

***Got a concern?* Frequently Asked Questions**

Wat is *Got a concern*?

Got a concern? is een onafhankelijk kanaal van derden, bedoeld voor collega's uit de onderneming die hun bezorgdheid willen uiten of advies wensen over gedragingen die niet stroken met onze waarden of die mogelijk een inbreuk vormen op onze beleidsregels, professionele normen of de wet. *Got a concern?* vormt een aanvulling op de bestaande kanalen van de onderneming die managers, HR-/PD-collega's, Legal en People Function-leidinggevenden omvatten. U kunt online of telefonisch werken met *Got a concern?*. We sporen u aan om uzelf bekend te maken wanneer u een bezorgdheid meldt, want dat vergroot onze mogelijkheden om de nodige informatie te verzamelen. We houden uw informatie en identiteit zo geheim mogelijk. Wanneer dat echter wettelijk is toegestaan, kunnen meldingen ook anoniem worden gedaan.

Waarom voeren we *Got a concern?* in

We willen dat iedereen kan werken in een stimulerende, inclusieve omgeving. Als dusdanig moeten collega's zich vrij voelen om hun bezorgdheid te uiten of vragen te stellen over gedrag dat in tegenspraak kan zijn met onze waarden of een schending kan vormen van onze beleidsregels, professionele normen of de wet. Het doel van *Got a concern?* bestaat erin aan collega's een bijkomende manier te bieden om dergelijke bezorgdheden aan het licht te brengen en aan te kaarten. Waar mogelijk biedt *Got a concern?* de mogelijkheid om anoniem te blijven, wat het voor sommige collega's makkelijker kan maken om hun melding te doen of vraag te stellen. Idealiter zullen collega's iemand bij de onderneming hebben, zoals een manager, HR- of PD-professional of een leidinggevende die ze rechtstreeks kunnen benaderen. Is dat niet het geval, dan is voortaan *Got a concern?* beschikbaar.

Hoe kunt u garanderen dat *Got a concern?* anoniem is?

Got a concern? wordt gehost door een onafhankelijke dienstverlener, Navex Global's *EthicsPoint*. *Got a concern?* is bedoeld om uw vertrouwelijkheid en anonimiteit te vrijwaren, indien u daarom verzoekt. *Got a concern?* maakt een anonieme correspondentie mogelijk tussen een collega die een probleem meldt of een vraag stelt, en de relevante diensten bij de onderneming die de vraag kunnen beantwoorden of de kwestie kunnen onderzoeken. Dit maakt dat er bijkomende informatie kan worden verstrekt als dat nodig is en het biedt u de mogelijkheid om een bericht te krijgen wanneer een onderzoek wordt afgesloten. Navex registreert noch identificeert bellers en maakt ook geen interne verbindinglogs of IP-adressen aan.

Als u anoniem een bezorgdheid formuleert of advies wenst, is het belangrijk om zoveel mogelijk informatie te verschaffen zodat de onderneming de melding kan onderzoeken of een gedetailleerd antwoord kan geven. U kunt zo nodig antwoorden op vragen om meer informatie door middel van uw "report key" en wachtwoord. Hoewel we alles in het werk stellen om alle vragen en bezorgdheden grondig te bestuderen en te behandelen, zijn er gevallen waarbij er niet voldoende informatie is voor een geschikt antwoord. In dat geval zullen we meer informatie vragen via de online correspondentiefunctie. Collega's kunnen dan anoniem blijven en kiezen om ons al dan niet meer informatie te bezorgen.

Wat gebeurt er als ik ervoor kies om mezelf bekend te maken?

Wanneer u een probleem meldt of een vraag stelt via *Got a concern?*, kunt u ervoor kiezen om uzelf bekend te maken. Dit kan de onderneming helpen om uw melding te behandelen. De onderneming zal de kwestie vertrouwelijk aanpakken en zal uw identiteit zo goed mogelijk beschermen. We communiceren de identiteit van collega's die een melding doen, niet met mensen die de identiteit van de betrokkene niet hoeven te kennen.

Wat doet de onderneming om me te beschermen tegen vergelding als ik mijn bezorgdheid meldt?

De onderneming verbiedt vergelding tegen iemand die te goeder trouw advies vraagt, een bezorgdheid meldt of deelneemt aan een onderzoek, ook als de beschuldiging uiteindelijk niet onderbouwd kan worden. U wordt aangespoord om zonder vrees voor vergelding advies te vragen of uw bezorgdheid te melden. Indien nodig, zullen we stappen ondernemen om te garanderen dat iemand wordt gevrijwaard tegen vergelding.

Als u vindt dat u het slachtoffer bent geworden van vergelding, kunt u gebruikmaken van *Got a concern?* of dit aankarten bij een manager, HR- of PD-professional of een People Function-leidinggevende. Medewerkers van de onderneming die zich hebben bezondigd aan vergelding, zullen worden bestraft.

Wie mag gebruikmaken van *Got a concern?*

Got a concern? zal alleen beschikbaar zijn voor medewerkers van de onderneming en zal worden ingevoerd in overeenstemming met de betreffende wetgeving van elk land.

Hoe wordt *Got a concern?* bemand en beheerd?

Onze partner, Navex Global's *EthicsPoint*, zal voorzien in telefonische en online diensten om te werken met *Got a concern?*. De inzet van een externe dienstverlener helpt de vertrouwelijkheid te handhaven van mensen die een melding doen en de anonimiteit van wie ervoor kiest anoniem te blijven. Navex is de wereldwijde marktleider in de sector van hotlines en heeft een solide systeem, met inbegrip van een speciaal opgeleid team. Navex zal gevallen niet zelf onderzoeken; in plaats daarvan zullen ze meldingen en vragen rechtstreeks doorgeven – maar niet de identiteit van de persoon die ze aanklaagt, tenzij de persoon die de melding doet, zichzelf bekendmaakt – aan de onderneming, zodat we de nodige acties kunnen ondernemen. Navex biedt 24 uur per dag en zeven dagen per week toegang tot *Got a concern?*.

Kan ik *Got a concern?* gebruiken via het internet of via de telefoon?

Ja, dat kan zeker. U krijgt de keuze tussen beide. Zo helpt de onderneming te garanderen dat collega's een vraag kunnen stellen of een bezorgdheid kunnen melden op de manier die het meest comfortabel of handig is voor hen. Specifieke richtlijnen per land over de manier om gratis te bellen naar *Got a concern?* vindt u [hier](#).

Wat is het verschil tussen *Got a concern?* en de Ombuds?

Got a concern? en onze Ombuds dienen verschillende doeleinden van de medewerkers van onze onderneming. De Ombuds vormen een vertrouwelijke voorziening die beschikbaar is voor collega's die richtlijnen willen over uiteenlopende onderwerpen, of het nu gaat om loopbaanadvies, een moeilijke situatie of zorgen over de werkplek. Onze Ombuds helpen u om al uw opties te leren kennen inzake de manier en de kanalen om uw bezorgdheid te uiten en problemen op te lossen. Ze vormen dus een goed klankbord en fungeren als thought partner. Als informele voorziening ontvangen noch beoordelen de Ombuds klachten of grieven als vertegenwoordiger van de onderneming. Gesprekken met de Ombuds blijven vertrouwelijk en resulteren niet in interne controles (tenzij er een imminent risico bestaat op ernstige schade voor de collega of voor de onderneming). *Got a concern?* is een kanaal om vragen te stellen of bezorgdheden te formuleren (ook anoniem wanneer dat mogelijk is) zodat ze door de onderneming kunnen worden bekeken en behandeld. Informatie wordt zo vertrouwelijk mogelijk gehouden om een grondig onderzoek door de onderneming te verzekeren.

Kan ik een bezorgdheid melden of een vraag stellen in een andere taal dan het Engels?

Ja, u mag elke taal gebruiken; de online vragen zijn echter in het Engels. Telefonische input kan de inzet van een vertaler vergen, die u en de *Got a concern?*-operator zal helpen tijdens uw gesprek.

Welke bezorgdheden kunnen worden gemeld en welke vragen kunnen worden gesteld via *Got a concern?*

Got a Concern is bedoeld om collega's te helpen om te gaan met ernstige kwesties die te maken hebben met onze waarden, beleidsregels en professioneel gedrag. Sommige landen hanteren wettelijke beperkingen inzake de bezorgdheden die via dit soort kanalen mogen worden gemeld. Als zo'n bezorgdheid wordt gemeld, zal de onderneming reageren via de portal om andere kanalen te identificeren die kunnen worden gebruikt om te garanderen dat de melding wordt bekeken en behandeld.

Wanneer mag ik een antwoord verwachten op mijn via *Got a concern?* gemelde vraag of bezorgdheid

Gewoonlijk zal de onderneming een initieel antwoord geven binnen drie tot vijf werkdagen. Het is belangrijk om regelmatig te checken met uw report key en uw wachtwoord of er vragen om informatie zijn vanwege het onderzoeksteam. Sommige vragen en bezorgdheden kunnen moeilijker te behandelen zijn dan andere – we zullen werken zo snel we kunnen om alle via *Got a concern?* gemelde bezorgdheden en gestemde vragen te behandelen. Zodra we een onderzoek hebben afgesloten, zullen we dat online plaatsen, zodat u het kunt inkijken met uw report key en wachtwoord. We adviseren u om dit vaak te controleren. Als

u ervoor hebt gekozen om anoniem te blijven, hebben we immers geen andere manier om u de uitkomst van het onderzoek te laten weten.

Geactualiseerd in augustus 2019