

Uitzendbureau

**Pro.Kon/Ak** B.V.



Uitzendbureau Pro.Kon/Ak BV - 2024

# Gösterilmesi beklenen davranış. Normal davranın.

Davranış Kuralları, Suistimal Raporlama Prosedürü, Güvenilir Kişi ve  
Şikâyet Prosedürü

- **GÖSTERİLMESİ BEKLENEN DAVRANIŞ. NORMAL DAVRANIN.**

İşveren olarak, psikososyal iş yüküne (PSA olarak da adlandırılır) ilişkin bir politikamız bulunmaktadır. PSA terimi ayrımcılık, zorbalık, saldırganlık ve şiddet, (cinsel) taciz ve iş yükünü içerir. Ayrıca, suistimalleri önleme ve ahlaki bütünlüğe sahip bir kuruluş olma konusunda çaba gösteriyoruz. Güvenli bir iş yeri gerçekleştirme hedefini ancak birlikte başarabiliriz. Bu nedenle tüm çalışanlarımızdan bu kurallara ilişkin bilgi sahibi olmalarını ve bu kurallara uygun şekilde hareket etmelerini istiyoruz.

Kuruluşumuz bünyesindeki çalışanların ve müşterilerimizin mutlu olmasını isteriz. Ayrıca çalışanlarımızın güvenli bir iş yerine sahip olmalarını ve işlerinden keyif almalarını son derece önemli buluyoruz. Bu kurallar, bu hedefin gerçekleşmesini birlikte sağlamak ve böylece istenmeyen davranışlar ile suistimalleri önlemek için önemli bir araçtır. Bu kurallar sadece çalışanlar için değil, aynı zamanda yönetimlerimiz ve kuruluşumuzla ilişkili herkes için bir rehber niteliği taşır. Bu geçerli standartları anlamak ve kararlar ile eylemleri şekillendirirken bu politikayı kullanmak önem taşır.

Bu kurallar, bir çalışanın müşterilerimizden birinin yanında çalıştığı ve/veya kuruluşumuzun müşterileri ile herhangi başka bir şekilde temas ettiği durumlar için de geçerlidir. Bu durumlarda da burada belirtilen kurallara tam olarak uyulması gerekir. Yine de bir çalışanın beklenmedik bir şekilde istenmeyen davranışlarla ve/veya suistimal şüphesiyle karşılaşması durumunda, her çalışana bu yaşadıkları hakkında konuşmaları ve çeşitli ofisler aracılığıyla yardım arama fırsatı sunuyoruz. Bu konuyu da buradaki kurallar kapsamında açıklıyoruz.

- **DAVRANIŞ KURALLARI: OLUMLU DAVRANIŞA GİDEN YOL**

- **Tanımlar**

Kuruluş ve/veya işveren ile bu davranış kurallarında Pro.Kon/AK BV Uitzendbureau'yu kastediyoruz.

Çalışanlar ile kuruluşumuzla bir iş sözleşmesi (geçici bir iş veya bordro sözleşmesi dâhil) olan kişileri ve stajyerleri, gönüllüleri ve kiralanan personeli kastediyoruz. Bu son belirtilen üç çalışan türü kuruluşumuz tarafından bir iş sözleşmesi kapsamında istihdam edilmese de onların da güvenli bir iş ortamında çalışabilmesi gerekir.

Müşteriler ile kuruluşumuzun müşterileri, tedarikçileri ve diğer iş ortaklarını/ilişkilerini kastediyoruz.

- **Bu Davranış Kurallarının Amacı**

Bu Davranış Kurallarının amacı, herkesin değer gördüğü, sesini duyurabildiği ve desteklendiğini hissettiği kapsayıcı ve saygı ile iş birliğine dayalı bir çalışma ortamını teşvik etmektir. Nihayetinde, herkesin kuruluşumuzda ve kuruluşumuzla çalışırken kendilerini iyi hissetmesini istiyoruz. Bununla ilgili çıkış noktamız, çalışanlarımızı korumak ve taciz, saldırganlık/şiddet, ayrımcılık, rahatsız etme/gizli takip, (cinsel) taciz ve istismarla mücadele etmek ve bunları önlemektir. Çabalarımız ayrıca aşırı iş yükünü önlemeye yöneliktir.

Bu davranış kuralları aracılığıyla kuruluşumuz bünyesindeki etkileşimlere ilişkin tüm anlaşmalar ve beklentiler yazılı olarak kayıt altına alınmaktadır. Bu şekilde, neyin kabul edilebilir olup olmadığına dair tartışmalar netleştirilir. Bu da kuruluşumuzdaki çalışma atmosferine fayda sağlar.

- **Kapsam**

Bu Davranış Kuralları tüm çalışanlara yöneliktir. Davranış kuralları, herkesin kolayca bulabilmesi ve ihtiyaç duyulduğunda istenildiği zaman danışılabilmesi için Çalışan El Kitabında yer almaktadır. Bir kopyası da İnsan Kaynakları departmanından temin edilebilir. Stajyerlere, gönüllülere ve kiralanan personele de bu davranış kurallarının bir kopyası verilecektir.

- **Durum**

Bu davranış kuralları, Çalışma Koşulları Yasası ve Yönetmelikleri, Muhbir Koruma Yasası ve Hollanda Medeni Kanunu'ndan kaynaklanan bir dizi yasal hüküm temelinde geliştirilmiştir.

- **İşleyiş**

Çalışanlarımızdan talep ve deneyim odaklı çalışmalarını isteriz. Bu yöntem hem ekip toplantılarında hem de eğitim kurslarında düzenli olarak tartışılmakta ve çeşitli bültenler aracılığıyla bu yönetime dikkat çekilmektedir. Değerlendirme ve performans görüşmeleri sırasında bu yöntemin doğru olarak uygulanıp uygulanmadığı ve iyileştirmeye ihtiyaç olup

olmadığı incelenir. Bu görüşmeler sırasında da çalışanlarımıza proaktif olarak çözüm üretebilecekleri özgür bir konuşma ortamı sağlıyoruz.

Talep odaklı çalışma, kuruluşumuzun karakterini yansıtır. Bu tür bir çalışma biçimi, çalışanların birbirleriyle ilişkileri dâhil pek çok konuda büyük fırsatlar sunar. Ancak her özgürlüğün bir sınırı vardır. Biri için kabul edilebilir olan diğeri için kabul edilemez olabilir. Birinin özgürlüğünün başladığı yerde, diğerinin özgürlüğü sona erer.

Kuruluşumuzun güvenli bir iş ortamı yaratmaya kararlı olduğunu göstermek için, aşağıda kuruluşumuzdaki istenmeyen ve istenen davranışları paylaşacağız. Aşağıda (belirli) davranışlarda izin verilen sınırlara ilişkin yönergeleri bulabilirsiniz.

- **Geçerli davranış kuralları**

#### **Sorumluluk**

Tüm çalışanlar işlerini profesyonel bir şekilde yerine getirir ve kuruluşumuzun kaynaklarının (fonlar, hizmetler, bilgi, mallar) yanı sıra müşterilerin ve meslektaşlarının kaynaklarına karşı sorumlu bir yaklaşım sergiler. Her çalışan kendi eylemlerinin sorumluluğunu taşır ve yaptıkları seçimleri gerekçelendirmekle yükümlüdür.

#### **Hassas bilgiler**

Tüm çalışanlar, kişisel veriler ve kuruluşumuz, müşterilerimiz ve/veya meslektaşlarımızla ilgili veriler dâhil hassas bilgilere karşı özenli davranır. Müşterilerin, kuruluşumuzun ve çalışanlarımızın gizliliğine hem iş yeri içinde hem de dışında saygı gösterilir. Birbirimize karşı özen ve saygı büyük önem taşır. Kuruluşumuza, çalışanlarımıza ve/veya müşterilerimize ait bilgilerin (kişisel veriler dâhil) "sızdırılması" kesinlikle yasaktır.

Kuruluşumuz, kelimenin en geniş anlamıyla (hem çevrimiçi hem de çevrimdışı) belge ve dokümanların güvenli bir şekilde saklanmasını sağlar. Bununla birlikte, her çalışanın uyanık olmasını ve gerekli özeni göstermesini rica ediyoruz. Örneğin, her çalışan:

- bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve diğer cihazları düzgün bir şekilde kapatmalıdır;
- işin ifası sırasında çalışma yerini ve hazır bulundurulan eşyaları gözetimsiz bırakmamalı ve bunları özenli bir şekilde kullanmalıdır;
- parolaları ve kodları dikkatli bir şekilde kullanmalı ve parolaları sık sık değiştirmelidir;
- kendinizin, diğer çalışanların ve müşterilerimizin güvenliğini ve gizliliğini sağlamak için makul derecede gerekli olan her şeyi yapmalıdır.

#### **Zorbalık**

Kuruluşumuz başkalarına saygı göstermeye büyük önem verir. Bu nedenle olumlu ve destekleyici bir ortamı teşvik ediyoruz. Başkalarını inciten, aşağılayan, sosyal olarak izole eden, başkalarına hakaret eden, başkalarının itibarına veya mülküne zarar veren davranışlar kurum kültürümüzle uyumlu değildir.

Kuruluşumuzda farklı görüşler olabileceğinin ve bunun kötü bir şey olmadığını farkındayız. Bir çalışan bir konuda fikir ayrılığı yaşıyorsa veya bir kereliğine bir başkasına olumsuz tepki gösteriyorsa bu zorbalık kapsamına girmez. Zorbalık, kendilerini bu davranışa karşı savunamayan bir çalışana veya bir grup çalışana yönelik bir veya daha fazla çalışan ve/veya amir tarafından gerçekleştirilen yapısal nitelikteki her türlü tehditkâr davranışı içerir. Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdakiler zorbalık kapsamına girebilir:

- Can sıkıcı yorumlar yapma
- Hakaret etmek/isim takma
- Herkesin içinde uyarma veya azarlama
- Görmezden gelme veya dışlama
- Dedikodu yapma
- Bilgi gizleme

Zorbalık, çevrimdışı veya çeşitli dijital platformlar ve cihazlar aracılığıyla çevrimiçi olarak gerçekleşebilir ve açık (aleni) veya gizli olabilir. Zorbalık zamanla tekrarlanır veya tekrarlanabilir (örneğin, dijital belgeler paylaşarak). Bizzat zorbalığa katılmak ("dalkavuk" olarak adlandırılır) zorbalığı başlatmak kadar zararlı ve kötü niyetlidir. Bu nedenle bu kişiler de "zorba" kapsamına girer.

Zorbalık, herhangi bir şekilde veya herhangi bir nedenle zorbalığı gerçekleştirenler, zorbalık kurbanları, seyirci kalanlar ve kuruluşumuz dâhil ilgili taraflar için kısa, orta ve uzun vadeli sonuçlar doğurabilir.

### **Ayrımcılık**

Kuruluşumuz çeşitliliğe ve kapsayıcılığa önem verir. Her çalışan kendisi olabilir ve kendi fikrine sahip olabilir. Bu, kuruluşumuzu çeşitliliğe sahip bir şirket hâline getirir. Ancak, her çalışanın diğerlerini dikkate alması gerekir. Bir kişi için kabul edilebilir olan, bir başkası için kabul edilebilir olmak zorunda değildir. Başkalarına cinsiyet, kıdem, iş sözleşmesi, uyruk, ten rengi, yaş, ırk, din, siyasi tercih, cinsel yönelim ve/veya medeni durum gibi (kişisel) özelliklerine göre davranmak, onları bu nedenlerle dezavantajlı duruma düşürmek veya dışlamak kabul edilemez. Bu nedenle, yukarıda belirtilen gerekçelere ve/veya başka herhangi bir gerekçeye dayalı ayrımcılığa izin verilmez.

### **(Cinsel) Taciz**

Saygılı ve profesyonel bir etkileşim için çabalyoruz. Çalışanlarımızın birbirlerine iltifat etmesini teşvik ediyoruz. Aynı zamanda, her çalışanın belirli ifadelerin alıcı üzerindeki olası etkisinin farkında olması önemlidir. "Ayakkabıların ne kadar seksi" veya "Sırık geldi gene" gibi yorumlar, bir çalışanın görüşüne göre bir şaka veya iltifat olarak düşünülebilse de alıcı bunu tehditkâr bir davranış olarak deneyimleyebilir. Bu nedenle önemli olan yorumun arkasındaki niyet değil bu yorumların (kasıtlı veya kasıtsız olarak) alıcı üzerinde bıraktığı histir.

İsim takmak, fiziksel taciz, bağırma, tehditler, sinir bozucu takip ve başkalarının rahatsız edilmesi gibi davranışlar kabul edilemez. Bu aynı zamanda telefon görüşmeleri, kısa mesajlar, WhatsApp, e-postalar ve sosyal medya gibi her türlü iletişim aracıyla gerçekleştirilen istenmeyen iletişim için de geçerlidir. Bu nedenle, söylediklerinize, yaptıklarınıza ve özellikle bunların karşı tarafça nasıl anlaşılacağına dikkat edin.

Kuruluşumuz, cinsel çağrışım içeren hiçbir sözlü, sözsüz veya fiziksel davranışı onaylamaz. Özellikle de bu davranışın bir kişinin haysiyetini etkileme amacı varsa veya bu şekilde bir etki bırakırsa. Bu, özellikle tehdit edici, düşmanca, küfürlü, aşağılayıcı veya incitici bir ortam yaratıldığında geçerlidir. Bunlarla kısıtlı olmamak kaydıyla cinsel taciz davranışları aşağıdakileri içermektedir:

- Sözlü: cinsel yorumlar, talepler, çift anlamlı şakalar, samimi sorular veya yorumlar.
- Sözsüz: istenmeyen ve imalı bakışlar, göz kırpması, gözünü dikme.

- Fiziksel olarak: öpmek, okşamak, çimdiklemek, saldırmak, ellemek, tecavüz etmek.
- Çevrimiçi: cinsel içerikli mesajlar, videolar, resimler.
- Taciz: kasıtlı olarak tekrar tekrar takip etmek ve/veya taciz etmek.

İş yerinde herkesin kendini rahat ve saygın hissetmesi için çaba gösteriyoruz. Sözlü, fiziksel veya sözlü olmayan her türlü istenmeyen cinsel ilgi yasaktır ve bu davranışlar tolere edilmeyecektir.

#### **Çıkar çatışması**

Tüm çalışanların dürüst ve profesyonel bir şekilde hareket etmelerini ve kişisel çıkarları ile iş çıkarlarını birbirlerinden ayırmalarını bekleriz. Bu, tüm eylemlerin herhangi bir kişisel kayırmacılık olmadan kuruluşun çıkarına gerçekleştiği anlamına gelir.

#### **Özel kullanım**

Çalışanlar, e-posta sistemimizin, (cep) telefonumuzun, fotokopi makinemizin, internet ve benzerlerinin özel kullanımını mümkün olduğunca sınırlandırmalıdır. Ayrıca bunun gündelik çalışmaları engellemediğinden emin olun.

#### **Mülkler**

Kuruluşumuzun, çalışanlarımızın ve/veya müşterilerimizin mülkleri, bizim veya meslektaşlarımızın ve/veya müşterilerimizin izni olmadan alınamaz veya üçüncü şahısların kullanımına sunulamaz. Bu, çöp olarak kabul edilen mülkler için de geçerlidir.

Bir çalışanın hırsızlık yapması veya kuruluşumuzun, çalışanlarımızın veya müşterilerimizin mallarını zimmetine geçirilmesi veya yasa dışı olarak tahsis edilmesi durumunda, doğrudan bu kişinin amirine bildirimde bulunulmalıdır. Kuruluşumuz konuyu araştırmaya karar verebilir. Araştırma sırasında kuruluşumuz, çalışana uzaklaştırmaya/işten el çektirmeye karar verebilir. Çalışan buna uymakla yükümlüdür ve çalışanın işten el çektirme/uzaklaştırma sırasında meslektaşları ve/veya müşterilerle iletişim kurmasına izin verilmez. Soruşturmanın sonucuna bağlı olarak hangi önlemlerin alınacağı belirlenecektir. Kuruluşumuz, disiplin önlemleri almaya, polise ve/veya diğer harici taraflara bildirimde bulunmaya veya diğer işlemleri gerçekleştirmeye karar verebilir.

#### **Giyim**

Her çalışan kuruluşumuzun birer temsilcisidir. Ayrıca, herkesin mümkün olduğunca kendisi olmasına izin verilmesinin önemli olduğunu düşünüyoruz. Buna çalışanın iş yerinde giydiği kıyafetler de dâhildir. Bununla birlikte kuruluşumuz dâhilinde veya bir müşterinin yanında çalışanların kıyafetleriyle ilgili kurallar bulunmaktadır. Mesai saatleri içinde diğerlerini rahatsız edici kıyafet giyilmesine izin verilmez. Diğerlerini rahatsız edebilecek piercing ve dövme giysilerin altında gizlenmelidir. İş yapılırken (kişisel) koruyucu ekipman giyilmesi gerekiyorsa veya şirket kıyafetinin giyilmesi zorunluysa her çalışan bu talebe uymakla yükümlüdür.

Çalışanların pozisyonlarına uygun ve düzgün giyinmeleri beklenir. Bununla temiz ve iyi durumdaki kıyafetlerin ve ayakkabıların giyilmesi gibi şeyler kastedilmektedir. Bu aynı zamanda iş yeri güvenliği bakımından da önem taşır.

#### **Diğer davranış kuralları**

Ayrıca, çalışanlar için aşağıdaki davranış kuralları geçerlidir:

- İş yerinde sigara içmek veya alkollü içki tüketmek yasaktır;

- İş yerinde uyuşturucu kullanmak ve bulundurmak ve iş yerine alkol ve uyuşturucu etkisi altında gelmek yasaktır.
- Çalışma yerinin bulunduğu tesise vurucu ve kesici aletler veya ateşli silahla ya da bu amaçla kullanılabilecek herhangi bir materyalle gelmeniz yasaktır.

### **İş yükü**

Aşırı iş yükü, çalışanların esenliği ve kuruluşumuz için hoş olmayan sonuçlar doğurabilir. Bu nedenle kuruluşumuz çalışanlarımızın zamanında dinlenmelerini, mola vermelerini ve yeterli izin yapmalarını önemli bulmaktadır.

Bir çalışanın iş yükü ile çalışma kapasitesi arasındaki denge bozulduğunda aşırı bir iş yükü oluşur. Bazen iş, aşırı iş yükünün doğrudan bir nedenidir. Ancak, iş her zaman iş yükünün doğrudan nedeni değildir. Bir çalışanın kişisel durumu ve/veya özel durumu da artan iş yüküne neden olabilir. Örneğin, aşağıdaki durumları düşünün:

- hayır demekte zorlanan çalışanlar;
- aşırı mükemmeliyetçi çalışanlar; veya
- çalışanın çok fazla ilgi göstermesini gerektiren, evde veya özel yaşamda yaşanan sorunlar.

İş yükü aşırı yüksek olduğunda çalışanların bunu bildirmesi önem taşır. Sonuçta, bir çalışanın iş yükünün çok yüksek olup olmadığını tespit etmek her zaman mümkün değildir. Aşırı iş yükü yaşayan bir çalışan bunu amiri veya şirket doktoru ile görüşebilir.

- **Suistimal şüphesi**

Kuruluşumuz bu davranış kuralları aracılığıyla ne zaman suistimal (şüphesi) olduğunu açıklamakta ve çalışanların suistimal (şüphesi) durumunda neler yapabileceği bu kuralların ileriki bölümlerinde ele alınmaktadır. Aşağıda, ne zaman suistimal (şüphesi) söz konusu olduğu açıklanmaktadır.

Aşağıdaki durumlarda suistimal söz konusudur:

a. aşağıdakiler dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Birlik hukukunun ihlali veya ihlal riski:

- Halk sağlığı
- Tüketici koruma
- Veri koruması
- Devlet tarafından verilen işler
- Mali hizmetler
- Kara para aklama uygulamaları
- Ürün ve nakliye güvenliği
- Nükleer güvenlik

b. toplumsal çıkarların söz konusu olduğu bir işlem veya ihmal:

- somut bir yükümlülük içeren ve işveren tarafından yasal bir hükme dayanarak belirlenen bir yasal hükmün veya şirket içi kuralların ihlali veya ihlal riski veya
- uygunsuz bir eylem veya ihmal sonucunda halk sağlığına, kişilerin güvenliğine, çevrenin bütünlüğüne veya kamu hizmetinin ya da bir işletmenin düzgün işleyişine yönelik bir tehlike.



Eylem veya ihmal sadece kişisel çıkarları etkilemiyorsa ve bunların yapısal karakteri varsa veya eylem veya ihmal ciddi veya kapsamlıysa, sosyal çıkarlar tehlikededir.

Suistimal şüphesi makul gerekçelere dayanmalıdır.

- **Konuyu konuşulabilir kılmak**

Davranışla ilgili şüpheleri ve soruları birlikte tartışır ve birbirimizi bunları paylaşmaya teşvik ederiz. Bazı istenmeyen davranışları tespit ettiğinizde veya bu konuda şüpheleriniz olduğunda, bunu mümkün olduğunca kişinin kendisiyle konuşmanız gerekir. Bu mümkün değilse veya istenen sonucu elde etmenizi sağlamıyorsa amirinizle veya güvenilir kişi ile iletişime geçebilirsiniz.

- **Davranış Kurallarının ihlali durumunda disiplin önlemleri**

Kuruluşumuz, tüm çalışanlarının bu Davranış Kurallarına uyacağına güvenmektedir. Bir çalışan bu davranış kurallarına uymazsa kuruluşumuz, çalışanın davranışının veya ihmallerinin ciddiyetine bağlı olarak disiplin önlemleri alacaktır. Bu önlemler arasında ücretli veya ücretsiz olarak uzaklaştırma veya işten el çekirme, yazılı ve/veya sözlü uyarı ve işten derhâl çıkarılma dâhil iş sözleşmesinin feshi bulunmaktadır.

- **SUISTIMAL DURUMUNDA BİLDİRİMDE BULUNMA PROSEDÜRÜ**

İhbarcı Koruma Yasası'na dayanarak kuruluşumuz aşağıdaki bildirim planını oluşturmuştur. Bu bildirim planı, çalışanların suistimal şüphesini erken bir aşamada bildirmelerini sağlar ve kuruluşumuzun yeterli bir şekilde müdahale edebilmesine katkı sağlar. Bu bağlamda kuruluşumuz, dürüstlüğün ve karşılıklı hesap verebilirliğin teşvik edildiği ve takdir edildiği açık bir kültür oluşturmak için çaba göstermektedir.

- **Genel**

Bu bildirim planı, şüphenin makul gerekçelere dayandığı ve sosyal çıkarların söz konusu olduğu suistimal şüphesini bildirmeyi amaçlamaktadır. Davranış kurallarında, suistimal şüphenin ne zaman mevzubahis olduğu belirtilmiştir. Bu bildirim planı, (bireysel) iş çatışmaları, gerçekleştirilen iş ve/veya ücretlendirme ile ilgili konularla ilişkili kişisel şikâyetleri bildirme, kuruluşumuz tarafından alınan (yönetim) kararlara ilişkin eleştiri ifade etme ve/veya kişisel kazanç elde etme amacıyla tasarlanmamıştır. Prosedür ayrıca zorbalık, iş yükü, ayrımcılık, saldırganlık ve şiddet, (cinsel) taciz veya diğer istenmeyen davranışlar için de tasarlanmamıştır. Zorbalık, ayrımcılık, saldırganlık ve şiddet ve (cinsel) taciz durumunda, çalışan güvenilir kişiye başvurabilir.

- **Tanımlar**

Bu bildirim planında aşağıdaki tanımlar geçerlidir:

- **danışman:** Görevi gereği gizlilik yükümlülüğü olan ve bir çalışanın görevi kötüye kullanma şüphesi hakkında güven içinde danıştığı kişi. Her halükarda, buna güvenilir kişi, Huis voor Klokkenluiders'ın danışma departmanından bir danışman, avukat, sendikadan bir hukuk müşaviri, bir yasal masraf sigortacısından avukat ve şirket doktoru dâhildir;
- **çalışan:** İş sözleşmesi, geçici iş sözleşmesi veya bordro sözleşmesi kapsamında medeni hukuk uyarınca iş yapan kişi (işveren için) veya bir ücret karşılığında ast-üst ilişkisi içinde iş yapan kişi (işveren için);
- **işveren:** Bir iş sözleşmesi kapsamında iş yaptıran veya yaptırmış olan ya da iş ilişkisi haricinde iş yaptıran veya yaptırılmasını sağlayan kişi;
- **suistimal şüphesi:** Çalışanın, çalıştığı veya çalışmış olduğu işverenin kuruluşu içinde, şüphenin makul gerekçelere dayandığı ölçüde, işverenin yanında çalışırken edindiği bilgiye dayanan veya başka bir şirkette veya başka bir kuruluşta veya şirkette çalışırken edindiği bilgiye dayanan suistimal şüphesi;
- **güvenilir kişi:** İşverenin şirketi tarafından bu hizmeti sunmak üzere atanan ve bir çalışanın suistimal şüphesi hakkında güven içinde danışabileceği kişi;
- **en yüksek yönetici:** İşverenin şirketinin günlük yönetimini gerçekleştiren organ veya kişi;
- **iç denetim organı:** İşverenin şirketindeki en yüksek yöneticiyi denetleyen organ;
- **şirket dışı kurum:** Bildirimde bulunan kişinin makul görüşüne göre, suistimal raporunun sunulması olasılığı en yüksek olan organ. Şirket dışı kurumlar şunları içerir:
  - de Autoriteit Consument en Markt (Tüketici ve Pazar Kurumu);
  - de Autoriteit Financiële Markten (Finansal Piyasalar Kurumu);
  - de Autoriteit persoonsgegevens (Kişisel Bilgiler Kurumu);
  - De Nederlandsche Bank N.V. (Hollanda Merkez Bankası);
  - het Huis voor Klokkenluiders;
  - de Inspectie gezondheidszorg en jeugd (Sağlık Hizmetleri ve Gençlik Denetim Kurumu);
  - de Nederlandse Zorgautoriteit (Hollanda Sağlık Kurumu);
  - de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (Nükleer Güvenlik ve Radyasyondan Korunma Kurumu) ve
  - bu alanlardan birinde görevleri veya yetkileri olan genel bir idari emir veya bakanlık yönetmeliği ile belirlenen kuruluşlar ve idari organlar veya bunların bölümleri.

- **Suistimal şüphesi hakkında bilgi, tavsiye, destek ve bildirim**

- Bir çalışan, suistimal şüphesi hakkında şirket dışından bir güvenilir kişiye danışabilir. Çalışan, güvenilir kişiden suistimal şüphesi ile ilgili bilgi, tavsiye ve destek talebinde bulunabilir.
- 1. fıkra uyarınca çalışan, Huis voor Klokkenluiders'dan suistimal şüphesi ile ilgili bilgi, tavsiye ve destek talebinde bulunabilir.
- İşverenin kuruluşu içinde suistimal şüphesi olan bir çalışan, bunu kuruluş içinde

hiyerarşik olarak kendisinden daha yüksek bir pozisyonda bulunan herhangi bir yöneticiye de bildirebilir. Çalışanın, en üst yöneticinin şüpheli suistimale veya usulsüzlüğe karıştığına dair makul bir şüphesi varsa konuyu şirket içi denetim organına da bildirebilir. Bu durumda, “şirket içi denetim organı” bu yönetmelikte “en üst yönetici” ye karşılık gelir.

- Çalışan, işverenin kuruluşu içindeki suistimal şüphesini şirket dışındaki güvenilir kişi aracılığıyla da bildirebilir. Güvenilir kişi, çalışana danışarak raporu 3. fıkrada belirtildiği gibi en üst yöneticiye veya şirket içi denetim organına iletir.
- Her durumda, bir çalışan aşağıdaki şekilde bildirimde bulunabilir:
  - Yazılı olarak;
  - telefonla veya diğer sesli mesajlaşma sistemleriyle sözlü olarak veya
  - isterse makul bir süre içinde yapılacak yüz yüze görüşme yoluyla.

Yapılan bildirim, işveren tarafından bu amaçla hazırlanmış bir sicile kaydedilir.

- İşveren dışında bir şirkette suistimal gerçekleştiğinden şüphelenen çalışan bunu söz konusu diğer şirkete bildirebilir. Çalışanın işveren için çalışma gerçekleştirirken suistimal şüphesi yaşamaması durumunda doğrudan veya en yüksek yönetici aracılığıyla diğer şirket bir bildirimde bulunulduğu konusunda bilgilendirilir.

- **Prosedür**

- Çalışan, suistimal şüphesini sözlü olarak şirket dışındaki güvenilir kişiye veya bir amirine bildirirse veya sözlü bir açıklama ile yazılı bir rapor sunarsa şirket dışı güvenilir kişi veya ilgili amir, çalışana danışarak, bunun yazılı olarak kâğıda dökülmesini sağlayacak ve bu kaydı onay ve imza için çalışana sunacaktır. Çalışana bunun bir kopyası verilecektir.
- Şirket dışındaki güvenilir kişi veya raporun gönderildiği yönetici, raporu derhâl işverenin kuruluşundaki en üst yöneticiye iletacaktır.
- Raporun verildiği çalışan veya amirin, en üst düzey yöneticinin şüpheli suistimale ilişkisi olduğuna dair makul bir şüphesi varsa amir raporu derhâl işverenin şirketi içindeki en üst düzey yöneticiye iletacaktır. Bu durumda “en üst yönetici” “Genel Müdür”e karşılık gelir.
- En üst düzey yönetici, bildirimde bulunan kişiye gecikmeden ve her halükarda raporunu aldıktan sonraki yedi gün içinde raporun alındığına dair bir onay gönderecektir. Her halükarda, alındı onayı raporun açıklamasını, alındığı tarihi ve bir kopyasını içerir.
- Raporu aldıktan sonra, en üst düzey yönetici, çalışana danışarak ve çalışanın zarar görmesini önlemek amacıyla derhâl bir iletişim kişisi atar.
- En üst düzey yönetici, aşağıdaki durumlar haricinde, bildirilen suistimal şüphesi hakkında bir soruşturma başlatacaktır:
  - şüphenin makul gerekçelere dayanmaması, veya
  - bildirimde bulunan kişinin suistimal şüphesi ile ilgili olmadığı açık ve netse.
- En üst düzey yönetici soruşturma açmamaya karar verirse, şirket içi bildirimi takip eden iki hafta içinde çalışanı yazılı olarak bilgilendirecektir. Ayrıca, en üst düzey yöneticinin, şüphenin makul gerekçelere dayanmadığı veya raporun bir suistimal şüphesi ile ilgili olmadığından önceden açık olduğu görüşüne ilişkin gerekçe de sunulur.
- En üst düzey yönetici, şirket dışı bir kuruluşun suistimal şüphesiyle ilgili dahili rapor

hakkında bilgilendirilmesinin gerekip gerekmediğini değerlendirir. İşveren harici bir kuruma bildirimde bulunursa ciddi bir itiraz bulunmaması durumunda en yüksek yönetici çalışana bu bildirim bir kopyasını gönderecektir.

- En üst düzey yönetici, soruşturmayı bağımsız ve tarafsız olan ve soruşturmayı suistimal şüphesiyle ilişkili olabilecek veya olmuş olabilecek kişiler haricindeki araştırmacılara devreder.
- En üst düzey yönetici, bildirimde bulunan kişiye bir soruşturmanın başlatıldığını ve soruşturmanın kimin tarafından yürütüldüğünü derhâl yazılı olarak bildirir. En üst düzey yönetici, ciddi bir itiraz olmadığı takdirde çalışana araştırma görevinin bir kopyasını gönderecektir.
- En üst yönetici, soruşturmanın veya infazın menfaati zarar görmedikçe bildirimle ilgili kişileri rapor hakkında ve şirket dışı kuruluşun bilgilendirilmesi hakkında bilgilendirir.
- Araştırmacılar çalışana kendini ifade etme fırsatı sunar. Müfettişler bunun yazılı olarak tespit edilmesini sağlar ve bu kaydı onay ve imza için çalışana sunar. Çalışana bunun bir kopyası verilecektir.
- Araştırmacılar başkalarını da dinleyebilir. Araştırmacılar bunun yazılı olarak tespit edilmesini sağlar ve bu kaydı onay ve imza için dinlenen kişiye sunar. Dinlenen kişiye bunun bir kopyası verilecektir.
- İşverenin organizasyonu içinde, araştırmacılar, araştırmanın yürütülmesi için makul olarak gerekli gördükleri tüm belgeleri görebilir ve talep edebilirler.
- Çalışanlar, araştırmacıların soruşturma bağlamında dikkate almaları için makul olarak gerekli gördükleri tüm belgeleri araştırmacılara verebilir.
- Araştırmacılar bir taslak araştırma raporu hazırlar ve bu konuda ciddi bir itiraz olmadığı sürece çalışana bu rapor hakkında yorum yapma fırsatı verir.
- Araştırmacılar daha sonra araştırma raporunu oluşturur. Bu konuda ciddi bir itiraz olmadıkça çalışana bunun bir kopyasını gönderirler.
- En üst düzey yönetici, bildirilen suistimal şüphesi ile ilgili olarak alınan açıklamalı görüşü bildirim yapılmasından itibaren sekiz hafta içinde çalışanı yazılı olarak bilgilendirir. Ayrıca bildirim ardından hangi adımları atıldığı da belirtilir.
- Görüşün belirtilen zaman zarfında verilmesinin mümkün olmayacağının belli olması durumunda en üst düzey yönetici, çalışanı bu konuyla ilgili yazılı olarak bilgilendirir. Burada çalışana görüşün ne zaman bildirileceği de belirtilir. Toplam süre on iki haftayı aşarsa neden daha uzun bir sürenin gerekli olduğu da açıklanır.
- Araştırmanın tamamlanmasının ardından en üst düzey yönetici, şirket dışı bir kuruluşun suistimal şüphesiyle ilgili dahili rapor, araştırma raporu ve çalışanın görüşü hakkında bilgilendirilmesinin gerekip gerekmediğini değerlendirir. İşveren harici bir kuruma bildirimde bulunursa ciddi bir itiraz bulunmaması durumunda en üst düzey yönetici çalışana bu bildirim bir kopyasını gönderecektir.
- Araştırmayla ilgili kişiler, araştırmanın veya infazın menfaati zarar görmedikçe 18 ila 20. fıkralar uyarınca çalışana aynı şekilde bilgilendirilir.

- İşveren, çalışana araştırma raporunu ve işverenin görüşünü yanıtlama fırsatı verir.
- Çalışan, araştırma raporuna veya işverenin görüşüne yanıt olarak, suistimal şüphesinin fiilen veya uygun şekilde araştırılmadığını veya araştırma raporunun veya işverenin görüşünün önemli yanlışlıklar içerdiğini kanıtlayorsa işveren bunu açıklamalı olarak yanıtlayacak ve gerekirse yeni veya ek bir soruşturma başlatacaktır. Yukarıda belirtilen soruşturma kuralları, bu yeni veya ek soruşturma için gerekli değişikliklerin yapılması şartıyla tekrar geçerli olacaktır. İşveren şirket dışı bir kuruluşu bilgilendirirse veya bilgilendirmişse, çalışanın soruşturma raporuna verdiği yanıtı ve işverenin görüşünü de bu kuruluşa gönderecektir. Çalışana bunun bir kopyası verilecektir.
- **Şirket dışında bildirim**
- Çalışan, şirket dışında bildirim yapmak üzere bir rapor hazırlamadan önce şirket içi bildirim yapmakla yükümlü değildir. Çalışan doğrudan şirket dışı bildirimde bulunmakta serbesttir. Çalışan, suistimal şüphesiyle ilgili şirket içi bir bildirimde bulunduktan sonra da şirket dışı bir bildirimde bulunabilir.
- Çalışan, şirket dışında yapacağı bildirimini Huis voor Klokkenluiders'a veya yasalarca belirlenen yetkili bir kuruma sunmalıdır. Daha fazla bilgi için bkz.: [Şirket dışı bildirim kanalları | Neler değişti? | Muhbir Koruma Yasası](#)
- **Çalışanın yaşadığı olumsuzluğa yönelik şirket içi ve şirket dışı araştırma**
- Çalışan, suistimal şüphesini bildirmesiyle ilişkili olumsuzluk yaşadığını düşünüyorsa şunları yapabilir:
  - En üst düzey yöneticiden, kuruluş içinde kendisine nasıl davranıldığının araştırılmasını isteme. Madde 3.4 gerekli değişikliklerin yapılması şartıyla geçerli olacaktır; ve/veya
  - Huis voor Klokkenluiders'ın araştırma departmanından, suistimal şüphesi raporuna yanıt olarak işverenin kendisine karşı nasıl davrandığını araştırmasını talep etme.
- **Çalışanın Korunması**
- Çalışan, iyi niyetle ve bu bildirim kurallarındaki hükümlere uygun olarak şüpheli bir suistimali bildirirse işveren çalışana hiçbir şekilde dezavantajlı duruma düşürmeyecektir.
- İşveren, çalışanın iyi niyetle ve çalışanın mesleki veya kişisel işleyişini engelleyen bir suistimal şüphesinin uygun şekilde bildirilmesiyle bağlantılı olarak meslektaşları tarafından dezavantajlı duruma düşürülmemesine dikkat edecektir. Burada dezavantaj şu anlama gelmektedir:
  - Çalışanın yok sayılması;
  - çalışanın performansı ile ilgili asılsız veya orantısız suçlamalarda bulunulması;
  - çalışana veya meslektaşlarına formüle edilme şekline bakılmaksızın bir araştırma, konuşma, iş yeri ve/veya iletişim yasağının fiili olarak uygulanması.
- İşveren, işçiyi dezavantajlı duruma düşüren meslektaşlarıyla konuşur ve bu kişilere karşı disiplin önlemi alabilir.
- Çalışan bir dezavantaj olduğu kanaatindeyse bunu derhâl güvenilir kişiyle konuşabilir.

- En üst düzey yönetici, dezavantajlı duruma düşürmeyi önlemek için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.
- Bu maddede atıfta bulunulan dezavantajın, aşağıdakiler gibi dezavantaja neden olacak önlem alınması anlamına da geldiği anlaşılmaktadır:
  - Geçici bir iş sözleşmesinin erken feshi veya yenilenmemesi;
  - geçici bir iş sözleşmesini kalıcı bir iş sözleşmesine dönüştürmemek;
  - disiplin cezası vermek;
  - bildirimde bulunan kişiye ve meslektaşlarına araştırma, konuşma, iş yeri ve/veya iletişim yasağı getirilmesi,
  - zorunlu olarak başka bir pozisyona atama yapılması;
  - çalışanın kendi talebi dışında görev alanlarını genişletmek veya sınırlamak;
  - çalışanın kendi talebi dışında başka bir yere nakledilmesi;
  - çalışanın nakil talebinin reddedilmesi;
  - iş yerini değiştirmek veya iş yeri değiştirme talebini reddetmek;
  - maaş artışlarını, arızı ücretleri, ikramiyeleri veya ödenekleri alkoymak;
  - terfi fırsatı vermemek;
  - hastalık raporunu kabul etmemek veya çalışanı hasta olarak kayıtlı bırakmak;
  - izin talebinin reddedilmesi;
  - kendi isteği dışında izin vermek.
- Çalışanı performansından dolayı sorumlu tutmak veya ona karşı olumsuz tedbir almak için makul bir gerekçenin bulunması ancak işverenin aldığı tedbirin bu gerekçeyle makul oranda olmaması durumunda da dezavantaj söz konusudur.
- İşveren, bir bildirimde bulunduktan sonra öngörülebilir bir gelecekte çalışana karşı zararlı bir önlem alırsa, bu önlemi neden gerekli gördüğünü ve bu önlemin suistimal şüphesinin iyi niyetle ve usulüne uygun olarak bildirilmesiyle ilgili olmadığını gerekçelendirmek zorundadır.
  - **Gizlilik ve Nihai Hükümler**
  - İşveren, raporla ilgili bilgilerin, yalnızca bu raporun işlenmesine katılanların fiziksel ve dijital olarak erişebileceği şekilde saklanmasını sağlayacaktır. İşveren, kendisine iletilen verileri gizli tutar ve izin verildiği ölçüde Genel Veri Koruma Yönetmeliği ve diğer ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak işler.
  - İşveren, bir raporun işlenmesine katılanların, çalışanın açık yazılı izni olmadan çalışanın kimliğini ifşa etmemesini sağlayacak ve raporla ilgili bilgileri gizli tutacaktır.
  - Suistimal şüphesi şirket içi veya dışındaki güvenilir kişi aracılığıyla bildirilmişse ve çalışan kimliğini açıklama izni vermemişse raporla ilgili tüm yazışmalar güvenilir kişiye gönderilecek ve güvenilir kişi bunları derhâl çalışana iletacaktır.
  - Bir raporun işlenmesinde yer alan tüm taraflar, çalışanın ve danışmanın açık yazılı izni olmadan danışmanın kimliğini açıklayamaz.
  - Bu bildirim planı Çalışan El Kitabında yer almaktadır. Çalışan ayrıca bildirim planının bir kopyasını işverenin ofisinde istediği zaman inceleyebilir.
  - En üst düzey yönetici, suistimal şüphelerinin bildirilmesine ve bu bildirim planının

uygulanmasına ilişkin politika hakkında yıllık bir rapor hazırlar. Bu rapor şunları içerir:

- suistimal şüphelerinin bildirilmesine ilişkin geçen yıl izlenen politika ve önümüzdeki yıl bu alanda izlenecek politika hakkında bilgi;
- rapor sayısı ve raporların niteliği, soruşturmaların sonuçları ve işverenin görüşleri hakkında bilgi;
- çalışanın dezavantajına karşı önlem almaya ilişkin deneyimler hakkında genel bilgi;
- suistimal şüphesinin bildirilmesiyle bağlantılı olarak yaşanan dezavantajla ilgili soruşturma taleplerinin sayısı ve soruşturmaların sonuçları ve işverenin görüşleri hakkında bilgi.

- **GÜVENİLİR KİŞİNİN GÖREVLENDİRİLMESİ**

- **güvenilir kişi ve bildirimler**
- Çalışan; istismar, ayrımcılık, zorbalık, saldırganlık ve şiddet ve/veya (cinsel) taciz şüphesi hakkında güvenilir kişiye gizli olarak danışabilir.
- Güvenilir kişi bağımsızdır.
- Güvenilir kişi, çalışma yöntemini ve iletişim şeklini kendisi belirler. Güvenilir kişi , görevlerini ve işlerini kendi iradesiyle veya talebiyle bırakma hakkına sahiptir.

- **Şirket dışı güvenilir kişi Tanja Groenewegen'dir** (şirket: Winkel voor Geluk) **ve kendisine 06-58961920 numaralı telefondan ulaşılabilir.**
- Raporlar yazılı olarak, telefonla veya e-posta ile ([tanja@winkelvoorgeluk.nl](mailto:tanja@winkelvoorgeluk.nl)) güvenilir kişiye gönderilebilir.
- Güvenilir kişi, yazılı bir bildirim veya e-posta ile yapılan bildirim alındığını, bildirim alınmasının ardından yedi gün içinde bildirimde bulunan kişiye teyit eder.
- Güvenilir kişi raporu işleme koymadan önce, bunun görev ve işlevine uygun olup olmadığını kontrol edecektir. Güvenilir kişi raporun işlenmemesine karar verebilir ve böyle bir kararı nedenleriyle birlikte çalışana açıklaması gerekir.
- Prensip olarak, güvenilir kişi anonim olarak iletilen soruları ve raporları ele almaz.
- Bir raporu işleme koymaması durumunda güvenilir kişi, çalışanı (varsa) yetkili kuruluş veya prosedür hakkında bilgilendirecektir.

- **Gizlilik**

- Güvenilir kişi, raporlarla ve görevlerini yerine getirirken öğrendiği her şeyle ilgili olarak gizliliği korumakla yükümlüdür.
- Gizlilik, Güvenilir Kişi için çalışan herkes için geçerlidir.
- Güvenilir kişinin çalışma yöntemi gizlilikle nitelenir ve tavsiye, rehberlik ve/veya ara buluculuktan oluşabilir. Mümkün olduğunda güvenilir kişi çalışanı kendi başına bir çözüm üretmesi için teşvik eder.

- **Güvenilir Kişinin Sağladığı Rehberlik**

- Güvenilir kişi, çalışan için yeterli kabul, tavsiye ve rehberlik sağlar. Diğer adımlar, çalışana danışıldıktan ve çalışanın rızası alındıktan sonra atılacaktır.
- Güvenilir kişi, davranış hakkında iyi bir fikir edinmek için gerekli olan ve olası bir çözüme katkıda bulunan bilgileri kendi takdirine bağlı olarak üçüncü taraflardan almaya yetkilidir.
- Güvenilir kişi, raporu çözüme kavuşturmak için çeşitli çözümler önerebilir. Atılacak adımlar, çalışanın rızasıyla ve eldeki olanaklara göre uyarlanabildiği ölçüde gerçekleştirilir. Üçüncü tarafların dâhil olması durumunda bu, çalışanın rızası ile gerçekleşir.

- **Güvenilir kişinin diğer görevleri**

- Güvenilir kişi, kendisine iletilen raporlarda genel olarak karşılaştığı konulara dayanarak darboğazları tespit ederse bunu işverenin yönetimine bildirecek ve bu bildirimle ilişkin olarak ilgili tüm raporların gizliliğine uyulacaktır.
- Güvenilir kişi, rapor sayısını takip edecek ve kaydedecektir. Güvenilir kişi yıllık rapor hazırlar ve bunu en üst düzey yöneticiye sunar (Madde 3.2 'de belirtildiği gibi). Bu rapor şunları içerir:

raporların ele alınmasına ilişkin olarak işverenin geçen yıl izlediği politika ve bu alanda gelecek yıl izlenecek politika hakkında bilgi;

rapor sayısı hakkında bilgi ve raporların niteliğine ilişkin bir açıklama.

- Çalışanın güvenilir kişiyle ilgili bir şikâyeti varsa bu öncelikle güvenilir kişinin kendisine yazılı olarak iletilmelidir. Güvenilir kişi ile çalışan arasında şikâyet üzerine yapılan görüşme istenen sonucu vermezse çalışan şikâyetini işverenin şikâyet sorumlusuna, yani Iwona Conteh'e 0702166477 numaralı telefon üzerinden iletebilir.

- **ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ**



- **Giriş**

Ayrımcılık, saldırganlık, şiddet, zorbalık ve (cinsel) taciz bakımından istenmeyen davranışlar bakımından sosyal açıdan güvenli bir çalışma ortamını korumak için bir şikâyet prosedürü ve şikâyet komisyonu oluşturulmuştur. Çalışanın doğru ücretlendirilmesi de önemlidir. Bu nedenle, bir şikâyet, bir çalışanın ücretiyle ilgili de olabilir. Herhangi bir şikâyetçi, yani Davranış Kurallarının 2.1 maddesindeki çalışan tanımı kapsamına giren çalışan, Şikâyet Komisyonuna şikâyette bulunabilir. Suçlanan kişi, şikâyetin yöneltildiği kişidir.

Sorunların ve şikâyetlerin mümkün olan en kısa sürede tartışılması ve çözümlenmesi tercih edildiğinden çıkış noktası, bir şikâyet, şikâyet komitesine iletilmeden önce, çalışanın güvenilir kişi desteğiyle istenirse aşağıdaki adımlardan birini veya birkaçını atmasıdır.

- Çalışan, sorunu birlikte çözmek amacıyla, çalışanın gözünde, ortaya çıkan sorunun nedeni veya sorumlusu olan kişiyle sorunu tartışır. Suçlanan kişi ile doğrudan konuşma işe yaramıyorsa veya tercih edilmiyorsa çalışan, yöneticisi/amiri ile görüşür.
- Çalışan, yöneticisiyle birlikte bir çözüm bulmak için muhtemelen İK(M) danışmanı ve/veya güvenilir kişi eşliğinde sorunu yöneticisi/amiri ile tartışır. Yönetici/amir gerekirse ara buluculuk önerebilir. Yönetici, çalışanın dikkatini Şikâyet Prosedürüne ve İstenmeyen Davranışlara İlişkin Davranış Kurallarına çeker. Görüşme sonrasında yönetici/amir, çalışanın memnuniyetsizliğini gidermek ve/veya memnuniyetsizliğin tekrar ortaya çıkmasını önlemek amacıyla uygun önlemleri alır. Yönetici/amir yapılan işlemler hakkında çalışanı bilgilendirir. Yönetici/amir, şikâyeti bir üstü olan yönetici ile görüşür. Şikâyetin nedeni yönetici/amirse çalışan konuyu bu kişinin bir üstü olan yöneticiyle görüşür.
- Çalışanın görüşüne göre, yönetici memnuniyetsizliği gidermek için zamanında veya hiç önlem almazsa veya önlemler istenen etkiye yol açmıyorsa çalışan isterse yönetimle görüşebilir. Çalışan ayrıca şikâyet komisyonu ile iletişime geçebilir.

Çalışan, şikâyetin niteliği ve/veya koşullar nedeniyle bu adımlardan birinin gerçekleştirilmesinin mümkün olmadığı kanaatindeyse derhâl şikâyet komisyonuyla iletişime geçebilir. Şikâyet Komisyonu, şikâyetçi ile önceki adımlardan hangisinin atılıp atılmadığını ve atıldıysa bunun sonucunun ne olduğunu tartışır.

- **Kabul edilememe**

- Aşağıdaki durumlarda şikâyetçi kabul edilemez:
  - şikâyette bulunan kişinin şikâyette bulunma hakkı yoktur, yani Davranış Kurallarının 2.1 Maddesindeki çalışan tanımı kapsamına girmemektedir;
  - aynı şikâyetin daha önce ele alınmış olması ve konuyla ilgili yeni bir bilgi bulunmaması;
  - anonim şikâyetler;
  - sorunun şikâyetin doğruluğuna ilişkin bir araştırma yapmanın ve karar vermenin mümkün olmayacağı kadar uzun bir süre önce gerçekleşmiş olması. Bu, Şikâyet Komisyonu Başkanının takdirindedir;
  - şikâyetin iş kazası ve/veya meslek hastalığı ile ilgili olması;
  - şikâyetin, adli veya diğer şirket içi ve dışı (mesleki) prosedürler aracılığıyla hâlihazırda ele alınan veya ele alınmış olan konularla ilgili olması;

- şikâyetin, herhangi bir tazminat talebinin tutarı ile ilgili olması.
  - Şikâyetçinin kabul edilemez olduğu kanaatindeyse Şikâyet Komisyonu, şikâyeti aldıktan sonra en geç iki hafta içinde yazılı ve gerekçeli olarak şikâyetçiyi bilgilendirecektir.
  - Kabul edilemezlik durumunda, Şikâyet Komisyonu, bir şikâyetçiyi, kendi görüşüne göre daha uygun bir şikâyet prosedürü veya yasal süreç sağlayabilecek başka bir kuruma yönlendirebilir.
- **Şikâyet Komisyonunun Görevleri**
  - Şikâyetlerin alınması.
  - Kabul edilebilirliğin değerlendirilmesi.
  - Şikâyetlerin araştırılması (bilgilerin ve ilgili belgelerin toplanması, ilgili kişilerin dinlenmesi, alınan bilgilerin sınanması).
  - Şikâyetin doğruluğuna ilişkin görüşten oluşan bir karar vererek şikâyetlerin değerlendirilmesi.
  - Herhangi bir genel bulgu ve öneri, kuruluşun yetkili makamına ayrı olarak sunulur.
  - Şikâyetlerin kaydedilmesi, arşivlenmesi ve yıllık raporun hazırlanması.
- **Şikâyet Komisyonunun Yetkileri**
  - Şikâyetlerin ele alınması bağlamında veya şikâyet komisyonunun toplantıları için şikâyet komisyonu, çalışanların gizliliğinin korunmasına özen göstererek kuruluşun tesislerine serbest erişime sahiptir.
  - Şikâyet komisyonu, şikâyetin ele alınması amacıyla bilgi talep edebilir.
  - Şikâyet Komisyonu tarafları görüşmeye çağırma yetkisine sahiptir.
  - Şikâyet Komisyonu, yukarıda belirtilen gizliliğe dikkat ederek, kuruluş için çalışan herkesin şikâyetle ilgili bilgi vermesini talep edebilir.
- **Şikâyet Komisyonunda Yer Alan Kişiler**
  - Şikâyet komisyonu, bir sekreter, bir başkan ve en az biri avukat olan diğer bir üye dâhil olmak üzere daimi üyelerden oluşur.
  - Şikâyet komisyonu tarafsız, bağımsız ve uzmandır.
  - Şikâyet komisyonu görevlendirildiğinde işveren kuruluşundan biri de komisyon oturumlarına katılabilir.
- **Prosedür**
  - İstenmeyen davranışlarla ilgili şikâyeti olan çalışanlar şikâyet komisyonuna şikâyette bulunabilir. Şikâyetçi, şikâyet komisyonunun sekreterine doğrudan veya güvenilir kişi aracılığıyla yazılı bir şikâyete bulunabilir. İyi niyetli bir şikâyetçi, şikâyette bulunduğu için işten çıkarılmaz veya başka bir şekilde dezavantajlı duruma düşürülmez.
  - Şikâyetçinin, şikâyet komisyonuna başvurmadan önce, kuruluşun güvenilir kişisine bildirimde bulunması tercih edilir.
  - Şikâyet, şikâyet komisyonunun sekreterine iletilmelidir. Şikâyet çevrimiçi olarak şu yolla iletilebilir:

**iwona@prokonak.nl**

Ardından şikâyetçiye sonraki adımlar için gerekli talimatlar verilecektir.

Bir şikâyet şunları içerir:

- İstenmeyen davranış(lar)ın gerçekleştiği yer ve zaman;
  - şikâyetçinin adı, pozisyonu ve departmanı ve şikâyetçinin ev adresi ve iletişim bilgileri;
  - somut gerçekler: hangi istenmeyen davranış biçiminin söz konusu olduğu ve davranışın bir açıklaması. Bunu e-postalar, konuşma raporları, görüntüler, kısa mesajlar vb. ile mümkün olduğunca kanıtlayın;
  - istenmeyen davranışın iş, özel yaşam, sağlık üzerindeki etkisi;
  - şu ana kadar atılan adımlar;
  - suçlananın adı, pozisyonu ve departmanı;
  - şikâyetçinin imzası ve tarih.
- Şikâyet komisyonu sekreteri, bu şikâyet prosedürünün bir kopyasıyla birlikte şikâyetçinin ev adresine derhâl bir alındı onayı gönderecektir.
  - Şikâyetçinin resmî bir şikâyette bulunmadan önce güvenilir kişi ile iletişime geçmediği veya görüşme fırsatı bulamadığı görülüyorsa sekreter, gayri resmî yolun izlenip izlenemeyeceğini araştırması ve bunu yaparken şikâyetçiye rehberlik sağlaması için bağımsız bir güvenilir kişi atayacaktır.
  - Şikâyet Komisyonunun, şikâyetin sunulmasının ardından iki hafta içinde şikâyetin kabul edilebilir olduğuna oy çokluğu ile karar vermesi gerekir. Karar, şikâyetçiye ve suçlanana yazılı ve gerekçeli olarak iletilir.
  - Şikâyet kabul edilirse ve işleme alınırsa Şikâyet Komisyonu şikâyetin ve kendisine sunulan yazılı belgelerin bir kopyasını suçlanana gönderecektir. Şikâyetçinin talebi üzerine, şikâyetçinin özel adresine ve iletişim bilgilerine ilişkin veriler bu kopyalardan silinecektir.
  - Suçlanana iki hafta içinde şikâyet komisyonunu yazılı yanıtıma fırsatı verilir. Yanıtın bir kopyası sekreterlik tarafından alındıktan sonra şikâyetçiye gönderilecektir.
  - Şikâyet işleme alınırsa ve suçlanandan alınan yanıtın ardından, taraflardan biri açıkça ayrı ayrı dinlenilmesini talep etmedikçe, şikâyetçi ve suçlanan Şikâyet Komisyonu tarafından birbirlerinin huzurunda dinlenecektir. Ayrı olarak dinlenme talebi durumda şikâyet komisyonu, hazır bulunan tarafça onaylanan görüşme raporunun bir kopyasını namevcut tarafa gönderecektir.
  - Şikâyetçi ve suçlanana görüşme sırasında da dahil olmak üzere, prosedür boyunca kendi tarafından seçilen bir üçüncü taraf yardımcı olabilir.
  - Şikâyet Komisyonu, şikâyetçi ve suçlananın talebi üzerine olsun veya olmasın, tanıkları dinlemeye ve uzmanlara danışmaya yetkilidir.
- **Görüşme sırasında araştırma**
  - Her görüşmede yazılı tutanak düzenlenecektir. Taraflara (şikâyetçi, suçlanan ve muhtemelen dinlenen diğer kişiler) onay imzası için görüşme tutanağı sunulur. İstenirse olgusal hatalar durumunda ilgili kişiler düzeltme yapabilir. İlgili taraf imzalamayı reddederse bunun nedeni raporda belirtilecektir.
  - Suçlanan ve şikâyetçi dışında dinlenen diğer kişilere, kendi görüşmelerine ait bir rapor verilir.
  - Dinlenen herkes, rapor gönderildikten on gün sonrasına kadar kendi raporlarına ek yapabilir. Sekreter ekleri on gün içinde teslim almamışsa raporların içeriği kesinleşir.
  - Şikâyet Komisyonu, şikâyetçi tarafından iddia edilen istenmeyen davranış ve bu istenmeyen davranışın gerçekleştiği koşullar hakkında bilgi verebilecek diğer kişilerin

yanı sıra tanıkları dinleyebilir. Görüşmeye çağrılan tanıkların katılımı zorunludur. Komisyon, belirli tanıkların veya üçüncü tarafların dinlenmemesine karar verirse şikâyetçiye ve suçlanana konuyla ilgili gerekçeli olarak bilgilendirecektir.

- Uygun olduğunda, bir tanık komisyonun talebi üzerine olsun ya da olmasın yazılı bir açıklama yapabilir. Aksi kararlaştırılmadıkça, bu beyan isimsiz olarak yapılmayacak ve suçlanan ile şikâyetçiye ve sanığa gönderilecektir.
- Şikâyetin ciddiyetine bakılarak Şikâyet Komitesi kısa vadede geçici hükümler oluşturma ve/veya geçici önlemler alma konusunda yönetime tavsiyelerde bulunabilir.
- Araştırma sırasında toplanan tüm belgeler gizlidir.
- Şikâyet komisyonu, uzmanlar tarafından bir araştırma gerçekleştirilebilir. Bunun masrafı kuruluş tarafından karşılanacaktır.
- Şikâyet komisyonunun müzakeresi, ilgili tarafların (şikâyetçi, suçlanan ve dinlenen diğer kişiler) huzurunda gerçekleştirilmez.
- Şikâyet Komisyonu, elinde yeterli bilgi olduğu kanaatindeyse şikâyet hakkında bir karara varacaktır. Şikâyet komisyonu, şikâyetin makul olup olmadığını belirler. Bu durumda, şikâyet (kısmen) haklı olarak kabul edilir. Şikâyet Komisyonu oy çokluğu ile karar verir.

- **Değerlendirme unsurları**

Değerlendirme unsurları şunlardır:

- istenmeyen davranışın niteliği ve ciddiyeti;
- tek seferlik veya yapısal;
- hiyerarşi veya (güç) konum;
- suçlananın hesap verme zorunluluğu;
- kurumun suç ortaklığı;
- hizmet durumu;
- bir politika veya davranış kurallarının olup olmadığı;
- önceki durumlarda nasıl karar verilmiş?

- **Şikâyet Komisyonunun görüşü**

- Şikâyet Komisyonu şikâyetle ilgili şu kararları verir:
  - Haklı veya haksız (kısmen veya tamamen)
- Tavsiye veya karar, dayandığı gerekçeleri içerir. Şikâyet haklıysa komisyon buna göre hangi önlemleri gerekli gördüğünü de belirtebilir.
- Şikâyet Komisyonu, şikâyetin işleme alındığına dair yazılı onay gönderdikten sonraki üç ay içinde bir tavsiyede bulunacaktır. Bu süre en fazla bir ay uzatılabilir. Şikâyet Komisyonu görüşe öneriler ekleyebilir:
  - Olası bir çözümle ilgili olarak;
  - alınacak önlemlerle ilgili olarak;
  - veya ileride benzer şikâyetlerin önlenmesi için.
- Durumun daha ayrıntılı olarak ele alınmasının gerekmesi nedeniyle bu süreden sapmak gerekirse Şikâyet Komisyonu bu yönde bir karar alabilir. Bu, yazılı olarak ilgili tüm taraflara bildirilmelidir.
- Tavsiye ve görüşme tutanağının bir örneği şikâyetçiye ve suçlanana gönderilecektir.
- Şikâyet Komisyonu, Ceza Kanunu'nda açıklandığı gibi cezai bir suç olduğuna inanıyorsa bunu soruşturma raporunda belirtecektir. Polise bildirimde bulunma kararı şikâyetçiye aittir.

## 5.10 İşverenin yönetim kararları

- Şikâyet komisyonunun tavsiyesinin alınmasından itibaren dört hafta içinde, işveren yönetimi bu tavsiyeye dayanarak şikâyete ilişkin bir karar alır.
- Bu karar suçlanana ve şikâyetçiye derhal yazılı olarak bildirilecektir.
- Kararın bir kopyası Şikâyet Komisyonuna gönderilecektir. Yönetim, şikâyet komitesinin ehemmiyetli tavsiyesinden saparsa bunun nedenlerini belirtecektir.

#### **5.11 Gizlilik**

- Şikâyet komisyonunun üyeleri, bir şikâyeti ele alırken erişim kazandıkları ilgili tüm bilgilerin gizliliğini korumakla yükümlüdür.
- Bir şikâyetin işlenmesine katılan tüm taraflar, şikâyetle bağlantılı olarak öğrendiği her şeyi gizli tutmakla yükümlüdür.
- Güvenilir kişi veya şikâyet komisyonu üyelerinden biri gizlilik yükümlülüğünü ihlal ederse görevinden alınacaktır.
- Şikâyet Komisyonunun eski üyelerinin gizlilik yükümlülüğü devam eder.
- Şikâyet komisyonu, bir şikâyetin ele alınmasına katılan tüm taraflara gizlilik yükümlülüğünü bildirir.

- **Şikâyet Komisyonu tarafından takip**

Şikâyet Komisyonu, araştırmacı rolüne ek olarak, aşağıdaki alanlarda karar sonrası takipte de bulunabilir:

- Tavsiye isteme;
- şikâyetçi ve tanıkların korunması;
- politikanın daha da geliştirilmesi;
- kurum kültürünün değiştirilmesi;
- kuruluşun yetkili makamına talep edilen ve talep edilmeyen tavsiyeler.

#### **5.13 Kayıt ve arşivleme**

- Şikâyet komisyonu, kendisine sunulan tüm şikâyetleri işlenmiş, kabul edilemez, sevk edilmiş veya geri çekilmiş olarak ayırarak sonuçlarıyla birlikte kaydeder.
- Şikâyet Komisyonu, yalnızca Şikâyet Komisyonu üyelerinin erişebileceği ve Şikâyet Komisyonuna sekreterlik desteği sağlamak amacıyla kendi arşivine sahiptir.
- Şikâyet Komisyonu, sunulan her şikâyet için bir dosya hazırlar. Veriler, toplandıkları amaçlara ulaşmak için gerekenden daha uzun süre tutulmayacak bir eylem/davranış cezai bir suç teşkil etmedikçe, şikâyetin işlenmesinin sona ermesinden itibaren en fazla beş yıl saklanacaktır.

- **Yıllık Rapor**

- Her yıl, en geç 15 Mart'ta Şikâyet Komisyonu, sunulan şikâyetlerin sayısının, niteliğinin ve içeriğinin kaydı, bunların ele alınma şekli, Şikâyet Komisyonunun görüşü ve kuruluşun yetkili makamına yapılan tavsiyeleri içeren anonimleştirilmiş bir yıllık rapor hazırlar. Muhtemelen bir tavsiyenin eşlik ettiği tanımlanmış darboğazlar da bu raporda yer almaktadır.