

## SpeakUp-reglement

---

### Policy

Versie: 2  
Datum vaststelling: 2 september 2024

## INHOUD

1	SPEAKUP-REGLEMENT .....	3
2	AFSPRAKEN OVER SPEAKUP .....	3
2.1	Waarom SpeakUp?.....	3
2.2	Welke regels zijn in dit kader van belang? .....	3
2.3	Waarover SpeakUp?.....	4
2.4	Wat als je wangedrag ervaart? .....	4
2.5	Bij wie kun je dan terecht? .....	5
2.6	De rol van de Vertrouwenspersoon .....	6
2.7	Wat als je anoniem wilt melden?.....	6
3	ALGEMENE UITGANGSPUNTEN .....	7
3.1	Vertrouwelijkheid van een melding.....	7
3.2	Omgang met (persoonlijke) informatie .....	8
3.3	Bescherming tegen benadeling.....	8
3.4	Grenzen aan bescherming.....	8
3.5	Recht op ondersteuning.....	9
3.6	Begeleiding voor beschuldigde .....	9
3.7	Bescherming van derden .....	9
4	ONDERZOEK EN RAPPORTAGE .....	10
4.1	Behandeling van een melding .....	10
4.2	Onderzoek naar een melding .....	10
4.3	Beoordeling door een Commissie .....	11
4.4	Tijdslijnen .....	13
4.5	Escalatie van een misstand.....	13
4.6	Rapportage.....	13
5	EXTERN MELDEN.....	14
6	EVALUATIE .....	14
	BIJLAGEN .....	15
	BIJLAGE 1 – BELANGRIJKSTE DEFINITIES EN AFKORTINGEN .....	15
	BIJLAGE 2 – FUNCTIE VAN VERTROUWENSPERSOON.....	19

# 1 SpeakUp-reglement

De Volksbank N.V. (hierna: de Volksbank) voelt zich verantwoordelijk voor een integere organisatie en een veilige werkomgeving voor iedereen die er werkt. Daarom wordt er alles aan gedaan om het gewenste gedrag te stimuleren en wangedrag zoveel mogelijk te voorkomen. Denk bij wangedrag bijvoorbeeld aan onwettig, onethisch of ander soort ongepast gedrag en overtredingen van in- en externe wet- en regelgeving, beleid en processen. De gedragscode 'Gezond verstand, gezond geweten', de aanvullende gedragsregels van de Volksbank en de bankierseed geven belangrijke richtlijnen die beschrijven welk gedrag van medewerkers wordt verwacht.

Mocht wangedrag toch voorkomen, dan is het belangrijk dat medewerkers zich veilig en beschermd voelen om dit bespreekbaar te maken en te melden. Dit kan best lastig zijn, maar het is ook belangrijk om zaken tijdig te signaleren om van te leren en te kunnen verbeteren waar mogelijk. Alleen dan kan de Volksbank de eigen maatschappelijke rol goed vervullen en de belangen in lijn met de gedeelde waarden van haar klanten, medewerkers, aandeelhouder en de samenleving als geheel goed beschermen. Dit SpeakUp-reglement<sup>1</sup> beschrijft de afspraken die binnen de Volksbank zijn gemaakt over het bespreekbaar maken van gedrag, het omgaan met wangedrag en hoe hier in de praktijk opvolging aan te geven.

Dit SpeakUp-reglement gaat onder andere in op:

- Wanneer spreken we binnen de Volksbank over wangedrag;
- Welke afspraken zijn gemaakt over hoe met deze situaties om te gaan;
- Welke hulp en ondersteuning is hierbij beschikbaar en voor wie;
- Wat is belangrijk om rekening mee te houden, zoals vertrouwelijkheid en bescherming;
- Toelichting op relevante afspraken, processen en procedures;
- De mogelijkheden voor zowel het intern als extern melden van wangedrag.

Dit document bevat 2 bijlagen. In bijlage 1 worden de belangrijkste definities en afkortingen toegelicht en in bijlage 2 wordt de rol van de Vertrouwenspersoon beschreven.

## 2 Afspraken over SpeakUp

### 2.1 Waarom SpeakUp?

SpeakUp gaat over het borgen van een integere organisatie en een gezonde risicocultuur binnen de Volksbank, waarbij medewerkers worden gestimuleerd om incidenten te melden, van fouten te leren, kritisch tegengeluid te geven en elkaar feedback te geven. Maar ook om bespreekbaar te maken wanneer een stevig gesprek niet meer prettig voelt, iemand grensoverschrijdend gedrag ervaart of regels worden overtreden. Hierbij moeten we rekening houden met grenzen die per persoon kunnen verschillen en regels die niet altijd duidelijkheid geven. Dit SpeakUp-reglement geeft richtlijnen hoe met dit soort situaties om te gaan, wat er dan van medewerkers van de Volksbank wordt verwacht en draagt bij aan de beheersing van gedragsrisico's van de Volksbank.

### 2.2 Welke regels zijn in dit kader van belang?

In Nederland bestaat een aantal wettelijke regelingen die bedrijven voorschrijft hoe een veilige werkomgeving te borgen. De belangrijkste hiervoor zijn de Arbowet en de Wet bescherming

---

<sup>1</sup> Met dit reglement geven we o.a. uitvoering aan de actuele Wet bescherming klokkenluiders en de Europese richtlijn bescherming klokkenluiders.

klokkenluiders. Deze beschrijven onder andere welke vormen van wangedrag kunnen plaatsvinden en hoe hiermee om te gaan, zoals het inrichten van een toegankelijke meldprocedure en duidelijke communicatie hierover. Ook zijn in de Wet bescherming klokkenluiders afspraken vastgelegd over rechten en plichten van organisaties en hun medewerkers over onderwerpen zoals vertrouwelijkheid, bescherming en juridische bijstand. Deze afspraken zijn in dit reglement vertaald naar de werkpraktijk binnen de Volksbank.

## 2.3 Waarover SpeakUp?

Mede op basis van voorgaande onderscheidt de Volksbank de volgende 3 vormen van wangedrag:

1. Ongewenste omgangsvormen: dit gaat over ongewenst gedrag dat als bedreigend, vernederend of intimiderend wordt ervaren. Dit kan subjectief zijn en wat als onveilig wordt ervaren verschilt per persoon. Maar dit gaat bijvoorbeeld over situaties als (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.
2. Gedragsincidenten: dit gaat over situaties waarbij een medewerker (mogelijk) heeft gehandeld in strijd met in- en externe wet- en regelgeving zoals de Volksbank gedragscode, de hierop aanvullende gedragsregels en de gedragsregels vanuit de bankierseed. Voorbeelden van gedragsincidenten zijn handel met voorkennis, (schijn van) belangenverstremgeling, valsheid in geschrifte door medewerkers of ongeoorloofd gebruik van zakelijke systemen zoals rekeningen bekijken zonder zakelijk doel.
3. Misstanden: bij misstanden of een vermoeden hiervan (voortaan aangeduid als 'misstand') gaat het over zeer ernstig wangedrag dat individuen, de Volksbank of de financiële sector als geheel kan schaden. Maar ook om gedragsincidenten en ongewenste omgangsvormen die zich structureel voordoen. Voorbeelden van misstanden zijn witwassen, (advisering over) belastingontduiking, structurele fraude of verkoop van niet passende producten (verzaken zorgplicht). De Wet bescherming klokkenluiders definieert een misstand als volgt:
  - a. *een schending of een gevaar voor schending van het Unierecht<sup>2</sup>, of*
  - b. *een handeling of nalatigheid waarbij het maatschappelijk belang in het geding is bij:*
    1. *een schending of een gevaar voor schending van een wettelijk voorschrift of interne regels van een werkgever, dan wel*
    2. *een gevaar voor de volksgezondheid, voor de veiligheid van personen, voor de aantasting van het milieu of voor het goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.**Het maatschappelijk belang<sup>3</sup> is in ieder geval in het geding indien de handeling of nalatigheid niet enkel persoonlijke belangen raakt en er sprake is van oftewel een patroon of structureel karakter dan wel de handeling of nalatigheid ernstig of omvangrijk is.*

Deze definitie van een misstand uit de Wet bescherming klokkenluiders is van belang omdat een aantal wettelijke regelingen alleen gelden voor meldingen die onder deze definitie vallen. Deze worden in dit document nader toegelicht.

## 2.4 Wat als je wangedrag ervaart?

De Volksbank vindt het belangrijk dat iedereen die hier werkt begrijpt wanneer sprake is van wangedrag, dit gedrag bespreekbaar maakt en hierbij de juiste ondersteuning krijgt waar nodig. Door elkaar aan te spreken kunnen we van elkaar leren en verkleinen we de kans op escalatie en herhaling.

---

<sup>2</sup> Het Unierecht gaat over Europese verordeningen of richtlijnen gericht op bescherming van het algemeen belang, zoals regels voor financiële producten, voorkomen van witwassen en bescherming van consumenten, privacy, persoonsgegevens, gezondheid en milieu. Een volledig overzicht van schendingen van het Unierecht vind je [hier](#).

<sup>3</sup> Zie [voorbeelden](#) op de [website van het Huis van Klokkenluiders](#)

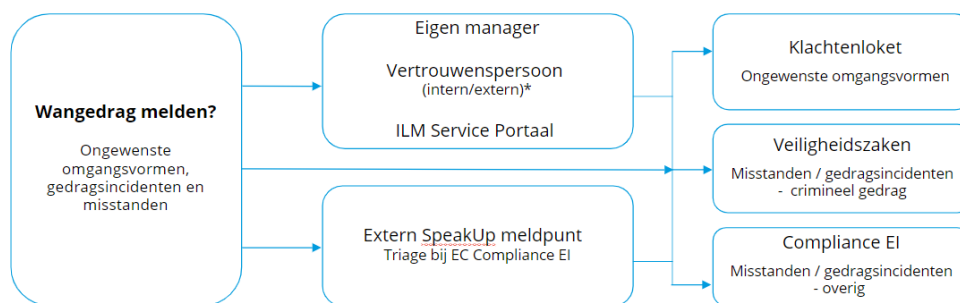
Wanneer je wangedrag ervaart bespreek je dit bij voorkeur eerst met de betreffende persoon of je leidinggevende. Met je leidinggevende overleg je de mogelijkheid om de situatie alsnog eerst en eventueel samen met de betreffende persoon te bespreken (de-escalatie)<sup>4</sup>. Hierbij kunnen jullie hulp of advies vragen aan een van de Vertrouwenspersonen van de Volksbank. Als het om diverse redenen niet mogelijk of wenselijk is om het met de betreffende persoon of leidinggevende te bespreken, bijvoorbeeld omdat het gedrag te ernstig is of het niet veilig voelt om met de eigen leidinggevende te bespreken, dan kan via een meer formele route een melding worden gedaan. Dit kan bij het Klachtenloket, de afdeling Veiligheidszaken of het team Compliance / Employee Integrity (zie volgende paragraaf).

Meldingen kunnen ook rechtstreeks worden gedaan bij het [externe SpeakUp meldpunt van de Volksbank](#). Deze meldingen komen anoniem binnen bij EC Compliance / Team Employee Integrity, tenzij de melder ervoor kiest om de eigen identiteit te delen. Afhankelijk van de aard van de melding wordt bepaald waar en door wie deze in behandeling wordt genomen, of waar de melder naartoe door te verwijzen.

Tenslotte kan in principe kan iedereen wangedrag melden. Naast vaste medewerkers zijn dit bijvoorbeeld ook oud-medewerkers van de Volksbank, medewerkers met een overeenkomst van opdracht, uitzendkrachten, gedetacheerden, zelfstandigen, vrijwilligers, stagiaires, sollicitanten, aandeelhouders, leden van de Executive Committee, leden van de Raad van Commissarissen, personeel van (onder)aannemers of leveranciers en franchisenemers en hun medewerkers.<sup>5</sup>

## 2.5 Bij wie kun je dan terecht?

Zoals in voorgaande paragraaf besproken kun je op verschillende plekken in de organisatie zowel schriftelijk (o.a. via email of via een formulier op het intranet van de Volksbank, !D) als mondeling (telefonisch of in een persoonlijk gesprek) een melding doen. Dit is afhankelijk van het soort melding. Zie hieronder schematisch weergegeven wat je waar kunt melden. Bij twijfel, neem voor advies contact op met een van de Vertrouwenspersonen van de Volksbank of meld de situatie bij het externe SpeakUp meldpunt.



\* Evt. vervult een Vertrouwenspersoon een brugfunctie tussen een melder en behandelende afdeling als een melder graag volledig anoniem wilt blijven.

Kijk voor informatie over deze meldkanalen en de meest actuele contactgegevens op !D. Voor personen die een melding willen doen maar geen toegang hebben tot !D kunnen dit doen via het externe SpeakUp-meldpunt van de Volksbank.

<sup>4</sup> Zoals vermeld in de gedragsregels vragen we medewerkers om gedragsincidenten en misstanden altijd te melden.

<sup>5</sup> Franchisenemers zijn verantwoordelijk voor de behandeling van meldingen over hun eigen medewerkers, maar kunnen wel melding doen van wangedrag elders binnen de Volksbank.

## 2.6 De rol van de Vertrouwenspersoon

De interne en externe Vertrouwensperspersonen van de Volksbank zijn de aangewezen personen waar je terecht kunt voor een vertrouwelijk gesprek, luisterend oor, hulp en begeleiding wanneer je een vervelende situatie hebt meegemaakt op het werk. De 3 hoofdtaken van een Vertrouwenspersoon zijn:

1. Opvang en begeleiding van melders, zoals meedenken, doorverwijzen en nazorg leveren.
2. Signaleren en adviseren, zoals bij structurele meldingen of over een veilige werkomgeving.
3. Presenteren en informeren, zoals bijdragen aan rapportages of het geven van voorlichting.

Alle Vertrouwensperspersonen van de Volksbank hebben voor deze rol de hiervoor benodigde (geaccrediteerde) opleiding gevolgd en beschikken over de juiste kennis en ervaring om te ondersteunen waar nodig. De kwaliteit van de inzet van de Vertrouwensperspersonen is geborgd door het organiseren van periodieke intervisie en inhoudelijke afstemming over ontwikkelingen op het gebied van beleid en procedures gericht op het borgen van een veilige werkomgeving binnen de Volksbank.

Zie voor een meer uitgebreide profielschets van de Vertrouwenspersoon bijlage 2 van dit reglement.

## 2.7 Wat als je anoniem wilt melden?

Het bespreekbaar maken van wangedrag kan in bepaalde gevallen lastig zijn of een onveilig gevoel geven. Het is daarom ook mogelijk om anoniem een melding te doen. Dit maakt het opvolgen van een melding om zaken te kunnen verbeteren vaak wat lastiger dan als de melding niet anoniem is. Vooral als het gaat om ongewenste omgangsvormen, waarna je iemand zou willen aanspreken op het gedrag waarvoor aanvullende achtergrondinformatie gewenst is. Toch ontvangt de Volksbank liever anonieme meldingen dan geen meldingen. Via een anonieme melding kunnen melders namelijk worden geholpen bij het eventueel zetten van een volgende stap. Ook geeft het bijhouden van anonieme meldingen en beter inzicht in de sociale veiligheid en integriteit binnen de Volksbank en kunnen we ons beleid waar nodig aanscherpen. Mocht je dus toch iets anoniem willen melden, bijvoorbeeld om een signaal af te geven, dan volgen hieronder twee mogelijkheden.

Ten eerste zijn de meldingen via het externe SpeakUp-meldpunt van de Volksbank anoniem. Deze meldingen kunnen via een meldknop op de website van de Volksbank of op !D worden gedaan. In een geheel afgesloten en beveiligde omgeving wordt de melding vervolgens met een dossiernummer doorgestuurd naar de Volksbank. Vervolgafstemming vindt plaats in de vorm van een chatfunctie, zonder dat hierbij persoonlijke informatie wordt gedeeld, tenzij de melder er zelf voor kiest om de eigen identiteit te delen. Deze meldingen komen terecht bij het EC Compliance / Team Employee Integrity. Dit team beoordeelt vervolgens welke opvolging nodig is en, afhankelijk van de aard van de melding, wie deze het beste in behandeling kan nemen of waar de melder het beste naartoe kan worden doorverwezen (zoals naar een Vertrouwenspersoon).

Ten tweede is het mogelijk om een anonieme melding te doen bij een van de Vertrouwensperspersonen van de Volksbank. Vertrouwensperspersonen zijn in principe geen meldpunt, maar kunnen wel als vertrouwelijk adviseur optreden en een brugfunctie vervullen tussen een melder en de Volksbank bij de opvolging van een melding. De Vertrouwenspersoon zal de identiteit van de melder in dit geval geheim houden en communiceren op een manier dat deze identiteit niet herleidbaar is en niet bekend gemaakt wordt (tenzij op een gegeven moment de melder hier nadrukkelijk en schriftelijk mee instemt). De Vertrouwensperspersonen hebben geheimhoudingsplicht ten aanzien van de melding en betrokkenen, wat betekent dat zij tijdens een eventueel vervolgonderzoek mogen weigeren om antwoord te geven op vragen als daardoor de identiteit van de melder bekend dreigt te worden. Deze geheimhouding blijft gelden, ook als de betrokken Vertrouwenspersoon niet langer in deze rol werkzaam is.

Afspraken met een Vertrouwenspersoon kunnen zowel online als fysiek plaatsvinden op een locatie die door de melder het meest prettig wordt ervaren. Dit wordt in overleg tussen melder en Vertrouwenspersoon afgestemd.

Ook personen van buiten de Volksbank-organisatie kunnen anoniem een melding doen bij het SpeakUp-meldpunt of bij een van de interne of externe Vertrouwenspersonen van de Volksbank.

### 3 Algemene uitgangspunten

Onderstaande uitgangspunten gelden in principe voor alle soorten meldingen. Wanneer specifieke afspraken gelden voor bepaalde soorten meldingen, dan is dit aanvullend toegelicht.

#### 3.1 Vertrouwelijkheid van een melding

De Volksbank hecht veel waarde aan een gezonde risicocultuur waarin medewerkers zich veilig voelen om hun werk te doen en ongewenst gedrag melden (en escaleren indien nodig). Daarom zullen alle meldingen vertrouwelijk worden behandeld. Dit betekent dat alle personen die betrokken zijn bij een melding, of aanvullend onderzoek hiernaar, de verantwoordelijkheid hebben om de gegevens van een melder, de persoon waarover een melding is gedaan en de inhoud van de melding vertrouwelijk te behandelen danwel geheim te houden. Een melder zelf mag de inhoud van een melding uiteraard wel delen met een Vertrouwenspersoon of andere personen die de melder bijstaan. Maar omdat iemand waarover een melding is gedaan ook recht heeft op een vertrouwelijke en objectieve beoordeling is het van belang dat ook een melder zorgvuldig met informatie om gaat.

Soms kan het gebeuren dat er vanwege een wettelijke grondslag toch informatie over een melding met anderen moet worden gedeeld. Bijvoorbeeld als een melding gaat over een strafbaar feit, zoals identiteitsfraude, of er is sprake van een serieuze dreiging, zoals iemand die aangeeft anderen iets aan te willen doen. In dit geval wordt de melder schriftelijk geïnformeerd over het doorbreken van de geheimhouding, tenzij sprake is van een potentieel risico zoals mogelijke sabotage of vernietiging van bewijs.

Wanneer een melding een misstand betreft, zoals bedoeld in de Wet bescherming klokkenluiders, dan kan de situatie zich voordoen dat voor de behandeling van een melding vertrouwelijke bedrijfsinformatie uitgewisseld moet worden met derden. Om schade aan betrokken personen of de Volksbank te voorkomen is het van belang om te weten onder welke voorwaarden vertrouwelijke bedrijfsinformatie mag worden gedeeld of de geheimhouding hiervan komt te vervallen<sup>6</sup>:

1. Een melder moet redelijke gronden hebben dat het noodzakelijk is om de vertrouwelijke informatie te gebruiken voor de melding, zoals zonder inhoud de oorzaak moeilijk hard te kunnen maken, en
2. Een melder moet redelijke gronden hebben om aan te nemen dat die informatie juist is, zoals vanuit een betrouwbare bron.

Hierbij is het van belang dat je als melder niet meer informatie deelt dan noodzakelijk is voor het melden van een misstand. Bij twijfel of behoefte aan advies, neem dan contact op met een van de Vertrouwenspersonen van de Volksbank.

---

<sup>6</sup> Om *melding* te doen kan de melder zich mogelijk schuldig maken aan bijvoorbeeld schending van bepaalde geheimhoudingsplichten, schending auteursrechten enzovoort. Van procedures die verband houden met zulke schendingen is de melder onder voorwaarden gevrijwaard van aansprakelijkheid.

### **3.2 Omgang met (persoonlijke) informatie**

Voor de behandeling van een melding worden veelal de volgende persoonsgegevens van betrokkenen (melder/beschuldigde) vastgelegd: naam, functie, (e-mail)adres en telefoonnummer. Hierbij hanteert de Volksbank de wettelijke uitgangspunten voor het verwerken van persoonsgegevens. Ook wordt o.a. vastgelegd wat de aard van de melding is en wat de uitkomst is van de behandeling.

Bovenstaande informatie wordt beperkt tot hetgeen relevant is voor de behandeling van een melding en wordt vastgelegd in een beschermde omgeving die alleen toegankelijk is voor de degenen die bij de behandeling van een melding betrokken zijn. In geval dat een Vertrouwenspersoon een brugfunctie vervult tussen melder en organisatie, dan zijn de persoonsgegevens van de melder alleen toegankelijk voor deze Vertrouwenspersoon.

Informatie gerelateerd aan een melding wordt vernietigd zodra het behoud ervan niet langer noodzakelijk is. Deze informatie wordt in beginsel uiterlijk 8 jaar na afhandeling vernietigd.

### **3.3 Bescherming tegen benadeling**

Voor het borgen van een veilige werkomgeving zal de Volksbank in geval van een melding er alles aan doen om deze zo zorgvuldig mogelijk te behandelen. Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat iemand die een melding doet in bescherming wordt genomen tegen mogelijke benadeling. Onder benadeling verstaan we bijvoorbeeld het terugdraaien van een toegezegde promotie of van een toegezegde omzetting van een tijdelijk contract naar een contract voor onbepaalde tijd. Maar dit kunnen ook andere vormen van door de melder ervaren benadeling zijn, zoals uitsluiting. Mocht je als melder een vorm van benadeling ervaren, overleg dan met een van de Vertrouwenspersonen van de Volksbank over een mogelijke aanpak of vervolgstappen.

In geval van een melding van een misstand zoals bedoeld in de Wet Bescherming Klokkenluiders geldt dat de positie van de melder ook juridisch gezien beschermd is tegen benadeling. Wanneer je als melder een vorm van benadeling ervaart, dan kun je naast hulp van een van de Vertrouwenspersonen ook voor advies terecht bij het Huis voor Klokkenluiders. Zij kunnen aanvullend adviseren en indien nodig een bejegeningsonderzoek uitvoeren naar hoe een werkgever een melder heeft behandeld. Overigens is in de Wet bescherming klokkenluiders ook vastgelegd dat, wanneer een melder van een misstand benadeling ervaart, de bewijslast hiervan bij de werkgever ligt. Dit betekent dat wanneer een melder aangeeft benadeling te hebben ervaren, de werkgever moet bewijzen dat dit niet het geval is geweest. Deze afspraak heeft als doel om melders en betrokkenen extra bescherming te bieden tegen benadeling.

### **3.4 Grenzen aan bescherming**

Om te voorkomen dat je (mede) aansprakelijk bent voor eventuele schade die een melding van een misstand zoals bedoeld in de Wet Bescherming Klokkenluiders heeft veroorzaakt, is het van belang om te weten in welke situaties bescherming tegen benadeling en aansprakelijkheid wegvalt. Namelijk:

- wanneer het verkrijgen van (toegang tot) informatie die nodig is voor het doen van een melding strafbaar is gesteld<sup>7</sup>.
- opzettelijk en bewust onjuiste of misleidende informatie is gedeeld, bijvoorbeeld met als doel om anderen te schaden;

---

<sup>7</sup> Bescherming van gerubriceerde gegevens, medisch beroepsgeheim, beroepsgeheim van advocaten, rechterlijke beraadslagingen en strafprocesrecht blijven in stand. Dat betekent dat het niet is toegestaan om hierover meldingen te doen of informatie openbaar te maken. Bijvoorbeeld wanneer je die informatie hebt verkregen door het fysiek betreden van verboden terreinen of het hacken van systemen.



- als na opvolging van de melding blijkt dat er sprake is van opzet, schuld of nalatigheid door de melder zelf;
- de melding informatie betreft dat al tot het publieke domein behoort;
- de melding en/of alles wat daarmee verband houdt deelt met derden buiten de Volksbank, anders dan op grond van deze meldregeling.<sup>8</sup>

De bescherming blijft in stand wanneer met de juiste intenties is gemeld en deze melding gebaseerd is op redelijke gronden. De melding hoeft niet te worden bewezen, maar moet wel gedegen worden onderbouwd. Bij twijfel of behoefte aan advies, neem dan contact op met een van de Vertrouwenspersonen van de Volksbank.

### **3.5 Recht op ondersteuning**

Zoals eerder vermeld kunnen melders bij de Vertrouwenspersonen terecht voor onafhankelijke informatie en kosteloze adviezen. Daarnaast kunnen zij bij misstanden in de zin van de Wet Bescherming Klokkenluiders ook gebruik maken van externe ondersteuningsmogelijkheden en loketten, zoals het Juridisch Loket, de Sociale Raadsman, de Rechtswinkel en het Huis voor Klokkenluiders. Deze laatste geeft informatie, advies en biedt ondersteuning voor melders en kan bij behoefte aan psychosociale ondersteuning doorverwijzen naar Slachtofferhulp Nederland.

In geval van misstanden in de zin van de Wet Bescherming Klokkenluiders kunnen melders voor juridische ondersteuning bij hun meldproces per 1 februari 2024 voor gratis rechtsbijstand terecht bij de Raad voor Rechtsbijstand. Eventuele andere kosten die een melder maakt bij het extern melden zijn voor rekening van de melder zelf. Voor informatie en advies over het benaderen van een extern meldloket zoals hiervoor vermeld kunnen melders terecht bij een van de Vertrouwenspersonen van de Volksbank.

### **3.6 Begeleiding voor beschuldigde**

Naast een zorgvuldige begeleiding en bescherming van een melder, is het ook voor iemand die bij een melding wordt beschuldigd vaak een heel ingrijpend proces. Iedereen kan onder bepaalde omstandigheden wangedrag vertonen of verkeerde beslissingen nemen. Ook kunnen de meningen over wat gewenst en wat ongewenst gedrag is verschillen. Personen over wie een melding is gedaan worden daarom vaak vanuit hun omgeving ondersteund. In geval van ongewenste omgangsvormen kunnen zij ook gebruik maken van een zogenoemde 'begeleider beschuldigde'. De Vertrouwenspersonen van de Volksbank kunnen hier meer informatie over geven en hiernaar verwijzen.

### **3.7 Bescherming van derden**

De bescherming tegen en ondersteuning voor het voorkomen van nadelige gevolgen bij het melden van een misstand in de zin van de Wet Bescherming Klokkenluiders, zoals in hoofdstuk 3.3 beschreven, zijn ook van toepassing op betrokken derden en personen die een melder bijstaan in een meldingsproces. Dit is bijvoorbeeld een Vertrouwenspersoon, maar dat kan ook iemand anders zijn zoals een vakbondsvertegenwoordiger of een collega.

---

<sup>8</sup> Degene die een melder bijstaat en betrokken derden zoals een vertrouwenspersoon, vakbondsvertegenwoordiger of familieleden die vanuit hun werk betrokken zijn bij de melder, verliezen in deze gevallen de bescherming niet.

## 4 Onderzoek en Rapportage

### 4.1 Behandeling van een melding

Als je wangedrag ervaart wil de Volksbank graag dat je, eventueel na afstemming met je leidinggevende of een Vertrouwenspersoon, hiervan een melding doet. Dit is belangrijk om een veilige werkomgeving te kunnen borgen, te kunnen leren van zaken die misgaan en hier op een juiste manier opvolging aan te geven. Dit kun je, zoals eerder in dit reglement omschreven, op een aantal manieren doen. Afhankelijk van de aard van de melding kunnen de volgende afdelingen/loketten deze in behandeling nemen:

1. **Klachtenloket:** als het gaat om ongewenste omgangsvormen
2. **De afdeling Veiligheidszaken:** als het gaat om gedragsincidenten of misstanden (in de zin van de Wet bescherming klokkenluiders, o.a. als het maatschappelijk belang in het geding is), waarbij sprake is van mogelijk crimineel handelen door een medewerker.
3. **EC Compliance / Team Employee Integrity:** als het gaat om overige gedragsincidenten of misstanden (in de zin van de Wet bescherming klokkenluiders, o.a. als het maatschappelijk belang in het geding is), zoals bijvoorbeeld een overtreding van de Volksbank Gedragsregels. In dit team hebben ook een beperkt aantal personen toegang tot meldingen via het SpeakUp-meldpunt. Deze bepalen of opvolging nodig is en zo ja, welke afdeling de melding het beste in behandeling kan nemen. Dit wordt ook wel de triage genoemd.

Bovenstaande afdelingen hebben hun eigen procedures beschreven, met als doel om een vertrouwelijke opvolging van meldingen te borgen. Daarin is onder andere in meer detail vastgelegd:

- Hoe een melding in behandeling wordt genomen en wordt beoordeeld;
- Welke vervolgstappen worden gezet voor een zorgvuldige behandeling van een melding;
- Hoe contact met een melder wordt onderhouden (bv bevestigen van ontvangst);
- Wanneer een feitenonderzoek wordt gedaan en hoe dit eruit ziet;
- Wat mogelijke uitkomsten zijn na behandeling, zoals een awareness gesprek of het voorleggen van een melding ter beoordeling bij de Commissie Ongewenste Omgangsvormen of de Commissie Gedragsincidenten en Misstanden (zie volgende paragraaf).

Deze procedures zijn op aanvraag beschikbaar bij de hierboven vermelde afdelingen.

Overigens kan wangedrag, dat in eerste instantie gaat over ongewenste omgangsvormen of gedragsincidenten, uiteindelijk zeer ernstig of structureel blijken te zijn en daarmee een misstand in de zin van de Wet bescherming klokkenluiders zijn. In dit geval zal de melder hierover worden geïnformeerd door de behandelende afdeling. Hierbij wordt een aanvullende toelichting gegeven op relevante afspraken om rekening mee te houden, zoals beschikbare ondersteuning, bescherming tegen benadeling en vastlegging van gemaakte afspraken.

### 4.2 Onderzoek naar een melding

#### Ongewenste omgangsvormen

In geval van ongewenste omgangsvormen zal het Klachtenloket ook eerst beoordelen welk proces de melding tot dusver heeft doorlopen. Is het ongewenste gedrag bijvoorbeeld al besproken met de betreffende collega of de betrokken leidinggevende, of is de situatie besproken met een van de interne of externe Vertrouwenspersonen van de Volksbank? Zo niet, dan zal de melder eerst in contact worden gebracht met een Vertrouwenspersoon om de situatie te bespreken en om te overleggen welke vervolgstappen wenselijk zijn, zoals een gesprek met de persoon waar de melding over gaat (de-escalatie) of het inschakelen van hulp van anderen. Als deze stappen al zijn gezet, of dit voelt voor de

melder niet voldoende veilig, dan kan een melder via het Klachtenloket op basis van een volledig verzoekschrift de melding voorleggen aan de Commissie Ongewenste Omgangsvormen.

Als de Commissie Ongewenste Omgangsvormen de melding als ontvankelijk beoordeeld (zie paragraaf 4.3), dan zal deze vervolgens zelf het onderzoek uitvoeren en de beoordeling doen. Dit heeft te maken met de gevoeligheid van dit soort meldingen, de specifieke expertise die nodig is voor een goede beoordeling en het streven naar een zo beperkt mogelijke groep betrokkenen. De onafhankelijkheid wordt geborgd door de inzet van een externe Voorzitter van de Commissie Ongewenste Omgangsvormen.

#### Gedragsincidenten en misstanden

In geval van een gedragsincident of misstand wordt de melding eerst beoordeeld en o.a. onderzocht of deze al in de lijn is besproken, evt. met betrokkenheid van een Vertrouwenspersoon. Wordt de melding als onderzoekswaardig beoordeeld, dan zal de afdeling Veiligheidszaken of Compliance / Employee Integrity een feitenonderzoek starten. Dit wordt vertrouwelijk uitgevoerd door medewerkers die hiervoor een relevante onderzoeksopleiding hebben gevolgd. Hierbij wordt hoor en wederhoor toegepast. Afhankelijk van de uitkomsten van dit feitenonderzoek worden de benodigde vervolgstappen bepaald. Dit kan zijn het organiseren van een awareness gesprek of een verduidelijking van bestaande procedures of beleidsafspraken.

Als het feitenonderzoek hiertoe aanleiding geeft, bijvoorbeeld bij (potentiële) financiële of reputationele schade, of er is sprake van een misstand in de zin van de Wet Bescherming Klokkenluiders, dan worden de uitkomsten ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie Gedragsincidenten en Misstanden. Deze Commissie stelt vast of en zo ja, welke aanvullende maatregelen en (arbeidsrechtelijke) sancties nodig zijn. In geval van meer omvangrijke onderzoeken kan de Volksbank er ook voor kiezen om een extern onderzoeksbureau in te schakelen.

Omwille van het voorkomen van (de schijn van) belangenverstremgeling zal een melding nooit worden behandeld door iemand die zelf direct of indirect betrokken is bij een melding.

### **4.3 Beoordeling door een Commissie**

#### Commissie Ongewenste Omgangsvormen

De Commissie Ongewenste Omgangsvormen (OO) bestaat uit leden die benoemd zijn door, en besluiten nemen namens, het Executive Committee van de Volksbank. Dit zijn een externe Voorzitter en medewerkers van zowel medewerkers- als werkgeverszijde.

De Commissie OO zal in eerste instantie op basis van een verzoekschrift ingediend via het Klachtenloket de ontvankelijkheid van de melding beoordelen. Het doel van dit verzoekschrift is om o.a. inzichtelijk te krijgen wie bij de melding zijn betrokken, welke situatie zich heeft voorgedaan en in welke periode dit heeft plaatsgevonden. Maar ook welke stappen de melder al heeft ondernomen. Vertrouwenspersonen kunnen melders informeren over de benodigde informatie voor een verzoekschrift en ondersteunen bij het indienen ervan. Mocht de informatie in het verzoekschrift te beperkt zijn voor een inhoudelijk goede beoordeling, dan krijgt de melder eenmalig de gelegenheid om het verzoekschrift verder aan te vullen en te verduidelijken.

Als de Commissie OO na beoordeling van de ontvankelijkheid vervolgens een melding in behandeling neemt, dan wordt ook de betreffende beschuldigde geïnformeerd en ontvangt deze een kopie van het verzoekschrift. Vervolgens krijgt de beschuldigde de gelegenheid om hierop te reageren in de vorm van Verweerschrift. De inhoud hiervan wordt vervolgens weer gedeeld met de melder. Afhankelijk van de

inhoud van de melding zal de Commissie OO bepalen welke overige informatie nodig is voor een goede inhoudelijke beoordeling. Dit kan leiden tot een verzoek om meer informatie of het organiseren van aanvullende gesprekken of onderzoek. Privacygevoelige gegevens mogen alleen worden gedeeld wanneer betrokkenen hiermee instemmen en vertrouwelijke bedrijfsinformatie alleen wanneer het Executive Committee hiermee instemt.

Nadat de Commissie OO voldoende informatie en stukken heeft, dan zal de mondelinge behandeling plaatsvinden waarbij zowel melder als beschuldigde apart worden gehoord. Betrokkenen krijgen hierbij de gelegenheid om hun standpunten nader toe te lichten. Hierbij kunnen zij zich laten bijstaan door een vertrouwelijk adviseur, Vertrouwenspersoon of Begeleider beschuldigde. Na de mondelinge behandeling kan de Commissie OO besluiten dat alsnog aanvullende informatie of onderzoek nodig is. Ook kan de Commissie OO op enig moment in het proces voorstellen aan de melder en beschuldigde om te kiezen voor alternatieve vormen van geschiloplossing, zoals bemiddeling of mediation. Zij kiezen dan zelf of zij hieraan willen meewerken. Zo ja, dan wordt afhankelijk van de uitkomst van dit traject door de Commissie OO bepaald welke vervolgstappen eventueel nog nodig zijn.

Vervolgens zal de Commissie OO besluiten over de Gegrondheid van de melding, over eventuele op te leggen maatregelen of sancties en adviseren over een eventueel nazorgtraject om een veilige werkomgeving voor alle betrokkenen te borgen. Ook ziet de Commissie OO toe op naleving van de gemaakte afspraken.

Tenslotte is het behandelen van anonieme meldingen gezien het type melding vaak lastig, omdat situaties meestal niet zwart-wit zijn waardoor het extra belangrijk is om de context van de gedragingen goed inzichtelijk te maken. Mocht iemand toch graag ongewenste omgangsvormen melden maar de eigen identiteit niet bekend willen maken, dan kan dit via een Vertrouwenspersoon. Deze vervult dan een brugfunctie en handelt namens de melder richting het Klachtenloket en de Commissie Ongewenste Omgangsvormen.

#### Commissie Gedragsincidenten en Misstanden

De Commissie Gedragsincidenten en Misstanden (G&M) bestaat uit leden die benoemd zijn door, en besluiten nemen namens, het Executive Committee van de Volksbank. Dit zijn de EC Leads van P&O (Voorzitter), Compliance en J&FZ. Deze mogen bij afwezigheid worden vervangen door een aangewezen vervanger vanuit hun Leiderschapsteam.

De Commissie G&M oordeelt en besluit mede op basis van de feitenrapportage van de afdeling Veiligheidszaken of EC Compliance / Team Employee Integrity en eventueel de aanvullende notitie van J&FZ over de arbeidsrechtelijke gevolgen van de melding. Indien nodig zal de Commissie G&M aanvullende informatie opvragen en betrokkenen uitnodigen om informatie te delen dan wel te worden gehoord. De Commissie G&M kan ook besluiten tot aanvullend onderzoek of het raadplegen van interne of externe deskundigen.

Zodra de Commissie G&M voldoende informatie heeft voor een beoordeling, dan wordt op basis hiervan een uitspraak gedaan en besloten welke maatregelen of (arbeidsrechtelijke) sancties nodig zijn. Afhankelijk van de inhoud van deze maatregel(en) of sanctie(s) worden deze uitgevoerd door de verantwoordelijke leidinggevende, eventueel ondersteund door de EC's P&O en/of J&FZ, of door het EC Compliance. Ook bepaalt de Commissie G&M of er een melding of aangifte moeten worden gedaan, zoals bij de Stichting Tucht recht Banken, een toezichthouder of de politie, en zal hiertoe opdracht geven.

Tenslotte informeert de Commissie G&M de Executive Committee schriftelijk en op hoofdlijnen over een melding, wanneer sprake is van een besluit over beëindiging dienstverband of bij andere zwaarwegende redenen.

#### Tot slot

Hoe de Commissie Gedragsincidenten en Misstanden en de Commissie Ongewenste Omgangsvormen precies zijn ingericht en welke maatregelen of sancties mogelijk kunnen worden vastgesteld, ligt vast in aparte governance documenten en zijn beschikbaar via de onder 4.1 genoemde afdelingen/loketten.

### **4.4 Tijdslijnen**

Nadat een melding rechtstreeks, via het Speak Up-meldpunt of een Vertrouwenspersoon, bij de afdeling Veiligheidszaken, het Klachtenloket of bij het EC Compliance / Team Employee Integrity is ontvangen, dan wordt uiterlijk binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging verstuurd per mail.

De meldingen worden zo snel mogelijk in behandeling genomen. Hierbij is het streven om binnen 3 maanden een melding te behandelen en de betrokken melder te informeren over de uitkomst. Mocht dit niet haalbaar blijken, dan wordt deze melder in ieder geval binnen 3 maanden na ontvangst van de melding geïnformeerd over de laatste stand van zaken en wat dan de vervolgstappen en bijbehorende tijdslijnen zijn.

### **4.5 Escalatie van een misstand**

Wanneer iemand een melding doet van een misstand in de zin van de Wet Bescherming Klokkenluiders en een melder heeft geen terugkoppeling van de behandelende afdeling ontvangen binnen 3 maanden na ontvangstbevestiging, dan kan deze de melding voorleggen aan de voorzitter van de Executive Committee. Is deze betrokken geweest bij de afhandeling van een eerdere melding over dezelfde situatie zonder dat dit naar tevredenheid is behandeld, dan kan de melding worden voorgelegd aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

Wanneer een melder besluit om een melding voor te leggen aan de voorzitter van de Executive Committee of de Raad van Commissarissen, dan kan dit via de reeds betrokken behandelende afdeling Veiligheidszaken of het EC Compliance / Team Employee Integrity.

### **4.6 Rapportage**

Het EC Compliance stelt jaarlijks een rapportage op. Daarin doet ze - los van de inhoud - verslag van het aantal meldingen, het functioneren van deze regeling en de bekendheid onder medewerkers met de mogelijkheid om via deze meldregeling te melden. Deze rapportage is gericht aan de Executive Committee en de Risk & Compliance Commissie van de Raad van Commissarissen.

De afdeling Audit doet jaarlijks onderzoek naar de werking van deze meldregeling en rapporteert hierover ook aan de Risk & Compliance Commissie van de Raad van Commissarissen.

Elke 3 jaar worden de procedures voor de ontvangst van en de onderzoeken naar meldingen geëvalueerd.

## 5 Extern melden

Naast het doen van een (anonieme) melding via het SpeakUp-meldpunt kunnen melders in geval van een misstand in de zin van de Wet Bescherming klokkenluiders, ook een melding doen bij een hiervoor aangewezen wettelijk bevoegde autoriteit. Eerst intern melden is in dit geval dus geen vereiste. Afhankelijk van de aard van de melding, kunnen personen die een misstand gerelateerd aan de Volksbank willen melden terecht bij:

- [De Nederlandsche Bank \(DNB\)](#), in het geval van fraude, corruptie en andere vormen van ernstige overtreding van wet- en regelgeving bij een financiële instelling.
- [Autoriteit Financiële Markten \(AFM\)](#), in het geval van marktmanipulatie.
- [Autoriteit Consument en Markt \(ACM\)](#), in het geval van consumentenbescherming en mededinging.
- [Autoriteit Persoonsgegevens \(AP\)](#), in het geval van privacywetgeving.
- [Huis voor Klokkenluiders \(HvK\)](#), in het geval de andere autoriteiten niet bevoegd zijn.

Overige aangewezen autoriteiten zijn de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS).

## 6 Evaluatie

Dit beleid is geldig totdat een nieuwe versie wordt goedgekeurd of tot het beleid wordt uitgefaseerd. Dit beleid wordt periodiek geëvalueerd op organisatorische veranderingen en naleving van actuele wet- en regelgeving en kan dienovereenkomstig worden aangepast. Materiële wijzigingen of aanvullingen van dit beleid moeten worden goedgekeurd door het goedkeurend gremium en worden van kracht vanaf de datum van definitieve goedkeuring.

De Policy Manager zorgt voor adequate kennisgeving van bijgewerkte beleidsversies aan de belanghebbenden.

## Bijlagen

### BIJLAGE 1 – Belangrijkste definities en afkortingen

#### Definities

Audit	Afdeling Audit van de Volksbank
Begeleider beschuldigde	Een Begeleider beschuldigde is iemand met kennis van zaken op het terrein van ongewenste omgangsvormen en ondersteunt iemand die wordt beschuldigd hiervan. Een beschuldigde heeft ook recht op een veilige werkomgeving en in geval van een beschuldiging dragen o.a. een goede informatievoorziening en begeleiding tijdens de behandeling van een melding daaraan bij. Een Begeleider beschuldigde kan bijvoorbeeld ook een beschuldigde vergezellen in de bemiddelingsfase, adviseren over beschikbare hulplijnen en ondersteunen bij een evt. rehabilitatieproces.
Betrokken derde	Een derde <b>a.</b> die verbonden is met een melder en die kan worden benadeeld door de werkgever van de melder of een persoon of organisatie waarmee de melder anderszins in een werkgerelateerde context verbonden is (bijv. collega's of familieleden van de melder), <b>b.</b> een rechtspersoon die eigendom is van de melder en/of waarvoor de melder werkt of waarmee de melder anderszins werkgerelateerd verbonden is.
Beschuldigde	De medewerker die betrokken is bij een melding doordat over deze persoon een melding van wangedrag is gedaan.
De Volksbank	De Volksbank N.V.
Degenen die de melder bijstaan	Een natuurlijke persoon die een melder adviseert in het meldingsproces in een werkgerelateerde context en wiens advisering vertrouwelijk is. Bijvoorbeeld een vertrouwensadviseur, of een vakbondsvertegenwoordiger die de melder bijstaat in het meldingsproces.
Commissie Gedragsincidenten en Misstanden	Commissie die besluiten neemt namens de Volksbank voor zover de gedraging van een medewerker in het geding is in verband met een incident of misstand.
EC (Expertise Centrum) Compliance	De afdeling Compliance van de Volksbank.
EC (Expertise Centrum) P&O	De afdeling Personeel en Organisatie van de Volksbank.
EC Lead Compliance	Geeft leiding aan EC Compliance van de Volksbank
EC Lead P&O	Geeft leiding aan EC P&O van de Volksbank
Executive Committee	De Executive Committee van de Volksbank bestaat uit 7 leden. Naast de statutaire leden (CEO, CCO, CFO en CRO) nemen een Chief Information Officer (CIO), een Chief People & Organisation Officer (CPOO) een Chief FEC Officer (CFECO) als niet-statutaire leden deel.
J&FZ	Afdeling Juridische & Fiscale Zaken van de Volksbank.

Geheimhouding	Eenieder die betrokken is bij een melding of het onderzoek naar een (vermoeden van een) misstand en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
Klachten & Incidenten Reglement	Klachten & Incidenten Reglement van de Volksbank, deze wordt aangepast na akkoord op dit SpeakUp-reglement en zal worden afgeslankt tot Klachtenreglement gericht op klachten over gedragingen van de werkgever (o.a. over een beoordeling).
Klachtenloket	De twee secretarissen die de behandelende commissies van het Klachten & Incidenten Reglement van de Volksbank ondersteunen.
Lead	Directeur/senior leidinggevende van een afdeling van de Volksbank
Lead Audit	Geeft leiding aan de afdeling Audit van de Volksbank
Maatregelen	De door de Commissie Gedragsincidenten en Misstanden besloten maatregelen en sancties (in geval dat een melding is voorgelegd aan deze Commissie) zijn afhankelijk van de aard van de ernst van de vermoedelijk geconstateerde misstand. Dit kunnen bijvoorbeeld preventieve maatregelen zijn om herhaling te voorkomen, bijvoorbeeld het inrichten van een nieuw proces.
Medewerker	Medewerker in de zin van het Klachten & Incidenten Reglement: Degene die op basis van een arbeidsovereenkomst bij de Volksbank werkzaam is dan wel – wanneer van een arbeidsovereenkomst geen sprake is – degene die op grond van een ambtelijke aanstelling werkzaam is bij de Volksbank. Gelijkgesteld met een medewerker worden zij die aan de Volksbank ter beschikking zijn gesteld door middel van uitzendovereenkomst, detacheringovereenkomst, als vrijwilliger, stagiair of anderszins (direct of indirect) werkzaam zijn in opdracht van de Volksbank.
Melder	Een natuurlijke persoon die in de context van zijn werkgerelateerde activiteiten (een vermoeden van een) wangedrag meldt of openbaar maakt.
Melding	Een melding van (een vermoeden van) wangedrag (zie definitie verderop in deze lijst).
Misstand	<i>a. een schending of een gevaar voor schending van het Unierecht<sup>9</sup>, of b. een handeling of nalatigheid waarbij het maatschappelijk belang in het geding is bij:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. een schending of een gevaar voor schending van een wettelijk voorschrift of interne regels van een werkgever, dan wel</i></li> <li><i>2. een gevaar voor de volksgezondheid, voor de veiligheid van personen, voor de aantasting van het milieu of voor het goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.</i></li> </ol>

- 
- <sup>9</sup> Het Unierecht gaat over Europese verordeningen of richtlijnen gericht op bescherming van het algemeen belang, zoals regels voor financiële producten, voorkomen van witwassen en bescherming van consumenten, privacy, persoonsgegevens, gezondheid en milieu. Een volledig overzicht van schendingen van het Unierecht vind je hier.



	<i>Het maatschappelijk belang is in ieder geval in het geding indien de handeling of nalatigheid niet enkel persoonlijke belangen raakt en er sprake is van oftewel een patroon of structureel karakter dan wel de handeling of nalatigheid ernstig of omvangrijk is.</i>
Ongewenste omgangsvormen	Het ongewenste gedrag van een medewerker in een werksituatie en/of in verband met het werk (waaronder een personeelsuitje) en dat een bedreiging vormt voor de Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA, Arbowet) van medewerkers, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direct of indirect onderscheid maken (discriminatie)</li> <li>- (Seksuele) intimidatie</li> <li>- Agressie &amp; geweld</li> <li>- Pesten</li> </ul>
Richtlijn	RICHTLIJN (EU) 2019/1937 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 23 oktober 2019 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden
Sanctie	Maatregel die de werkgever neemt richting een medewerker, opgelegd door de Commissie Gedragsincidenten en Misstanden namens de werkgever.
Schending van het Unierecht	Handeling of nalatigheid die <p>a. onrechtmatig is en betrekking heeft op Uniehandelingen en beleidsterreinen die binnen het in artikel 2 van de Richtlijn bedoelde materiële toepassingsgebied vallen, of</p> <p>b. het doel of de toepassing ondermijnt van de regels in de Uniehandelingen en beleidsterreinen die binnen artikel 2 van de Richtlijn bedoelde materiële toepassingsgebied vallen.</p> <p>De Uniehandelingen en beleidsterreinen die binnen het in artikel 2 van de Richtlijn bedoelde materiële toepassingsgebied vallen betreffen het volgende:</p> <p>i) overheidsopdrachten;</p> <p>ii) financiële diensten, producten en markten, voorkoming van witwassen van geld en terrorismefinanciering;</p> <p>iii) productveiligheid en productconformiteit;</p> <p>iv) veiligheid van het vervoer;</p> <p>v) bescherming van het milieu;</p> <p>vi) stralingsbescherming en nucleaire veiligheid;</p> <p>vii) veiligheid van levensmiddelen en diervoeders, diergezondheid en dierenwelzijn;</p> <p>viii) volksgezondheid;</p> <p>ix) consumentenbescherming;</p> <p>x) bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens, en beveiliging van netwerk- en informatiesystemen;</p> <p>xi) inbreuken waardoor de financiële belangen van de Unie als bedoeld in artikel 325 VWEU en nader toegelicht in relevante Uniemaatregelen worden geschaad;</p> <p>xii) inbreuken in verband met de interne markt, als bedoeld in artikel 26, lid 2, VWEU, met inbegrip van</p>

	inbreuken op de Unieregels inzake mededinging en staatssteun, alsmede inbreuken in verband met de interne markt en die betrekking hebben op handelingen die in strijd zijn met de regels van de vennootschapsbelasting of constructies die erop gericht zijn een belastingvoordeel te verkrijgen dat afbreuk doet aan de strekking of het doel van het toepasselijke vennootschapsbelastingrecht.
Serviceteam Veiligheidszaken	Serviceteam Veiligheidszaken van de Volksbank
Supervisory Board	Raad van Commissarissen van de Volksbank
Vertrouwelijk karakter	Onder gegevens met een vertrouwelijk karakter worden in ieder geval begrepen: a. gegevens over de identiteit van een melder en van degene aan wie de misstand wordt toegeschreven of met wie die persoon in verband wordt gebracht en informatie die daartoe herleidbaar is, en b. informatie over een bedrijfsgeheim.
Vertrouwenspersoon	Vertrouwenspersoon Integriteit en Ongewenste Omgangsvormen
Vertrouwenspersoon intern	De interne Vertrouwenspersoon is iemand die vanuit de Volksbank is aangewezen, bij wie je terecht kan voor een luisterend oor, hulp en begeleiding wanneer iemand een vervelende situatie heeft meegemaakt op het werk.  De Vertrouwenspersonen van de Volksbank hebben hiervoor een geaccrediteerde opleiding gevolgd. Aanvullend wordt de kwaliteit van de inzet van Vertrouwenspersonen geborgd door periodieke intervisie en inhoudelijke afstemming over de meldprocedure te organiseren voor zowel de interne als externe Vertrouwenspersonen
Vertrouwenspersoon extern	Zie interne Vertrouwenspersoon, maar dan iemand die werkzaam is bij een externe organisatie. In geval van de Volksbank is dit iemand van de Arbodienst.
Wangedrag	Wangedrag is een verzamelnaam voor diverse uitingen van ongewenst gedrag die zich kunnen voordoen, zoals onwettig, onethisch of ander soort ongepast gedrag en overtredingen van in- en externe wet- en regelgeving, beleid en processen. Binnen de Volksbank is wangedrag verder uitgesplitst naar ongewenste omgangsvormen, gedragsincidenten en (een vermoeden van) misstanden.
Website	<a href="http://www.devолksbank.nl">www.devолksbank.nl</a>
Werkgerelateerde context	Afgelopen, huidige en toekomstige activiteiten in de publieke of private sector waardoor, ongeacht de aard van die werkzaamheden, personen informatie kunnen verkrijgen over misstanden en waarbij die personen te maken kunnen krijgen met benadeling als bedoeld in artikel 17da Wet bescherming klokkenluiders, indien zij dergelijke informatie zouden melden.
Werkgever	De Volksbank als werkgever.

## BIJLAGE 2 – Functie van Vertrouwenspersoon

Zoals eerder in dit reglement vermeld kan iemand die een melding wil doen voor hulp of advies terecht bij de eigen leidinggevende. Is dit niet mogelijk of is alsnog behoefte aan aanvullende hulp of advies, dan kan iemand contact opnemen met een van de Vertrouwenspersonen van de Volksbank. Dit kan zowel bij een interne of bij een externe Vertrouwenspersoon, afhankelijk van wat iemand zelf prettig vindt. Zowel de interne als de externe Vertrouwenspersonen zijn voor deze rol gecertificeerd, hebben de hiervoor benodigde opleiding gevolgd en nemen deel aan periodieke intervisie om hun kennis en vaardigheden voor deze rol te onderhouden.

De interne Vertrouwenspersonen zijn werkzaam binnen de Volksbank en vervullen deze rol naast hun reguliere functie. Zij hebben gelijke taken en verantwoordelijkheden als de externe Vertrouwenspersoon en kunnen meldingen vertrouwelijk en indien gewenst anoniem behandelen. De interne Vertrouwenspersonen die in lijn met deze meldregeling als Vertrouwenspersoon optreden worden op geen enkele wijze in hun (arbeidsrechtelijke) positie benadeeld als gevolg van hun werkzaamheden als Vertrouwenspersoon.

De 3 hoofdtaken van een Vertrouwenspersoon zijn:

1. Opvang en begeleiding van melders, zoals meedenken, doorverwijzen en nazorg leveren.
2. Signaleren en adviseren, zoals bij structurele meldingen of over een veilige werkomgeving.
3. Presenteren en informeren, zoals bijdragen aan rapportages of het geven van voorlichting.

Belangrijke uitgangspunten voor de functie van Vertrouwenspersoon zijn:

- Wat wordt besproken is vertrouwelijk (tenzij er sprake is van ernstig strafbare feiten of mogelijk gevaar zoals iemand die dreigt zichzelf of anderen wat aan te doen).
- De Vertrouwenspersoon biedt begeleiding aan melders en bescherming van de identiteit als een iemand die een melding doet graag anoniem wil blijven (vervult brugfunctie).
- De Vertrouwenspersoon staat naast de melder, maar neemt deze melding niet over. De melder blijft in de lead.

De Vertrouwenspersonen vervullen binnen de Volksbank zowel de rol van Vertrouwenspersoon Integriteit (als het gaat om gedragsincidenten en misstanden, verplichting vanuit de Wet Bescherming Klokkeluiders) als die van Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen (verplichting vanuit de Arbowet). Omdat dit onderscheid bij veel meldingen niet makkelijk te maken is, kunnen melders binnen de Volksbank met alle soorten meldingen terecht bij een en dezelfde Vertrouwenspersoon.

De Vertrouwenspersonen zijn eenvoudig benaderbaar, toegankelijk, empathisch, vakbekwaam en hebben een goed beoordelingsvermogen om een juiste inschatting te kunnen maken van de aard van een melding. De Vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk, oordeelvrij en hebben een goed gevoel voor het gedrag van mensen, onderlinge verhoudingen en de organisatiecultuur binnen de Volksbank. De Vertrouwenspersonen zijn in staat om de verschillende belangen te onderscheiden en weten melders op een goede manier te begeleiden naar de juiste vervolgstappen.

De functie van de Vertrouwenspersoon bevat de volgende taken:

- Er zijn voor een melder om ruimte te nemen voor het verhaal, alle feiten en emoties (opvanggesprek);
- Goed door te vragen op ervaren feiten en de melder informeren over mogelijke vervolgstappen met bijbehorende voor- en nadelen;

- Optreden als coördinator van een melding en vervullen van een brugfunctie voor melders die anoniem willen blijven omdat zij bang zijn voor benadeling;
- Helpen en begeleiden van melders bij de vervolgstappen die zij willen nemen, zoals het informeren over formele klachtenprocedures, aansluiten bij een gesprek of het schrijven van een klachtbrief;
- Borgen van de veiligheid en dat de rechten en belangen van een melder, zoals inzagerecht en het voorkomen van nadelige gevolgen, op adequate wijze worden nageleefd;
- Signaleren richting de organisatie van structurele misstanden en eventuele knelpunten in de uitvoering van het beleid;
- Bijdragen aan de jaarlijkse Klachten- en Incidentenrapportage van de Volksbank en op verzoek binnen teams voorlichting geven over hun rol als Vertrouwenspersoon en het belang van het doen van een melding.

Tenslotte wordt de inzet van Vertrouwenspersonen periodiek geëvalueerd, zodat beleidsaanpassing of andere oplossingen kunnen worden ingezet waar nodig.