



Kodeks postępowania Zachowanie z klasą

Zasady postępowania, procedura zgłaszania nieprawidłowości, osoba zaufana i rozpatrywanie skarg

2025

KODEKS POSTĘPOWANIA. ZACHOWANIE Z KLASĄ

Jako pracodawca prowadzimy politykę w sprawie psychospołecznego obciążenia pracą. W jej zakres wchodzi zagadnienia związane z dyskryminacją, nękaniami, agresją, przemocą, molestowaniem (seksualnym) i obciążeniem pracą. Oprócz tego dążymy do przeciwdziałania nieprawidłowościom i tworzenia uczciwej organizacji. Bezpieczne miejsce pracy możemy stworzyć wyłącznie razem. Z tego powodu zwracamy się do wszystkich pracowników o zapoznanie się z tym regulaminem i jego przestrzeganie.

Chcemy w organizacji mieć zadowolonych pracowników i klientów. Poza tym bardzo ważne jest dla nas tworzenie dla pracowników bezpiecznego miejsca pracy, w którym z przyjemnością pracują. Regulamin ten stanowi ważną pomoc we wspólnej realizacji tego celu i przeciwdziałaniu niepożądanym formom zachowania i nieprawidłowościom. Stanowi on wytyczną nie tylko dla pracowników, ale również dla dykcji i każdej osoby związanej z naszą organizacją. Ważne jest zrozumienie obowiązujących zasad i stosowanie polityki podczas podejmowania decyzji i działań.

Regulamin obowiązuje również w sytuacjach, w których pracownik pracuje u któregoś z naszych klientów lub w jakikolwiek sposób ma kontakt z klientami naszej organizacji. Wtedy również należy ściśle przestrzegać zasad wynikających z tego regulaminu. Jeśli mimo wszystko pracownik zetknie się z niepożądanymi formami zachowania lub podejrzewa jakąś nieprawidłowość, stwarzamy każdemu pracownikowi możliwość poddania tego pod dyskusję i uzyskania pomocy z różnych stron. Również i to omawiamy w niniejszym regulaminie.

Tam, gdzie w regulaminie używamy terminów, które występują w rodzaju męskim, odnoszą się one również do kobiet i osób niebinarnych i należy je odczytywać w odpowiednim rodzaju.

KODEKS POSTĘPOWANIA DROGOWSKA-ZEM WŁAŚCIWEGO ZACHOWANIA

Definicje

Przez organizację i pracodawcę rozumiemy w tym kodeksie agencję pracy tymczasowej Uitzendbureau Pro.Kon/AK BV.

Przez pracowników rozumiemy osoby, które podpisały z naszą organizacją umowę o pracę (w tym umowę o pracę tymczasową i umowę typu payroll), stażystów, wolontariuszy oraz pracowników najętych. Ostatnich trzech grup osób nasza organizacja nie zatrudnia w oparciu o umowę o pracę, ale również i one mają prawo do wykonywania pracy w bezpiecznym otoczeniu.

Przez klientów rozumiemy, klientów, zlecających, dostawców i innych partnerów biznesowych i kontrahentów naszej organizacji.

Cel kodeksu postępowania

Celem kodeksu postępowania jest wspieranie otoczenia pracy, które włącza, jest pełne szacunku i nastawione na współpracę i w którym każdy czuje się dowartościowany, słyszany i wspierany. Chcemy, aby każdy podczas pracy i współpracy z naszą organizacją czuł się dobrze. Założeniem przy tym jest ochrona naszych pracowników i zwalczanie nękania, agresji i przemocy, dyskryminacji, prześladowania, molestowania (seksualnego) i nieprawidłowości. Staramy się oprócz tego zapobiegać zbytniemu przeciążeniu pracą.

Kodeks postępowania zawiera na piśmie wszystkie uzgodnienia i oczekiwania związane z obchodzeniem się nawzajem ze sobą w naszej organizacji. W ten sposób jasno zostaje powiedziane, co wolno, a czego nie wolno, co z pewnością wpłynie na dobrą atmosferę w pracy.

Zakres stosowania

Kodeks postępowania obowiązuje wszystkich pracowników. Kodeks postępowania stanowi część Przewodnika dla pracowników, dzięki czemu każdy z łatwością ma do niego dostęp i może zasięgnąć informacji, kiedy jest mu to potrzebne. Jeden egzemplarz do wglądu znajduje się w Dziale Kadr. Egzemplarz kodeksu postępowania otrzymują również stażyści, wolontariusze i pracownicy najemni.

Status

Kodeks postępowania powstał w oparciu przepisy prawa, które wynikają z ustawy o bezpieczeństwie i higienie pracy oraz jej przepisów wykonawczych, ustawy o ochronie sygnalistów i Kodeksu cywilnego.

Sposób postępowania

Zwracamy się do naszych pracowników o wykonywanie pracy w sposób odpowiadający na indywidualne zapotrzebowanie i wczuwanie się w sytuację i potrzeby naszych klientów. Ten sposób postępowania regularnie omawiamy podczas konsultacji, szkoleń i zwracamy na niego uwagę również przy pomocy różnych broszur. Podczas rozmów ewaluacyjnych i oceniających funkcjonowanie patrzymy, w jakim stopniu pracownik postępuje w taki sposób

i czy konieczna jest poprawa. Oferujemy również naszym pracownikom możliwość przeprowadzenia szczerej rozmowy, podczas której proaktywnie starają się znaleźć rozwiązanie.

Praca odpowiadająca na indywidualne potrzeby klienta jest cechą charakterystyczną naszej organizacji. Istnieje wiele możliwości, również jeśli chodzi o obchodzenie się ze sobą nawzajem. Każda wolność ma granice. To, co akceptuje jedna osoba, jest nie do zaakceptowania dla drugiej. Tam gdzie zaczyna się wolność jednej osoby, kończy się wolność drugiej.

W celu pokazania, że dla naszej organizacji bardzo ważne jest stworzenie bezpiecznego miejsca pracy poniżej przedstawiamy, jakie zachowanie w organizacji uważamy za pożądane, a jakie za niepożądane. Wynikają z tego wytyczne określające dopuszczalne granice (danego) zachowania.

Obowiązujący kodeks postępowania Odpowiedzialność

Wszyscy pracownicy wykonują pracę w sposób profesjonalny i odpowiedzialnie postępują ze środkami (finansami, usługami, wiedzą, towarami) naszej organizacji, jak również klientów i współpracowników. Każdy pracownik ponosi odpowiedzialność za swoje działania i uzasadnia wybory, których dokonuje.

Informacje wrażliwe

Wszyscy pracownicy obchodzą się ostrożnie z informacjami wrażliwymi, w tym danymi osobowymi i informacjami dotyczącymi naszej organizacji, klientów i współpracowników. Szanują prywatność klientów, organizacji i pracowników zarówno w przedsiębiorstwie, jak i poza nim. Staranność i szacunek dla innych mają bardzo ważne znaczenie. Obowiązuje zakaz przekazywania informacji (w tym danych osobowych) organizacji, pracowników i klientów.

Organizacja w najszerszym tego słowa znaczeniu dba o bezpieczne przechowywanie dokumentów (zarówno online, jak i offline). Jednocześnie zwracamy się do naszych pracowników, aby zachowywali czujność i konieczną ostrożność. Każdy pracownik ma obowiązek:

- Prawidłowo wyłączać komputer, laptop i inne urządzenia.

- Nie pozostawiać podczas pracy stanowiska pracy bez nadzoru i ostrożnie obchodzić się z rzeczami przekazanymi do dyspozycji.
- Ostrożnie obchodzić się z hasłami i kodami i zmieniać hasła z odpowiednią częstotliwością.
- Robić wszystko, czego w rozsądny sposób można od niego oczekiwać w celu zagwarantowania bezpieczeństwa i prywatności własnej, innych pracowników i naszych klientów.

Nękanie

Nasza organizacja przywiązuje ogromną wartość do wzajemnego szacunku. Dlatego zachęcamy do tworzenia pozytywnego i wspierającego otoczenia. Zachowanie, które rani, poniża, obraża, izoluje społecznie, doprowadza do zniszczenia dobrego imienia lub przynosi szkodę własności pracowników, klientów i innych osób nie pozostaje w zgodzie z kulturą naszego przedsiębiorstwa.

Mamy świadomość, że w naszej organizacji może istnieć różnica zdań i to nic złego. Kiedy któryś z pracowników ma inne zdanie lub zareaguje w sposób lekceważący nie oznacza to, że mamy od razu do czynienia z nękaniami. Nękaniami są wszelkie formy zastraszania o strukturalnym charakterze przez jednego lub kilku pracowników i przełożonych skierowane do pracownika lub grupy pracowników, którzy nie mogą się przed nim obronić. Rozumiemy przez to m.in. (ale nie tylko):

- Irytujące uwagi
- Obrażanie i wyzywiska
- Publiczne zwracanie uwagi i upominanie
- Ignorowanie i wykluczanie
- Plotkowanie
- Nieprzekazywanie informacji

Do nękania może dochodzić zarówno online, jak i offline, na różnych platformach cyfrowych i urządzeniach i może być ono wyraźne (otwarte), jak i ukryte. Do nękania dochodzi w sposób powtarzalny (np. poprzez udostępnianie cyfrowych dokumentów). Współudział w nękanii poprzez uczestniczenie w nim (tzw. pomocnictwo) jest równie szkodliwy i raniący, jak jego inicjowanie i również nazywany jest nękaniami.

Nękanie bez względu na to, w jakiej formie do niego dochodzi, może powodować natychmiast, w niedalekiej, jak i dalekiej przyszłości skutki dla osób, które zostały mu poddane, świadków i naszej organizacji.

Dyskryminacja

Zależy nam w organizacji na różnorodności i włączaniu. Każdy pracownik może być sobą i mieć własne zdanie. Sprawia to, że nasza organizacja jest różnorodna. Jednak każdy pracownik musi

liczyć się z innymi. To, co jedna osoba akceptuje, druga może nie akceptować. Niedopuszczalne jest inne traktowanie, szykanowanie lub wykluczanie na podstawie cech (osobistych) takich jak płeć, staż pracy, rodzaj umowy o pracę, narodowość, kolor skóry, wiek, rasa, wyznanie, poglądy polityczne, orientacja seksualna i stan cywilny. Z tego powodu dyskryminacja oparta na powyższych podstawach lub jakiegokolwiek innej podstawie jest zabroniona.

Molestowanie (seksualne)

Dążymy do profesjonalnego opartego na szacunku obchodzenia się ze sobą. Zachęcamy do mówienia sobie komplementów. Jednocześnie bardzo ważne jest, aby każdy pracownik miał świadomość, jaki wpływ może mieć określona wypowiedź na drugą osobę. Uwagi takie jak „Jakie masz seksowne buty.” lub „O proszę znów ten drań!” zdaniem jednego pracownika mogą być zabawne lub stanowić komplement, ale jednocześnie zdaniem tego, do kogo są kierowane, mogą odebrane zostać jako molestowanie. Nie chodzi o intencję, z jaką wypowiedziana została uwaga, ale o uczucia osoby, do której (świadomie lub nieświadomie) została skierowana.

Niedopuszczalne jest zachowanie takie jak obrzucanie wyzwiskami, molestowanie fizyczne, podnoszenie głosu, grożenie, irytujące śledzenie i prześladowanie innej osoby. Dotyczy to niepożądanego kontaktu przy pomocy różnego rodzaju środków komunikacji takich jak rozmowy telefoniczne, SMS-y, wiadomości w aplikacji WhatsApp, wiadomości e-mail, media społecznościowe itd. Pracownik zawsze musi zwracać uwagę na to, co mówi i robi, i jak to zostanie odebrane przez drugą osobę.

Nasza organizacja nie zezwala na żadne słowne, pozasłowne lub fizyczne zachowanie o zabarwieniu seksualnym. Przede wszystkim, gdy zachowanie takie może spowodować naruszenie godności innej osoby. Odnosi się to do tworzenia zagrażającego, wrogiego, obraźliwego, poniżającego i raniącego środowiska. Obejmuje to następujące zachowania (jednak nie wyczerpuje tej listy):

- Słowne: zabarwione seksualnie uwagi, prośby, dwuznaczne żarty, intymne pytania i uwagi.
- Pozasłowne: niepożądane i sugestywne spojrzenia, „puszczanie oczka”, gapienie się.
- Fizyczne: całowanie, głaskanie, szczypanie, dotykanie, chwytanie, gwałcenie.
- Online: zabarwione seksualnie wiadomości, filmy, ilustracje.
- Nękanie: celowe powtarzalne śledzenie i napastowanie.

Dążymy do tego, aby każdy w pracy czuł się komfortowo i był szanowany. Zabramy i nie tolerujemy kierowania na kogoś wszelkich form

niepożądaną zabarwioną seksualnie uwagą, zarówno słowną, fizyczną, jak i pozasłowną.

Konflikt interesów

Oczekujemy, że wszyscy pracownicy działają w sposób uczciwy i profesjonalny i że oddzielają interes prywatny od zawodowego. Oznacza to, że wszystkie działania podejmują w interesie organizacji bez jakiegokolwiek formy osobistego uprzywilejowania.

Korzystanie w celach prywatnych

Pracownicy mogą w zdecydowanie ograniczonym stopniu korzystać w celach prywatnych z naszego systemu poczty elektronicznej, telefonów (komórkowych), kopiarki, Internetu itp. Korzystanie nie może przeszkadzać im w wykonywaniu codziennych obowiązków.

Własność

Nie wolno bez uzyskania pozwolenia od nas, współpracowników i klientów zabierać lub udostępniać stronom trzecim własności organizacji oraz własności pracowników i klientów. Dotyczy to również własności zaliczonej do odpadów.

Jeśli pracownik dokona kradzieży lub przywłaszczenia lub bezprawnego zabrania własności organizacji, pracownika lub klienta, należy zgłosić to bezpośredniemu przełożonemu. Organizacja może podjąć decyzję o przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego. W trakcie prowadzenia postępowania organizacja może zdecydować o zawieszeniu pracownika lub zwolnieniu go z obowiązku świadczenia pracy. Pracownik ma obowiązek podporządkować się temu i w okresie zawieszenia lub zwolnienia z obowiązku świadczenia pracy nie wolno mu kontaktować się ze współpracownikami ani klientami. W zależności od wyniku postępowania dochodzi do podjęcia stosownych środków. Nasza organizacja może przejść do zastosowania środków dyscyplinarnych, złożenia zawiadomienia na policję lub dokonania zgłoszenia w innych zewnętrznych organach.

Sposób ubierania się

Każdy pracownik jest wizytówką naszej organizacji. Uważamy i jest to dla nas ważne, aby każdy w miarę możliwości był sobą. Odnosi się to również do odzieży, którą pracownik nosi w pracy. Jednak w organizacji i podczas wykonywania pracy u klienta obowiązują zasady związane z ubiorem. Podczas pracy zabrania się noszenia wyzywającej odzieży. Nieprzystojny piercing i tatuaże muszą zostać zakryte ubraniem. Jeśli podczas wykonywania pracy istnieje wymóg noszenia środków ochrony (indywidualnej) lub odzieży firmowej,

każdy pracownik ma obowiązek zastosowania się do niego.

Oczekuje się, że pracownicy będą się ubierać reprezentacyjnie i odpowiednio do stanowiska. Oznacza to, że pracownik nosi czyste, niezniszczone ubranie i obuwie. Ma to również znaczenie, jeśli chodzi o bezpieczeństwo w pracy.

Pozostałe zasady postępowania

Pracowników obowiązują oprócz tego następujące zasady postępowania:

- W miejscu pracy obowiązuje zakaz palenia i spożywania napojów alkoholowych.
- Zabrania się przynoszenia i spożywania oraz pozostawiania pod wpływem alkoholu i narkotyków.
- Do pracy nie wolno przynosić broni obuchowej, kolnej, tnącej oraz palnej i wszystkiego, co może służyć za broń.

Obciążenie pracą

Zbytne obciążenie pracą może mieć przykre skutki dla dobrostanu pracowników i naszej organizacji. Z tego powodu jako organizacja uważamy za ważne, aby nasi pracownicy w odpowiednim momencie odpoczywali, mieli przerwę i podejmowali urlop wypoczynkowy wystarczającej długości.

O zbyt dużym obciążeniu pracą mówimy, gdy zaburzona jest równowaga pomiędzy obciążeniem pracą a zdolnością do obciążenia. Czasami praca powoduje bezpośrednio zbyt duże obciążenie. Jednak nie zawsze praca jest powodem zbyt dużego obciążenia. Również sytuacja osobista lub w sferze prywatnej może powodować zbyt duże obciążenie pracą. Na przykład w następujących sytuacjach:

- Pracownicy, którzy nie potrafią odmawiać.
- Pracownicy, którzy są perfekcjonistami.
- Pracownicy, którzy mają problemy w domu lub w inny sposób w sferze osobistej, które pochłaniają wiele uwagi.

Jeśli obciążenie pracą jest zbyt wysokie, bardzo ważne jest, aby pracownik poinformował o tym. Czasami trudno jest zauważyć, że pracownik jest zbyt obciążony pracą. Pracownik, który uważa, że jest zbyt obciążony pracą, może omówić to ze swoim bezpośrednim przełożonym lub lekarzem zakładowym.

Podejrzenie nieprawidłowości

W tym kodeksie postępowania nasza organizacja wyjaśnia, kiedy dochodzi do (podejrzenia), że dochodzi do nieprawidłowości i dokładnie opisuje, co pracownicy mogą zrobić, gdy do (podejrzenia) takiej nieprawidłowości dojdzie. Poniżej przedstawiamy, kiedy można mówić o (podejrzeniu), że dochodzi do nieprawidłowości.

O nieprawidłowości mówimy w poniższych przypadkach:

A. Naruszenia lub zagrożenia, że dojdzie do naruszenia prawa Unii w zakresie m.in. (ale nie tylko):

- Zdrowia publicznego.
- Ochrony konsumentów.
- Ochrony danych.
- Zleceń rządowych.
- Usług finansowych.
- Praktyk związanych z praniem brudnych pieniędzy.
- Bezpieczeństwa produktów i transportu.
- Bezpieczeństwa jądrowego.

B. Działañ lub zaniechañ naruszających interes społeczny:

- Naruszenia lub zagrożenia, że dojdzie do naruszenia przepisu ustawowego lub wewnętrznych zasad, które zawierają konkretny obowiązek i które na podstawie przepisu ustawowego ustanowione zostały przez pracodawcę.
- Zagrożenia dla zdrowia publicznego, bezpieczeństwa osób, zanieczyszczenia środowiska lub dobrego funkcjonowania usług publicznych lub przedsiębiorstwa w wyniku nieodpowiedniego działania lub jego zaniechania.

Do zagrożenia interesu publicznego w każdym przypadku dochodzi, jeśli działanie lub zaniechanie nie tylko narusza interes osobisty i ma charakter wzorcowy i strukturalny, ale również gdy jest poważne i ma szeroki zasięg.

Podejrzenie nieprawidłowości musi mieć racjonalne podstawy.

Poddanie pod dyskusję

Omawiamy wspólnie wątpliwości i pytania związane z zachowaniem i zachęcamy siebie nawzajem do jego omawiania. Jeśli dostrzegasz niepożądane zachowanie lub masz co do niego wątpliwości, najpierw postaraj się omówić to z daną osobą. Jeśli nie jest to możliwe lub nie prowadzi do pożądanego wyniku, możesz zwrócić się do bezpośredniego przełożonego lub osoby zaufanej.

Środki dyscyplinujące

Nasza organizacja wierzy w to, że wszyscy pracownicy przestrzegają kodeksu postępowania. Jednak, jeśli pracownik nie stosuje się do kodeksu postępowania, musi liczyć się, że organizacja, w zależności od powagi zachowania lub zaniechania, wyciągnie wobec niego konsekwencje dyscyplinarne. Chodzi tu m.in. ale nie wyłącznie o zawieszenie lub postawienie w stan nieczynny z zachowaniem lub zawieszeniem wypłacania wynagrodzenia,

ostrzeżenie ustne lub pisemne, rozwiązanie umowy o pracę w tym zwolnienie dyscyplinarne.

PROCEDURA ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Na podstawie ustawy o ochronie sygnalistów nasza organizacja przygotowała poniższy regulamin zgłaszania nieprawidłowości. Regulamin ten umożliwia pracownikowi we wczesnym stadium dokonanie zgłoszenia w przypadku podejrzenia, że dochodzi do nieprawidłowości i przyczynia się do prawidłowej reakcji ze strony naszej organizacji. Nasza organizacja dąży do stworzenia kultury otwartości, w której cenimy i zachęcamy do uczciwości i zwracania sobie na wzajem uwagi na zachowanie.

Informacje ogólne

Celem niniejszego regulaminu jest zgłaszanie podejrzeñ, że dochodzi do nieprawidłowości, przy czym podejrzenia muszą opierać się na racjonalnych przesłankach i służyć interesowi społecznemu. W kodeksie postępowania wyjaśniamy, kiedy mówimy o podejrzeniu, że dochodzi do nieprawidłowości. Regulamin ten nie służy do rozstrzygania (indywidualnych) konfliktów w pracy, zgłaszania osobistych skarg wiążących się z wykonywaną pracą i wynagrodzeniem, wyrażania krytyki wobec dokonywanych przez naszą organizację wyborów (polityki) i do osiągnięcia osobistych korzyści. Procedura nie dotyczy również przypadków niepożądanych form zachowania takich jak nękanie, obciążenie pracą, dyskryminacja, agresja i przemoc, molestowanie (seksualne) czy inne formy niepożądanego zachowania. W przypadku nękania, dyskryminacji, agresji i przemocy oraz molestowania (seksualnego) pracownik może zwrócić się do osoby zaufanej.

Definicje

W niniejszym regulaminie zgłaszania nieprawidłowości rozumiemy przez:

- Doradcę: osobę, która z racji zajmowanego stanowiska objęta jest obowiązkiem zachowania tajemnicy i do której o radę z zachowaniem poufności może zwrócić się pracownik, który podejrzewa, że dochodzi do nieprawidłowości. Termin ten obejmuje w każdym przypadku osobę zaufaną, doradcę z wydziału doradztwa z organizacji Huis voor Klokkenluiders, adwokata, prawnika związku zawodowego, prawnika towarzystwa ubezpieczeniowego ubezpieczającego pomoc prawną i lekarza zakładowego.
- Pracownika: osobę, która na podstawie umowy o pracę, umowy o pracę tymczasową lub umowy typu payroll zgodnie z prawem wykonuje pracę (na rzecz pracodawcy) lub wykonuje pracę (na rzecz pracodawcy) za wynagrodzeniem pozostając w stosunku podporządkowania.

- Pracodawcę: naszą organizację, która zatrudnia do wykonywania pracy lub zleca jej wykonanie w oparciu o umowę o pracę lub podmiot, który inaczej niż w oparciu o stosunek pracy zatrudnia lub zleca wykonanie pracy.
- Podejrzenie, że dochodzi do nieprawidłowości: podejrzenie pracownika, że w organizacji pracodawcy, w której pracuje lub pracował dochodzi do nieprawidłowości, jeśli podejrzenie opiera się na racjonalnych przesłankach, które wynikają z wiedzy pracownika, którą zdobył u pracodawcy lub która wynika z wykonywania jego obowiązków w innym przedsiębiorstwie lub organizacji.
- Osobę zaufaną: osobę wyznaczoną, aby pełnić tę funkcję na rzecz przedsiębiorstwa pracodawcy i u której w zaufaniu pracownik może uzyskać poradę w sprawie podejrzenia, że dochodzi do nieprawidłowości.
- Przełożonego najwyższego szczebla: organ lub osobę która kieruje na co dzień przedsiębiorstwem pracodawcy.
- Wewnętrzny organ nadzoru: organ, który w przedsiębiorstwie pracodawcy sprawuje nadzór nad przełożonym najwyższego szczebla.
- Organ zewnętrzny: organ, który w racjonalnej ocenie zgłaszającego najlepiej spełnia warunki do złożenia poza organizacją zawiadomienia, że dochodzi do nieprawidłowości. Zewnętrznymi organami są m.in.:
 - Autoriteit Consument en Markt (urząd ochrony konsumentów i rynku).
 - Autoriteit Financiële Markten (urząd ochrony rynków finansowych).
 - Autoriteit persoonsgegevens (urząd ochrony danych osobowych).
 - Nederlandsche Bank N.V. (bank holenderski)
 - Huis voor Klokkenluiders (organizacja wspierająca sygnalistów).
 - Inspectie gezondheidszorg en jeugd (inspektorat ochrony zdrowia, dzieci i młodzieży).
 - Nederlandse Zorgautoriteit (holenderski urząd opieki zdrowotnej).
 - Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (urząd bezpieczeństwa jądrowego i ochrony przed promieniowaniem).
 - Organizacje i organy zarządcze lub ich części wskazane w administracyjnych przepisach wykonawczych i rozporządzeniach ministerialnych, posiadające zadania lub upoważnienia w jakimś obszarze.

Informacja, doradztwo i wsparcie

- Pracownik w zaufaniu może poradzić się zewnętrznej osoby zaufanej w sprawie

podejrzenia, że dochodzi do nieprawidłowości. Pracownik może zwrócić się do osoby zaufanej o informację, radę i wsparcie w sprawie podejrzenia, że dochodzi do nieprawidłowości.

- W zgodzie z ust. 1 może zwrócić się również o informację, radę i wsparcie w sprawie podejrzenia, że dochodzi do nieprawidłowości do organizacji powołanej do tego celu pod nazwą Huis voor Klokkenluiders.
- Pracownik podejrzewający, że dochodzi do nieprawidłowości w organizacji pracodawcy może zgłosić nieprawidłowość każdemu przełożonemu, który w organizacji zajmuje w hierarchii wyższe stanowisko niż on sam. Jeśli pracownik w sposób uzasadniony podejrzewa, że w nieprawidłowość lub nadużycie zamieszany jest któryś z przełożonych najwyższego szczebla, może skierować zgłoszenie do wewnętrznego organu nadzorczego. W takim przypadku w miejsce „przełożonego najwyższego szczebla” należy rozumieć „wewnętrzny organ nadzorczy”.
- Pracownik może zgłosić podejrzenie, że dochodzi do nieprawidłowości w organizacji również za pośrednictwem zewnętrznej osoby zaufanej. Osoba zaufana w porozumieniu z pracownikiem przesyła zgłoszenie przełożonemu najwyższego szczebla, w rozumieniu ust. 3 lub odpowiednio wewnętrznemu organowi nadzoru.
- Pracownik w każdym przypadku może dokonać zgłoszenia w następujący sposób:
 - Na piśmie.
 - Ustnie telefonicznie lub przy pomocy innego systemu porozumiewania głosowego.
 - Na swój wniosek podczas rozmowy w zakładzie w rozsądnym terminie.

Pracodawca rejestruje zgłoszenie w chwili jego otrzymania w specjalnie do tego przeznaczonym rejestrze.

- Pracownik podejrzewający, że dochodzi do nieprawidłowości w innej organizacji niż organizacja pracodawcy, może dokonać zgłoszenia w tej innej organizacji. Bezpośredni przełożony lub przełożony najwyższego szczebla otrzymuje informację, że doszło do złożenia zawiadomienia w tym innym przedsiębiorstwie, jeśli pracownik zetknął się z podejrzeniem, że doszło do nieprawidłowości w wyniku wykonywania swoich obowiązków dla pracodawcy.

Procedura

- Jeśli pracownik zgłasza ustnie podejrzenie, że doszło do nieprawidłowości zewnętrznej osobie zaufanej lub przełożonemu lub przekazuje ustnie wyjaśnienia do pisemnego zgłoszenia, zewnętrzna osoba zaufana i

odpowiednio przełożony, odpowiadają za ich spisanie w porozumieniu z pracownikiem i przedłożenie do zatwierdzenia i podpisu pracownikowi. Pracownik otrzymuje odpis.

- Osoba zaufana lub przełożony, który otrzymał zgłoszenie przesyła je natychmiast do przełożonego najwyższego szczebla w organizacji pracodawcy.
- Jeśli pracownik lub przełożony, który otrzymał zgłoszenie ma uzasadnione podejrzenia, że w nieprawidłowość zamieszany jest przełożony najwyższego szczebla, przesyła zgłoszenie natychmiast osobie odpowiedzialnej zajmującej najwyższe stanowisko w organizacji pracodawcy. W takim przypadku w miejsce „przełożonego najwyższego szczebla” należy rozumieć „dyrektora generalnego”.
- Przełożony najwyższego szczebla natychmiast przesyła osobie zgłaszającej potwierdzenie, że otrzymał zgłoszenie. Potwierdzenie otrzymania zawiera w każdym razie zwięzły opis zgłoszenia, datę jego otrzymania i jego odpis.
- Po otrzymaniu zgłoszenia przełożony najwyższego szczebla wyznacza natychmiast w porozumieniu z pracownikiem osobę do kontaktu odpowiedzialną za przeciwdziałanie represyjnemu traktowaniu zgłaszającego.
- Przełożony najwyższego szczebla wszczyna postępowanie wyjaśniające w sprawie zgłoszenia podejrzewanej nieprawidłowości, chyba że:
 - Podejrzenie nie opiera się na uzasadnionych podstawach.
 - Od razu jasne jest, że zgłoszenie nie ma żadnego związku z podejrzeniem nieprawidłowości.
- Jeśli przełożony najwyższego szczebla podejmie decyzję o niewszczytnaniu postępowania wyjaśniającego, informuje o tym pracownika na piśmie w ciągu dwóch tygodni od otrzymania zgłoszenia. Podaje od razu na jakiej podstawie uważa, że podejrzenie nie jest oparte na uzasadnionych podstawach lub że zgłoszenie nie ma żadnego związku z podejrzeniem nieprawidłowości.
- Przełożony najwyższego szczebla ocenia, czy w sprawę wewnętrznego zgłoszenia podejrzenia, że doszło do nieprawidłowości należy zaangażować organ zewnętrzny. Jeśli pracodawca powiadomi o zgłoszeniu zewnętrzny organ, przełożony najwyższego szczebla przesyła pracownikowi odpis zgłoszenia, chyba że istnieją przeciw temu poważne zastrzeżenia.
- Przełożony najwyższego szczebla przekazuje postępowanie w ręce niezależnych i bezstronnych osób i nie pozwala na prowadzenie postępowania osobom, które mogą być zaangażowane w podejrzaną nieprawidłowość.
- Przełożony najwyższego szczebla informuje natychmiast zgłaszającego, że wszczęto postępowanie wyjaśniające i kto je prowadzi. Przełożony najwyższego szczebla przesyła pracownikowi odpis zlecenia wszczęcia postępowania, chyba że istnieją przeciw temu poważne zastrzeżenia.
- Przełożony najwyższego szczebla informuje o zgłoszeniu i powiadomieniu zewnętrznego organu, osoby, które mają z nim związek, chyba że naruszyłoby to interes postępowania lub egzekucji.
- Prowadzący postępowanie stwarzają pracownikowi możliwość wysłuchania. Prowadzący postępowanie zapisują wypowiedź pracownika i przedkładają mu zapis do zatwierdzenia i podpisu. Pracownik otrzymuje odpis.
- Prowadzący postępowanie mogą również przesłuchać inne osoby. Prowadzący postępowanie zapisują wypowiedzi innych osób i przedkładają im zapis do zatwierdzenia i podpisu. Osoby te otrzymują odpis swoich wypowiedzi.
- Prowadzący postępowanie mogą w organizacji pracodawcy zwracać się o wszelkie dokumenty, do których chcą mieć dostęp i które ich zdaniem są konieczne do prawidłowego przeprowadzenia postępowania.
- Pracownicy mogą przekazywać osobom prowadzącym postępowanie wszystkie dokumenty, które ich zdaniem w sposób uzasadniony mają związek z prowadzonym postępowaniem.
- Osoby prowadzące postępowanie przygotowują wstępną wersję raportu i umożliwiają pracownikowi przekazanie swoich uwag na jego temat, chyba że istnieją przeciwko temu poważne zastrzeżenia.
- Następnie osoby prowadzące postępowanie przygotowują ostateczną wersję raportu. Jego odpis przesyłają pracownikowi, chyba że istnieją przeciwko temu poważne zastrzeżenia.
- Przełożony najwyższego szczebla w ciągu ośmiu tygodni od otrzymania zgłoszenia informuje na piśmie pracownika o merytorycznym stanowisku dotyczącym zgłoszonego podejrzenia, że doszło do nieprawidłowości. Podaje również, do podjęcia jakich kroków doprowadziło zgłoszenie.

- Jeśli stanowiska tego nie może przedstawić w wyznaczonym terminie informuje o tym pracownika na piśmie. Podaje również, w jakim terminie pracownik otrzyma to stanowisko. Jeśli termin wynosi więcej niż dwanaście tygodni, musi podać przyczynę wydłużenia tego terminu.
- Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego przełożony najwyższego szczebla ocenia, czy o wewnętrznym zgłoszeniu podejrzenia, że doszło do nieprawidłowości, raporcie z postępowania i stanowisku pracodawcy należy poinformować organ zewnętrzny. Jeśli pracodawca powiadomi o zgłoszeniu zewnętrzny organ, przesyła pracownikowi odpis powiadomienia, chyba że istnieją poważne zastrzeżenia przeciw temu.
- Osoby, z którymi wiąże się zgłoszenie, otrzymują informacje tak samo jak pracownik na podstawie ust. od 18 do 20, chyba że w wyniku tego może dojść do naruszenia interesu postępowania lub egzekucji.
- Pracodawca stwarza okazję pracownikowi odniesienia się do raportu z przeprowadzonego postępowania i stanowiska pracodawcy.
- Jeśli pracownik odnosząc się do raportu z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego lub stanowiska pracodawcy stwierdzi, że nie doszło do rzeczywistego lub rzetelnego przebadania przypuszczenia, że doszło do nieprawidłowości lub że raport z postępowania lub stanowisko pracodawcy zawiera błędy rzeczowe, pracodawca musi odnieść się do tego merytorycznie i w razie potrzeby doprowadza do przeprowadzenia nowego lub uzupełniającego postępowania. Do tego nowego lub uzupełniającego postępowania zastosowanie znajdują zasady prowadzenia postępowania przedstawione powyżej. Jeśli pracodawca poinformował organ zewnętrzny, przesyła również wyżej wymienione uwagi pracownika dotyczące raportu z przeprowadzonego postępowania i stanowiska pracodawcy temu zewnętrznemu organowi. Pracownik otrzymuje odpis.

Zgłoszenie zewnętrzne

- Pracownik nie ma obowiązku dokonania zgłoszenia najpierw wewnętrznie, zanim zgłosi sprawę na zewnątrz. Pracownik może od razu dokonać zgłoszenia na zewnątrz. Po dokonaniu wewnętrznego zgłoszenia podejrzenia, że doszło do nieprawidłowości, pracownik może dokonać zgłoszenia zewnętrznego.
- Pracownik dokonuje zewnętrznego zgłoszenia w Huis voor Klokkenluiders lub w organie wymienionym w ustawie. Więcej informacji znajduje się na stronie: Kanały dokonywania zgłoszenia zewnętrznego | Co się

zmieniło? | Ustawa o ochronie sygnalistów

Postępowanie ws. represji wobec pracownika

- Jeśli pracownik uważa, że z powodu dokonania zgłoszenia podejrzenia, że dochodzi do nieprawidłowości jest represjonowany, to może:
 - Zwrócić się do przełożonego najwyższego szczebla o przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w sprawie sposobu, w jaki jest traktowany w organizacji. Zastosowanie wtedy znajduje artykuł 3.4.
 - Zwrócić się z prośbą do wydziału prowadzenia postępowań w Huis voor Klokkenluiders o wszczęcie postępowania wyjaśniającego sposób, w jaki pracodawca potraktował go w związku ze zgłoszeniem podejrzenia, że dochodzi do nieprawidłowości.

Ochrona pracownika

- Jeśli pracownik w dobrej wierze i z poszanowaniem postanowień niniejszego regulaminu, dokonuje zgłoszenia, że podejrzewa, że dochodzi do nieprawidłowości, pracodawcy w żaden sposób nie wolno represjonować pracownika.
- Pracodawca odpowiada za zapewnienie, że współpracownicy pracownika powstrzymają się od jakiegokolwiek formy represji w związku z dokonaniem przez niego w dobrej wierze i w prawidłowy sposób zgłoszeniem, która mogłaby zakłócić jego profesjonalne lub prywatne funkcjonowanie. W każdym przypadku rozumie się przez to:
 - Ignorowanie pracownika.
 - Wysuwanie nieuzasadnionych i przesadzonych zarzutów dotyczących jego funkcjonowania.
 - Nałożenie w jakiegokolwiek formie na pracownika lub jego współpracowników zakazu prowadzenia postępowania, wypowiedzania się, dostępu do miejsca pracy i kontaktów.

Pracodawca zwraca uwagę współpracownikom winnym represjonowania pracownika i może ukarać ich środkami dyscyplinarnymi.

- Jeśli pracownik uważa, że dochodzi do represjonowania może natychmiast omówić to z osobą zaufaną.
- Przełożony najwyższego szczebla odpowiada za zastosowanie środków koniecznych do powstrzymania represji.

- Przez represję w rozumieniu tego artykułu w każdym bądź razie rozumiemy podejmowanie takich środków jak:
 - Przedterminowe rozwiązanie lub nieprzedłużenie tymczasowego stosunku pracy.
 - Nieprzekształcenie tymczasowej umowy o pracę w umowę stałą.
 - Podjęcie środków dyscyplinarnych.
 - Nałożenie na pracownika lub jego współpracowników zakazu prowadzenia postępowania, wypowiadania się, dostępu do miejsca pracy i kontaktów.
 - Wymuszone przeniesienie na inne stanowisko.
 - Poszerzenie lub ograniczenie zadań pracownika w inny sposób niż na własną prośbę.
 - Przesunięcie lub przeniesienie pracownika w inny sposób niż na własną prośbę.
 - Odmowa przesunięcia lub przeniesienia pracownika na jego prośbę.
 - Zmiana miejsca pracy lub odmowa tej zmiany.
 - Odmowa podwyżki wynagrodzenia, okazjonalnego wynagrodzenia, premii lub przyznania rekompensat.
 - Odmowa umożliwienia awansu.
 - Nieprzyjęcie zgłoszenia choroby lub pozostawienie go zarejestrowanego jako chorego.
 - Odmowa udzielenia urlopu.
 - Udzielenie urlopu w inny sposób niż na własną prośbę.
 - Do represjonowania dochodzi również, jeśli istnieją jakieś podstawy do zwrócenia pracownikowi uwagi na jego funkcjonowanie lub zastosowanie przeciwko niemu represyjnego środka, jeśli podjęty przez pracodawcę środek nie jest racjonalnie rzecz biorąc powiązany z tymi podstawami.
 - Jeśli pracodawca podejmie w stosunkowo krótkim czasie po dokonaniu zgłoszenia wobec pracownika represyjny środek, ma obowiązek uzasadnić z jakiego powodu go podejmuje i że środek ten nie ma żadnego związku ze zgłoszeniem podejrzenia o zaistnienie nieprawidłowości dokonany w dobrej wierze i w prawidłowy sposób.
- Poufność i postanowienia końcowe**
- Pracodawca odpowiada za to, aby informacje dotyczące zgłoszenia były przechowywane zarówno fizycznie, jak i elektronicznie w taki sposób, by dostęp do nich miały wyłącznie osoby zaangażowane w jego rozpatrzenie. Pracodawca z uzyskanymi informacjami postępuje z zachowaniem poufności i przetwarza je, jeśli to dozwolone, zgodnie z postanowieniami Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych i pozostałym powiązanym ustawodawstwem.
 - Pracodawca ponosi odpowiedzialność za to, aby tożsamość pracownika który dokonał zgłoszenia nie została ujawniona osobom zaangażowanym w jego rozpatrywanie bez wyrażenia przez niego zgody na piśmie i zachowanie poufności w stosunku do informacji związanych ze zgłoszeniem.
 - Jeśli dochodzi do zgłoszenia nieprawidłowości za pośrednictwem wewnętrznej lub zewnętrznej osoby zaufanej i pracownik nie wyraża zgody na ujawnienie jego tożsamości, cała korespondencja związana ze zgłoszeniem trafia do osoby zaufanej, która natychmiast przesyła ją pracownikowi.
 - Wszystkie osoby zaangażowane w rozpatrywanie zgłoszenia nie ujawniają tożsamości doradcy bez wyrażenia przez niego i przez pracownika zgody na piśmie.
 - Niniejszy regulamin dokonywania zgłoszeń stanowi część Przewodnika dla pracowników. Pracownik w każdej chwili może uzyskać dostęp do regulaminu dokonywania zgłoszeń w biurze pracodawcy.
 - Przełożony najwyższego szczebla każdego roku przygotowuje raport na temat polityki obchodzenia się ze zgłoszeniami ws. podejrzenia, że doszło do nieprawidłowości i przestrzegania niniejszego regulaminu. Raport zawiera w każdym przypadku:
 - Informacje na temat prowadzonej w minionym roku polityki obchodzenia się ze zgłoszeniami ws. podejrzenia, że doszło do nieprawidłowości i prowadzonej w tym obszarze polityki w przyszłym roku.
 - Informacje podające liczbę zgłoszeń i ich rodzaj, wyniki postępowań wyjaśniających i stanowiska pracodawcy.
 - Ogólne informacje o zapobieganiu stosowania represji przeciwko pracownikowi.
 - Informacje podające liczbę wniosków o wszczęcie postępowania wyjaśniającego represyjne traktowanie pracownika w związku z dokonaniem zgłoszenia o podejrzeniu wystąpienia nieprawidłowości, omówienie wyników postępowań i stanowiska pracodawcy.

SPOSÓB DZIAŁANIA OSOBY ZAUFANEJ

Osoba zaufana i zgłoszenia

- Pracownik w zaufaniu może poradzić się osoby zaufanej w sprawie podejrzenia, że dochodzi do nieprawidłowości, dyskryminacji, nękania, agresji i przemocy oraz molestowania (seksualnego).
- Osoba zaufana jest niezależna.

- Osoba zaufana sama decyduje o sposobie postępowania i komunikacji. Osoba zaufana ma prawo z własnej woli lub na własną prośbę do rezygnacji z pełnionej funkcji z przyczyn sobie wiadomych.
- Zewnętrzną osobą zaufaną jest Tanja Groenewegen (firma: Winkel voor Geluk) dostępna pod numerem telefonu 0 658 961 920.
- Zgłaszać sprawy osobie zaufanej można pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną (tanja@winkelvoorgeluk.nl).
- Osoba zaufana przekazuje zgłaszającemu potwierdzenie otrzymania zgłoszenia na piśmie lub pocztą elektroniczną w ciągu siedmiu dni od jego otrzymania.
- Zanim osoba zaufana zajmie się zgłoszeniem sprawdza, czy mieści się ono w zakresie jej zadań i funkcji. Osoba zaufana zawsze może podjąć decyzję, że nie zajmie się sprawą i o swojej decyzji informuje pracownika wraz z uzasadnieniem.
- Osoba zaufana z zasady nie rozpatruje żadnych zgłoszeń dokonanych anonimowo.
- W przypadku, w którym osoba zaufana nie zajmie się zgłoszeniem, wskazuje pracownikowi uprawniony organ lub procedurę (jeśli istnieje).

Zachowanie tajemnicy

- Osoba zaufana ma obowiązek zachowania w tajemnicy zgłoszeń i wszystkiego, o czym dowiedziała się w związku ze sprawowaną przez siebie funkcją.
- Obowiązek zachowania tajemnicy obejmuje wszystkie osoby, które pracują dla osoby zaufanej.
- Sposób działania osoby zaufanej charakteryzuje zachowanie poufności i obejmuje doradztwo, opiekę i mediację. Gdzie to możliwe, osoba zaufana zachęca pracownika do znalezienia przez niego rozwiązania problemu.

Opieka osoby zaufanej

- Osoba zaufana odpowiada za odpowiednie przyjęcie, poradę i opiekę nad pracownikiem. Podejmuje ewentualne dalsze kroki po omówieniu ich i uzyskaniu zgody od pracownika.
- Osoba zaufana, zgodnie z własną oceną sytuacji, jest upoważniona do uzyskiwania informacji od osób trzecich, które są potrzebne do dobrego rozpoznania sprawy związanej z zachowaniem i doprowadzenia do znalezienia możliwego rozwiązania.
- Osoba zaufana może zaproponować różne rozwiązania w celu załatwienia zgłoszonego

problemu. Po uzyskaniu zgody od pracownika podejmuje kroki zgodne z możliwościami. Jeśli wiąże się z zaangażowaniem stron trzecich, dochodzi do tego po wyrażeniu zgody przez pracownika.

Pozostałe zadania osoby zaufanej

- Jeśli osoba zaufana na podstawie często zgłaszanych problemów ustali przyczyny stanowiące ich źródło, informuje o tym dyrekcję pracodawcy, biorąc przy tym pod uwagę obowiązek zachowania tajemnicy i poufności w stosunku do wszystkich zgłoszeń.
- Osoba zaufana prowadzi rejestr liczby zgłoszeń. Osoba zaufana każdego roku przygotowuje raport i przekazuje go przełożonemu najwyższego szczebla (w rozumieniu artykułu 3.2). Raport zawiera w każdym przypadku:

Informacje na temat prowadzonej w minionym roku przez pracodawcę polityki obchodzenia się ze zgłoszeniami i prowadzonej w tym obszarze polityki w przyszłym roku. Informacje podające liczbę zgłoszeń i ich rodzaj.

- Jeśli pracownik chce złożyć skargę na osobę zaufaną, musi złożyć ją najpierw do osoby zaufanej. Jeśli omówienie skargi pomiędzy pracownikiem i osobą zaufaną nie przyniesie spodziewanego rozstrzygnięcia, pracownik może złożyć skargę do osoby odpowiedzialnej za rozpatrywanie skarg u pracodawcy, czyli Iwony Conteh - 0 702 166 477.

REGULAMIN SKŁADANIA SKARG

Wprowadzenie

W celu czuwania nad społecznie bezpiecznym otoczeniem w pracy w zakresie niepożądanych form zachowania, czyli dyskryminacji, agresji i przemocy, nękania i molestowania (seksualnego) obowiązuje procedura składania skarg i powstała komisja ds. skarg. Bardzo ważne jest również prawidłowe wynagradzanie pracowników. Dlatego skarga może dotyczyć również wynagrodzenia pracownika. Każdy skarżący, czyli pracownik, który mieści się w zakresie definicji pracownika z artykułu 2.1 kodeksu postępowania, może złożyć skargę w komisji ds. skarg. Oskarżony to osoba, przeciwko której wniesiono skargę.

Ponieważ wolimy, aby problemy i skargi na ile to możliwe szybko omawiać i rozwiązywać naszym założeniem jest, aby przed wniesieniem skargi do komisji ds. skarg, pracownik podjął najpierw w tym celu poniższe kroki, w razie konieczności ze wsparciem osoby zaufanej.

- Pracownik omawia najpierw problem z osobą, która zdaniem pracownika jest źródłem problemu lub odpowiada za jego powstanie, aby wspólnie problem rozwiązać. Jeśli bezpośrednia rozmowa z osobą będącą źródłem problemu prowadzi donikąd lub nie można jej przeprowadzić, pracownik omawia sprawę z kierownikiem/przełożonym.
- Pracownik omawia problem ze swoim kierownikiem/przełożonym, ewentualnie w obecności doradcy (kierownika) ds. kadr lub osoby zaufanej, aby wspólnie z kierownikiem znaleźć rozwiązanie. Jeśli kierownik/przełożony widzi taką możliwość proponuje mediację. W związku z niepożądanym zachowaniem kierownik zwraca uwagę pracownikowi na regulamin składania skarg i kodeks postępowania. Kierownik/przełożony po rozmowie podejmuje stosowne działania, których celem jest usunięcie niezadowolenia pracownika i zapobieżenie, aby doszło do niego ponownie. Kierownik/przełożony informuje pracownika o podjętych działaniach. Kierownik/przełożony omawia skargę ze swoim przełożonym. Jeśli powodem skargi jest kierownik/przełożony, pracownik omawia problem z przełożonym najbliższego wyższego szczebla.
- Jeśli w ocenie pracownika kierownik nie podjął w ogóle lub w stosownym czasie środków, aby usunąć niezadowolenie lub podjęte środki nie doprowadziły to pożądanego wyniku, pracownik może zwrócić się do dyrekcji. Pracownik może zwrócić się również do komisji ds. skarg.

Jeśli zdaniem pracownika z powodu rodzaju skargi lub okoliczności złożenie skargi z zachowaniem któregoś z kroków procedury jest niemożliwe, może od razu zwrócić się do komisji ds. skarg. Komisja ds. skarg omówi ze skarżącym, które z powyższych kroków procedury zostały spełnione i jaki jest ich wynik.

Niedopuszczalność

- Skarga jest niedopuszczalna, jeśli:
 - Osoba, która składa skargę, nie mieści się w zakresie definicji pracownika z artykułu 2.1 kodeksu postępowania.
 - Skarga została wcześniej rozpatrzona i nie doszło do ujawnienia żadnych nowych faktów.
 - Skarga jest anonimowa.
 - Do sytuacji doszło tak dawno, że nie można przeprowadzić postępowania wyjaśniającego zdarzenie będące przyczyną skargi i nie można orzec, czy jest ona uzasadniona. Oceny w tym względzie dokonuje przewodniczący komisji ds. skarg.
 - Skarga wiąże się z wypadkiem przy pracy lub chorobą zawodową.
- Dotyczy sprawy będącej w trakcie rozpatrywania lub doszło do jej rozpatrzenia na drodze

procedury sądowej lub innej wewnętrznej lub zewnętrznej procedury (zawodowej).

- Skarga dotyczy wysokości ewentualnego roszczenia odszkodowawczego.
- Jeśli komisja ds. skarg uzna, że skarga jest niedopuszczalna, informuje skarżącego o tym na piśmie wraz z uzasadnieniem w ciągu dwóch tygodni od otrzymania skargi.
- W przypadku niedopuszczalności skargi komisja ds. skarg może skierować skarżącego do innej instancji, która jej zdaniem jest bardziej odpowiednią do jej rozpatrzenia lub może zaproponować ścieżkę prawną.

Zadania komisji ds. skarg

- Przyjmowanie skarg.
- Orzekanie o dopuszczalności skargi.
- Przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w sprawie skargi (gromadzenie faktów i powiązanych dokumentów, przesłuchania powiązanych osób, sprawdzenie otrzymanych informacji).
- Ocenianie skarg przez wydanie orzeczenia składającego się z oceny, czy skarga jest uzasadniona.
- Ewentualne ogólne ustalenia i zalecenia komisja osobno przekazuje upoważnionym władzom organizacji.
- Rejestracja i archiwizowanie skarg i sporządzanie rocznych sprawozdań.

Uprawnienia komisji ds. skarg

- Komisja ds. skarg w związku rozpatrywaniem skarg lub w celu zebrania komisji ma swobodny dostęp do pomieszczeń organizacji z wzięciem pod uwagę ochrony życia osobistego pracowników.
- Komisja ds. skarg może zwracać się o informacje w celu rozpatrzenia skargi.
- Komisja ds. skarg może wzywać strony do składania zeznań.
- Komisja ds. skarg może wystąpić z wnioskiem do każdej osoby zatrudnionej w organizacji o przekazanie wyjaśnień związanych ze skargą, biorąc pod uwagę obowiązek zachowania tajemnicy.

Skład komisji ds. skarg

- Skład komisji jest stały i stanowią go sekretarz, przewodniczący i członek, przy tym jedna z osób musi być prawnikiem.
- Komisja ds. skarg jest bezstronna, niezależna i kompetentna.
- W przypadku zaangażowania komisji ds. skarg, ktoś z organizacji pracodawcy

może zasiąść w komisji.

Procedura

- Pracownik, który spotkał się z niepożądanymi formami zachowania może złożyć skargę do komisji ds. skarg. Skarżący może złożyć pisemną skargę na ręce sekretarza komisji bezpośrednio lub przez osobę zaufaną. Skarżący w dobrej wierze nie może zostać zwolniony lub w inny sposób być represjonowany w pracy z powodu złożenia skargi.
- Najlepiej, jeśli skarżący, zanim uda się ze skargą do komisji ds. skarg, dokona najpierw zgłoszenia u osoby zaufanej.
- Skarga musi zostać złożona do sekretarza komisji. Skargę można złożyć online: iwona@prokonak.nl

W wyniku jej złożenia skarżący otrzymuje instrukcje na temat kolejnych kroków. Skarga zawiera:

- Miejsce i czas, w którym doszło do niepożądanych form zachowania.
- Imię i nazwisko, stanowisko i wydział skarżącego oraz prywatny adres zamieszkania i jego dane do kontaktu.
- Konkretnie fakty: jakiej formy niepożądanego zachowania skarga dotyczy i jego opis. Udokumentowanie w postaci na ile możliwe wiadomości e-mail, sprawozdań z rozmów, materiału zdjęciowego, SMS-ów, wiadomości z aplikacji itp.
- Wpływ, jaki ma niepożądane zachowanie na pracę, życie prywatne i zdrowie.
- Kroki podjęte do chwili obecnej.
- Imię i nazwisko, stanowisko i wydział oskarżonego.
- Datę i podpis skarżącego.
- Sekretarz komisji ds. skarg przesyła od razu potwierdzenie otrzymania skargi pod prywatny adres zamieszkania skarżącego, łącznie z niniejszym regulaminem składania skarg.
- Jeśli okaże się, że skarżący przed złożeniem oficjalnej skargi nie próbował skontaktować się z osobą zaufaną lub nie miał takiej możliwości, sekretarz wskazuje niezależną osobę zaufaną, której zadaniem jest sprawdzenie, czy problem można załatwić na drodze nieformalnej i pokierowanie przy tym skarżącym.
- Komisja ds. skarg w ciągu dwóch tygodni od złożenia skargi podejmuje decyzję większością głosów, czy skarga jest dopuszczalna czy niedopuszczalna. Decyzję na piśmie z podaniem powodów przekazuje skarżącemu i oskarżonemu.
- Jeśli skarga jest dopuszczalna i przyjęta do rozpatrzenia, komisja przesyła oskarżonemu odpis skargi wraz z przedłożonymi jej na piśmie dokumentami. Na wniosek skarżącego z dokumentacji usuwany jest prywatny adres zamieszkania i dane do kontaktu.
- Oskarżony ma możliwość ustosunkowania się do skargi na piśmie w ciągu dwóch tygodni i złożenia odpowiedzi w komisji. Odpis jego odpowiedzi sekretarz komisji po jej otrzymaniu przesyła skarżącemu.
- Po przyjęciu skargi do rozpatrzenia i otrzymaniu ewentualnie odpowiedzi od oskarżonego, komisja przesłuchuje skarżącego i oskarżonego na tym samym posiedzeniu, chyba że któraś ze stron wniesie o osobne przesłuchanie. W takim przypadku komisja przekazuje stronie nieobecnej odpis sprawozdania z przesłuchania obecnej strony po jej zatwierdzeniu przez przesłuchiwanego.
- Skarżącego i oskarżonego w ciągu całej procedury, również podczas przesłuchania, może wspierać (samodzielnie przez nich wybrana) strona trzecia.
- Komisja ds. skarg ma prawo przesłuchiwać świadków i zasięgać opinii biegłych nie tylko na wniosek skarżącego i oskarżonego.

Postępowanie wyjaśniające na posiedzeniu komisji

- Z każdego przesłuchania sporządzane jest sprawozdanie na piśmie. Osoby przesłuchiwane (skarżący, oskarżony i ewentualnie inne przesłuchiwane osoby) otrzymują sprawozdanie ze swojego przesłuchania do zatwierdzenia przez złożenie podpisu. Na wniosek zaangażowane strony mogą wprowadzać do sprawozdania poprawki w przypadku występowania błędów rzeczowych. Jeśli zaangażowana strona odmówi złożenia podpisu, zostaje podany w sprawozdaniu powód odmowy.
- Przesłuchane osoby, poza skarżącym i oskarżonym, otrzymują sprawozdanie z własnego przesłuchania.
- Każdy, kto został przesłuchany, może do dziesięciu dni od przesłania sprawozdania, dodać załączniki do własnego sprawozdania. Jeśli sekretarz nie otrzyma załączników w ciągu dziesięciu dni, zawartość sprawozdania jest ostateczna.

- Komisja ds. skarg może przesłuchiwać świadków i otrzymywać wyjaśnienia od innych osób związanych z ujętym w skardze niepożądanym zachowaniem i okolicznościami, w których doszło do tego niepożądanego zachowania. Świadkowie wezwani na przesłuchanie muszą się na nim stawić. Jeśli komisja podejmie decyzję o nieprzesłuchiowaniu określonych świadków i stron trzecich informuje o tym skarżącego i oskarżonego wraz z podaniem uzasadnienia.
- W stosownych przypadkach, nie tylko na wniosek komisji, świadek może złożyć wyjaśnienia na piśmie. Wyjaśnienie to, chyba że dojdzie do podjęcia innej decyzji, składane jest nieanonimowo i przesyłane do skarżącego i oskarżonego.
- Jeśli powaga skargi to uzasadnia, komisja ds. skarg może w krótkim czasie przekazać dyrekcji zalecenie w sprawie podjęcia tymczasowych rozwiązań i środków.
- Wszystkie dokumenty zgromadzone w trakcie postępowania są poufne.
- Komisja ds. skarg może zlecić przeprowadzenie postępowania biegłym. Koszty takiego postępowania pokrywa organizacja.
- Obrady komisji ds. skarg („posiedzenia w sprawie wydania orzeczenia”) odbywają się pod nieobecność zaangażowanych osób: skarżącego, oskarżonego i ewentualnie innych przesłuchanych osób.
- Jeśli komisja uważa, że posiada wystarczająco dużo informacji, podejmuje decyzję w sprawie skargi. Komisja ustala, czy skarga jest wiarygodna. W takim przypadku skarga zostaje uznana (częściowo) za uzasadnioną. Komisja podejmuje decyzję większością głosów.
- Zalecenie lub orzeczenie zawiera podstawy, na których się opiera. Jeśli skarga jest uzasadniona komisja może przekazać jednocześnie, zastosowanie jakich środków uważa za potrzebne.
- Komisja ds. skarg wydaje zalecenie w ciągu trzech miesięcy od pisemnego potwierdzenia, że przyjęła skargę do rozpatrzenia. Termin ten może przedłużyć maksymalnie o jeden miesiąc. Komisja ds. skarg w swojej opinii może ująć zalecenia:
 - Związane z ewentualnym rozwiązaniem problemu.
 - Związane z ewentualnymi środkami, które mają zostać zastosowane.
 - Potrzebne w celu zapobiegania tego typu skargom w przyszłości.
- Jeśli zmiana terminu rozpatrzenia sprawy wynika ze staranności, komisja może podjąć taką decyzję. Musi o tej decyzji powiadomić pisemnie wszystkich zainteresowanych.
- Odpis zalecenia i sprawozdanie z przesłuchania komisja przesyła skarżącemu i oskarżonemu.
- Jeśli komisja uważa, że doszło do popełnienia czynu karnego przewidzianego w Kodeksie karnym, informuje o tym w sprawozdaniu z postępowania. Uprawnionym do złożenia zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa jest skarżący.

Decyzja dyrekcji pracodawcy

- W ciągu czterech tygodni od otrzymania zalecenia od komisji ds. skarg, dyrekcja pracodawcy na podstawie tego zalecenia podejmuje decyzję w sprawie skargi.
- Decyzję na piśmie od razu przekazuje skarżącemu i oskarżonemu.
- Odpis decyzji przesyła komisji ds. skarg. Jeśli dyrekcja postąpi inaczej niż w zaleceniu komisji musi podać powody, które o tym zadecydowały.

Zachowanie tajemnicy

- Członkowie komisji ds. skarg objęci są obowiązkiem zachowania w tajemnicy wszystkiego, czego dowiedzieli się w trakcie rozpatrywania skargi.
- Każda osoba, która była zaangażowana w rozpatrzenie skargi, ma obowiązek zachowania w tajemnicy, czego dowiedziała się w związku ze skargą.
- Jeśli osoba zaufana lub któryś z członków komisji ds. skarg naruszy obowiązek zachowania tajemnicy zostaje pozbawiony swojego stanowiska.

Elementy podlegające ocenie

Elementy podlegające ocenie to:

- Rodzaj i powaga niepożądanego zachowania.
- Czy zachowanie było jednorazowe czy systematyczne.
- Różnica w hierarchii lub nadużycie władzy.
- Możliwość przypisania oskarżonemu.
- Współwina organizacji.
- Postawa w pracy.
- Czy istnieje polityka lub kodeks postępowania?
- Jaką decyzję podjęto w poprzednich przypadkach?

Orzeczenie komisji ds. skarg

- Komisja ds. skarg uznaje skargę za:
 - Uzasadnioną lub nieuzasadnioną (w części lub w całości).

- Byli członkowie komisji ds. skarg zobowiązani są do zachowania tajemnicy.
- Członkowie komisji ds. skarg informują o obowiązku zachowania tajemnicy osoby zaangażowane w rozpatrzenie skargi.

Kontrola po rozpatrzeniu skargi

Komisja ds. skarg oprócz przeprowadzania postępowania wyjaśniającego, ma również obowiązek prowadzenia kontroli po rozpatrzeniu skargi:

- Sprawdzenia realizacji zalecenia i wytycznych.
- Ochrony skarżącego i świadków.
- Dalszego rozwoju polityki.
- Zmiany kultury w przedsiębiorstwie.
- Doradzania uprawnionym organom organizacji zarówno na ich wniosek, jak i z własnej inicjatywy.

Rejestracja i archiwizowanie

- Komisja ds. skarg rejestruje wszystkie wpływające do niej skargi, dzieląc je na rozpatrzone, uznane za niedopuszczalne, przekierowane lub wycofane z podaniem wyniku.
- Komisja ds. skarg posiada własne archiwum, do którego dostęp mają wyłącznie jej członkowie i osoby wspierające jej prace sekretarskie.
- Komisja ds. skarg tworzy akta sprawy dla każdej złożonej skargi. Informacje przechowywane są wyłącznie tak długo jak to konieczne do urzeczywistnienia celów dla których zostały zgromadzone i najdłużej przez pięć lat od zakończenia rozpatrywania skargi, chyba że działanie/zachowanie stanowi czyn karalny.

Sprawozdania roczne

- Komisja ds. skarg każdego roku najpóźniej do 15 marca sporządza na podstawie rejestru zanonimizowane sprawozdanie roczne, w którym podaje liczbę, rodzaj i zawartość złożonych skarg, sposób ich rozpatrzenia, orzeczenia komisji i wytyczne dla upoważnionego organu organizacji. W sprawozdaniu znajdują się również istotne problemy, ewentualnie zaopatrzone w wytyczne.

