



**Comportament dorit.
Pur și simplu facem.**

Codul de conduită, procedura de raportare pentru abateri, consilierul confidențial și procedura de reclamații

2025

COMPORTAMENT DORIT. PUR ȘI SIMPLU FACEM.

În calitate de angajator, avem politici privind sarcina psihosocială (cunoscută și sub numele de PSA). Termenul PSA include discriminarea, intimidarea, agresiunea și violența, hărțuirea (sexuală) și presiunea la locul de muncă. În plus, ne străduim să combatem neregulile și să realizăm o organizație integră. Putem crea un loc de muncă sigur doar împreună. Prin urmare, rugăm toți angajații să ia cunoștință despre aceste reglementări și să acționeze în consecință.

Dorim să avem angajați și clienți fericiți în cadrul organizației noastre. De asemenea, considerăm că este foarte important ca angajații noștri să aibă un loc de muncă sigur și să se bucure de munca lor. Acest regulament este un instrument important pentru a face în comun ca acest lucru să se întâmple și pentru a combate manierele nedorite și abuzurile. Acesta constituie un ghid nu numai pentru angajați, ci și pentru conducerea noastră și pentru toți cei implicați în organizația noastră. Este important să se înțeleagă aceste standarde aplicabile și să se utilizeze politica la modelarea deciziilor și acțiunilor.

Acest regulament se aplică și în situația în care un angajat lucrează pentru unul dintre clienții noștri și/sau intră în contact cu clienții organizației noastre în orice mod. Chiar și atunci, regulile acestei scheme trebuie respectate cu strictețe. În cazul puțin probabil în care un angajat se confruntă cu un comportament nedorit și/sau cu o suspiciune de încălcare a legii, oferim fiecărui angajat posibilitatea de a discuta despre acest lucru și de a căuta ajutor prin intermediul diferitelor ghișee. Am stabilit și acest lucru în prezentul regulament.

Ori de câte ori se utilizează în prezentul regulament termeni care se referă la persoane prezentate la genul masculin, aceștia se aplică și persoanelor de sex feminin sau persoanelor non-binare, iar formele corespunzătoare de adresare trebuie citite corespunzător.

CODUL DE CONDUITĂ: CALEA NOASTRĂ CĂTRE UN COMPORTAMENT POZITIV

Definiții

În acest cod de conduită, organizația și/sau angajatorul înseamnă agenția de muncă temporară Pro.Kon/AK BV

Prin angajați, ne referim la persoanele care au un contract de muncă (inclusiv un contract de muncă temporară sau un contract de salarizare) cu organizația noastră și stagiarilor, voluntarii și personalul angajat. Deși aceste ultime trei tipuri de personal nu sunt angajate de organizația noastră în baza unui contract de muncă, ele trebuie, de asemenea, să poată lucra într-un mediu de lucru sigur.

Prin clienți înțelegem clienții, beneficiarii, furnizorii și alți parteneri de afaceri/relații ai organizației noastre.

Obiectivul prezentului cod de conduită

Scopul acestui cod de conduită este de a promova un mediu de lucru incluziv, respectuos și colaborativ, în care fiecare se simte apreciat, ascultat și sprijinit. La urma urmei, ne dorim ca toată lumea să se simtă confortabil lucrând în cadrul și cu organizația noastră. Protejarea angajaților noștri și combaterea și prevenirea bullyingului, agresiunii/violenței, discriminării, hărțuirii (sexuale) și abuzului reprezintă punctul de plecare aici. Eforturile noastre se concentrează, de asemenea, pe prevenirea volumului excesiv de muncă.

Prin acest cod de conduită, toate acordurile și așteptările privind relațiile dintre noi în cadrul organizației noastre sunt stabilite în scris. În acest fel, discuțiile despre ceea ce este și nu este „acceptabil” sunt clarificate, astfel încât acest lucru să aducă beneficii și atmosferei de lucru din cadrul organizației noastre.

Domeniu de aplicare

Acest Cod de conduită este destinat tuturor angajaților. Codul de conduită este inclus în Manualul angajaților, astfel încât să fie ușor de găsit pentru toată lumea și să poată fi consultat în orice moment atunci când este nevoie. O copie este disponibilă și la departamentul de resurse umane. Stagiarilor, voluntarii și personalul angajat vor primi, de asemenea, o copie a acestui cod de conduită.

STATUT

Acest cod de conduită a fost elaborat pe baza unei serii de dispoziții legale care decurg, printre altele, din Legea și reglementările privind condițiile de muncă, Legea privind protecția avertizorilor și Codul civil olandez.

Metoda de lucru

Solicităm angajaților noștri să lucreze într-o manieră orientată spre cerere și experiență.

Această metodă de lucru este discutată în mod regulat în cadrul reuniunilor de echipă, al sesiunilor de formare și prin intermediul diferitelor știri. În timpul evaluării și interviurilor de performanță, se examinează dacă această metodă este efectuată în mod corespunzător și dacă este necesară îmbunătățirea. Chiar și atunci, oferim spațiu pentru o conversație deschisă cu angajații noștri, în care aceștia se pot gândi în mod proactiv la o soluție.

Munca orientată spre cerere este tipică organizației noastre. Multe lucruri sunt posibile, inclusiv în ceea ce privește modul în care sunt gestionate lucrurile. Cu toate acestea, orice libertate are limitele sale. Ceea ce este acceptabil pentru unii nu este acceptabil pentru alții. Acolo unde începe libertatea unora, se termină libertatea altora.

Pentru a arăta că organizația noastră se angajează să creeze un loc de muncă sigur, urmează o descriere a comportamentului nedorit și a celui dorit în cadrul organizației noastre. De aici decurg liniile directoare pentru limitele în care (anumite) comportamente sunt permise.

Codul de conduită aplicabil

Responsabilitate

Toți angajații își desfășoară activitatea într-un mod profesionist și se ocupă în mod responsabil de resursele organizației noastre (fonduri, servicii, cunoștințe, bunuri), precum și de cele ale clienților și colegilor. Fiecare angajat poartă responsabilitatea pentru propriile acțiuni și trebuie să justifice alegerile pe care le face.

Informații sensibile

Toți angajații gestionează cu grijă informațiile sensibile, inclusiv datele cu caracter personal și datele referitoare la organizația, clienții și/sau colegii noștri. Confidențialitatea clienților, a organizației noastre și a angajaților noștri este respectată atât în interiorul, cât și în afara locului de muncă. Grijă și respectul reciproc sunt de mare importanță. Este interzisă în mod expres „scurgerea” de informații (inclusiv date cu caracter personal) ale organizației noastre, ale angajaților și/sau ale clienților noștri.

Organizația noastră se asigură că documentele și înregistrările în sensul cel mai larg al cuvântului (atât online, cât și offline) sunt stocate în siguranță. Cu toate acestea, solicităm fiecărui angajat să fie atent și să aibă grija necesară. De exemplu, fiecare angajat ar trebui:

- să închidă corespunzător calculatorul, laptopul și alte dispozitive;
- să nu lase nesupravegheate locul de muncă și obiectele puse la dispoziție în timpul

desfășurării activității și să le trateze cu grijă;

- să gestioneze parolele și codurile cu grijă și să schimbe parolele în mod frecvent;
- să facă tot ce este rezonabil pentru a asigura siguranța și confidențialitatea sa, a celorlalți angajați și a clienților noștri.

Hărțuire

Organizația noastră prețuiește respectul față de ceilalți. Prin urmare, încurajăm un mediu pozitiv și de susținere. Comportamentul care rănește, umilește, insultă, izolează social, dăunează reputației altora sau dăunează proprietății nu este în conformitate cu cultura noastră corporativă.

Suntem conștienți de faptul că pot exista opinii diferite în cadrul organizației noastre și acest lucru nu este un lucru rău. Prin urmare, dacă un angajat are un dezacord sau reacționează disprețuitor față de o altă persoană o singură dată, nu înseamnă că a avut loc hărțuire. Hărțuirea implică toate formele de comportament intimidant de natură structurală, de către unul sau mai mulți angajați și/sau superiori, îndreptat împotriva unui angajat sau a unui grup de angajați care nu pot sau nu sunt în măsură să se apere împotriva unui astfel de comportament. Aceasta poate include (dar nu se limitează la):

- A face comentarii răutăcioase
- Insulte/porecle
- Adresarea sau mustrea în public
- Ignorarea sau excluderea
- Bârfitul
- Ascunderea informațiilor

Hărțuirea poate avea loc în afara sau online, prin intermediul diverselor platforme și dispozitive digitale, și poate fi evidentă (publică) sau ascunsă. Bullying-ul se repetă în timp sau poate fi repetat (de exemplu, prin partajarea de documente digitale). Participarea la hărțuire prin asistarea ca persoană (așa-numiții „adepti”) este la fel de dăunătoare și malițioasă ca inițierea hărțuirii și, prin urmare, se încadrează și ea în categoria „hărțuire”.

Intimidarea, sub orice formă sau din orice motiv, poate avea consecințe imediate, pe termen mediu și lung pentru cei implicați, inclusiv terții și organizația noastră.

Discriminare

Salutăm diversitatea și incluziunea în cadrul organizației noastre. Fiecare angajat poate fi el însuși și poate avea propria opinie. Acest lucru face ca organizația noastră să fie o companie diversă. Cu toate acestea, fiecare angajat trebuie să îi ia în considerare pe ceilalți. Ceea ce este acceptabil pentru o persoană nu trebuie să fie acceptabil pentru alta.

Este inacceptabil să tratezi, să dezavantajezi sau să excluzi o persoană în mod diferit pe baza unor caracteristici (personale), cum ar fi sexul, programul de lucru, contractul de muncă, naționalitatea, culoarea pielii, vârsta, rasa, religia, apartenența politică, orientarea sexuală și/sau starea civilă. Prin urmare, nu este permisă discriminarea pe baza motivelor menționate mai sus și/sau a oricărui alt motiv.

Hărțuirea (sexuală)

Ne propunem să ne tratăm reciproc cu respect și profesionalism. Încurajăm complimentele reciproce. În același timp, este important ca fiecare angajat să fie conștient de posibilul impact al anumitor declarații asupra unui destinatar. Comentarii precum „Ce pantofi sexy porți” sau „Iar porți aia” pot fi considerate o glumă sau un compliment în opinia unui angajat, dar, în același timp, destinatarul poate simți acest lucru ca un comportament intimidant. Prin urmare, nu este vorba despre intenția din spatele comentariului, ci în primul rând despre sentimentul pe care destinatarul (intenționat sau neintenționat) îl are în urma comentariilor.

Comportamente precum înjurăturile, intimidarea fizică, vocea ridicată, amenințările, urmărirea energică și hărțuirea altora sunt inadmisibile. Acest lucru este valabil și pentru contactele nedorite prin toate tipurile de mijloace de comunicare, cum ar fi apelurile telefonice, mesajele text, WhatsApp, e-mailurile și rețelele sociale etc. Deci, acordați o atenție deosebită la ceea ce spuneți și faceți și, în special, la modul în care acest lucru se poate întâmpla altcuiva.

Organizația noastră dezaprobă orice comportament verbal, non-verbal sau fizic cu conotație sexuală. Mai ales dacă acest comportament are scopul sau efectul de a încălca demnitatea unei persoane. Acest lucru este valabil mai ales atunci când se creează un mediu amenințător, ostil, ofensator, umilitor sau dureros. Acestea sunt următoarea listă (neexhaustivă) de comportamente:

- Verbal: comentarii sexuale, cereri, glume ambigue, întrebări sau comentarii intime.
- Non-verbal: priviri nedorite și sugesitive, clipire, holbare.
- Fizic: sărutări, mângâieri, ciupituri, agresiuni, apucare, violuri.
- Online: mesaje, videoclipuri, imagini cu orientare sexuală.
- Hărțuire: urmărirea și/sau hărțuirea deliberată în mod repetat.

Scopul nostru este ca toată lumea să se simtă confortabil și respectat la locul de muncă. Orice

formă de atenție sexuală nedorită, verbală, fizică sau non-verbală, este interzisă și nu va fi tolerată.

Conflictul de interese

Ne așteptăm ca toți angajații să acționeze cu integritate și profesionalism și să separe interesele personale de interesele de afaceri. Aceasta înseamnă că toate acțiunile se desfășoară în interesul organizației, fără nicio formă de favoritism personal.

Utilizare privată

Angajații trebuie să limiteze cât mai mult posibil utilizarea privată a sistemului nostru de e-mail, telefon (mobil), copiator, internet și altele asemenea. De asemenea, asigurați-vă că acest lucru nu interferează cu activitatea zilnică.

Proprietate

Proprietatea organizației, angajaților și/sau clienților noștri nu poate fi luată sau pusă la dispoziția terților fără permisiunea noastră sau a colegilor și/sau clienților dacă se referă la proprietatea lor. Acest lucru este valabil și pentru proprietățile clasificate ca deșeuri.

În cazul în care un angajat comite un furt, o deturnare de fonduri sau o însușire ilegală a bunurilor aparținând organizației noastre, angajaților sau clienților, trebuie să fie notificat superiorul direct. Organizația noastră poate decide să efectueze cercetări. În timpul investigației, organizația noastră poate decide suspendarea/scutirea angajatului de la efectuarea lucrărilor. Angajatul este obligat să se conformeze și nu are voie să contacteze colegii și/sau clienții pe durata scutirii/suspendării. În funcție de rezultatul investigației, se va stabili ce măsuri vor fi luate. Organizația noastră poate, printre altele, să decidă să impună măsuri disciplinare, să decidă să raporteze poliției și/sau să raporteze altor părți externe.

Îmbrăcăminte

Fiecare angajat este cartea de vizită a organizației noastre. În acest fel, credem că este important ca fiecare să poată fi cât mai mult posibil el însuși. De asemenea, atunci când vine vorba de îmbrăcăminte pe care angajatul o poartă la locul de muncă. În același timp, regulile privind îmbrăcăminte se aplică și în cadrul organizației noastre sau atunci când un angajat lucrează la sediul unui client. Nu este permisă purtarea îmbrăcăminte ofensatoare în timpul programului de lucru. Piercing-urile și tatuajele ofensatoare trebuie acoperite sub îmbrăcăminte. În cazul în care echipamentul de protecție (personal) trebuie purtat la locul de muncă sau este necesară îmbrăcăminte de serviciu, fiecare angajat este obligat să se conformeze.

Se așteaptă ca angajații să se îmbrace în mod corespunzător și reprezentativ pentru locul de muncă. Aceasta include purtarea de îmbrăcăminte și încălțăminte curată și neuzată. Acest lucru este, de

asemenea, în interesul siguranței la locul de muncă.

Reguli de conduită

De asemenea se aplică angajaților următoarele reguli de conduită:

- Este interzis fumatul sau consumul de băuturi alcoolice la locul de muncă;
- Este interzis să aduceți sau să consumați droguri sau să vă prezentați la locul de muncă sub influența băuturii și a drogurilor;
- Nu este permisă aducerea la locul de muncă a vreunei arme albe cu care se poate lovi, înjunghia precum nici armele de foc sau a oricărui obiect care poate servi ca atare.

Presiunea volumului muncii

Volumul de muncă excesiv poate avea consecințe neplăcute pentru bunăstarea angajaților și, de asemenea, pentru organizația noastră. De aceea, noi, ca organizație, considerăm că este important ca angajații noștri să se odihnească la timp, să se bucure de pauze și să își ia suficiente vacanțe.

Volumul de muncă excesiv apare atunci când echilibrul dintre volumul de muncă și rezistența unui angajat este perturbat. Uneori, munca este o cauză directă a volumului excesiv de muncă. Cu toate acestea, munca nu este întotdeauna cauza directă a presiunii profesionale. Situația personală și/sau privată a unui angajat poate provoca, de asemenea, o creștere a volumului de muncă. De exemplu, luați în considerare următoarele situații:

- salariaților cărora le este greu să spună nu;
- angajații care sunt foarte perfecționiști; sau
- probleme la domiciliu sau în alt mod în sfera privată care necesită multă atenție din partea angajaților.

În cazul în care volumul de muncă este prea mare, este important ca angajații să facă cunoscut acest lucru. La urma urmei, nu este întotdeauna posibil să se detecteze dacă un angajat are un volum de muncă prea mare. Un angajat care se confruntă cu un volum de muncă excesiv poate discuta acest lucru cu managerul său sau cu medicul companiei.

Suspiciune de abatere

În acest cod de conduită, organizația noastră explică când există (o suspiciune de) abatere și este prezentat mai târziu în acest regulament ce pot face angajații în cazul (unei suspiciuni de) abatere. Următoarele explică când există (o suspiciune de) abatere.

Este vorba despre o abatere în următoarele cazuri:

- A.** o încălcare sau un risc de încălcare a dreptului Uniunii, inclusiv (neexhaustiv):
- Sănătate publică
 - Protecția consumatorilor
 - Protecția datelor
 - Achiziții publice
 - Servicii financiare
 - Spălare de bani
 - Siguranța produselor și a transportului
 - Securitatea nucleară
- B.** un act sau o omisiune în care interesul social este în joc:
- o încălcare sau un risc de încălcare a unei dispoziții legale sau a normelor interne care implică o obligație concretă și care au fost stabilite de un angajator pe baza unei dispoziții legale sau
 - un pericol pentru sănătatea publică, pentru siguranța persoanelor, pentru mediul înconjurător sau pentru buna funcționare a serviciului public sau a unei întreprinderi, ca urmare a unor acte sau omisiuni necorespunzătoare.

Interesul social este în orice caz în joc dacă actul sau omisiunea nu afectează numai interesele personale și există fie un model sau un caracter structural, fie actul sau omisiunea este gravă sau extinsă.

O suspiciune de abatere trebuie să se bazeze pe motive rezonabile.

Să discutăm

Discutăm între noi despre îndoieli și întrebări despre comportament și ne încurajăm reciproc să facem același lucru. Când identificați un anumit comportament nedorit sau aveți îndoieli cu privire la acest lucru, discutați acest lucru cât mai mult posibil cu persoana respectivă. Dacă acest lucru nu este posibil sau nu duce la rezultatul dorit, puteți contacta superiorul sau consilierul confidențial.

Acțiuni disciplinare în cazul încălcării Codului de conduită

Organizația noastră are încredere în toți angajații să adere la acest Cod de conduită. Dacă un angajat nu respectă acest cod de conduită, organizația noastră va lua măsuri disciplinare în funcție de gravitatea comportamentului sau omisiunilor angajatului. Aceasta poate include, dar nu se limitează la, suspendarea sau declararea inactivă cu sau fără continuarea plății salariilor, un avertisment scris și/sau verbal, rezilierea contractului de muncă, inclusiv concedierea imediată.

PROCEDURA DE RAPORTARE ÎN CAZ DE ABATERE DISCIPLINARĂ

Pe baza Legii privind protecția avertizorilor de integritate, organizația noastră a adoptat schema de raportare de mai jos. Acest sistem de raportare permite angajaților să raporteze din timp suspiciunile de abatere și contribuie la reacția adecvată a organizației noastre. În acest sens, organizația noastră se străduiește să aibă o cultură deschisă, în care este încurajată și apreciată integritatea și asumarea răspunderii reciproce pentru comportament.

Generalități

Acest sistem de raportare este destinat să raporteze suspiciuni de abatere, atunci când suspiciunea se bazează pe motive rezonabile și când este în joc interesul societății. Codul de conduită este deja stabilit atunci când există o suspiciune de abatere. Acest sistem de

raportare nu este destinat conflictelor de muncă (individuale), raportării plângerilor personale cu privire la aspecte legate de munca prestată și/sau remunerare, exprimării criticilor față de alegerile (politice) făcute de organizația noastră și/sau pentru a obține avantaje personale. De asemenea, procedura nu se aplică în cazul unui comportament nedorit sub formă de intimidare, presiune la locul de muncă, discriminare, agresiune și violență, hărțuire (sexuală) sau alte forme de comportament nedorit. În caz de agresiune, discriminare, agresiune și violență și hărțuire (sexuală), angajatul se poate adresa consilierului confidențial.

Definiții termeni

În prezentul regulament de raportare, se aplică următoarele definiții:

- consilier: o persoană care are obligația de confidențialitate în virtutea funcției sale și care este consultată de un angajat în mod confidențial cu privire la o suspiciune de abatere. În orice caz, aceasta include consilierul confidențial, un consilier din departamentul consultativ al Camerei pentru avertizori, un avocat, un avocat dintr-un sindicat, un avocat de la un asigurător de protecție juridică și un medic al companiei;
- angajat: o persoană care prestează muncă în temeiul unui contract de muncă, al unui contract de muncă temporară sau al unui contract de salarizare în temeiul dreptului civil (pentru angajator) sau o persoană care prestează în alt mod o muncă în raport de subordonare în schimbul unei remunerații (pentru angajator);
- angajator: organizația noastră care a efectuat o muncă sau a efectuat o muncă în temeiul unui contract de muncă sau persoana care

a efectuat o muncă sau a efectuat o muncă în alt mod decât în afara locului de muncă;

- suspiciune de abateri: suspiciunea angajatului că există abateri în cadrul organizației angajatorului la care lucrează sau a lucrat, în măsura în care suspiciunea se bazează pe motive rezonabile, care decurg din cunoștințele pe care angajatul le-a dobândit cu angajatorul său sau care decurg din cunoștințele pe care le-a dobândit prin munca sa la o altă societate sau la o altă organizație;
- consilier confidențial: persoana desemnată să acționeze ca atare pentru compania angajatorului, care poate fi consultată în mod confidențial de către un angajat cu privire la suspiciuni de încălcare a legii;
- cel mai înalt manager: organismul sau persoana care are conducerea zilnică a companiei angajatorului;
- organ de supraveghere intern: organul care supraveghează cel mai înalt manager din cadrul companiei angajatorului;
- organism extern: organismul care, în opinia rezonabilă a raportorului, este cel mai probabil să prezinte raportul extern privind abaterile. Printre organisme externe se numără:
 - de Autoriteit Consument en Markt (Autoritatea pentru consumatori și piețe);
 - de Autoriteit Financiële Markten (Autoritatea pentru piețele financiare);
 - de Autoriteit persoonsgegevens (Autoritatea pentru protecția datelor);
 - banca De Nederlandsche Bank N.V.;
 - het Huis voor Klokkenluiders (Ordinul avertizorilor de integritate);
 - de Inspectie gezondheidszorg en jeugd (Inspectoratul de sănătate și tineret);
 - de Nederlandse Zorgautoriteit (Autoritatea olandeză de sănătate);
 - de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (Autoritatea pentru Securitate Nucleară și Protecția împotriva Radiațiilor), și
 - organizații și organisme administrative sau părți ale acestora, desemnate printr-un ordin administrativ general sau printr-un regulament ministerial, care au sarcini sau competențe într-unul dintre domenii.

Informare, consiliere, sprijin și notificare a suspiciunii de săvârșire a unor fapte ilicite

- Un angajat poate consulta în mod confidențial un confident extern cu privire la o suspiciune de infracțiune. Angajatul poate solicita consilierului

confidențial informații, sfaturi și sprijin cu privire la suspiciunea de abateri disciplinară.

- În conformitate cu alineatul (1), angajatul poate solicita, de asemenea, departamentului de consiliere al Camerei pentru avertizori informații, consiliere și sprijin cu privire la suspiciunea de abateri.
- Un angajat cu suspiciuni de malpraxis în cadrul organizației angajatorului poate, de asemenea, să raporteze acest lucru oricărui manager care deține o poziție mai înaltă în cadrul organizației din punct de vedere ierarhic. În cazul în care angajatul are o suspiciune rezonabilă că managerul cu cel mai înalt nivel de conducere este implicat în abaterea sau neregula suspectată, acesta poate, de asemenea, să facă raportarea către organismul de supraveghere internă. În acest caz, „organismul intern de supraveghere” se va cita în continuare în prezentul regulament „cel mai înalt direct
- De asemenea, angajatul poate raporta suspiciunea de abateri în cadrul organizației angajatorului prin intermediul consilierului confidențial extern. Consilierul confidențial transmite raportul, în consultare cu angajatul, celui mai înalt manager menționat la alineatul (3) sau organismului intern de supraveghere.
- În orice caz, un angajat poate întocmi un raport în felul următor:
 - în scris;
 - verbal, prin telefon sau prin alte sisteme de mesagerie vocală; sau
 - la cererea sa, într-o perioadă rezonabilă de timp, prin intermediul unei discuții la o locație.

Angajatorul înregistrează un raport de primire într-un registru creat în acest scop.

- Salariatul cu suspiciune de culpă la o altă societate decât angajatorul poate raporta acest lucru celeilalte societăți în cauză. Managerul direct sau cel mai înalt responsabil este informat că a fost făcut un raport către cealaltă companie relevantă, în cazul în care angajatul a intrat în contact cu presupusa abatere prin activitatea sa la angajator.

Procedură

- În cazul în care angajatul raportează verbal consilierului confidențial extern sau unui manager o suspiciune de neregulă sau prezintă un raport scris însoțit de o explicație verbală, consilierul confidențial extern sau managerul respectiv, în consultare cu angajatul, asigură o înregistrare scrisă a acestui fapt și prezintă această înregistrare angajatului spre aprobare și semnare. Angajatul va primi o copie a acestuia.
- Consilierul extern confidențial sau managerul

căruia i s-a făcut raportul transmite imediat raportul celui mai înalt responsabil din cadrul organizației angajatorului.

- În cazul în care angajatul sau managerul căruia i se face raportarea au o suspiciune rezonabilă că managerul cu cel mai înalt nivel ierarhic este implicat în abaterea suspectată, managerul transmite fără întârziere raportul către managerul cu cel mai înalt nivel ierarhic din cadrul organizației angajatorului. În acest caz, „organismul intern de supraveghere” ar trebui, de asemenea, să fie citit în prezentul regulament în „cel mai înalt director”.
- Managerul cu cel mai înalt grad de răspundere trimite imediat și, în orice caz, în termen de șapte zile de la primirea raportului, o confirmare de primire a raportului. Confirmarea de primire include cel puțin o descriere obiectivă a raportului, data la care a fost primit și o copie a raportului.
- La primirea raportului, cel mai înalt manager, în consultare cu angajatul, numește imediat o persoană de contact pentru a preveni vătămarea raportorului.
- Managerul cel mai înalt va iniția o investigație cu privire la suspiciunea raportată de abatere disciplinară, cu excepția cazului în care:
 - suspiciunea nu se bazează pe motive rezonabile; sau
 - este clar în prealabil că ceea ce s-a raportat nu are legătură cu suspiciuni de infracțiuni.
- În cazul în care managerul cu cel mai înalt grad de conducere decide să nu investigheze, acesta îl va informa în scris pe angajat în termen de două săptămâni de la raportarea internă. De asemenea, se indică pe baza căruia cel mai înalt manager este de părere că suspiciunea nu se bazează pe motive rezonabile sau că este clar în prealabil că raportul nu se referă la o suspiciune de abatere disciplinară.
- Managerul superior evaluează dacă un organism extern ar trebui să fie informat cu privire la raportul intern privind suspiciunea de abatere disciplinară. În cazul în care angajatorul notifică un organism extern, managerul cu cel mai înalt nivel ierarhic va trimite o copie angajatului, cu excepția cazului în care există obiecții serioase.
- Managerul cel mai înalt angajează ancheta în fața anchetatorilor care sunt independenți și imparțiali și, în orice caz, nu dispune efectuarea anchetei de către persoane care ar putea fi sau au fost implicate în abaterea suspectată.
- Managerul cu cel mai înalt nivel ierarhic informează imediat în scris raportorul cu privire

la faptul că a fost lansată o investigație și la persoana care o efectuează. Managerul cel mai înalt va trimite angajatului o copie a misiunii de investigare, cu excepția cazului în care există obiecții serioase la acest lucru.

- Managerul superior informează persoanele la care se referă un raport cu privire la raport și la informarea unui organism extern, cu excepția cazului în care interesul de investigare sau de aplicare a legii ar putea fi prejudiciat de acest lucru.
- Anchetatorii oferă angajatului posibilitatea de a fi audiat. Anchetatorii vor asigura o evidență scrisă a acestui lucru și vor prezenta această evidență angajatului pentru aprobare și semnare. Angajatul va primi o copie a acestuia.
- Anchetatorii pot audia și alte persoane. Anchetatorii vor asigura o evidență scrisă a acestui lucru și vor prezenta această evidență angajatului pentru aprobare și semnare. Persoana audiată va primi o copie a acestui document.
- Anchetatorii pot inspecta și solicita orice documente din cadrul organizației angajatorului pe care le consideră necesare în mod rezonabil pentru desfășurarea anchetei.
- Angajații pot furniza anchetatorilor toate documentele pe care le consideră în mod rezonabil necesare pentru ca anchetatorii să le ia la cunoștință în contextul anchetei.
- Anchetatorii întocmesc un proiect de raport de investigație și îi oferă angajatului posibilitatea de a face observații cu privire la acesta, cu excepția cazului în care există obiecții serioase.
- Anchetatorii adoptă apoi raportul de anchetă. Aceștia îi vor trimite angajatului o copie a acestui document, cu excepția cazului în care există obiecții serioase.
- Managerul cel mai înalt informează angajatul în scris în termen de opt săptămâni de la raportarea poziției de fond cu privire la suspiciunea raportată de abatere disciplinară. Aceasta va indica, de asemenea, care sunt pașii pe care raportul i-a condus sau îi va conduce.
- În cazul în care devine clar că postul nu poate fi oferit în termenul specificat, managerul cu cel mai înalt nivel ierarhic va informa angajatul în scris. Aceasta va include intervalul de timp în care angajatul se poate aștepta să primească postul. În cazul în care perioada totală depășește astfel 12 săptămâni, se indică, de asemenea, motivele pentru care este necesară o perioadă mai lungă.

- După finalizarea investigației, managerul cel mai înalt evaluează dacă un organism extern ar trebui să fie informat cu privire la raportul intern al unei suspiciuni de abatere disciplinară și cu privire la raportul de investigație și poziția angajatorului. În cazul în care angajatorul notifică un organism extern, managerul cu cel mai înalt nivel ierarhic va trimite o copie angajatului, cu excepția cazului în care există obiecții serioase.
- Persoanele la care se referă raportul vor fi informate în același sens ca și angajatul în conformitate cu punctele 18-20, cu excepția cazului în care interesul de investigare sau interesul de executare pot fi prejudiciate astfel.
- Angajatorul oferă angajatului posibilitatea de a răspunde la raportul de cercetare și la punctul de vedere al angajatorului.
- În cazul în care, ca răspuns la raportul de investigație sau la poziția angajatorului, angajatul indică, în mod justificat, că suspiciunea de abatere nu a fost investigată în mod real sau corespunzător sau că raportul de investigație sau poziția angajatorului conține inexactități substanțiale, angajatorul răspunde în mod substanțial și, dacă este necesar, efectuează o nouă investigație sau o investigație suplimentară. Normele de investigare prevăzute mai sus se aplică din nou corespunzător acestei investigații noi sau suplimentare. În cazul în care angajatorul informează sau a informat un organism extern, acesta va trimite, de asemenea, răspunsul angajatului la raportul de investigație și poziția angajatorului către respectivul organism extern. Angajatul va primi o copie a acestuia.

Raportare externă

- Angajatul nu este obligat să întocmească un raport intern înainte de a întocmi un raport extern. Angajatul este liber să facă direct un raport extern. Angajatul poate face un raport extern chiar și după ce a făcut un raport intern privind suspiciunea de abatere.
- Angajatul trebuie să prezinte raportul extern Camerei pentru avertizori sau unei autorități competente desemnate prin lege. Pentru mai multe informații, a se vedea: Canale de raportare externe | Ce s-a schimbat? | Legea privind protecția avertizorilor de integritate

Investigații interne și externe privind prejudiciile aduse angajaților

- În cazul în care angajatul consideră că a fost dezavantajat în legătură cu raportarea unei suspiciuni de abatere, angajatul poate:
 - cere directorului executiv să investigheze modul în care este tratat în cadrul organizației. Articolul 3.4 se aplică corespunzător; și/sau

- solicita departamentului de investigații al Camerei avertizorilor să investigheze modul în care angajatorul s-a comportat față de acesta ca răspuns la raportarea unei suspiciuni de abatere disciplinară.

Protecția angajaților

- În cazul în care salariatul, cu bună-credință și cu respectarea corespunzătoare a prevederilor prezentului regulament de raportare, raportează o suspiciune de abatere disciplinară, angajatorul nu va dezavantaja în niciun fel salariatul.
- Angajatorul se asigură că colegii salariatului se abțin de la orice formă de prejudicii, în legătură cu raportarea cu bună credință și în mod corespunzător a unei presupuse abateri, care interferează cu funcționarea profesională sau personală a salariatului. În orice caz, acest lucru înseamnă:
 - Ignorarea angajatului;
 - formularea de acuzații nefondate sau disproporționate cu privire la performanța salariatului;
 - impunerea efectivă a unei interdicții de cercetare, vorbire, loc de muncă și/ sau contact asupra angajatului sau colegilor, formulată în orice mod.

Angajatorul se adresează colegilor care se fac vinovați de dezavantajarea salariatului și poate impune acestora o măsură disciplinară.

- În cazul în care angajatul este de părere că există un dezavantaj, acesta poate discuta imediat acest lucru cu consilierul confidențial.
- Cel mai înalt manager se asigură că sunt luate măsurile necesare pentru a preveni discriminarea.
- Dezavantajul menționat în acest articol înseamnă, de asemenea, luarea unei măsuri dăunătoare, cum ar fi:
 - Încetarea prematură sau lipsa reînnoirii unui contract de muncă temporară;
 - transformarea unui contract de muncă temporară într-un contract de muncă pe durată nedeterminată;
 - luarea de măsuri disciplinare;
 - impunerea efectivă a unei interdicții de cercetare, vorbire, loc de muncă și/ sau contact asupra angajatului sau colegilor, formulată în orice mod.
 - numirea impusă în altă funcție;
 - extinderea sau limitarea sarcinilor salariatului, altfel decât la cererea acestuia;
 - relocarea sau transferarea salariatului, altfel decât la cererea acestuia;
 - refuzul unei cereri de relocare sau transfer a salariatului;
 - schimbarea locului de muncă sau refuzul unei solicitări în acest sens;

- reținerea creșterilor salariale, a plăților accesorii, a primelor sau a premiilor;
- reținerea oportunităților de promovare;
- neacceptarea unui raport de boală sau lăsarea angajatului înregistrat ca bolnav;
- respingerea unei cereri de concediu;
- acordarea concediului, altfel decât la cererea dumneavoastră.
- Există, de asemenea, un dezavantaj dacă există un motiv rezonabil pentru a cere angajatului să răspundă pentru performanța sa sau pentru a lua o măsură prejudiciabilă împotriva sa, dar măsura luată de angajator nu este în proporție rezonabilă cu acest motiv.
- În cazul în care, într-un interval de timp previzibil după efectuarea unei sesizări, angajatorul ia o măsură dăunătoare împotriva salariatului, acesta trebuie să motiveze de ce consideră că această măsură este necesară și că această măsură nu are legătură cu raportarea cu bună credință și în mod corespunzător a unei presupuse abateri.

Confidențialitate și dispoziții finale

- Angajatorul se va asigura că informațiile despre raport sunt păstrate astfel încât să fie accesibile numai fizic și digital celor implicați în gestionarea acestui raport. Angajatorul tratează datele care i-au fost aduse la cunoștință în mod confidențial și le prelucrează – în măsura permisă – în conformitate cu prevederile Regulamentului general privind protecția datelor și cu alte acte legislative relevante.
- Angajatorul se va asigura că cei implicați în gestionarea unui raport nu dezvăluie identitatea angajatului fără acordul expres scris al angajatului și va trata informațiile despre raport în mod confidențial.
- În cazul în care suspiciunea de abatere a fost raportată prin intermediul consilierului confidențial intern și/sau extern, iar angajatul nu și-a dat permisiunea de a-și dezvălui identitatea, toată corespondența despre raport va fi trimisă consilierului confidențial, iar consilierul confidențial va transmite imediat acest lucru angajatului.
- Toți cei implicați în tratarea unui raport nu trebuie să dezvăluie identitatea consilierului fără acordul scris expres al angajatului și al consilierului.
- Această schemă de raportare este inclusă în Manualul angajaților. De asemenea, angajatul poate inspecta o copie a schemei de notificare la sediul angajatorului în orice moment.
- În fiecare an, cel mai înalt manager întocmește un raport privind politica de tratare a suspiciunilor

de abuz și punerea în aplicare a acestui sistem de raportare. În orice caz, acest raport conține:

- informații privind politica urmată în ultimul an cu privire la tratarea suspiciunilor de raportare a abaterilor disciplinare și politica care trebuie urmată în acest domeniu în anul următor;
- informații cu privire la numărul de rapoarte și o indicație privind natura rapoartelor, rezultatele investigațiilor și opiniile angajatorului;
- informații generale despre experiențele de contracarare a dezavantajului angajatului;
- informații cu privire la numărul de cereri de investigare a prejudiciilor în legătură cu raportarea unor suspiciuni de abateri și o indicație a rezultatului investigațiilor și a opiniilor angajatorului.

IMPLICAREA CONSILIERULUI CONFIDENȚIAL

consilier confidențial și notificări

- Angajatul poate consulta consilierul confidențial în mod confidențial cu privire la o suspiciune de abuz, discriminare, intimidare, agresiune și violență și/sau hărțuire (sexuală).
- Consilierul confidențial este independent.
- Consilierul confidențial stabilește el însuși metoda de lucru și structura comunicării. Consilierul confidențial are dreptul de a demisiona din funcție din proprie inițiativă sau la cererea sa, din motive care îi sunt imputabile motive.
- Consilierul extern confidențial este Tanja Groenewegen (societatea: Winkel voor Geluk) și poate fi contactată la 06-58961920
- Notificările pot fi făcute în scris, prin telefon sau prin e-mail (tanja@winkelvoorgeluk.nl) către consilierul confidențial.
- Consilierul confidențial confirmă primirea unui raport scris sau a unui raport prin e-mail către raportor în termen de șapte zile de la primirea raportului.
- Înainte ca consilierul confidențial să se ocupe de raport, acesta va verifica dacă acesta se încadrează în atribuțiile și funcția sa. Consilierul confidențial poate decide oricând să nu dea curs raportului și îl va informa pe angajat în acest sens, precizând motivele.
- În principiu, consilierul confidențial nu se ocupă de întrebări și rapoarte care sunt făcute anonim.

- În cazul în care consilierul confidențial nu se ocupă de un raport, acesta îi va indica angajatului autoritatea sau procedura competentă (dacă este cazul).

Confidențialitate

- Consilierul confidențial este obligat să păstreze confidențialitatea cu privire la rapoarte și orice altceva care i-a devenit cunoscut în îndeplinirea îndatoririlor sale.
- Confidențialitatea se extinde la toate persoanele care lucrează pentru consilierul confidențial.
- Metoda de lucru a consilierului confidențial este caracterizată de confidențialitate și poate consta în consiliere, îndrumare și/sau mediere. Atunci când este posibil, confidentul îl încurajează pe angajat să găsească singur o soluție.

Consiliere din partea administratorului

- Persoana de încredere oferă salariatului o primire, consiliere și îndrumare adecvate. Orice măsuri suplimentare vor fi luate după consultarea și cu acordul angajatului.
- Consilierul confidențial este autorizat să obțină, la discreția sa, informații de la terți care sunt necesare pentru a obține o bună înțelegere a comportamentului și care contribuie la o posibilă soluție.
- Consilierul confidențial poate propune diverse soluții pentru soluționarea raportului. Pașii care trebuie făcuți se fac cu acordul salariatului și în măsura în care sunt adaptați posibilităților. În cazul în care sunt implicați terți, acest lucru se face cu acordul angajatului.

Alte îndatoriri ale consilierului confidențial

- În cazul în care consilierul confidențial identifică blocaje pe baza rapoartelor generale, consilierul confidențial va face acest lucru cunoscut conducerii angajatorului, prin care va fi respectată confidențialitatea tuturor rapoartelor.
- Consilierul confidențial va ține evidența și va înregistra numărul de rapoarte. Consilierul confidențial întocmește un raport anual și îl furnizează celui mai înalt director (astfel cum se menționează la articolul 3.2). În orice caz, acest raport conține:

informații privind politica urmată în ultimul an cu privire la tratarea suspensiilor de raportare a abaterilor disciplinare și politica care trebuie urmată în acest domeniu în anul următor; informații cu privire la numărul de rapoarte și o indicație privind natura rapoartelor, rezultatele investigațiilor și opiniile angajatorului;

- În cazul în care angajatul are o plângere împotriva

consilierului confidențial, plângerea trebuie depusă mai întâi în scris consilierului confidențial. În cazul în care o discuție între consilierul confidențial și angajat nu are rezultatul dorit, angajatul poate să se adreseze persoanei care se ocupă de soluționarea reclamațiilor angajatorului, și anume Iwona Conteh -0702166477.

PROCEDURA DE RECLAMAȚII

Introducere

Pentru a monitoriza un mediu de lucru sigur din punct de vedere social în ceea ce privește comportamentele nedorite, și anume discriminarea, agresiunea și violența, hărțuirea și hărțuirea (sexuală), se aplică o procedură de reclamații și a fost înființat o comisie pentru reclamații. Remunerarea corectă a angajatului este, de asemenea, importantă. Prin urmare, o plângere poate fi și despre remunerarea unui angajat. Orice reclamant, și anume un angajat care se încadrează în definiția de angajat de la articolul 2.1 din Codul de conduită, poate depune o plângere la Comisia pentru reclamații. Acuzatul este persoana împotriva căreia este îndreptată plângerea.

Deoarece este de preferat ca problemele și reclamațiile să fie discutate și rezolvate cât mai repede posibil, punctul de plecare este că, înainte ca o reclamație să fie depusă la Comisia pentru reclamații, angajatul ia mai întâi una sau mai multe dintre măsurile de mai jos, dacă se dorește, cu sprijinul consilierilor confidențiali.

- Angajatul discută problema cu persoana care, în ochii angajatului, este cauza sau responsabilă pentru problema care a apărut, cu scopul de a rezolva problema împreună. În cazul în care o conversație directă cu autorul nu funcționează sau nu este de dorit, angajatul se adresează managerului/conducerii sale.
- Angajatul discută problema cu managerul/superiorul său, eventual în prezența consilierului HR(M) și/sau a unui consilier confidențial, pentru a găsi o soluție împreună cu managerul. În cazul în care managerul/superiorul vede motive pentru a face acest lucru, acesta poate propune medierea. Managerul îl informează pe angajat cu privire la procedura de reclamații și la Codul de conduită privind comportamentul indezirabil. După interviu, managerul/superiorul ia măsurile adecvate pentru a elimina nemulțumirea angajatului și/sau pentru a preveni reapariția nemulțumirii. Managerul/superiorul informează angajatul cu privire la acțiunile întreprinse. Managerul/superiorul discută reclamația cu managerul superior. Dacă managerul/superiorul însuși este cauza, angajatul discută problema cu superiorul relevant.

- În cazul în care, în opinia angajatului, managerul nu ia măsuri sau nu ia la timp măsuri pentru a elimina nemulțumirea sau măsurile nu au condus la un efect dorit, angajatul poate apela la conducere, dacă se dorește. De asemenea, angajatul se poate adresa comisiei pentru reclamații.
- Orice constatări și recomandări generale sunt prezentate separat autorității competente a organizației.
- Înregistrarea și depunerea plângerilor și întocmirea unui raport anual.

Dacă și în măsura în care angajatul este de părere că nu este posibil să parcurgă una dintre aceste etape din cauza naturii reclamației și/sau a circumstanțelor, acesta poate contacta imediat Comisia pentru reclamații. Comisia pentru reclamații discută cu reclamantul dacă și, în caz afirmativ, care dintre măsurile anterioare au fost luate și care a fost rezultatul.

Inadmisibilitate

- Un reclamant este declarat inadmisibil dacă:
 - orice reclamant, și anume un angajat care se încadrează în definiția de angajat de la articolul 2.1 din Codul de conduită, poate depune o plângere la Comisia pentru reclamații.
 - aceeași plângere a fost tratată anterior și nu au apărut fapte noi;
 - reclamații anonime;
 - situația a avut loc cu atât de mult timp în urmă încât nu mai este posibilă o investigație a faptelor din plângere și o decizie pe fond. Acest lucru este la latitudinea președintelui Comisiei pentru reclamații;
 - plângerea se referă la un accident de muncă și/sau la o boală profesională;
 - reclamația se referă la aspecte care au fost deja tratate sau tratate prin proceduri judiciare sau alte proceduri interne sau externe (profesionale);
 - reclamația se referă la valoarea oricărei cereri de despăgubire.
- În cazul în care Comisia pentru reclamații consideră că reclamantul este inadmisibil, Comisia pentru reclamații îl va informa pe reclamant în cel mult două săptămâni de la primirea reclamației, în scris și motivat.
- În caz de inadmisibilitate, Comisia pentru reclamații poate trimite un reclamant unui alt organism care, în opinia sa, poate oferi o soluționare mai adecvată a reclamațiilor sau un proces juridic.

Atribuțiile Comisiei pentru reclamații

- Primirea reclamațiilor.
- Evaluarea admisibilității.
- Investigarea plângerilor (colectarea faptelor și a documentelor relevante, audierea persoanelor relevante, testarea informațiilor primite).
- Evaluarea reclamațiilor prin luarea unei decizii care constă într-o opinie pe fond a reclamației.

Atribuțiile Comisiei pentru reclamații

- Comitetul de soluționare a plângerilor are acces liber la sediile organizației în scopul soluționării plângerilor sau al reuniunilor comisiei pentru reclamații, cu respectarea protecției vieții private a angajaților.
- Comisia pentru reclamații poate solicita informații în scopul soluționării reclamației.
- Comisia pentru reclamații are autoritatea de a convoca părțile la o audiere.
- Comisia pentru reclamații poate solicita oricărei persoane care lucrează pentru organizație să furnizeze informații cu privire la reclamație, cu respectarea confidențialității menționate mai sus.

Componenta Comisiei pentru reclamații

- Comisia pentru reclamații este formată din membri permanenți, inclusiv un secretar, un președinte și un alt membru, din care cel puțin un membru este avocat.
- Comisia pentru reclamații este imparțială, independentă și expertă.
- Atunci când se angajează în comisia pentru reclamații, cineva din organizația angajatorului poate face parte din comisie.

Procedură

- Un angajat care are o reclamație cu privire la un comportament nedorit poate depune o reclamație la comisia pentru reclamații. Reclamantul poate contacta secretarul comisiei pentru reclamații direct sau prin intermediul unui consilier confidențial cu o plângere scrisă. Un reclamant care acționează cu bună credință nu ar trebui să fie concediat sau dezavantajat în alt mod în activitatea sa profesională din cauza unei plângeri.
- Este preferabil ca reclamantul, înainte de a se adresa Comisiei pentru reclamații, să se adreseze consilierului confidențial al organizației.
- O reclamație trebuie depusă la secretarul Comisiei pentru reclamații. Plângerea poate fi raportată online la adresa: iwona@prokonak.nl

Reclamantul primește apoi instrucțiuni cu privire la etapele următoare. O reclamație conține:

- Locul și ora la care a avut loc comportamentul (comportamentele) nedorit(e);
 - numele, funcția și departamentul reclamantului și adresa privată și datele de contact ale reclamantului;
 - fapte concrete: ce formă de hărțuire sexuală este implicată și o descriere a comportamentului. Fundamentați acest lucru cât mai mult posibil cu e-mailuri, rapoarte de conversație, înregistrări, mesaje text, mesaje text etc.;
 - impactul pe care comportamentul nedorit îl are asupra muncii, vieții private, sănătății;
 - ce măsuri au fost luate până în prezent;
 - numele, funcția și departamentul pârâtului;
 - data și semnătura reclamantului.
- Secretarul comisiei pentru reclamații va trimite imediat o confirmare de primire la adresa privată a reclamantului, inclusiv o copie a acestei proceduri de reclamații.
 - În cazul în care se constată că reclamantul nu a luat legătura înainte de a depune o plângere oficială sau nu a avut posibilitatea de a apela la un consilier confidențial, secretarul va numi un consilier confidențial independent pentru a investiga dacă traseul informal mai poate fi urmat și va îndruma reclamantul în acest sens.
 - Comisia pentru reclamații decide în termen de două săptămâni de la depunerea unei reclamații cu majoritate de voturi dacă reclamantul este admisibil. Decizia va fi comunicată reclamantului și acuzatului în scris și motivată.
 - În cazul în care plângerea este admisibilă și procesată, Comisia pentru reclamații va trimite o copie a plângerii – precum și a documentelor scrise care i-au fost prezentate – învinuitului. La cererea reclamantului, datele referitoare la adresa privată și la detaliile de contact ale acestuia vor fi eliminate din acest document.
 - Pârâtului i se va oferi posibilitatea de a prezenta un răspuns scris Comisiei pentru reclamații în termen de două săptămâni. O copie a răspunsului său va fi trimisă reclamantului la primirea de către secretariat.
 - În cazul în care plângerea este tratată și după primirea oricărui răspuns din partea pârâtului, reclamantul și pârâtul vor fi audiați unul în

prezența celuilalt de către Comisia pentru reclamații, cu excepția cazului în care una dintre părți solicită în mod explicit să fie audiați separat. În acest caz, comisia pentru reclamații va transmite părții absente o copie a raportului ședinței de judecată aprobat de partea prezentă.

- Reclamantul și pârâtul pot fi asistați pe tot parcursul procedurilor, inclusiv în timpul audierii, de către o terță parte (auto-selectată).
- Comisia pentru reclamații este autorizată să audieze martori și să consulte experți, la cererea sau nu a reclamantului și a pârâtului.

Ancheta în cadrul ședinței

- Fiecare audiere se consențează în scris. Persoanelor vizate (reclamant, pârât și, eventual, alte persoane care au fost audiate) li se prezintă raportul audierii lor spre aprobare. Dacă se dorește, cei implicați pot face corecții în cazul unor inexactități factice. Dacă o persoană vizată refuză să semneze, motivul pentru aceasta va fi menționat în raport.
- Persoanele, altele decât reclamantul și pârâtul, care au fost audiate, primesc un raport al propriei audieri.
- Oricine a fost audiat poate adăuga anexe la propriul raport până la 10 zile de la trimiterea acestuia. În cazul în care secretarul nu a primit anexele în termen de 10 zile, se păstrează conținutul rapoartelor.
- Comisia pentru reclamații poate audia martori, precum și alte persoane care pot oferi informații cu privire la comportamentul nedorit pretins de reclamant și circumstanțele în care a avut loc acest comportament nedorit. Martorii care au fost citați pentru interogatoriu sunt obligați să respecte acest lucru. În cazul în care comisia decide să nu audieze anumiți martori și terți, aceasta va notifica reclamantul și pârâtul, motivând decizia.
- Dacă este cazul, un martor poate, la cererea comisiei, să dea o declarație scrisă. Această declarație, cu excepția cazului în care se convine altfel, nu este anonimă și este trimisă reclamantului și pârâtului.
- În cazul în care gravitatea plângerii o justifică, comitetul de soluționare a plângerilor poate sfătui conducerea, într-un termen scurt, să ia măsuri temporare și/sau să ia măsuri temporare.
- Toate documentele colectate în timpul investigației sunt confidențiale.

- Comitetul pentru reclamații poate comanda o investigație efectuată de experți. Costurile vor fi suportate de organizație.
- Deliberările comisiei de soluționare a plângerilor („camerele”) au loc în afara prezenței celor implicați: reclamantul, pârâtul și orice alte persoane care au fost audiate.
- În cazul în care Comisia pentru reclamații consideră că are suficiente informații la dispoziție, va ajunge la un aviz cu privire la reclamație. Comisia de reclamații stabilește dacă plângerea este plauzibilă. În acest caz, plângerea va fi acceptată (parțial). Comisia de reclamații decide cu majoritate de voturi.

Aspecte de evaluare

Aspectele de evaluare sunt:

- natura și gravitatea comportamentului nedorit;
- caracter unic sau structural;
- diferența de ierarhie sau poziție (de putere);
- imputabilitatea inculpatului;
- organizație co-debitoare;
- palmares;
- există o politică sau un cod de conduită;
- cum a fost luată decizia în cazurile anterioare?

Atribuțiile comitetului pentru reclamații

- Comisia pentru reclamații declară plângerea în decizie drept:
 - întemeiată sau neîntemeiată (parțial sau integral).
- Avizul sau hotărârea include motivele pe care se bazează. Dacă este justificat, comisia poate indica, de asemenea, măsurile pe care le consideră necesare în consecință.
- Comisia pentru reclamații va ajunge la o recomandare în termen de trei luni de la confirmarea scrisă a faptului că reclamația este luată în considerare. Această perioadă poate fi prelungită cu cel mult o lună. Comisia pentru reclamații poate include recomandări în aviz:
 - În ceea ce privește o posibilă soluție;
 - privind măsurile care trebuie luate;
 - sau în scopul prevenirii unor plângeri similare în viitor.
- În cazul în care, din motive de diligență, este necesar să se deroge de la acest termen, Comisia pentru reclamații poate decide să facă acest lucru. Acest lucru ar trebui să fie notificat în scris tuturor celor implicați.
- O copie a avizului și a raportului audierii vor fi trimise reclamantului și pârâtului.

- În cazul în care Comisia pentru reclamații consideră că există o infracțiune, așa cum este descrisă în Codul penal, va raporta acest lucru în raportul de anchetă. Este la latitudinea reclamantului să depună plângere.

Deciziile conducerii angajatorului

- În termen de patru săptămâni de la primirea avizului Comisiei pentru reclamații, conducerea angajatorului ia o decizie cu privire la reclamație pe baza acestui aviz.
- Decizia va fi comunicată reclamantului și pârâtului în scris și motivată.
- O copie a deciziei va fi trimisă Comisiei pentru reclamații. În cazul în care conducerea se abate de la sfatul important al Comisiei pentru reclamații, aceasta va fi motivată.

Confidențialitate

- Membrii Comisiei pentru reclamații sunt obligați să păstreze confidențialitatea cu privire la tot ceea ce iau la cunoștință atunci când gestionează o reclamație.
- Orice persoană implicată în soluționarea unei plângeri este obligată să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor pe care le-a aflat în legătură cu plângerea respectivă.
- În cazul în care consilierul confidențial sau unul dintre membrii comisiei de reclamații încalcă obligația de confidențialitate, acesta va fi demis.
- Componenta Comisiei pentru reclamații
- Membrii Comisiei pentru reclamații sunt obligați să păstreze confidențialitatea cu privire la tot ceea ce iau la cunoștință atunci când gestionează o reclamație.

Atribuțiile Comisiei pentru reclamații

În plus față de rolul său de investigare, Comisia pentru reclamații poate avea, de asemenea, un rol în îngrijirea ulterioară în următoarele domenii:

- anchetă privind consultanța și recomandările;
- protecția reclamantului și a martorilor;
- dezvoltarea în continuare a politicii;
- inversarea culturii corporative;
- oferă consultanță solicitată și nesolicitată autorității competente a organizației.

Înregistrare și arhivare

- Comisia de reclamații înregistrează toate reclamațiile care îi sunt înaintate, defalcate pe reclamații procesate, inadmisibile, înaintate sau retrase, precizând rezultatele.

- Comisiei pentru reclamații dispune de propria arhivă, care este accesibilă doar membrilor Comisiei pentru reclamații și personalului de secretariat al Comisiei pentru reclamații.
- Comisiei pentru reclamații va crea un dosar pentru fiecare reclamație depusă. Datele nu vor fi păstrate mai mult decât este necesar pentru realizarea scopurilor pentru care sunt colectate, dar nu mai târziu de cinci ani de la încheierea prelucrării plângerii, cu excepția cazului în care fapta/conduita constituie infracțiune.

Raport anual

- În fiecare an, nu mai târziu de 15 martie, Comisia pentru reclamații întocmește un raport anual anonimizat pe baza înregistrării numărului, naturii și conținutului reclamațiilor depuse, a modului în care sunt tratate, a avizului Comisiei pentru reclamații și a recomandărilor către autoritatea competentă a organizației. În acest raport sunt incluse și blocajele identificate, eventual însoțite de o recomandare.

