

1 Toewijzing van een gemelde bezorgdheid aan een casemanager

Wanneer een bezorgdheid wordt gemeld via het webformulier of via de telefonische hotline, wordt de kwestie aangemaakt in de Speak Up tool (applicatie voor casemanagement).

Aanvankelijk krijgt een kwestie de status "niet toegewezen". Dit betekent dat alleen admin-gebruikers de inhoud van deze kwestie kunnen zien. Bij de initiële configuratie maken alle admin-gebruikers deel uit van de afdeling Compliance van bpostgroup.

Na een eerste analyse van de kwestie door een admin-gebruiker, wijst hij/zij de kwestie handmatig toe aan een specifieke casemanager die toegang krijgt tot de kwestie en deze verder in detail analyseert.

De casemanager brengt de directe leidinggevende (N+1) alleen op de hoogte van een persoon die het onderwerp is van een gemelde bezorgdheid, indien deze informatie strikt noodzakelijk is om gegevens te verzamelen die onontbeerlijk zijn voor een goed onderzoek naar de feiten van de gemelde bezorgdheid. In geval van twijfel over de noodzaak om de directe leidinggevende (N+1) te informeren, wordt de casemanager aangemoedigd advies in te winnen bij de directeur Compliance van bpostgroup.

Voor de in **kolom A** genoemde personen in een gemelde bezorgdheid zullen de admin-gebruikers echter de in **kolom B** genoemde personen informeren.

[A] Persoon die onderwerp is van een gemelde bezorgdheid	[B] Wie wordt op de hoogte gebracht?
Voorzitter van de Raad van Bestuur	Voorzitter van het Audit & Risk Comité
Voorzitter van het Audit & Risk Comité	Voorzitter van de Raad van Bestuur
Lid van de Raad van Bestuur	Voorzitter van de Raad van Bestuur, Voorzitter van het Audit & Risk Comité
CEO bpostgroup	Voorzitter van de Raad van Bestuur, Voorzitter van het Audit & Risk Comité
lid Exco bpostgroup	CEO bpostgroup
CLO & Bedrijfssecretaris bpostgroup	CEO bpostgroup, Voorzitter van de Raad van Bestuur, Voorzitter van het Audit & Risk Comité
Lid van Senior Management	lid Exco bpostgroup dat verantwoordelijk is voor de senior manager
CEO/Hoofd van een dochterbedrijf van bpostgroup	CEO bpostgroup, lid Exco bpostgroup dat verantwoordelijk is voor het dochterbedrijf
Directeur Compliance	CLO en Voorzitter van het Audit & Risk Comité
Directeur audit	CEO bpostgroup en Voorzitter van het Audit & Risk Comité
Lokale casemanager van een dochterbedrijf	CEO/Hoofd van het dochterbedrijf

Via admin-gebruikers zullen de in kolom B genoemde personen onderzoeksopdrachten toewijzen aan een casemanager.

2 Wat als een admin-gebruiker het onderwerp is van een gemelde bezorgdheid?

Om te voorkomen dat een admin-gebruiker automatisch toegang krijgt tot een gemelde bezorgdheid waarin zijn/haar naam wordt genoemd, zijn in de Speak Up tool escalatieregels ingebouwd. Deze escalatieregels worden geïmplementeerd voor elke admin-gebruiker en werken als volgt:

- Als de naam van een admin-gebruiker wordt genoemd in een gemelde bezorgdheid, dan wordt de toegang automatisch geweigerd voor alle admin-gebruikers.
- De naam wordt gecontroleerd aan de hand van alle mogelijke spellingsvarianten.
- Een dergelijk geval wordt automatisch toegewezen aan de directeur Compliance van bpostgroup.
- Als de naam van de directeur Compliance wordt genoemd in een gemelde bezorgdheid, wordt de toegang automatisch geweigerd voor alle admin-gebruikers.
- Een dergelijk geval zal automatisch worden toegewezen aan de CLO en de Voorzitter van het Audit & Risk Comité.

3 Wat als een casemanager van een lokaal filiaal het onderwerp is van een gemelde bezorgdheid?

Als een bezorgdheid wordt gemeld betreffende een lokale casemanager van een filiaal, aan wie deze kwestie normaal zou moeten worden toegewezen in het kader van het Speak Up beleid, wordt de kwestie toegewezen aan de CEO/hoofd van het filiaal.

Via admin-gebruikers zal deze persoon een andere lokale casemanager van het filiaal toewijzen om het verdere onderzoek uit te voeren.

4 Wat als de best geplaatste casemanager voor een kwestie zelf het onderwerp is van een gemelde bezorgdheid?

Afhankelijk van de aard van een gemelde bezorgdheid kunnen admin-gebruikers de melding toewijzen aan de best geplaatste casemanager voor dat type probleem.

Indien deze casemanager echter het voorwerp is van een gemelde bezorgdheid, wordt de kwestie toegewezen aan zijn directe leidinggevende (N+1). Via admin-gebruikers zal deze persoon een andere casemanagertoewijzen om het verdere onderzoek uit te voeren.

5 Vertrouwelijkheid

De identiteit van een persoon die het onderwerp is van een melding en de inhoud van de gemelde bezorgdheid worden uitsluitend met het oog op het door het Speak Up proces op gang gebrachte onderzoek meegedeeld aan admin-gebruikers, leidinggevende casemanagers en casemanagers.

Het is hun verantwoordelijkheid om deze informatie zo vertrouwelijk mogelijk te houden.

Daarom mogen admin-gebruikers, leidinggevende van de casemanagers en casemanagers deze informatie alleen gebruiken voor zover dat strikt noodzakelijk is voor het goede verloop van het onderzoek.

Indien het voor een goed verloop van het onderzoek niet nodig is dat de identiteit van de persoon op wie de melding betrekking heeft, tijdens het onderzoek aan een bepaalde belanghebbende wordt bekendgemaakt, mag deze identiteit niet worden bekendgemaakt.

In geval van twijfel over de vraag of en hoe de hierboven bedoelde vertrouwelijkheid moet worden bewaard, worden admin-gebruikers en casemanagers aangemoedigd advies in te winnen bij de directeur Compliance van bpostgroup.