

# Meldprocedure

# **Misstanden Extern**



## Goed om te weten:

**Dit is een aangepaste versie van onze meldprocedure. Deze versie is geschikt voor externe partijen. Voor interne collega's is een uitgebreidere versie beschikbaar op ons intranet met meerdere manieren om een melding te doen.**

## Waarom?

Eerlijk en veilig

Bij Transdev Nederland willen we op een zo eerlijk en integer mogelijke manier ons werk doen. Iedere dag weer. Het kan zijn dat je op een dag toch tegen een situatie aanloopt waarvan je vindt of vermoedt dat er sprake is van niet integer gedrag. We begrijpen dat het niet altijd makkelijk kan zijn om (een vermoeden van) een misstand te melden. We vragen je toch om het gedrag bespreekbaar te maken en te melden.

Graag willen we je daarbij helpen. We zorgen er voor dat je je zorgen veilig kunt uiten. Om je daarbij de weg te wijzen is deze Meldprocedure Misstanden opgesteld.

Iedere melding wordt gewaardeerd en zorgvuldig behandeld. Een melding geeft ons de kans om misstanden te herstellen en passende maatregelen te nemen. Want samen maken we Transdev!

## Voor wie?

Iedereen die een werkgerelateerde relatie heeft met Transdev Nederland of een van haar bedrijfsonderdelen (hierna: Transdev) kan gebruik maken van deze procedure. Dat zijn:

- **iedereen die bij Transdev werkt.** Voorbeelden zijn (ex-)werknemers, vrijwilligers, stagiairs, tijdelijke krachten en sollicitanten.
- **anderen die een werkrelatie hebben met Transdev.** Voorbeelden zijn leveranciers, opdrachtgevers, onderaannemers en (business)partners.

**Reizigers/ passagiers/ klanten/ patiënten hebben geen werkgerelateerde relatie met Transdev. Zij kunnen dus niet gebruik maken van deze procedure.**

## Wat is (een vermoeden van) een misstand?

Een misstand is een handeling of (nalatig) gedrag in de organisatie die niet integer is.

**Niet integer betekent dat het:**

- gevaarlijk, onrechtmatig, onwettig, onethisch of anderszins maatschappelijk ongepast is of
- in strijd is met het recht of
- in strijd is met het beleid en de waarden van Transdev.

## Welke situaties direct melden?

**De volgende (vermoedens van) misstanden moeten direct of uiterlijk binnen 24 uur nadat iemand er kennis van heeft genomen worden gemeld:**

- direct gevaar met zwaarwegende gevolgen voor maatschappelijk belang;
- een duidelijke dreiging van verduistering of vernietiging van bewijsmateriaal;
- een wettelijke plicht voor een directe externe melding.

## Wat valt dan niet onder een misstand?

- Ongewenste omgangsvormen zoals pesten, agressie en geweld, seksuele intimidatie, intimidatie en discriminatie. Daarvoor geldt een klachtenprocedure. Deze vind je **hier**.

## Welke situaties zijn altijd een misstand?

**In ieder geval (aanwijzingen voor) de volgende situaties:**

- Afpersing en machtsmisbruik;
- Corruptie en omkoping;
- Belangenverstrengeling;
- Het overtreden van mededingings-/aanbestedingsregels;
- Fraude en financieel wangedrag inclusief incorrecte (financiële) documenten of boekhouding (o.a. niet kloppende declaraties, valsheid in geschrifte, geantidateerde facturen, witwassen, etc.);
- Het begaan van een strafbaar feit (o.a. geweldpleging, criminaliteit of diefstal);
- Ongepast gebruik van bedrijfsmiddelen (o.a. voertuigen, apparaten, etc.);
- Inbreuk op de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens inclusief:
  - Het (voornemen van het) gebruiken van persoonsgegevens voor een ander doel dan waarvoor wij het al gebruikten;
  - Het ontvreemden, openbaar maken of delen van vertrouwelijke informatie/ persoonsgegevens;
  - Het verwerken van persoonsgegevens ten behoeve van personen of organisaties, waarvan je twijfelt of dat is toegestaan;
- Een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen;
- Gevaar voor de volksgezondheid;
- Gevaar voor (aantasting van) het milieu en de biodiversiteit;
- Gevaar voor de veiligheid van personen (van jezelf, een reiziger, een medeweggebruiker, collega's of anderen);
- Gevaar voor het goed functioneren van de organisatie als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten;
- Enig ander niet naleven van de Gedragscode of ander intern beleid van Transdev Nederland;
- Enig ander niet naleven van wet- en regelgeving en/ of statutaire verplichtingen;
- Pogingen om één of meer van bovengenoemde situaties te verbergen inclusief het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over zo'n situatie;
- Enig andere situatie waarvan wordt vermoed dat deze niet klopt en moet worden gemeld.

Deze situaties voldoen niet aan de eis dat niet enkel persoonlijke belangen worden geraakt, en er sprake is van oftewel een patroon of structureel karakter dan wel dat de handeling of nalatigheid ernstig of omvangrijk is.

## Wat kun je doen?

- Praat erover met je contactpersoon bij Transdev.
- Of meld het via de Speak-Up-Procedure.  
Dit is altijd anoniem.  
Je kunt inspreken of online intypen.
- Of meld het bij een bevoegde externe autoriteit. Denk hierbij aan Huis voor Klokkenluiders.

## Wat staat er in je melding?

Probeer in je melding een zo goed mogelijke beschrijving te geven. De Speak-Up-tool helpt je daarbij.

### Denk in ieder geval aan:

- Onderwerp: wat voor situatie gaat het om? Kies uit de lijst in de SpeakUp-tool.
- Waar is het gebeurd, welke plaats, rayon of vestiging?
- Om wie gaat het?
- Wie is nog meer betrokken?
- Zijn er getuigen?
- Wanneer is het gebeurd, datum en tijdstip?
- Kun je de situatie waar je je zorgen over maakt beschrijven?
- Heb je documenten, foto's, filmpjes o.i.d. die je verhaal ondersteunen?
- Hoe groot is het bedrag waar het om gaat?
- Heb je een idee voor een verbetering of een oplossing?

## Anonimiteit

Je melding is altijd anoniem.

Als je een melding doet via het SpeakUp-kanaal ontvang je een code. Vanaf dat moment kun je telkens inloggen via je code om te zien wat er gebeurt. De behandelaar van je melding kan contact met je opnemen via de tool maar ziet nooit wie jij bent. Als je zelf je gegevens achterlaat ben je niet meer anoniem.

Een anonieme melding kan er toe leiden dat een intake en/of onderzoek lastig wordt of zelfs moet worden stopgezet.

## Kan ik veilig melden? Bescherming

We gaan er van uit dat je een (vermoeden van) een misstand te goeder trouw meldt. Je doet geen melding waarvan je weet dat deze onterecht is. Ook overtreed je niet willens en wetens de wet en je schaadt niet het algemeen belang. Je bent eerlijk en integer.

Daarom wordt iedere melder beschermd. De volgende bescherming is van toepassing:

- **Vertrouwelijkheid:** Als je identiteit bekend is wordt deze niet bekend gemaakt zonder jouw toestemming. Alleen de mensen die betrokken zijn bij een onderzoek en de afhandeling daarvan zijn op de hoogte voor zover nodig. Onderzoekers moeten een extra geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

- **Privacy:** We maken je identiteit niet bekend. We zijn verplicht tot geheimhouding behalve als de wet ons verplicht je gegevens te delen of uit onze taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
- **Anonimiteit:** Melden via de SpeakUp-tool is altijd anoniem.
- **Benadeling:** Er zijn geen nadelige gevolgen voor je omdat je een melding hebt gedaan, of deze nu klopte of niet.
- **Vrijwaring van gerechtelijke procedures,** ook als je mogelijk regels hebt geschonden omdat je anders de melding niet kon doen.

## Wie behandelt mijn melding?

Meldingen via de SpeakUp-tool komen binnen bij de Group Risk & Compliance Director en stuurt deze eventueel door naar de Nederlandse Ethics & Compliance Officer.

### De Group Risk & Compliance Director behandelt:

- de meldingen met een Nederland overstijgend karakter/ impact of
- de meldingen met betrekking tot het hoogste management in Nederland.

De Ethics & Compliance Officer in Nederland behandelt alle andere meldingen.

## Wat gebeurt er na je melding?

Er wordt zorgvuldig omgegaan met je melding. De volgende stappen worden gezet:

- **Registratie van de melding.**
- **Vaststellen wie de behandelaar wordt.**
- **Ontvangstbevestiging sturen:** Je ontvangt binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging.
- **Intake:** De behandelaar neemt contact op met de melder. Er worden aanvullende vragen gesteld als dat nodig is.
- **Verder onderzoek nodig?** Als de behandelaar denkt dat verder onderzoek nodig is wordt dit besproken in het "team misstanden".
- **Onderzoek?** Als het nodig is wordt onder leiding van de behandelaar een onderzoek ingesteld. Het onderzoek wordt binnen 4-6 weken na de intake afgerond en kan eenmaal met vier weken worden verlengd. Vanzelfsprekend komen tijdens het onderzoek alle partijen aan bod.
- **Rapportage:** binnen twee weken na afronding van het onderzoek stuurt de behandelaar een rapportage naar de directie (of de Raad van Commissarissen in geval van een melding over de directie). Deze rapportage bevat de bevindingen van het onderzoek en een advies.
- **Standpunt bepalen:** waar noodzakelijk en waar mogelijk neemt Transdev een standpunt in.
- **Terugkoppeling:** Je wordt geïnformeerd over het vervolg door de directie (of de Raad van Commissarissen). Je wordt (waar mogelijk) regelmatig op de hoogte gehouden over het proces en vervolgstappen van het onderzoek. In verband met het onderzoek kunnen de resultaten vaak niet of niet volledig met je worden gedeeld.
- **Voor veel onderzoeken geldt een informatieplicht.** Degene over wie de melding gaat moet worden geïnformeerd. Het moment waarop dat moet, is afhankelijk van het type melding.

## Niet tevreden?

### Niet tevreden over de afhandeling van de melding?

- Bespreek met:
  - de Ethics & Compliance officer of
  - De Group Risk & Compliance Director