

IMPROVERS

Meldregeling integriteitsschending, misstand en fraude

Inhoudsopgave

Improvers meldregeling

1	Voor wie geldt deze regeling	4
2	Wat kan je melden	4
3	Wat valt niet onder deze regeling	5
4	Als het kan: maak het bespreekbaar	5
5	Je kan altijd advies vragen	6
6	Melden, hoe doe je dat?	6
7	Je hebt gemeld, en dan?	7
8	Bezwaar	8
9	Rechtsbescherming	9
10	Anoniem melden	9
11	Persoonsgegevens	10
12	Rapportage	10
13	Akkoord en Review	10

Improvers meldregeling

Improvers streeft naar een bedrijfscultuur die open, effectief en inspirerend is. Open betekent dat we integer, fair en transparant werken. Open betekent ook dat we ons kunnen uitspreken en dat we instaan voor onze manier van handelen. Daarop zijn wij aanspreekbaar.

Improvers doet zaken op een eerlijke en betrouwbare manier, in overeenstemming met wet- en interne regelgeving. Toch kan het gebeuren dat we geconfronteerd worden met een ongewenste situatie. Als dat het geval is, vinden wij het van belang dat medewerkers op een duidelijke en veilige manier melding kunnen doen van eventuele vermoedens van integriteitsschendingen, misstanden of fraude binnen Improvers.

Met deze regeling hebben medewerkers van Improvers de mogelijkheid om (vermoedens van) ongewenste situaties van verschillende aard binnen Improvers te melden, zonder dat zij daar in hun werk nadelige consequenties van ondervinden.

Wij zijn er persoonlijk en ook samen verantwoordelijk voor hoe we ons werk doen en hoe we ons als Improvers gedragen. Door je uit te spreken en ongewenste situaties te melden als dat nodig is, kunnen deze worden onderzocht en verholpen en kunnen we er voor de toekomst van leren. Zo draag je eraan bij dat Improvers zich kan blijven verbeteren.

De Directie

1 Voor wie geldt deze regeling

Deze meldregeling is bedoeld voor alle medewerkers en ex-medewerkers van Improvers B.V. en haar dochterondernemingen en andere personen die in het kader van hun werkzaamheden in aanraking komen met een integriteitsschending, misstand of fraude bij of door Improvers óf het vermoeden daarvan hebben. Onder de personen die kunnen melden vallen ook zzp'ers, uitzendkrachten, vrijwilligers, stagiairs, sollicitanten, personen in leidinggevende organen en aandeelhouders die door hun werk met Improvers te maken hebben (gehad). Deze regeling staat ook open voor medewerkers van andere organisaties zoals leveranciers, (onder)aannemers en samenwerkings- partners die (een vermoeden van) een integriteitsschending, misstand of fraude bij of door Improvers willen melden.

2 Wat kan je melden

In het kader van deze meldregeling kan je te goeder trouw melding maken van (een vermoeden van) een integriteitsschending, misstand of fraude bij of door Improvers. De melding mag intern bij Improvers plaats vinden of via een extern meldkanaal. Voor de duidelijkheid zijn enkele begrippen hieronder nader toegelicht:

Een integriteitsschending

Dit is een situatie waarbij de integriteitsnormen die binnen Improvers gelden worden overtreden. Deze normen staan in de Gedragscode van onze moedermaatschappij E.ON en in de Improvers Compliance Policy en Guidelines. Deze hebben bijvoorbeeld betrekking op belangen- verstrengeling of het ontvangen en aanbieden van geschenken.

Een misstand

Dit is een (potentiële) schending van het Unierecht, of een handeling of nalatigheid waarbij het maatschappelijk belang kan worden geschaad. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om

- Een (potentiële) schending van een wettelijk voorschrift of van interne regels van Improvers die een concrete verplichting inhouden en die op grond van een wettelijk voorschrift door een werkgever zijn vastgesteld, dan wel.
- 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 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.

Fraude

Dit is een opzettelijke misleiding om onrechtmatig voordeel te verkrijgen. Dit kan geschieden door interne medewerkers van Improvers of door externen.

Te goeder trouw

Dit betekent dat je als melder op het moment van melden redelijke gronden hebt voor je vermoeden, die voortvloeien uit de kennis die je door je werkzaamheden of bij je werkgever (Improvers of een ander bedrijf of organisatie) hebt opgedaan. Ongefundeerde vermoedens en geruchten vallen hier dus niet onder. Wel kan het gaan om informatie over een poging tot verhulling van een integriteitsschending, misstand of fraude. Het hebben van redelijke gronden voor je vermoeden is genoeg; je hoeft geen bewijs aan te dragen om voor bescherming in aanmerking te komen. Wie opzettelijk en bewust onjuiste of misleidende informatie meldt, geniet geen bescherming en kan daarvoor zelfs worden gestraft.

3 Wat valt niet onder deze regeling

Er zijn situaties waar deze meldregeling niet voor geldt. Dit zijn:

- Klachten over de dienstverlening en producten van Improvers. Deze klachten kunnen worden gemeld bij de Serviceafdeling van Improvers;
- Klachten over je beoordeling en/of loopbaanontwikkeling bij Improvers. Voor deze klachten kan je terecht bij je leidinggevende of HR verantwoordelijke van Improvers;
- (Een vermoeden van) Een datalek. Meld dit zo snel mogelijk door gebruik te maken van de meldroute beschreven in het document Meldregeling (mogelijk) beveiligingsincident en/of datalek. Dit document kan je vinden op de bedrijfswiki pagina in Buddee;
- Een melding over seksuele intimidatie, agressie, pesten, geweld of discriminatie. Voor deze meldingen kan je terecht bij onze vertrouwenspersonen, meer informatie kan je lezen in ons beleid Psychosociale Arbeidsbelasting. Dit beleid kan je vinden op de bedrijfswiki pagina in Buddee.

4 Als het kan: maak het bespreekbaar

Bij Improvers hechten we veel waarde aan een open en veilige werkomgeving en het voeren van het eerlijke gesprek. Daarbij is het belangrijk dat, als je het gevoel hebt dat er iets niet klopt, je hierover in gesprek gaat met de betreffende persoon. Dit creëert de mogelijkheid om de situatie te verbeteren en te voorkomen dat het erger wordt of zich herhaalt.

5 Je kan altijd advies vragen

Weet je niet of er sprake is van een integriteitsschending, misstand of fraude? Zit een situatie of gebeurtenis je niet lekker? Is het niet mogelijk het gesprek aan te gaan of lost dit de situatie niet op? Bespreek de situatie dan met je leidinggevende of neem contact op met de Business Integrity Officer van Improvers om advies te vragen hoe je het beste met de situatie om kan gaan.

De Business Integrity Officer heeft een onafhankelijke positie binnen de Improvers organisatie. De Business Integrity Officer adviseert over en ziet toe op de naleving van de integriteitsnormen die gelden binnen Improvers en het voorkomen van corporate crime (denk aan omkoping, corruptie, witwassen, niet naleven van export controle- of sanctiewetgeving).

Je kan bij de Business Integrity Officer terecht met vragen over integriteit ten aanzien van gedrag, beleid en (interne) regelgeving. Ook kan je hier terecht voor vragen over het doen van een melding en wat je daar dan bij kan verwachten. Je vragen worden vertrouwelijk behandeld. Je kan de Business Integrity Officer bereiken via integriteit@improvers.nl. De integriteitsnormen staan in de Gedragscode van onze moeder- maatschappij E.ON en in de Improvers Compliance Policy en Guidelines. Deze normen zijn onderdeel van ons dagelijks werk. Deze normen vind je op de bedrijfwiki pagina in Buddee.

6 Melden, hoe doe je dat?

Je kan altijd melding maken van een (vermoeden van) integriteitsschending, misstand of fraude. Je mag de situatie intern bij Improvers melden, bij onze moedermaatschappij Essent, bij de moedermaatschappij van onze moedermaatschappij E.ON of via een extern meldkanaal. Het is aan jou als melder om te bepalen op welk niveau je jouw melding indient. Het is belangrijk dat je je melding waar mogelijk onderbouwt met feiten en/of persoonlijke waarnemingen en dat je zoveel mogelijk informatie geeft. Dat mag schriftelijk, mondeling via de telefoon, een spraakbericht of een fysiek of online gesprek. Improvers vindt het belangrijk dat je kan melden op een manier die jij prettig vindt. Daarom zijn er verschillende kanalen om je melding te plaatsen:

Via het Improvers meldpunt

Dit is een intern meldpunt, dat wordt beheerd door de Business Integrity Officer. Alle meldingen die bij dit meldpunt worden gedaan, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld door de Business Integrity Officer. Het Improvers Meldpunt is bereikbaar via: integriteit@improvers.nl. Wil je je melding liever telefonisch doen? Dan kan je dat aangeven in je bericht aan het Improvers meldpunt. Je kan daarbij een telefoonnummer vermelden waarop je bereikbaar bent.

Via het Essent SpeakUp Meldpunt

Dit is een extern meldpunt, dat wordt beheerd door de afdeling Compliance & Integrity van Essent. Alle meldingen die bij dit meldpunt worden gedaan, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld door de Allegation Review Board. Het Essent SpeakUp Meldpunt is bereikbaar via: speakup@essent.nl. Wil je je melding liever telefonisch doen? Dan kan je dat aangeven in je bericht aan

het SpeakUp Meldpunt. Je kan daarbij een telefoonnummer vermelden waarop je bereikbaar bent.

Via de externe E.ON Whistleblower hotline

Deze externe hotline is bereikbaar via internet (<https://eon-wb.compliancesolutions.com/>) en telefoon (+ 31 97 010280332). Alle meldingen die hier worden gedaan, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld door E.ON Group Compliance en worden indien nodig in samenwerking met E.ON Corporate Audit onderzocht.

Via een van de externe meldkanalen van autoriteiten

Bij voorkeur meld je intern via één van bovengenoemde kanalen. Voor meldingen die betrekking hebben op een schending van het Unierecht kan je daarnaast ook rechtstreeks schriftelijk of mondeling contact opnemen met de daartoe bevoegde autoriteiten via hun meldkanaal voor externen. Onder deze autoriteiten vallen:

- de Autoriteit Consument en Markt;
- de Autoriteit Financiële Markten;
- de Autoriteit Persoonsgegevens;
- de Nederlandsche Bank N.V.;
- het Huis voor Klokkenluiders;
- de Inspectie gezondheidszorg en jeugd;
- de Nederlandse Zorgautoriteit;
- de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming, en
- andere bij algemene maatregel van bestuur of ministeriële regeling aangewezen organisaties en bestuursorganen, of onderdelen daarvan.

De afdeling Advies van het Huis voor Klokkenluiders geeft onafhankelijk advies aan potentiële melders (en degenen die hen bijstaan en betrokken derden) die een vermoeden van een misstand hebben en/of twijfelen of ze dat zullen melden. De afdeling Onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders kan een onderzoek instellen naar een vermoeden van een misstand, dan wel de wijze waarop de werkgever zich jegens de melder heeft gedragen naar aanleiding van een melding.

7 Je hebt gemeld, en dan?

Vastlegging van de melding en ontvangstbevestiging

Als je een melding hebt gedaan via de Business Integrity Officer, dan ontvang je binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging. Daarbij wordt ook aangegeven wie jouw contactpersoon is. Deze contactpersoon informeert jou over het proces ten aanzien van de behandeling van je melding. Binnen drie maanden na de ontvangstbevestiging krijg je met redenen omklede informatie over het vervolg dat op jouw melding is gegeven, bijvoorbeeld over geplande of genomen maatregelen.

Het kan zijn dat je je melding ten onrechte bij het Improvers Meldpunt hebt gedaan (zie hiervoor artikel 3 van deze Meldregeling). In dat geval krijg je advies waar je wel terecht kunt voor jouw melding. Als je een melding bij het externe

meldpunt hebt gedaan en hebt aangegeven dat je anoniem wil blijven, dan zal het contact blijven lopen via het externe meldpunt.

Wie voert het onderzoek uit?

Afhankelijk van het niveau waar je de melding hebt geplaatst, zal daar het onderzoek verder in behandeling worden genomen. Zowel op Improvers niveau als op Essent niveau – onze moedermaatschappij - E.ON niveau – de moedermaatschappij van onze moedermaatschappij – kunnen de meldingen ingediend worden en kan het onderzoek uitgevoerd worden. Het is aan jou als melder om te bepalen op welk niveau je jouw melding indient en daarmee waar het onderzocht wordt. Tevens mag jij zelf aangeven of jouw melding gedaan bij Improvers gedeeld mag worden met Essent en/of met E.ON, dan wel andersom. Wordt het onderzoek uitgevoerd door de Business Integrity Officer? Dan verloopt het proces als volgt.

Onderzoek door de Business Integrity Officer

De Business Integrity Officer zal fungeren als jouw aanspreekpunt voor informatie over het proces. De Business Integrity Officer neemt het voortouw in onderzoeken die betrekking hebben op integriteitsschendingen of bepaalde criminele activiteiten (denk aan omkoping, corruptie, witwassen, niet naleven van export controle- of sanctiewetgeving); maar ook in interne fraudeonderzoeken en externe fraudeonderzoeken.

De Business Integrity Officer besluit of de melding valide is en of het uitvoeren van een onderzoek passend is. Het kan zijn dat hiervoor meer informatie nodig is.

De Business Integrity Officer heeft na de ontvangstbevestiging van de melding 2 weken de tijd voor een zogenoemde pre-investigation. Er kan besloten worden dat er geen onderzoek wordt ingesteld. De Business Integrity Officer houdt je hiervan op de hoogte.

Als de Business Integrity Officer besluit dat een onderzoek wordt ingesteld naar de melding, dan bepaalt de Business Integrity Officer wat de vervolgstappen zullen zijn ten aanzien van de melding die is gedaan. Tijdens het onderzoek kan aan verschillende betrokkenen worden gevraagd om informatie te verstrekken. Hierbij wordt altijd het principe van hoor en wederhoor toegepast. Er wordt naar gestreefd het onderzoek binnen acht weken af te ronden.

Zodra het onderzoek is afgerond, wordt binnen twee weken een verslag opgesteld. Hierin staan de bevindingen van het uitgevoerde onderzoek, de conclusie en wat naar aanleiding daarvan wordt geadviseerd.

Geeft de uitkomst van het onderzoek aanleiding tot een maatregel? Dan wordt hierover een advies uitgebracht aan de betrokken manager/afdeling, al dan niet in samenspraak met de leidinggevende en/of HR. Hierbij wordt een deadline voor implementatie van de maatregel gesteld. De implementatie van de maatregel wordt gemonitord.

8 Bezwaar

Ben je het als melder niet eens met de afhandeling van je melding? Dan kun je bezwaar maken bij de afdeling Compliance & Integrity van Essent of bij de afdeling Group Compliance van E.ON via de Whistleblower Hotline of bij het Huis voor Klokkenluiders óf een van de andere externe meldkanalen (zie punt 6 van deze Meldregeling).

9 Rechtsbescherming

Heb je met inachtneming van de bepalingen in deze meldregeling te goeder trouw een melding gedaan? Dan word je door Improvers op geen enkele wijze in je positie benadeeld als gevolg van het melden. Improvers accepteert het ook niet dat je als gevolg van het melden wordt benadeeld door andere medewerkers. Tevens beschermt Improvers degene die jou als melder hebben bijgestaan en je familieleden en collega's als zij een werkrelatie hebben met degene tegen wie de melding is gericht.

Anderen die in het kader van deze regeling taken uitvoeren met betrekking tot de behandeling van de melding, worden ook op geen enkele wijze benadeeld als gevolg van hun handelen in het kader van deze meldregeling.

Wordt er een melding over jou gedaan? Dan word je ook beschermd. Jouw identiteit als beklaagde wordt uitsluitend bekend bij hen die vanuit hun functie bij de behandeling van de melding betrokken zijn. Je krijgt altijd de gelegenheid om inhoudelijk op de melding te reageren. Als de melding ongegrond blijkt te zijn, dan zal je niet worden benadeeld door het feit dat er een melding over jou is gedaan.

10 Anoniem melden

Wanneer je een melding doet, blijft jouw identiteit geheim tenzij jij toestemming verleent voor het bekendmaken van jouw identiteit. Dit geldt ook voor indirecte informatie die kan leiden tot bekendwording van jouw identiteit. Gezien de rechtsbescherming die je als melder hebt (zie artikel 9 van deze Meldregeling), is het anoniem doen van een melding op zich niet nodig. Als je een melding toch liever anoniem wil doen, is het moeilijker om onderzoek te doen op basis van hoor en wederhoor. Ook kan je als melder dan niet op de hoogte worden gehouden van de uitkomst van een eventueel onderzoek.

Het kan ook zijn dat het bekendmaken van jouw identiteit krachtens EU of nationaal recht noodzakelijk en evenredig is voor onderzoek door nationale autoriteiten of gerechtelijke procedures, mede ter waarborging van rechten van betrokkenen. In een dergelijk geval wordt jij als melder vooraf in kennis gesteld van de bekendmaking van jouw identiteit, tenzij dit het onderzoek of de gerechtelijke procedure in gevaar zou brengen. Je wordt als melder schriftelijk over de redenen van bekendmaking geïnformeerd.

Improvers hoopt natuurlijk dat meldingen in het kader van deze meldregeling niet anoniem worden gedaan. Toch is het beter om anoniem te melden dan om te besluiten géén melding te doen. Alleen dan kan de situatie worden onderzocht en daarmee is verbetering mogelijk.

11 Persoonsgegevens

De in het kader van deze meldregeling ontvangen informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens van zowel de melder als van andere betrokkenen worden verwerkt met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en worden na het onderzoek verwijderd in lijn met de privacyregels van Improvers.

12 Rapportage

De Business Integrity Officer informeert ten minste jaarlijks de Directie en per kwartaal de afdeling Compliance & Integrity van Essent, over het aantal meldingen en de aard van de meldingen die zijn gedaan, tenzij daardoor de rechtsbescherming of gevraagde anonimiteit van de melder niet kan worden gewaarborgd. De identiteit van de melder wordt niet zonder zijn of haar toestemming prijsgegeven.

Gaat een melding over een lid van de Directie of is dat onduidelijk? Dan informeert de Business Integrity Officer de Directie in eerste instantie niet en zal zij contact opnemen met de afdeling Compliance & Integrity van Essent.

13 Akkoord en Review

Deze meldregeling is op 07-12-2022 geaccordeerd door de Directie van Improvers. Deze regeling geldt met ingang van 01-01-2023.

De Business Integrity Officer beoordeelt ten minste iedere twee jaar of deze regeling actueel is en of deze voldoet aan geldende voorschriften. De Business Integrity Officer past de regeling aan indien nodig. Bij materiële wijzigingen wordt de nieuwe regeling voor akkoord voorgelegd aan de Directie.