

GVB Integriteitsbeleid

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar



Informatieblad

GVB
Arlandaweg 100
1043 HP AMSTERDAM

Afdeling Compliance

Uw contact compliance & integriteit officer GVB

Doelgroep:

Alle medewerkers en management van GVB Holding NV en dochtermaatschappijen

Goedgekeurd en vastgesteld door:

Directie Overleg GVB Holding NV, op 2 september 2019

Versie:

4.1

Geldig vanaf:

1 oktober 2019

Voorwoord

De reiziger in Amsterdam kiest voor OV, naast lopen en fietsen' is de missie van GVB. We willen immers bijdragen aan onze maatschappelijke waarde om Amsterdam leefbaar (schoon en duurzaam) en toegankelijk te houden voor iedereen.

Kernwaarden voor onze dienstverlening zijn: Gastvrij, Veilig en Betrouwbaar. Betrouwbaarheid en Veiligheid bieden staat voor hoe we onze dienstverlening aanbieden aan reizigers, maar wordt door ons ook door vertaald in dat we Betrouwbaar en Veilig zijn voor onze stakeholders, opdrachtgevers, leveranciers en samenwerkingspartners.

Ons integriteitsbeleid vormt voor ons hierbij een essentieel fundament. In ons integriteitsbeleid staat beschreven wat we verstaan onder integer handelen en wat onze werkwijzen zijn. Bij het in dienst komen wordt door iedere medewerker ondertekend dat hij/zij op de hoogte is van dit beleid en daar ook naar handelt.

Daarnaast gaat integer handelen ook over cultuur en gedrag. Integer handelen betekent dat medewerkers zich niet oneigenlijk laten beïnvloeden, geen financiële of andere voordelen genieten bij het werken met leveranciers en derden, of door nevenactiviteiten uit te oefenen die gerelateerd kunnen worden aan hun GVB werkzaamheden. We verwachten van een ieder dat elke schijn van belangenverstrengeling voorkomen wordt. En in gevallen van twijfel, te allen tijde intern formeel afstemming gezocht of toestemming gevraagd wordt.

Als directie hebben we zowel een voorbeeldfunctie als ook de verantwoordelijkheid voor het scheppen van een cultuur waar integer handelen de norm is.

Integriteit is geen 'statisch' begrip; waar 30 jaar geleden het 'normaal' was voor bedrijven om uitgenodigd en gefêteerd te worden om naar een sportevenement te gaan vanuit leveranciers, past dit tegenwoordig geheel niet meer onder huidige opvattingen over integer handelen. Ook zijn de regels rondom aanbesteding de afgelopen tien jaar verder verscherpt. Daarom investeren we permanent in het levend houden en onderhouden van bewustwording en gedrag rondom integriteit.

Of het nu is door middel van onze trainingen op het gebied van compliance en integriteit, onze structuur met compliance en integriteit officer, specifieke audits, specifieke cultuur interventies of collega's aan te moedigen om hun gezonde verstand en morele kompas ruim baan te geven.

We staan voor een cultuur die zich in toenemende mate karakteriseert door open te zijn over het signaleren van mogelijke integriteitsissues, het indienen van klachten, incidentmeldingen positief gewaardeerd worden en een gedrevenheid kent om continue te willen verbeteren.

Het creëren van laagdrempelige aanspreekbaarheid naar elkaar, maar ook naar samenwerkingspartners op het gebied van integriteit en ethiek vinden we belangrijk.

Integriteit is geen keuze, maar gaat over ethisch denken, handelen en gedragen, waarbij persoonlijk belang of voordeel geen rol speelt. Als GVB vinden we het belangrijk dat we integer zijn, want dat past bij onze verantwoordelijkheid voor onze rol in de samenleving.

Claudia Zuiderwijk,
Algemeen Directeur GVB

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Doel	6
2.1	Integer gedrag	6
2.2	Integriteitsdriehoek	7
2.3	Cultuur	7
3	Kernwaarden & Uitgangspunten	8
3.1	Inleiding naar voren	8
3.1.1	Gastvrij	8
3.1.2	Verbindend	8
3.1.3	Betrouwbaar	9
3.1.4	Uitgangspunten	9
4	Integriteit	10
4.1	Beheersen integriteitsrisico's	10
4.2	Bedrijfsregelingen en beleidsdocumenten	12
5	Meldpunt Integriteit	13
6	Rollen en verantwoordelijkheden	15



1 Inleiding

Dit document beschrijft het integriteitsbeleid van GVB. Het bevat het doel van integriteit voor GVB en geeft aan hoe GVB dit doel wil bereiken. Een integere organisatie leidt tot vertrouwen bij reizigers, draagt bij aan vertrouwen door en tussen medewerkers en draagt bij als partner van de stad (door en door Amsterdam). GVB maakt dit beleid structureel onderdeel van de bedrijfsvoering, hetgeen bijdraagt aan een structurele continuïteit van de activiteiten die GVB in haar exploitatie willen realiseren. Het integriteitsbeleid is een verdieping en aanvulling op de Gedragscode, waarin concrete afspraken staan over werken bij GVB voor de medewerkers.

Het integriteitsbeleid wordt tenminste iedere drie jaar herzien en door de directie goedgekeurd, of tussentijds als daar een actuele reden (zoals in dit geval nieuwe kernwaarden en de invoering van AVG-GDPR per 25 mei 2018) voor is.

2 Doel

Het doel van het integriteitsbeleid is een hulpmiddel (lees: kader) te zijn voor het realiseren van een integere bedrijfsvoering door GVB. Hiervoor is het noodzakelijk om:

- Een integere uitstraling te realiseren door middel van het verhogen van het bewustzijn van de medewerkers ten aanzien van integriteitkwesties; dit moet ertoe leiden dat medewerkers zich correct en integer gedragen naar elkaar, naar reizigers, naar de organisatie en naar stakeholders/externe relaties en de maatschappij;
- Een betrouwbare partner zijn voor onze relaties en specifiek voor de stad Amsterdam;
- Het voorkomen dat GVB relaties aangaat of onderhoudt met partijen die op het punt van integriteit een slechte staat van dienst hebben.

Al wat het bovenstaande bedreigt, is te beschouwen als een integriteitsrisico.

Uitvoering van het integriteitsbeleid draagt bij aan de volgende strategische doelen van GVB:

- Volgens de reiziger de beste vervoerder van Nederland – hierbij is het essentieel dat we waarmaken wat we beloven en indien dit niet kan we dit op een transparante wijze kunnen uitleggen;
- Bij de beste 5 werkgevers van Amsterdam – hiervoor is integer management, integere managementstijl en medewerkers die onze kernwaarden uit (willen) dragen essentieel;
- GVB is een sterke partner voor Amsterdam en de Amsterdammers – Integriteit en het integer handelen (hier uitgewerkt in beleid en gedragscode) zijn hiervoor een kritische randvoorwaarde.

Bij GVB betekent integriteit dat wij vertrouwen hebben in elkaar en respect tonen voor elkaars meningen. Wij communiceren open en eerlijk met elkaar en komen onze afspraken na. GVB vindt het belangrijk dat we voldoen aan wet- en regelgeving en aan beleid en regels die we zelf hebben opgesteld. Hierbij is cruciaal dat we als directie, management en medewerkers de juiste houding en gedrag tonen en daarmee onder meer de juiste cultuur creëren. Onder een juiste (of gewenste) cultuur verstaan we onder meer dat medewerkers bespreekbaar maken als er twijfels zijn over de naleving of uitleg van wetgeving, regels en verwachtingen. Openheid, uitlegbaarheid en transparantie zijn hierin kernbegrippen.

Het is de verantwoordelijkheid van iedere medewerker om bij te dragen aan een integere bedrijfsvoering en cultuur en zodoende bij te dragen aan het realiseren van de GVB doelstellingen.

2.1 Integer gedrag

Onder integer gedrag verstaan wij het consistent, consequent en coherent gedragen in overeenstemming met geldende normen en waarden en de daarmee samenhangende (spel)regels. Integriteit is niet te vangen met alleen maar regels. Het is een onderwerp dat de normen en waarden raakt die je met elkaar binnen de onderneming moet bespreken. Integriteit dient een onderdeel uit te maken van de beheersing van de organisatie. Integriteit moet tussen de oren zitten. De cultuur die binnen de onderneming heerst, is van groot belang voor het integriteitbewustzijn van de medewerkers.

Integriteit is de persoonlijke eigenschap, karaktereigenschap van een individu die inhoudt dat de betrokkene eerlijk en oprecht is en niet omkoopbaar. De persoon zegt wat hij doet, en doet wat hij zegt. Als de persoon deze eigenschappen heeft wordt ie integer genoemd.

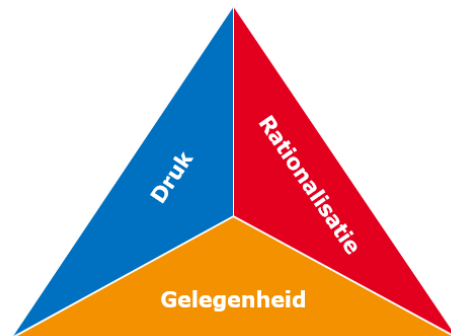
Integriteitschendingen zijn afwijkingen van het integere (gewenste) gedrag. Het is gedrag dat afwijkt van de geldende morele waarden en normen (en regels), zoals fraude, corruptie, belangenverstremgeling, lekken van informatie of oneigenlijk gebruik van dienstmiddelen. Om integer gedrag te stimuleren en om niet integer gedrag te beheersen is het noodzakelijk te weten welke factoren verklarend zijn voor integriteitschendingen.

2.2 Integriteitsdriehoek

De combinatie van gelegenheid, druk en rationalisatie worden in de literatuur als de drie voornaamste verklarende factoren van integriteitschendingen (of fraude) beschouwd.

- Gelegenheid: gebrek aan handhaving, gebrek aan informatie, geen 'audit' trail;
- Druk: financiële druk (dure levensstijl, hoge schulden, hebberigheid) en verleidingen (gokken, drugs en alcohol);
- Rationalisatie: hij doet het ook, het komt mij toe, het is slechts eenmalig, niemand heeft er last van.

Gelegenheid alleen is niet bepalend voor het optreden van een integriteitschending. Voor het gebruik maken van die 'gelegenheid' is het ervaren van 'druk' noodzakelijk, waarna de rationalisatie, de rechtvaardiging van het gedrag, plaats vindt. Druk en rationalisatie zijn er verantwoordelijk voor dat met name potentiële fraudeurs voor zichzelf vaak een gelegenheid scheppen, die voorheen niet bestond.



2.3 Cultuur

De cultuur van de onderneming is essentieel voor de kracht waarmee de factoren 'druk' en 'rationalisatie' de (formele en) informele structuur van de organisatie kunnen beïnvloeden. Dit geldt zowel in negatieve als in positieve zin. Zo zijn de druk vanuit de directe groep van collegae en de invloed van voorbeeldgedrag vaak essentieel voor meer structurele integriteitschendingen. Het zijn ook deze structurele integriteitschendingen die bestreden moeten worden. Immers, dat raakt de integriteit van de organisatie. De incidentele integriteitschending die gerelateerd is aan de persoonlijke integriteit van een medewerker kan nooit geheel worden bestreden. De zogenaamde 'rotte appels' kunnen altijd in de mand zitten.

Indien er genoeg beheersingsmaatregelen zijn waardoor de aanwezigheid van de incidentele integriteitschending opgemerkt wordt en deze verwijderd kan worden, hoeft de integriteit van de organisatie als zodanig niet aangetast te worden

3 Kernwaarden & Uitgangspunten

3.1 Inleiding naar voren

Gastvrij, Verbindend en Betrouwbaar zijn de kernwaarden van GVB. Deze kernwaarden zijn volgens GVB essentieel om de doelstellingen te bereiken. Alle kernwaarden zijn even belangrijk en beïnvloeden elkaar onderling.

Daarnaast vindt GVB het belangrijk dat alle medewerkers zich bewust zijn van hun publieke en dienstverlenende taak. Daarom bevat dit beleid naast de kernwaarden een aantal uitgangspunten die altijd van toepassing zijn op de dagelijkse werkzaamheden van alle medewerkers.

3.1.1 Gastvrij

Plezier in je werk geeft je positieve energie om een bijdrage te leveren aan de kwaliteit die de reiziger van GVB verwacht. Dat geldt voor alle medewerkers als visitekaartje van GVB, maar ook voor medewerkers die niet direct in contact komen met de reiziger.

Volgens GVB is goede dienstverlening niet mogelijk zonder plezier in je werk. Dit betreft zowel dienstverlening naar interne klanten als de dienstverlening naar de reizigers.

Plezier in je werk betekent niet dat je werk altijd (even) leuk is. Iedereen heeft wel eens een mindere dag, of een vervelende ervaring op het werk. De essentie is dat je dat met je collega's kunt bespreken en dat je kunt aangeven wat je werk leuk houdt of maakt op de lange(re) termijn.¹

3.1.2 Verbindend

GVB verbindt Amsterdam, door het leveren van de dienst openbaar vervoer. De reiziger staat dus centraal in alles wat GVB doet.

GVB verwacht van haar medewerkers dat zij zich dienstverlenend opstellen richting de reiziger. Dat betekent luisteren naar de reiziger en zich proactief opstellen om de reis zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Reizigers voelen zich welkom in onze voertuigen en onze servicebalies.

Indien belangen van reizigers strijdig met elkaar zijn (of lijken), probeert de medewerker een goede oplossing te vinden en dit zo goed mogelijk te communiceren.

Dat kan alleen, als alle medewerkers zich ook onderling dienstverlenend opstellen. Wij luisteren naar elkaar en proberen elkaar te helpen om het belang van de reiziger te dienen. Het belang van GVB en dus van de reiziger staat altijd centraal en veiligheid is leidend bij de keuzes die worden gemaakt.

¹ Plezier in je werk wordt bij GVB beïnvloed door 8 elementen: (1) Balans, (2) Bevestiging & waardering, (3) Inspirerende werkomgeving, (4) Vrijheidsgraden, (5) Openheid, (6) Kansen & uitdagingen, (7) Vieringsmomenten, (8) Loon & Beoordeling. De verder invulling hiervan valt buiten dit beleid.

3.1.3 Betrouwbaar

Betrouwbaar voor onze reiziger en de buitenwereld, betrouwbaar voor elkaar. Reizigers moeten op GVB kunnen vertrouwen en medewerkers op elkaar.

Dat geldt ook voor medewerkers onderling. Als wij elkaar niet vertrouwen, kan dat vervelende en onveilige situaties opleveren. Betrouwbaar betekent dus dat wij onze afspraken met elkaar nakomen. Als dat niet lukt, communiceren we dat.

Betrouwbaar betekent ook dat wij voldoen aan de verwachtingen van de reiziger. Als wij iets beloven aan de reiziger, komen we dat na. Dat draagt bij aan vertrouwen. Als we onze beloftes niet kunnen nakomen, communiceren we dat aan de reiziger.

3.1.4 Uitgangspunten

Om de kernwaarden van GVB te laten leven is het nodig om uitgangspunten te benoemen voor ons gedrag op de werkvloer. Professioneel gedrag bestaat uit een combinatie van de kernwaarden en uitgangspunten. De volgende uitgangspunten gelden voor alle medewerkers van GVB:

- Wij werken veilig;
- Wij houden ons aan wet- en regelgeving;
- We gaan met respect met elkaar om, ongeacht de religie, etnische afkomst, politieke overtuiging of gedraging. Hierin passen geen verbale of non-verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter. In werktijd, maar ook buiten werktijd spreken we met respect over elkaar en over onze reizigers Discriminatie, agressie, pesten en (seksuele) intimidatie zijn uit den boze en worden niet getolereerd. Het gaat er niet alleen om hoe iets bedoeld is, de ontvanger bepaalt zijn of haar grenzen.
- We gaan zorgvuldig om met privacygevoelige informatie van reizigers, medewerkers en leveranciers. De privacy van klanten wordt gerespecteerd, informatie wordt deugdelijk opgeslagen en van de beschikbare kennis wordt geen oneigenlijk gebruik gemaakt;
- Wij nemen geen geld, goederen of diensten aan van derden. Ook genieten we geen privévoordelen uit zakelijke relaties;
- Voor het mogen uitvoeren van nevenfuncties of nevenwerkzaamheden dient vooraf toestemming te zijn verkregen van de leidinggevende. Nevenfuncties of werkzaamheden van de statutaire directie dienen te worden gemeld aan de Raad van Commissarissen. Nevenfuncties of werkzaamheden van leden van het Directieteam dienen te worden gemeld aan de statutaire directie;
- Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen en eigendommen van derden;
- Wij maken geen misbruik van onze positie binnen de organisatie; en
- Wij voorkomen iedere (schijn van) belangenverstremming, ook intern. Een voorbeeld daarvan is het ontstaan of bestaan van een relatie op de werkvloer: dit wordt door betrokkenen bespreekbaar gemaakt bij hun (naast hogere) leidinggevende. Indien er een hiërarchische band bestaat kan dit er toe leiden dat de leidinggevende van functie verandert.

4 Integriteit

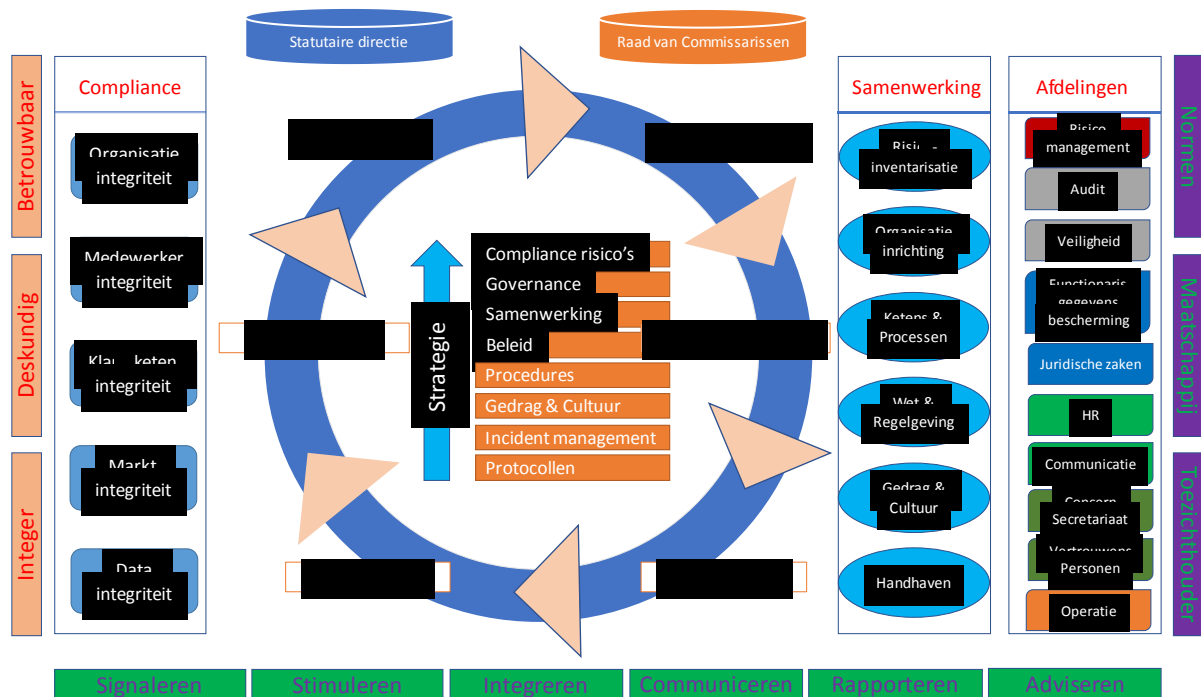
4.1 Beheersen integriteitsrisico's

Voor realisatie van de strategische doelstellingen is het integriteitsbeleid een hulpmiddel. Het is van belang om inzicht te hebben in de integriteitsrisico's en de strategie voor de beheersing (of niet) van deze risico's te bepalen. De basis hiervan is gelegd in het risicomanagementbeleid en de inventarisatie door risicomanagement. Op basis van deze risicoanalyse kan inzicht worden verkregen over de mate waarin integriteitsrisico's worden beheerst. Dit wordt aangevuld door een voortdurende 'opwarming' van deze risico's (door een doorvertaling vanuit de actualiteit/gebeurtenissen terug naar de risico's te maken) vanuit de verantwoordelijk lijn en een bewakingsrol vanuit de compliance organisatie. De analyse laat zien:

- welke beheersmaatregelen noodzakelijk zijn,
- welke reeds getroffen zijn,
- welke eventuele aanvullende acties nodig zijn,
- wanneer deze afgerond dienen te zijn
- wie daarvoor verantwoordelijk is.
-

Het is een dynamisch proces, welk continue in cyclusvorm in uitvoering is.

In onderstaande plaatje is de cyclus en de samenwerking hiervan verwoord:



Een van de doelstelling van Compliance en Integriteit is het versterken van de integriteit van de GVB organisatie, haar medewerkers, haar klanten, de markt en haar data.

Organisatorische integriteit

Hierbij gaat het om de integriteit van GVB als organisatie en het voldoen aan de corporate governance code 2016. Risico's die het integer functioneren van de organisatie bedreigen zijn bijvoorbeeld fraude en mogelijke benadeling van leveranciers. Ter beheersing van deze risico's heeft GVB beleid opgesteld en preventieve maatregelen getroffen, waaronder:

- maatregelen van interne controle;
- er wordt gewerkt volgens de procuratiestructuur die bepaalt wie tot welk bedrag financiële verplichtingen mag aangaan;
- het uitvoeren van interne audits: een onafhankelijke auditor onderzoekt of maatregelen zoals hierboven beschreven conform hun beschrijving worden uitgevoerd;
- Geschiktheid en betrouwbaarheid van bestuurders en commissarissen, waarin aangetoond is dat deze functionarissen geschikt zijn (deskundigheid) voor het uitoefenen van hun functie. Naast geschikt zijn, is betrouwbaarheid eveneens een vereiste. Dit wordt middels screeningprocedure gedaan;
- Inkoopbeleid en procedures;
- Belonings- en bezoldigingsbeleid, welke periodiek wordt getoetst in de lijn en vanuit compliance en/of interne audit
- Uitbestedingsactiviteiten en derde partijen, waarbij het van belang is dat GVB zorg draagt dat uitbestede activiteiten en de ingehuurde derde partijen eveneens voldoen aan de wet- en regelgeving die op GVB van toepassing is.
- Incidentenmanagement, het is van belang dat incidenten en integriteitskwestie gemeld kunnen worden, zodat deze onafhankelijk kunnen worden onderzocht en dat hier lering uit kan worden getrokken. Sommige incidenten moeten ook rechtstreeks naar de toezichthouder worden gestuurd.

Medewerkers- integriteit

Hiermee bedoelen we de integriteit van de medewerkers (bestuurders, commissarissen en de in- en externe medewerkers van een organisatie). Onderwerpen in dit kader zijn onder meer:

- pre- en in-employmentscreening
- integer handelen (ongewenst gedrag, belangenverstremgeling en misbruik van informatie het bestaan van een klokkenluidersregeling). Deze is onder de naam 'Gedragslijn vermoeden van misstanden' opgenomen in de cao van GVB en ook gepubliceerd op www.gvb.nl.
- vakbekwaamheid

Een belangrijke beheersmaatregel in dit verband is de gedragscode die aan (nieuwe) medewerkers wordt meegegeven bij aanvang van het dienstverband en voor een ieder is terug te vinden op het intranet van GVB en op www.gvb.nl . Het is van belang bij actualisering van de gedragscode zorg te dragen dat deze nadrukkelijk weer wordt geïmplementeerd in de organisatie. Het enkel uitreiken volstaat hierbij niet.

Klant-ketenintegriteit

Met klantintegriteit wordt zowel de integriteit van klanten bedoeld als het integer gedrag naar de klanten toe. Met ketenintegriteit wordt bedoeld de Integriteit van de keten waarin de onderneming opereert. Voor GVB richt dit onderdeel zich met name op de operationele- en betrouwbare uitvoering.

Onderwerpen in dit kader zijn onder meer Veiligheid en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving van Vervoers- en onderhoudsprocessen (zoals Wet Lokaal spoor, Wet Personenvervoer en HARP).

Markt integriteit

GVB loopt het risico dat zij banden aangaat, of is aangegaan, met partijen van wie later kan blijken dat GVB hier niet mee geassocieerd wil worden. Een beheersmaatregel op dit risico is het in vroegtijdig stadium uitvoeren van een integriteitstoets. Eveneens vallen hieronder de afspraken die voortvloeien vanuit de concessie, als ook de regelgeving waaraan we ons te houden hebben in het kader van mededinging. Op grond van het mededingingsrecht is het verboden om handelingen te verrichten die concurrentie beperken.

Bij dit onderdeel is het van belang dat de handelingen die we verrichten uitlegbaar en transparant zijn naar de markt(en) waarin we opereren. Naast regelgeving zijn de maatschappelijke opvattingen hierin ook essentieel, aangezien deze een mogelijk reputatierisico bepalen.

Data-integriteit

Met data-integriteit bedoelen we de integriteit van de gegevens die binnen GVB aanwezig is. Het gaat hier om onder meer het verwerken van persoonsgegevens. Op grond van privacyregelgeving zijn er regels van toepassing op het verwerken van persoonsgegevens. Hieronder wordt onder andere verstaan het registreren, bewaren en vernietigen van deze gegevens. Hiernaast gaat het bij data-integriteit ook om het beveiligen van data.

Met de komst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de wet meldpunt datalekken is de impact van deze risico's fors toegenomen.

Cyclus

Het uitvoeren van de integriteitsrisicoanalyse en het formuleren van actiepunten vindt plaats door de afdeling Compliance en betrokken leidinggevenden/actiehouders. Jaarlijks legt de afdeling Compliance het resultaat van de analyse, dat resulteert in een tenminste tweejaarlijks compliance programma, voor aan de directie. Dit compliance programma bevat een planning, monitoringsprogramma (reguliere en thematische monitoring) en een bewustwording (awareness) programma. De afdeling Compliance rapporteert periodiek aan de directie en de RvC over de uitvoering van het compliance programma. Naast de input uit het compliance programma vormt het bijhouden van een signalenlijst input voor de risicoanalyse die basis vormt voor een nieuw op bijgesteld compliance programma.

4.2 Bedrijfsregelingen en beleidsdocumenten

Bij GVB zijn diverse bedrijfsregelingen en beleidsdocumenten van kracht. Een deel hiervan is te beschouwen als (basis) beheersmaatregel op (een) integriteitsrisico('s). In de bijlage staan deze documenten opgesomd en wie verantwoordelijk is voor het onderhoud van een regeling (en aan wie advies gevraagd moet worden), het bekend maken en houden van de regeling en (de toets op) de naleving. Het actueel houden van deze documenten is van belang omdat maatschappelijke normen aan verandering onderhevig zijn.

5 Meldpunt Integriteit

Een integere bedrijfsvoering en uitstraling is het belangrijkste doel van het integriteitsbeleid. De compliance officer bewaakt of een bedrijf en de medewerkers zich houden aan de regels voor onder andere goed bestuur, gedrag en integriteit. Daarbij gaat het niet alleen om wettelijke regels, maar ook om regels die het bedrijf en de werknemers zelf met elkaar hebben afgesproken.

Bij een vermoeden van een situatie waarin niet integer wordt gehandeld of van andere ernstige misstanden heeft iedere medewerker de verantwoordelijkheid om hier actie op te ondernemen. In eerste instantie kan dat via een leidinggevende of de naast-hogere leidinggevende. Als dat niet wenselijk is, kun je contact opnemen met het Meldpunt Integriteit. Dit wordt bemand door de compliance officer. Alle medewerkers en externen kunnen hier terecht (per mail, telefoon, brief of in eigen persoon) voor het melden van (vermoedens van) niet-integere handelingen. De compliance officer reageert altijd en kan verwijzen naar een HR Business Partner of een (externe) vertrouwenspersoon. Ook kan hij de directie adviseren een integriteitsonderzoek te starten. Hierbij is het goed om het onderscheid tussen de vertrouwenspersonen en het meldpunt integriteit te kennen. Dit is hier weergegeven:

Vertrouwenspersoon vs Meldpunt integriteit

Vertrouwenspersoon	Meldpunt integriteit
<ul style="list-style-type: none">○ Melder is 'slachtoffer'○ Belang melder staat voorop○ Melder houdt de regie	<ul style="list-style-type: none">○ Organisatie is slachtoffer○ Belang organisatie staat voorop○ Melder kan de regie kwijt raken
<ul style="list-style-type: none">○ Primair: opvang○ Waarneming van de melder	<ul style="list-style-type: none">○ Primair: Doorgeefluik○ Feiten, geen meningen

Niet elk incident dat aan integriteit raakt wordt aan het Meldpunt Integriteit gemeld en dit hoeft ook niet. Integendeel, het heeft de voorkeur dat een medewerker een (vermoeden van) niet-integer handelen bespreekt met betrokkene(n), de leidinggevende en eventueel de naast-hogere leidinggevende of een HR Business Partner. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om adequaat te reageren op (signalen van) niet-integer handelen. Indien er nader onderzoek noodzakelijk is of lijkt, wint de leidinggevende advies in bij de HR Business Partner. Gezamenlijk bepalen zij of een en ander wordt afgehandeld in de lijn of dat er advies wordt ingewonnen bij de afdeling Compliance.

De materiële incidenten (op corporate niveau) of met een hoge (reputatierisico GVB) impact moeten altijd gemeld worden bij de compliance officer. Dit ten einde adequaat de compliance doelstellingen structureel te beheersen. Hierbij moet worden gedacht aan bijvoorbeeld datalekken op corporate niveau, integriteitsrisico's die het reputatierisico van GVB materieel doen wijzigen.

Wil een medewerker zich niet wenden tot zijn leidinggevende of een HR Business Partner? Dan kan hij terecht bij het Meldpunt Integriteit. Tenslotte is er de mogelijkheid om gebruik te maken van de 'Gedragslijn vermoeden van misstanden' en de 'Klachtenregeling ongewenst gedrag'. Deze zijn opgenomen in de cao van GVB. De cao noemt ook het 'Protocol integriteitonderzoeken'. Dit protocol staat op Intranet.

Voor de volledigheid wordt hieronder de zogenaamde escalatieladder weergegeven van GVB:

Waar kan medewerker terecht?



6 Rollen en verantwoordelijkheden

In aanvulling op wat in hoofdstuk 3 en in de bijlage vermeld staat, zijn er ten aanzien van het onderwerp integriteit onderstaande rollen en verantwoordelijkheden.

Medewerkers

Alle medewerkers van GVB gedragen zich professioneel en overeenkomstig de Gedragscode, kernwaarden en uitgangspunten. Zij worden geacht te allen tijde het belang van GVB voorop te stellen en daar naar te handelen. Hierin wordt verwacht dat verantwoordelijkheid en eigenaarschap wordt getoond, ook als het niet de primaire verantwoordelijkheid van een medewerkers is.

Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij zich houden aan de regels en bij twijfel de dialoog aan gaan met hun collega's en / of leidinggevenden. Indien er volgens de medewerker niet de juiste opvolging gegeven wordt, dient de medewerker dat bespreekbaar te maken bij de naast hoger leidinggevende of de HR Business Partner. Bij ongewenst gedrag kan een medewerker zich wenden tot een vertrouwenspersoon of in het uiterste geval een incident te melden (hoofdstuk 5).

Leidinggevenden

De leidinggevende brengt relevant beleid en regelingen periodiek onder de aandacht binnen de teams waarvoor hij verantwoordelijk is. Belangrijker dan het hebben en kennen van regels is echter de omgeving waarin mensen werken, het gedrag van hun collega's en leidinggevende.

De leidinggevende is zich daarom bewust van zijn voorbeeldrol en geeft hier actief invulling aan door onder meer integriteitsonderwerpen frequent ter sprake te brengen. Eveneens is deze verantwoordelijk om nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving vanuit proces en ketenverantwoordelijkheid tijdig te signaleren en een vervolg geven.

Directie

Naast hun rol als leidinggevende geldt voor de leden van de Directie (uit 'Compliance Charter', versie 3.1, 2018): *Zij draagt zorg voor het creëren van de juiste cultuur en is zich bewust van haar voorbeeldfunctie voor alle medewerkers van GVB. De Directie van GVB is eindverantwoordelijk voor een integere bedrijfsvoering in overeenstemming met maatschappelijke normen en wet- en regelgeving.*

Het is de verantwoordelijkheid van de Statutaire Directie om advies van de afdeling Compliance op te volgen of te onderbouwen waarom het advies niet of gedeeltelijk wordt opgevolgd.

concernsecretaris

De concernsecretaris bewaakt de naleving van de regelingen rond Corporate Governance bij GVB. Hieronder vallen de statuten van GVB Holding, het directiereglement, het reglement van de Raad van Commissarissen en zijn commissies.

functionaris gegevensbescherming (fg)

Bij GVB heeft met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarvoor de organisatie sinds 25 mei 2018 compliant dient te zijn een functionaris gegevensbescherming (fg) aangesteld, welke expliciet toeziet op de uitgangspunten rondom Data-integriteit bij



persoonsgegevens. Deze functionaris rapporteert aan de directie. De compliance officer heeft een monitorende rol.

HR Business Partners

De HR Business Partners adviseren de lijn. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de leidinggevende als het gaat om professioneel gedrag, integriteit en omgangsvormen.

Arbeid Juridische Zaken (AJZ)

Arbeid Juridische Zaken (AJZ) adviseert management in specifieke gevallen over de persoonlijke consequenties van niet-integer handelen. Indien die arbeidsrechtelijke consequenties heeft, zoals bijvoorbeeld ontslag, adviseert AJZ daarover.. De afdeling Compliance kan voor advies over integriteit gerelateerde zaken bij AJZ terecht.

Werving & Selectie (W&S)

De afdeling Werving en Selectie (W&S) is verantwoordelijk voor het inbedden van integriteit in het werving & selectie proces. Afhankelijk van de functiegroep zorgt W&S in samenwerking met de leidinggevende dat het onderwerp integriteit bespreekbaar wordt gemaakt in de selectiegesprekken en integriteit of daaraan verwante competenties eventueel meetbaar worden gemaakt in assessments.

Vertrouwenspersonen en klachtencommissie

GVB beschikt over interne vertrouwenspersonen en een externe vertrouwenspersoon. De afdeling HR Vitaliteit coördineert de vertrouwenspersonen bij GVB. Vertrouwenspersonen zijn er voor alle medewerkers van GVB en richten zich primair op ongewenste omgangsvormen. Er zijn minimaal twee interne vertrouwenspersonen en er is minimaal één externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersonen en de compliance officer komen periodiek bijeen.

Daarnaast kent GVB een klachtencommissie. Alle medewerkers van GVB kunnen hier een klacht indienen betreffende omgangsvormen, bij voorkeur in samenspraak met een vertrouwenspersoon. De in de cao opgenomen 'Klachtenregeling ongewenst gedrag' gaat in op de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersonen.