

*Als ik een integriteitschending
signaleer...*



...wat moet ik dan doen?

*handleiding
voor leidinggevenden*



Inhoud

2	Voorwoord
4	Integriteitschendingen op een rij
6	Ongewenste omgangsvormen
8	Hoe te handelen bij A-, B- en C-gedrag
10	Hoe te handelen bij D-gedrag
14	Overtreden van gedragsregels
17	Incidentmeldingskaart

De handhaving van regels van integriteit zijn bij een professionele organisatie en voor het positieve imago van Pantar Amsterdam van enorm belang. Als leidinggevende heb je de verantwoordelijkheid om er op toe te zien dat de medewerkers deze regels naleven.

Ook de medewerkers moeten zich ervan bewust zijn dat ze een (vermoeden) van integriteitschending altijd bij hun direct leidinggevende behoren te melden. Het spreekt vanzelf dat hun melding vertrouwelijk wordt behandeld.

Pantar Amsterdam heeft een protocol ontwikkeld voor een efficiënte behandeling van een melding en een passende bescherming van de meldende medewerker. Een medewerker die constateert dat zijn of haar melding geen

gehoor vindt, kan in bezwaar gaan. Als een medewerker een integriteitschending meldt, wijs hem of haar dan altijd op het bestaan van het protocol *Melden van een integriteitschending* (beschikbaar via P&O en op intranet/bedrijfsvoering, dossier *integriteit*).

Integriteitschendingen zijn onder geen beding acceptabel. Dat gedrag mag nooit beloond worden. Niet door dit gedrag te gedogen en niet door daar onvoldoende op te reageren. **Als er sprake is van een schending volgt daarop altijd een sanctie.**

Deze handleiding biedt een overzicht wat je als leidinggevende bij een integriteitschending moet doen en welke maatregelen/sancties op een overtreding volgen.



Integriteitschendingen op een rij

Er zijn **vier soorten** emotioneel en agressief gedrag:

A. klagen en zeuren 🗨️ *'Ik...'*

B. kritiek op de regels 🗨️ *'Jullie...'*

C. persoonsgericht 🗨️ *'Jij...'*

Hieronder vallen ook:

(seksuele) intimidatie en discriminatie

D. bedreiging en geweld 🗨️ *'Ik zal jou...'*

Hieronder vallen ook:

aanranding en verkrachting

Aanhoudend of regelmatig terugkerend **A-**, **B-**, of **C-**gedrag is agressie. **D-**gedrag is altijd agressie.

Emotie mag, maar agressie wordt niet geaccepteerd!

Overtreden van gedragsregels:

- belangenverstremgeling
- aannemen van relatiegeschenken
- manipulatie van of misbruik van (toegang tot) informatie
- misbruik van bevoegdheden of positie
- onverenigbare functies/bindings/activiteiten
- verspilling en misbruik van eigendommen van Pantar Amsterdam en medewerkers
- strafbare feiten binnen werktijd zoals diefstal, verduistering, fraude
- strafbare misdrijven buiten werktijd

Het overtreden van gedragsregels wordt nooit gedoogd!

► Lees op de volgende pagina's hoe je dient te handelen bij ongewenste omgangsvormen of het overtreden van gedragsregels.



A. klagen en zeuren 🐼 'Ik...'

Voorbeelden hiervan zijn:

- klagen of zeuren over de eigen situatie
- smeken om individuele gunsten bij leidinggevenden
- claimen van individuele rechten
- niet willen meewerken

B. kritiek op de regels 🐼 'Jullie...'

Voorbeelden hiervan zijn:

- het beleid of de afdeling aanvallen of belachelijk maken om ruimte te maken voor eigen, niet acceptabel gedrag
- schande spreken over de regels
- machtsstrijd aangaan

C. persoonsgericht 🐼 'Jij...'

Voorbeelden hiervan zijn:

- pesten
- vernederen, beledigen of uitschelden
- seksueel intimideren
- discrimineren

Hoe te handelen bij incidenteel A- en B-gedrag

- meeveren en proberen het gesprek in de goede richting te leiden
- beargumenteren waarom de medewerker het niet juist ziet
- afspraken maken over de vraag hoe verder te gaan
- afronden en de afspraken (schriftelijk) herbevestigen

Hoe te handelen bij incidenteel C-gedrag

- persoon aanspreken en gedrag benoemen (*ik zag/hoorde dat je...*)
- grenzen stellen aan gedrag
- persoon voor de keuze stellen: stoppen met gedrag of naar huis
- gesprek afronden en gemaakte afspraken (schriftelijk) bevestigen

Hoe te handelen bij aanhoudend of regelmatig terugkerend A-, B-, of C-gedrag

- persoon aanspreken en het gedrag benoemen
- norm en grenzen stellen



Hoe te handelen als A-, B- of C-gedrag niet verandert

- werknemer naar huis sturen
- afspraak maken met afdeling P&O om de situatie te bespreken en voor ondersteuning bij het nemen van maatregelen
- incidentmeldingskaart invullen en opsturen (zie achterin deze brochure en op intranet/bedrijfsvoering, dossier *integriteit*)

Indien persoon weigert te vertrekken

- interventieteam oproepen met alarmknop of de receptie bellen

Verantwoordelijkheid interventieteam

- sommeert de persoon het gebouw te verlaten
- schakelt de politie in als persoon, na twee keer gesommeerd te zijn, niet wenst te vertrekken
- vult incidentmeldingskaart in en stuurt deze op (zie achterin deze brochure en op intranet/bedrijfsvoering, dossier *integriteit*)

Verantwoordelijkheid P&O

- voert de regie, adviseert de leidinggevende
- nodigt betrokkene uit voor een gesprek en past wederhoor toe
- deelt zo spoedig mogelijk de maatregel mee
- doet aan dossiervorming

Onderzoeksprotocol

Aggressie wordt in beginsel altijd afgehandeld op cluster-niveau, inclusief het onderzoek. Als er een concreet vermoeden is van seksuele intimidatie of discriminatie wordt dat te allen tijde gemeld aan het hoofd P&O van de concernstaf.

De algemeen directeur, concern directeur of operationeel directeur van het betreffende cluster kan ook opdracht geven aan de Commissie Integriteitschending tot een onderzoek. Het onderzoeksprotocol wordt dan van kracht. Deze is opvraagbaar bij P&O of te raadplegen op intranet/bedrijfsvoering, dossier *integriteit*.



D. bedreiging en geweld

☛ 'Ik zal jou...'

Voorbeelden hiervan zijn:

- intimideren en dreigen met fysiek geweld of wapens
- geweld daadwerkelijk toepassen (knijpen, spuwen, schoppen, slaan) of gebruik van wapens
- hinderlijk volgen (stalken) van collega's
- aanranding
- verkrachting

D-gedrag is per definitie agressie en wordt in geen enkele intensiteit geaccepteerd!

Hoe te handelen bij intimideren en/of dreigen van fysiek geweld of stalking

- persoon aanspreken en gedrag benoemen
- norm stellen
- contact beëindigen
- werknemer naar huis sturen
- afspraak maken met P&O om de situatie te bespreken en voor verdere ondersteuning bij het nemen van maatregelen
- incidentmeldingskaart invullen en opsturen (zie achterin deze brochure en op intranet/bedrijfsvoering, dossier *integriteit*)

Hoe te handelen bij daadwerkelijk fysiek geweld

- interventieteam oproepen met alarmknop of de receptie bellen

Verantwoordelijkheid interventieteam

- sommeert de persoon het gebouw te verlaten
- schakelt de politie in als persoon, na twee keer gesommeerd te zijn, niet wenst te vertrekken
- vult incidentmeldingskaart in en stuurt deze op (zie achterin deze brochure en op intranet/bedrijfsvoering, dossier *integriteit*)



Verantwoordelijkheid P&O, directie en/of bedrijfsjurist

- algemeen directeur, concern directeur of de operationeel directeur (of diens plaatsvervanger) stellen werknemer direct op non-actief met behoud van loon
- P&O hoort het slachtoffer en zoekt naar eventuele getuigen
- als er sprake is van ernstige gedragingen waarbij ontslag of ontslag op staande voet aan de orde is, wordt de jurist van A&R ingeschakeld die de regie overneemt
- de algemeen directeur, concern directeur of operationeel directeur (of diens plaatsvervanger) heeft het mandaat een beslissing te nemen
- de op te leggen maatregel wordt door het hoofd P&O de volgende dag en uiterlijk de dag erna, meegedeeld per aangetekende post

Hoe te handelen bij aanranding en/of verkrachting

- zorgen voor deskundige opvang van het slachtoffer door het voorval te melden bij de vertrouwenspersoon
- (mogelijke) dader aanspreken op zijn gedrag

- (mogelijke) dader naar huis sturen
- afspraak maken met P&O voor verdere ondersteuning bij het nemen van maatregelen
- incidentmeldingskaart invullen en opsturen (zie achterin deze brochure en op intranet/bedrijfsvoering dossier *integriteit*)
- verdere actie afwachten

Vertrouwenspersoon

- regelt opvang voor het slachtoffer
- meldt het voorval onmiddellijk en zonder uitzondering bij het hoofd P&O van de concern staf en het eigen hoofd P&O

Verantwoordelijkheid hoofd P&O van de concernstaf

- neemt beslissing of wel of niet onderzoek wordt ingesteld
- weegt af of het voorval op cluster niveau kan worden afgehandeld dan wel centraal
- volgt de voortgang van de afhandeling en geeft aan of een jurist van A&R moet worden ingeschakeld
- heeft de bevoegdheid om de Commissie Integriteitschendingen onderzoeksoopdracht te geven



Overtreden van gedragsregels

Voorbeelden hiervan zijn:

- belangenverstrengeling
- aannemen van relatiegeschenken
- manipulatie van of misbruik van (toegang tot) informatie
- misbruik van bevoegdheden of positie
- onverenigbare functies/bindings/activiteiten
- verspilling en misbruik van eigendommen van Pantar Amsterdam en van medewerkers
- strafbare feiten binnen werktijd zoals diefstal, verduistering en fraude
- strafbare misdrijven buiten werktijd

Op intranet/bedrijfsvoering, onder het dossier *integriteit*, worden bovenstaande begrippen nader toegelicht in het document *Het integriteitsbeleid van Pantar Amsterdam*. Ga bij twijfel altijd openlijk het gesprek aan met de medewerker en de hogere leidinggevende en/of raadpleeg P&O.

Hoe te handelen bij een overtreding

- persoon aanspreken en gedrag benoemen
- melden dat de integriteitschending wordt gemeld bij de hogere leidinggevende en P&O
- incidentmeldingskaart achterin deze brochure of op intranet/bedrijfsvoering (dossier *integriteit*) invullen en opsturen
- samen met de hogere leidinggevende de zaak met P&O bespreken, zodat die een inschatting van de ernst en omvang van de schending kan maken
- een integriteitschending waarbij ernst en omvang zodanig zijn dat de goede naam van Pantar Amsterdam kan worden geschaad altijd en onmiddellijk melden bij de algemeen directeur of concern directeur

Verantwoordelijkheid van hogere leidinggevende

- afwegen om de zaak wel/niet te (laten) onderzoeken
- indien P&O onderzoekt, uitkomst van het rapport afwachten
- bespreken van de resultaten met de operationeel directeur
- wanneer een directeur of MT-lid betrokken is bij een schending deze, inclusief het onderzoeksrapport, rechtstreeks melden bij de algemeen directeur of concern directeur





Verantwoordelijkheid P&O

- start indien wenselijk een onderzoek en nodig betrokkenen uit voor een gesprek
- probeert vast te stellen of er sprake is van een integriteitschending
- rapporteert aan de hogere leidinggevende, inclusief een sanctieadvies

Onderzoeksprotocol

Een overtreding van een gedragsregel wordt in beginsel altijd afgehandeld op clusterniveau. Het onderzoek wordt dan door P&O uitgevoerd. De algemeen directeur, concern directeur of operationeel directeur van het betreffende cluster kan echter ook besluiten om in plaats daarvan opdracht te geven aan de Commissie Integriteitschending tot een onderzoek. Het onderzoeksprotocol van Pantar Amsterdam wordt dan van kracht. Opdracht wordt onder andere verstrekt als de ernst en/of omvang van de schending zodanig is dat de waarheidsvinding langere tijd in beslag zal nemen. In een aantal gevallen is het inschakelen van de commissie verplicht, zoals bij belangenverstrengeling, fraude en wanneer een lid van de directie bij een schending is betrokken. Het onderzoeksprotocol is opvraagbaar bij P&O of te raadplegen op intranet/bedrijfsvoering, dossier *integriteit*.

In geval van een integriteitschending deze kaart volledig invullen, uitknippen of kopiëren en opsturen naar **Pantar Amsterdam, t.a.v. Concernstaf P&O, Kriekenoord 3, 1111 PT Diemen**. Dit formulier kun je ook downloaden op intranet/bedrijfsvoering (dossier *integriteit*) en vervolgens mailen naar: integriteitsfunctionaris@pantaramsterdam.nl

Incidentmeldingskaart

Naam melder incident: _____

Functie: _____

Afdeling: _____

Datum en tijdstip incident: _____

Naam veroorzaker: _____

Personeelsnummer: _____

Soort incident (aankruisen): A-gedrag B-gedrag C-gedrag D-gedrag

Overtreden van gedragsregel, namelijk: _____



**'Als ik een integriteitschending signaleer...
wat moet ik dan doen?'** uitgave 2010

Deze brochure wordt verspreid onder alle
leidinggevenden.

oplage 200
tekst & eindredactie afdeling Communicatie
illustratie Robert Vulkers
design & realisatie Colombo Amsterdam

nieuwe bestellingen
Stafsecretariaat concernstaf
Kriekenoord 3
1111 PT Diemen
t (020) 416 85 26 / 416 85 34

meer informatie
zie intranet: dossier *integriteit*

Als de ruimte hier niet toereikend is, kun je de beschrijving ook op een apart vel papier noteren.
Vergeet niet daarop je **naam** en **functie** te vermelden.

Korte beschrijving van het voorval:

Naam of namen andere betrokkenen:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Gevolgen voor betrokkenen en/of objecten:

Genomen maatregel:

Handtekening melder: _____

