vertrouwenspersoon volledig anoniem een melding te doen. Let wel, dan bestaat er een reële kans dat er niets met de melding gedaan kan worden omdat de onderzoeksmogelijkheden beperkt zijn. Volledig anoniem melden wordt dan ook afgeraden, tenzij er door de melder ervoor zorgt dat communicatie (stellen vragen) mogelijk is.
- ✓ De Compliance Officer legt de melding alsmede de behandeling vast en houdt deze actueel in het compliance register. Dit register en de onderliggende dossiers zijn in eerste instantie alleen inzichtelijk voor de Compliance Officer. Indien directie en/of toezichthouders toegang wensen zal de Compliance Officer toegang verlenen waarbij de privacy van melders en betrokkenen zoveel als mogelijk beschermd zal worden. Er zijn situaties denkbaar waarin op basis van een wettelijke verplichting inzage in het dossier wordt gevorderd door een toezichthouder. In een dergelijk geval zal Compliance Officer het verzoek neerleggen bij de toezichthouder om dit vooraf te bespreken met de melder; indien de toezichthouder dit niet honoreert op basis van de relevante wettelijke verplichting, dient inzage ook zonder toestemming van melder te worden verleend.
- ✓ De Compliance Officer toetst aan de hand van voorgenoemde criteria of de melding een mogelijk incident betreft. Wanneer blijkt dat geen sprake is van een incident, of geen verdere onderzoek of actie benodigd is, sluit de Compliance Officer de melding in het register. Dit zal tevens aan de melder worden teruggekoppeld.
- ✓ Als de melding een incident betreft bepaalt de Compliance Officer samen met de melder zo snel mogelijk de mogelijke omvang en gevolgen om de vervolgstappen vast te kunnen stellen.
- ✓ Indien de Compliance Officer dat noodzakelijk acht zal hij/zij de Directie informeren. Indien het incident ernstig genoeg is, wordt samen met de Directie bepaald of melding richting de toepasselijke toezichthouder noodzakelijk is.

Melding richting de toezichthouder is vereist bij incidenten die het vertrouwen in Dunea of de Drinkwatersector als geheel kunnen schaden. Het maakt daarbij niet uit wie de gedraging verricht.

- ✓ Indien de omvang en gevolgen (deels) buiten de scope van Dunea vallen, wordt in overleg met de Directie bepaald wie er moeten worden ingelicht (o.a. om schade beperkende maatregelen te nemen), en wie en wat betrokken moeten worden om het incidentonderzoek vanaf het begin goed op te kunnen zetten en aan te pakken en welke afdelingen geïnformeerd moeten worden.

Het onderzoek/de afhandeling

- ✓ De Compliance Officer bepaalt in samenspraak met Directie en andere betrokken stakeholders wie het onderzoek zal uitvoeren en of het onderzoek eventueel door een externe partij dient te worden uitgevoerd. Indien de melding direct bij Directie of de voorzitter van de Raad van Commissarissen wordt gedaan is het aan hen om te bepalen hoe en door wie het onderzoek zal worden uitgevoerd.
- ✓ Indien de Compliance Officer dat noodzakelijk acht worden gesprekken en interviews afgenomen door de Compliance Officer en bij voorkeur een geschikte tweede persoon om te voorkomen dat er een situatie van subjectiviteit kan ontstaan. Hiervan zal een verslag worden opgesteld welke zal worden afgestemd met de geïnterviewden.
- ✓ Naar aanleiding van de melding worden met betrokken medewerkers/afdelingen passende maatregelen getroffen, mede gelet op toepasselijke wet- en regelgeving. De maatregelen zijn ten minste gericht op beheersing van het optredende risico, bevestiging van de geldende normen, beperking van negatieve interne en externe effecten van het incident en het voorkomen van herhaling.
- ✓ De betrokken medewerker(s) word(t)(en), voor zover mogelijk, zo snel mogelijk geïnformeerd over de conclusies van het onderzoek en de gekozen afhandeling.
- ✓ In het geval dat het onderzoek naar een ernstig incident vereist dat de Compliance Officer voor onderzoekdoeleinden incidenteel toegang dient te krijgen tot vertrouwelijke (medewerkers)gegevens zal na afstemming met de directie en hoofd HRM deze toegang worden verleend, waarbij bij de behandeling van de gegevens alle mogelijke zorgvuldigheid betracht zal worden, e.e.a. in lijn met de Uniforme Privacyregeling Dunea.
- ✓ Alle medewerkers, incl. directie in de organisatie zijn verplicht mee te werken aan incidentonderzoeken en dienen noodzakelijke informatie waar in het kader van het onderzoek om wordt verzocht naar eer en geweten te verstrekken.
- ✓ De Compliance Officer legt tijdens het onderzoek de volgende zaken in het complianceregister zo volledig mogelijk vast:
 - Omschrijving van het incident (aanleiding)
 - Doel van het onderzoek
 - Beschrijving / scope van de activiteiten die zijn uitgevoerd ten behoeve van het onderzoek (o.a. wederhoor)
 - Status van het onderzoek
 - De uitkomsten, conclusies en aanbevelingen van het incidentonderzoek.

De Rapportage

- ✓ De Compliance Officer rapporteert periodiek de (behandeling van de) belangrijkste meldingen aan de Directie. In afstemming met Directie zullen belangrijke bevindingen die uit meldingen naar voren komen ook (periodiek) besproken worden met de Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen.
- ✓ Na afronding van het onderzoek kan het nodig zijn om de resultaten hiervan verder te verspreiden met personen die er professioneel, voor het goed kunnen uitoefenen van hun functie, belang bij hebben. Hierbij staat ten allen tijde de behartiging van de belangen (op geheimhouding) en (privacy)rechten van de betrokkenen voorop en worden deze meegewogen.

- ✓ Als er externe partijen betrokken zijn bij het onderzoek, dan wordt hiermee schriftelijk overeengekomen dat onderzoeksresultaten exclusief ten behoeve van Dunea zijn en dat anderen geen toegang tot deze gegevens krijgen. Uitzonderingen zijn slechts toegestaan indien hiertoe een wettelijke basis aanwezig is.
- ✓ De gegevens omtrent een incident worden gedurende zeven jaar na de afhandeling van het incident op een toepasselijke wijze in lijn met de Privacywetgeving bewaard door de Compliance Officer.

Algemene Opmerkingen

- ✓ Zorgvuldigheid, objectiviteit, vertrouwelijkheid en snelheid zijn sleutelwoorden waaraan voldaan moet worden tijdens de uitvoering van het incidentonderzoek
- ✓ De Compliance Officer stelt alles in het werk om de vertrouwelijkheid rondom het incident te waarborgen van de betrokken medewerkers en relaties
- ✓ Indien er budget nodig is, wordt dit van geval tot geval met de directie besproken.
- ✓ Wanneer het niet om een incident gaat wil het niet zeggen dat er niets met de melding gedaan hoeft te worden. Ook meldingen die niet als incident classificeren maar wel opvolging behoeven worden vastgelegd worden in het compliancereger.

Bijlage A

Vastleggingsschema

Van elk incident wordt in ieder geval het volgende vastgelegd:

nummer incident

bedrijfswaarde

eventueel relevante wet- en regelgeving

status

datum constatering

datum/periode incident

naam en functie van degene die het incident heeft gemeld

betrokken medewerkers

feiten en omstandigheden van het incident

Oorzaak

kosten/schade/impact gevolgen

genomen beheersmaatregelen

eigenaar

actiehouder

melding directie

melding toezichthouder

datum sluiting

SCHEMA

MELDING

- Via portaal
- Via Compliance Officer (CO)
- Via Vertrouwenspersoon/ leidinggevende

ONDERZOEK/ AFHANDELING

1. Analyse rootcause
2. Afnemen van interviews
3. Nemen passende maatregelen
4. Betrokkenen informeren m.b.t conclusies
5. Afweging kosten en afspraken door CO
6. Verplichte medewerking juiste informatie te delen.
7. Vastlegging onderzoek in (aparte) rapportage.

RAPPORTAGE

- Periodiek
- Resultaten delen ter verbetering van (werk) processen met relevante stakeholders
- Bij externe betrokkenheid wordt schriftelijk vertrouwelijkheid overeengekomen
- Gegevens worden na sluiten van de melding 7 jaar bewaard en daarna vernietigd indien niet meer benodigd.