

FAQ Misconduct Reporting Procedure (Procedure voor het Melden van Misstanden)

V. Wat is de Misconduct Reporting Procedure ofwel de Procedure voor het Melden van Misstanden (MRP)?

Randstad heeft Business Principles, die alle werknemers aansporen om ethisch en integer te handelen, in overeenstemming met het beleid en de procedures van Randstad en alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

De MRP geeft aan welke stappen je moet nemen indien je vermoedens of bewijs hebt van ernstig wangedrag of misstanden binnen of met betrekking tot de Randstad Groep, en als een melding op lokaal niveau niet gepast is of hoogstwaarschijnlijk niet effectief zal zijn. De procedure moet beschouwd worden als laatste middel.

Meldingen kunnen worden gedaan via de Integrity Line, de meldingsfaciliteit van de Randstad Groep, die bestaat uit een telefonische hotline en een beveiligde website.

V. Wat wordt bedoeld met 'wangedrag of een misstand'?

De MRP kan worden gebruikt om ernstig wangedrag te melden; een, niet-uitputtende, opsomming van wat we daar zoal mee bedoelen: schendingen van de rechten van de mens, schendingen van verplichtingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving, niet-naleving van beleid of procedures van Randstad, persoonlijk wangedrag.

V. Waarom heeft ons bedrijf een MRP nodig?

Randstad is wettelijk verplicht een faciliteit te bieden voor het melden van wangedrag of misstanden. Wij moedigen alle belanghebbenden aan alle voorvallen, situaties of vermoedens te melden waarbij duidelijk is dat bepaald gedrag niet overeenstemt met onze waarden. De MRP is bedoeld voor gebruik in situaties waarin rapportage via de normale managementlijnen niet gepast is of niet effectief zal zijn.

V. Wie kan een geval melden of een klacht indienen? Een klant? Een flexwerker? Vaste medewerkers? Is er verschil in behandeling?

Meldingen kunnen anoniem worden gedaan. Het gaat ons niet zozeer om de persoon die een klacht indient als wel om geloofwaardigheid en de ernst van de klacht, en welke rol Randstad daarin speelt.

Elk land of werkmaatschappij van de Randstad Groep heeft zijn eigen Local Integrity Officer die de meldingen in behandeling neemt.

V. Wanneer moet ik iets melden bij de Integrity Line?

Normaal gesproken ga je in ons bedrijf naar je leidinggevende of de HR-afdeling als je melding wilt maken van een onwettige handeling, een klacht of iemand die zich misdragen heeft. Echter, soms lijkt die route niet begaanbaar, bijvoorbeeld als je bang bent voor vergelding.

Het is niet de bedoeling dat de Integrity Line in de plaats komt van de gebruikelijke klachten- en meldingsprocedures; het is een laatste redmiddel, een alternatief voor het geval de gewone kanalen niet kunnen worden gebruikt of als alle andere mogelijkheden zijn uitgeput.

V. Kan ik anoniem melding doen?

Ja, maar anonieme meldingen moeten altijd worden gedaan via de Integrity Line. Om onbetrouwbare en valse meldingen tot een minimum te beperken en om de privacy te beschermen, worden anonieme meldingen die via andere kanalen binnenkomen, niet onderzocht.

V. Wat gebeurt er als ik betrokken ben bij een onwettige activiteit, maar tot inkeer kom en het wil melden. Kan ik dan nog steeds op die activiteiten worden aangesproken?

Als je zélf betrokken bent bij een misstand, is het niet zo dat het deponeren van een melding aan de melder automatisch immuniteit verschaft. Maar voor meldingen die te goeder trouw worden gedaan, zal geen vergelding plaatsvinden.

Vragen over bellen met de Integrity Line (hotline)

V. Hoe werkt de Integrity Line?

Je draait het gratis telefoonnummer, voert de toegangscode in en laat een bericht achter. Na een week kun je terugbellen om het antwoord te beluisteren. Je kunt daar vervolgens weer op reageren. Deze cyclus kan in principe eindeloos worden herhaald.

Tip: schrijf je bericht op voordat je gaat bellen.

V. Is het systeem moeilijk om te gebruiken?

Een bandje met instructies leidt je stap voor stap door het eenvoudige proces

V. Krijgt mijn werkgever mijn stem te horen?

Nee. De Integrity Line wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bedrijf dat de gesproken berichten overzet in geschreven tekst; wij ontvangen een getypt afschrift met een woordelijke weergave van wat je hebt gezegd.

Tip: als je er niet gerust op bent, laat dan iemand anders jouw bericht inspreken.

V. Kan mijn identiteit worden achterhaald?

Om te beginnen kun je de inhoud van je bericht helemaal zelf bepalen: als je contactgegevens achterlaat, zal het externe bedrijf die doorsturen; als je dat niet doet, zullen het bedrijf noch je werkgever weten wie je bent. Bovendien heeft Randstad zich verplicht niet te proberen de identiteit van een melder te achterhalen.

V. Kan mijn werkgever mijn telefoontje herleiden?

Nee. De werkgever heeft geen toegang tot de telefoonsystemen van de Integrity Line.

Tip: als je er niet gerust op bent, gebruik dan een openbare telefooncel of een niet-traceerbare telefoon.

V. Wat gebeurt er met de opname van mijn bericht?

Zodra de opname is overgezet in schriftelijke tekst, wordt de band gewist.

V. Is de dienstverlening door middel van de Integrity Line volkomen vertrouwelijk?

Ja. De dienst wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde en wij hebben ons verplicht nimmer te proberen de identiteit van een beller te achterhalen.

V. Kan die vertrouwelijkheid ooit worden opgeheven?

Als de Integrity Line een telefoontje ontvangt waarin met geweld of een onwettige handeling wordt gedreigd, kan de opname desgevraagd worden bewaard voor onderzoek door de autoriteiten.

V. Wie bij Randstad ontvangt mijn bericht?

De Local Integrity Officer van het betreffende land of de betreffende werkmaatschappij. Er gaat een kopie naar de Central Integrity Officer bij Randstad Holding.

V. Wie betaalt mijn telefoontje?

Je krijgt toegang via een gratis nummer, zodat je geen kosten hoeft te maken; Randstad betaalt alle gesprekskosten.

V. Zit er een grens aan de lengte van het bericht dat ik kan achterlaten?

Nee.

V. Hoe snel wordt mijn bericht doorgegeven aan de Local Integrity Officer?

Je bericht wordt in principe binnen één werkdag aan de Local Integrity Officer doorgegeven.

V. Ik wil anoniem blijven, maar wil wel nog een reactie ontvangen – hoe krijg ik dat voor elkaar?

De Integrity Line zal je een uniek persoonlijk nummer geven. Noteer dat zorgvuldig. Door later je persoonlijke nummer in te toetsen, kun je het antwoord van Randstad beluisteren.

Ondertussen blijft je identiteit steeds beschermd.

V. Hoe snel krijg ik reactie op mijn bericht?

Randstad reageert binnen vijf werkdagen op je eerste melding.

V. Kan ik de op elk gewenst moment een bericht achterlaten bij de Integrity Line?

Ja. De Integrity Line is 24 uur per dag en 365 dagen per jaar bereikbaar.

V. Kan ik berichten achterlaten in mijn moedertaal?

Je kunt een bericht achterlaten in het Nederlands of het Engels. Luister simpelweg naar de aanwijzingen en begin met het inspreken van je bericht na de toon. Antwoorden op je bericht of verzoeken om extra informatie vanuit Randstad zullen worden gesteld in de taal die jij hebt gebruikt.

V. Wat moet ik doen als ik documenten wil toesturen?

Op de beveiligde website van de Integrity Line kun je – elektronische – documenten achterlaten.

V. Hoe weet ik of er wat met mijn klacht is gedaan?

Via het unieke persoonlijke nummer zal de Local Integrity Officer binnen vijf werkdagen de ontvangst van je bericht bevestigen en zorgen dat een onderzoek wordt ingesteld. Op dezelfde manier kan de Local Integrity Officer vragen stellen of een antwoord plaatsen via de Integrity Line website.

Daarom is het ook belangrijk dat je jouw persoonlijke nummer goed noteert; dan kun je altijd bellen om te horen of er nieuws is in jouw zaak.

V. Wat als ik mijn persoonlijke nummer kwijt raak?

Als je je persoonlijke nummer kwijt bent, kun je opnieuw bellen en je bericht nog eens achterlaten.

Gebruik het nieuwe persoonlijke nummer voor alle verder communicatie.

Contact opnemen via internet (Integrity Line website - online klachtenformulier)**V. Hoe werkt de Integrity Line website?**

Ga naar de beveiligde website (via de hyperlink of door de URL in te tikken), toets de toegangscode voor Nederland in en laat een bericht achter. Na een week kun je de website opnieuw bezoeken en het antwoord lezen. Vervolgens kun jij weer reageren op dat antwoord. Deze cyclus kan in principe eindeloos worden herhaald.

Tip: schrijf je bericht op voordat je gaat bellen.

V. Is het systeem moeilijk om te gebruiken?

Nee. De schermen leiden je stap voor stap door het eenvoudige proces

V. Kan mijn identiteit worden achterhaald?

Om te beginnen kun je de inhoud van je bericht helemaal zelf bepalen: als je contactgegevens achterlaat, zal het externe bedrijf die doorsturen; als je dat niet doet, zullen het bedrijf noch je werkgever weten wie je bent. Bovendien heeft Randstad zich verplicht niet te proberen de identiteit van een melder te achterhalen.

V. Kan mijn werkgever mijn bericht herleiden?

Nee. De werkgever heeft geen toegang tot de web service van de Integrity Line.

Tip: als je er niet gerust op bent, gebruik dan een niet-traceerbare computer, buiten kantoor.

V. Is de dienstverlening door middel van de Integrity Line volkomen vertrouwelijk?

Ja. De dienst wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde en wij hebben ons verplicht nimmer te proberen de identiteit van een beller te achterhalen.

V. Kan die vertrouwelijkheid ooit worden opgeheven?

Als de Integrity Line een bericht ontvangt waarin met geweld of een onwettige handeling wordt bedreigd, kan de melding op verzoek aan de autoriteiten worden verstrekt.

V. Wie bij Randstad ontvangt mijn bericht?

De Local Integrity Officer van het betreffende land of de betreffende werkmaatschappij. Er gaat een kopie naar de Central Integrity Officer bij Randstad Holding.

V. Zit er een grens aan de lengte van het bericht dat ik kan achterlaten?

Nee.

V. Hoe snel wordt mijn bericht doorgegeven aan de Local Integrity Officer?

Je bericht wordt in principe binnen één werkdag aan de Local Integrity Officer doorgegeven.

V. Ik wil anoniem blijven, maar wil wel nog een reactie ontvangen – hoe krijg ik dat voor elkaar?

De Integrity Line zal je een uniek persoonlijk nummer geven. Door dat persoonlijke nummer in te toetsen als je weer inlogt, kun je het antwoord van Randstad lezen. Ondertussen blijft je identiteit steeds beschermd.

V. Hoe snel krijg ik reactie op mijn bericht?

Randstad reageert binnen vijf werkdagen op je eerste melding.

V. Kan ik op elk gewenst moment contact opnemen met de Integrity Line?

Ja. De Integrity Line is 24 uur per dag en 365 dagen per jaar bereikbaar.

V. Kan ik berichten achterlaten in mijn moedertaal?

Je kunt een bericht achterlaten in het Nederlands of het Engels. Antwoorden op je bericht of verzoeken om extra informatie vanuit Randstad zullen worden gesteld in de taal die jij hebt gebruikt.

Denk er wel om dat je jouw persoonlijke nummer noteert.

V. Wat moet ik doen als ik documenten wil toesturen?

Op de beveiligde website van de Integrity Line kun je – elektronische – documenten achterlaten.

V. Hoe weet ik of er wat met mijn klacht is gedaan?

Via het unieke persoonlijke nummer zal de Local Integrity Officer binnen vijf werkdagen de ontvangst van je bericht bevestigen en zorgen dat een onderzoek wordt ingesteld. Op dezelfde manier kan de Local Integrity Officer vragen stellen of een reactie plaatsen via de Integrity Line. Daarom is het ook belangrijk dat je jouw persoonlijke nummer goed noteert; dan kun je altijd inloggen om te zien of er nieuws is in jouw zaak.

V. Wat als ik mijn persoonlijke nummer kwijt raak?

Als je je persoonlijke nummer kwijt bent, kun je opnieuw je bericht achterlaten. Gebruik het nieuwe persoonlijke nummer voor alle verdere communicatie.