

# **Got a concern? Veelgestelde vragen**

## **Wat is *Got a concern*?**

*Got a concern?* is een onafhankelijk kanaal van derden voor medewerkers van onze bedrijven om zorgen te uiten of advies te vragen over gedrag dat niet in overeenstemming is met onze waarden, of mogelijk ons beleid, professionele normen of de wet schendt. *Got a concern?* is een aanvulling op het bestaande systeem van kanalen dat managers, HR/PD-collega's, juridische en mensen-functieleidinggevenden omvat. U hebt zowel online als telefonisch toegang tot *Got a concern?*. We moedigen u aan om uzelf te identificeren bij het melden van een zorg, omdat het ons vermogen om noodzakelijke informatie te verzamelen verbetert en wij uw informatie en identiteit zo vertrouwelijk mogelijk zullen behandelen. Waar toegestaan door de wet kunnen zorgen echter anoniem worden gemeld.

## **Waarom introduceren we *Got a concern*?**

We willen dat iedereen in een ondersteunende en inclusieve omgeving werkt. Als zodanig moeten collega's zich vrij voelen om zorgen te uiten of vragen te stellen over gedrag dat tegen onze waarden kan ingaan of het beleid, de professionele normen of de wet kan schenden. Het doel van *Got a concern?* is om een extra mogelijkheid te bieden aan collega's om deze zorgen kenbaar te maken en aan te pakken. Waar mogelijk biedt *Got a concern?* de mogelijkheid om anoniem te blijven, wat het voor sommige collega's gemakkelijker maakt om hun zorgen of vragen te uiten. Idealiter hebben collega's iemand binnen het bedrijf, zoals een manager, HR- of PD- Manager die zij rechtstreeks kunnen benaderen, maar zo niet, dan is nu *Got a concern?* beschikbaar.

## **Hoe kunt u er zeker van zijn dat *Got a concern?* anoniem is?**

*Got a concern?* wordt gehost door een onafhankelijke derde, Navex Global's *EthicsPoint*. *Got a concern?* is ontworpen om, indien gevraagd, uw vertrouwelijkheid en anonimiteit te beschermen. *Got a concern?* maakt anonieme correspondentie mogelijk tussen een collega die een zorg uit of een vraag stelt en het betrokken bedrijf dat in staat is om de vraag te beantwoorden of de zorg te onderzoeken. Hierdoor kan er indien nodig aanvullende informatie worden verstrekt en kunt u worden geïnformeerd over de uitkomst van een onderzoek. Navex registreert of identificeert geen bellers en genereert geen interne verbindinglogs van IP-adressen van computers.

Als u een zorg meldt of anoniem advies inwint, is het belangrijk om zoveel mogelijk informatie te verstrekken, zodat het bedrijf uw zorgen kan onderzoeken of een gedegen antwoord kan bieden. U kunt indien nodig reageren op verzoeken om meer informatie met uw "meldingscode" en wachtwoord. Hoewel we alles in het werk stellen om alle vragen en zorgen grondig te onderzoeken en aan te pakken, zijn er gevallen waarin er onvoldoende informatie is om ons te laten reageren. In die situatie vragen we om meer informatie via de online correspondentiefunctie. Collega's kunnen anoniem blijven en kunnen kiezen of ze meer informatie willen verstrekken.

## **Wat gebeurt er als ik ervoor kies mezelf te identificeren?**

Bij het uiten van een zorg of het stellen van een vraag via *Got a concern?* kunt u ervoor kiezen om uzelf te identificeren, wat het bedrijf kan helpen bij het aanpakken van uw melding. Het bedrijf zal de zaak vertrouwelijk behandelen en uw identiteit zo goed mogelijk beschermen. We delen de identiteit van collega's die zorgen uiten niet met iemand die de identiteit van de persoon niet hoeft te kennen.

## **Wat doet het bedrijf om mij te beschermen tegen vergelding als ik een zorg meld?**

Het bedrijf verbiedt vergelding tegen iemand die te goeder trouw advies vraagt, een zorg uit of deelneemt aan een onderzoek, zelfs als de beschuldiging uiteindelijk niet onderbouwd is. U wordt aangemoedigd om advies in te winnen of zorgen te uiten zonder angst voor vergelding. Indien nodig zullen we stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat een persoon beschermd wordt tegen vergelding.

Als u denkt dat u slachtoffer bent geworden van vergelding, kunt u *Got a concern?* gebruiken of dit met een manager, een HR of PD-Manager of een leidinggevende bespreken. Medewerkers die betrokken zijn bij vergeldingsgedrag zullen worden onderworpen aan disciplinaire maatregelen.

## **Wie kunnen er gebruik maken van *Got a concern*?**

*Got a concern?* is alleen beschikbaar voor medewerkers van het bedrijf en zal worden ingevoerd in overeenstemming met de toepasselijke wetten van elk land.

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

Onze externe partner, Navex Global's *EthicsPoint*, levert telefoon- en webgebaseerde diensten voor de exploitatie van *Got a concern?*. Het gebruik van een externe leverancier helpt vertrouwelijkheid voor iedereen die een melding indient, en anonimiteit voor degenen die ervoor kiezen anoniem te blijven.. Navex is de wereldwijde marktleider voor hotlines en heeft een solide systeem, waaronder een toegewijd getraind team. Navex onderzoekt geen gevallen. Ze dragen eerder zorgen en vragen over, maar niet de identiteit van de persoon die ze meldt, tenzij de melder zichzelf rechtstreeks aan het bedrijf bekendmaakt, zodat we de nodige stappen kunnen ondernemen. Navex verzorgt ook de toegang tot *Got a concern?* 24 uur per dag, zeven dagen per week.

### **Kan ik *Got a concern?* zowel via internet als via de telefoon gebruiken?**

Ja, dat kan. Door u keuzes te geven, helpt het bedrijf ervoor te zorgen dat collega's een vraag kunnen stellen of een zorg kunnen uiten op de voor hen meest comfortabele of gebruiksvriendelijke manier. Landspecifieke richtlijnen voor het gratis bellen naar *Got a concern?* zijn [hier](#) beschikbaar.

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

*Got a concern?* en onze Ombuds dienen verschillende doeleinden voor onze medewerkers. De Ombuds is een vertrouwelijke hulpbron voor collega's die op zoek zijn naar advies over verschillende soorten onderwerpen, zoals loopbaanadvies, een moeilijke situatie of een zorg op de werkplek. Onze Ombuds helpt u om uw mogelijkheden te verkennen over hoe en via welk kanaal u uw zorgen kunt uiten of oplossen, en is daarom een goed klankbord en sparringpartner. Als informele bron ontvangt of beoordeelt de Ombuds geen klachten of grieven als vertegenwoordiger van het bedrijf. In plaats hiervan blijven gesprekken met de Ombuds vertrouwelijk en leiden zij niet tot interne beoordelingen (tenzij er een dreigend risico bestaat op ernstige schade voor de collega of het bedrijf). *Got a concern?* is een kanaal om eventuele vragen of zorgen (waaronder waar mogelijk anoniem) te melden, zodat ze door het bedrijf kunnen worden beoordeeld en aangepakt. Informatie wordt zo vertrouwelijk mogelijk gehouden om een grondige beoordeling door het bedrijf te verzekeren.

### **Mag ik een zorg uiten of een vraag stellen in een andere taal dan het Engels?**

Ja, u mag elke taal gebruiken; de webgebaseerde vragen verschijnen echter in het Engels. Voor telefonische input kan het gebruik van een externe vertaler nodig zijn, die u en de *Got a concern?*-operator bijstaat tijdens uw gesprek.

### **Welke zorgen kunnen worden geuit en welke vragen kunnen worden gesteld via *Got a concern?***

*Got a Concern* is bedoeld om collega's te helpen bij het oplossen van ernstige problemen met betrekking tot onze waarden, beleidslijnen en professioneel gedrag. Bepaalde landen hebben wettelijke beperkingen op het soort zorgen dat via dit type kanaal kan worden vermeld. Als een dergelijke zorg wordt geuit, zal het bedrijf via het portaal reageren om andere kanalen te identificeren die kunnen worden gebruikt om ervoor te zorgen dat de zorg wordt beoordeeld en aangepakt.

### **Wanneer kan ik een antwoord op mijn *Got a concern?*-vraag of -zorg verwachten?**

Meestal plaatst het bedrijf binnen 3-5 werkdagen een eerste reactie. Het is belangrijk om met behulp van uw meldingscode en wachtwoord regelmatig te controleren of er informatieverzoeken van het onderzoeksteam zijn. Sommige vragen en zorgen zijn ingewikkelder dan andere. We werken echter zo snel als we kunnen om alle via *Got a concern?* geuite zorgen en gestelde vragen zorgvuldig aan te pakken. Zodra we alle benodigde onderzoekswerkzaamheden hebben voltooid, zullen we dit publiceren, zodat u deze kunt bekijken met uw meldingscode en wachtwoord. We raden u aan om dit met regelmaat te blijven controleren. Als u ervoor gekozen hebt anoniem te blijven, hebben we geen andere manier om bij u terug te komen om u te informeren over het resultaat.

Bijgewerkt in augustus 2019