

# Klokkenluidersregeling Achmea

## (Bijlage bij Richtlijn Incidentmanagement)



### Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Achmea:** Achmea B.V. en haar groepsmaatschappijen tezamen dan wel elk afzonderlijk, al naar gelang de context, voorzover gevestigd in Nederland.
- **Raad van Bestuur:** De Raad van Bestuur van Achmea. De medewerker: De persoon, werkzaam in dienst van Achmea dan wel betrokken bij Achmea, die een incident conform deze regeling meldt.
- **Externe Vertrouwenspersoon:** De onafhankelijke functionaris die als zodanig is benoemd door de Raad van Bestuur. Hij vervult naast de functie van Extern Vertrouwenspersoon geen andere (formele) functies binnen Achmea.
- **Interne Vertrouwenspersoon:** De functionaris, in dienst van Achmea, die als zodanig door de Raad van Bestuur is aangesteld in het kader van deze Klokkenluidersregeling. De Interne Vertrouwenspersoon is het vaste aanspreekpunt voor de Externe Vertrouwenspersoon en ondersteunt hem bij zijn taakuitoefening.
- **Vertrouwenscommissie:** Het overlegorgaan dat de Interne Vertrouwenspersoon en de Externe Vertrouwenspersoon inhoudelijk adviseert bij de besluitvorming. Hierin zijn in ieder geval vertegenwoordigd: een forensisch specialist, een arbeidsrechtjurist en een hrdeskundige. Indien sprake is van een incident in de Staalbankiersorganisatie, is de compliance officer van Staalbankiers lid van dit overlegorgaan.
- **Incident:** Een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden of wetenschap van:
  - a. een gebeurtenis als gevolg van ontoereikende of falende processen, mensen of systemen, of door externe gebeurtenissen welke heeft geresulteerd of had kunnen resulteren in financieel verlies (of toevallige winst), reputatieschade of ander nadelig effect voor Achmea, of
  - b. een gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor een integere bedrijfsvoering van Achmea, veroorzaakt door een gedraging van een cliënt, personeelslid, bestuurder, toezichthouder, commissaris, gekwalificeerd aandeelhouder of door een natuurlijk persoon of

rechtspersoon die werkzaamheden verricht ten behoeve van de instelling, of

- c. een opzettelijke handeling door één of meer personen uit de kring van de leiding, de organen belast met governance, het personeel of derden, waarbij gebruik gemaakt wordt van misleiding en/of diefstal, en/of
- d. een verduistering om een onrechtmatig of onwettig voordeel te behalen (fraude).

### Artikel 2. Meldingsprocedure

#### 2.1 Melding incident

De medewerker meldt een incident in principe conform de Richtlijn Incidentmanagement<sup>1</sup>. Afhandeling van de melding zal verder conform de Richtlijn Incidentmanagement plaatsvinden. Indien het belang van de onderneming, van derden of de bescherming van de eigen positie van de medewerker dit vraagt (bijvoorbeeld omdat hij vreest dat een melding van een incident bij het eigen management nadelige gevolgen kan hebben voor zijn positie of indien aan een eerdere melding door het management geen gevolg is gegeven), kan de medewerker het incident melden conform deze Klokkenluidersregeling. Het oordeel van de medewerker, dat een melding dient plaats te vinden conform deze Klokkenluidersregeling is doorslaggevend.

#### 2.2 Waar melden – Interne Vertrouwenspersoon

Indien de medewerker van oordeel is dat een incident conform de Klokkenluidersregeling gemeld moet worden, meldt de medewerker deze bij voorkeur aan de Interne Vertrouwenspersoon. De melding geschiedt schriftelijk, elektronisch of mondeling.

#### 2.3 Waar melden – Externe Vertrouwenspersoon

- a. Indien eerdere meldingen (van hetzelfde incident) niet tot verbeteringen hebben geleid, of de medewerker heeft er geen vertrouwen in dat de organisatie de melding oppakt of de medewerker kiest er om andere redenen voor, kan deze het incident bij de Externe Vertrouwenspersoon melden. De melding geschiedt schriftelijk, elektronisch of mondeling.

<sup>1</sup> De Richtlijn Incident Management (1-10-2014), is te vinden op Achmeanet, onder Organisatie, Achmea, Zo werken wij, Gedragsregels en -afspraken.

- b. De Externe Vertrouwenspersoon rapporteert de ontvangst van de melding direct aan de Interne Vertrouwenspersoon, tenzij gegronde redenen zich hiertegen verzetten.
- c. De kennisgeving van een melding door de Externe Vertrouwenspersoon bevat geen gegevens over de identiteit van de medewerker. De Externe Vertrouwenspersoon stelt een kennisgeving zodanig samen dat de identiteit van de medewerker redelijkerwijs niet uit de kennisgeving kan worden herleid.

#### **2.4 Doorverwijzing**

Als de melding betrekking heeft op een incident of een andere situatie, waarvoor bij Achmea een specifiek meldpunt is ingericht of een specifieke procedure bestaat, verwijst de Interne Vertrouwenspersoon de medewerker – indien van toepassing via de Externe Vertrouwenspersoon – door naar deze specifieke procedure of dit specifieke meldpunt. Wanneer echter sprake is van het niet oppakken van de melding, volgt afhandeling van de melding conform deze Klokkeluidersregeling.

#### **2.5 Anonieme meldingen**

In beginsel is het mogelijk bij de Interne of de Externe Vertrouwenspersoon anoniem melding te doen van een incident. In dat geval kan, indien in het belang van het onderzoek aanvullende informatie of een toelichting nodig is, de medewerker worden verzocht zijn medewerking hieraan te verlenen. De medewerker is hiertoe niet verplicht.

#### **2.6 Vertrouwelijke behandeling**

Zowel de Interne als de Externe Vertrouwenspersoon zal de melding van een medewerker vertrouwelijk behandelen. De identificatiegegevens van de medewerker worden niet opgenomen in de communicatie naar derden. Hiertoe wordt gewerkt met een geanonimiseerd 'zaaknummer'. De communicatie over het incident wordt zodanig geobjectiveerd dat de identiteit van de medewerker niet uit de informatie kan worden afgeleid. Ook indien de medewerker geen belang hecht aan anonimiteit, zal zijn identiteit alleen dan worden vrijgegeven in communicatie over de melding, wanneer daartoe een (wettelijke) verplichting bestaat. Achmea kan de Interne respectievelijk Externe Vertrouwenspersoon niet verzoeken in of buiten rechte de (identificatie)gegevens van de medewerker kenbaar te maken.

#### **2.7 Verstrekken informatie**

De medewerker verstrekt alle bij hem/haar bekende informatie die nodig is om de melding te beoordelen en eventueel een onderzoek naar het gemelde incident mogelijk te maken. Dit laat onverlet het bepaalde in artikel 2.5.

#### **2.8 Bevestiging van de melding**

De medewerker die zijn persoonlijke gegevens heeft verstrekt aan de Interne of Externe Vertrouwenspersoon, ontvangt een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de melding, waarin ten minste zijn opgenomen: de naam van de medewerker, een korte omschrijving van het gemelde incident en de datum waarop de melding is ontvangen.

#### **2.9 Registratie en dossiervorming**

Meldingen van incidenten worden geregistreerd door de Interne of de Externe Vertrouwenspersoon. Deze legt een geanonimiseerd dossier aan waarin alle stappen worden gedocumenteerd. Alle registraties en dossiers worden in een beveiligde omgeving bewaard. Identificatiegegevens van de medewerker worden op zodanige wijze bewaard, dat alleen de Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon toegang heeft tot deze gegevens.

#### **2.10 Besluit tot onderzoek**

De Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon neemt, op grond van de hem verstrekte informatie, het besluit om al dan niet een onderzoek in te stellen naar aanleiding van de melding. De Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon wordt over dit besluit en de uitvoering daarvan geadviseerd door de Vertrouwenscommissie. Als vaststaat dat de melding geen betrekking heeft op een incident, het gemelde incident onvoldoende ernstig is om een onderzoek in te stellen of bij of na de melding door de medewerker onvoldoende informatie is verstrekt om zich over de melding een oordeel te kunnen vormen, kan de Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon besluiten van een onderzoek af te zien. Dit besluit en de gronden waarop dit besluit is gebaseerd, worden direct, doch uiterlijk binnen twee weken na de initiële melding aan de medewerker meegedeeld. Desgevraagd wordt de mededeling schriftelijk bevestigd aan de medewerker.

#### **2.11 Informeren Raad van Bestuur**

De Interne en de Externe Vertrouwenspersoon kan, indien daartoe aanleiding bestaat en na overleg met de medewerker, de voorzitter van de Raad van Bestuur in kennis stellen van de melding. Indien de melding betrekking heeft op een lid van de Raad van Bestuur, wordt de voorzitter van de Raad van Bestuur van de melding in kennis gesteld. Heeft de melding betrekking op de voorzitter van de Raad van Bestuur dan wordt de voorzitter van de Raad van Commissarissen in kennis gesteld van de melding. Bij deze melding wordt rekening gehouden met een vertrouwelijke behandeling volgens artikel 2.6.

De Externe Vertrouwenspersoon informeert alleen dan rechtstreeks de voorzitter van de Raad van Bestuur/Raad van Commissarissen, wanneer hij gegronde redenen heeft aan te nemen dat nader onderzoek in het belang van Achmea is. Artikel 2.3, onder b, blijft van toepassing.

### **Artikel 3. Onderzoeksprocedure**

#### **3.1 Uitvoering onderzoek**

Als de Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon besluit een onderzoek in te laten stellen naar het gemelde incident, zorgt deze ervoor dat onverwijld door de daartoe geëigende persoon of eenheid van Achmea, een onderzoek wordt verricht naar het gemelde incident.

Veelal zal een dergelijk onderzoek worden uitgevoerd door Team Integrity als onderdeel van Achmea Compliance (hierna: 'Team Integrity'), Internal Audit (IA) of een andere afdeling van Achmea Compliance. Het onderzoek zal - zo mogelijk - binnen zes weken worden afgerond en de resultaten van dit onderzoek worden direct verstrekt aan de Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon en de Vertrouwenscommissie. Ingeval de resultaten van dit onderzoek worden verstrekt aan de Externe Vertrouwenspersoon, deelt de Externe Vertrouwenspersoon de resultaten van dit onderzoek onverwijld mede aan de Interne Vertrouwenspersoon, tenzij gegronde redenen zich hiertegen verzetten. De Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon stelt onverwijld de medewerker in kennis van het afronden van het onderzoek. De Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon zal de medewerker op de hoogte stellen van de resultaten van het onderzoek, tenzij het belang van het onderzoek dit niet toestaat. De medewerker beschikt niet over het recht tot kennisneming van de inhoud en de resultaten van het onderzoek.

### **3.2 Besluit**

De Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon vraagt op grond van de resultaten van het onderzoek advies aan de Vertrouwenscommissie. De Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon besluit binnen een periode van twee weken na de datum waarop de resultaten van het onderzoek zijn meegedeeld, op basis van deze resultaten of verdere actie dient te worden ondernomen om het incident op te heffen. Indien besloten wordt dat verdere actie gewenst is, wordt een daartoe strekkend advies aan de persoon dan wel het orgaan van Achmea, waarop de melding betrekking heeft gegeven. In dit advies wordt de identiteit van de medewerker niet bekend gemaakt.

### **3.3 Toezicht op de naleving advies**

De Interne Vertrouwenspersoon samen met de Vertrouwenscommissie houdt toezicht op de naleving van het advies. De persoon of het orgaan waaraan het advies is verstrekt, dient aan de Interne Vertrouwenspersoon desgevraagd alle informatie te verstrekken die deze nodig heeft om vast te kunnen stellen of en op welke wijze het advies is opgevolgd. Als het advies van de Interne respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon niet of onvoldoende wordt opgevolgd, kan zij besluiten daarvan melding te maken bij de voorzitter van de Raad van Bestuur, dan wel de voorzitter van de Raad van Commissarissen indien het advies de voorzitter van de Raad van Bestuur betreft. Ook wanneer de Raad van Bestuur een advies niet voldoende opvolgt kan de Interne Vertrouwenspersoon respectievelijk de Externe Vertrouwenspersoon besluiten daarvan melding te maken bij de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

### **3.4 Jaarlijkse rapportage**

De Interne en de Externe Vertrouwenspersoon rapporteren binnen zes maanden na afloop van het kalenderjaar aan de

COR en de Raad van Bestuur over hun werkzaamheden in het betreffende kalenderjaar. De Directie van het betreffende groepsonderdeel krijgt een afschrift van het haar betreffende deel van de rapportage. De rapportages van de Interne en de Externe Vertrouwenspersoon zijn algemeen van aard en bevatten geen informatie naar aanleiding waarvan de identiteit van de medewerkers kan worden achterhaald.

## **Artikel 4. Geheimhouding**

Een ieder die uit hoofde van deze regeling informatie verkrijgt over (de melding van) een incident, betracht daarover geheimhouding tegenover derden, tenzij hij op basis van deze regeling of bij of krachtens de wet bevoegd is of verplicht is om die informatie aan een derde te verschaffen.

## **Artikel 5. Rechtsbescherming**

### **5.1 Rechtsbescherming medewerker**

Achmea draagt er zorg voor dat de medewerker als gevolg van een melding van een incident volgens deze Klokkenuiderregeling op geen enkele wijze in zijn positie bij Achmea zal worden benadeeld, voor zover hij te goeder trouw handelt.

### **5.2 Rechtsbescherming Vertrouwenspersoon en Vertrouwenscommissie**

De Interne Vertrouwenspersoon en de leden van de Vertrouwenscommissie worden op geen enkele wijze in hun positie benadeeld vanwege het uitoefenen van hun taken op grond van deze regeling.

### **5.3 Betrokkenheid medewerker bij het incident**

De medewerker die willens en wetens heeft deelgenomen aan of veroorzaker is van een incident, zal bij melding van dit incident geen recht kunnen ontlenen aan de beschermingsregel van artikel 5.1, zoals die geldt voor een te goeder trouw handelende medewerker.

### **5.4 Positie betrokkene bij een incident**

Achmea draagt er zorg voor dat degene die betrokken is of lijkt te zijn bij een gemeld incident zorgvuldig behandeld wordt en ten minste de bescherming krijgt waar hij bij of krachtens de wet recht op heeft.

## **Artikel 6. Inwerkingtreding**

Deze regeling is door de Raad van Bestuur vastgesteld en heeft de instemming van de Centrale Ondernemingsraad en treedt in werking met ingang van 12 november 2007. In oktober 2015 is deze regeling laatstelijk herzien door Achmea Compliance.