



# KLM Speak Up-regeling

Regeling inzake het melden van een (vermoeden van een) misstand

Royal Dutch Airlines



# Inhoudsopgave

|     |  |    |   |  |    |
|-----|--|----|---|--|----|
| 1   | Inleiding  | 3  | 4.4. Rapportage en archivering van meldingen en onderzoeken | 12   |    |
| 1.1 | Introductie  | 3  | 4   | Melding buiten KLM   | 13 |
| 1.2 | Reikwijdte en doelgroep van de Speak Up-regeling   | 3  | 5.1.  | Melding aan een externe derde  | 13 |
| 1.3 | Ingangsdatum en versie   | 3  |   | Appendix 1: Werkwijze leidinggevende   | 14 |
| 1.4 | Definities   | 3  |   | Ontvangst van de melding   | 14 |
|     |  |    |   | Wijze van registratie  | 14 |
| 2   | Melding  | 6  |   | Procedure  | 14 |
| 2.1 | Pre-advies van een vertrouwenspersoon en andere vragen                                       | 6  |   | Appendix 2: Werkwijze eerstelijnscoördinator   | 15 |
| 2.2 | Interne meldingsprocedures   | 6  |   | Ontvangst van de melding   | 15 |
| 2.3 | Meldingsprocedure voor externe melder  | 7  |   | Procedure  | 15 |
| 2.4 | Anoniem melden   | 7  |   | Contact met de interne melder  | 15 |
|     |  |    |   | Afhandeling van de melding   | 15 |
| 3   | Waarborgen (geheimhouding en rechtsbescherming)  | 8  |   | Rapportage   | 16 |
| 3.1 | Geheimhouding van de identiteit van de melder; geheimhouding door de melder                  | 8  |   | Appendix 3: Klokkenluidersregeling v/h KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen | 17 |
| 3.2 | Rechtsbescherming van de melder  | 8  |   | Ontvangst van de melding   | 17 |
| 3.3 | Nederlands recht en bescherming van persoonsgegevens   | 10 |   | Procedure  | 17 |
|     |  |    |   | Contact met de melder  | 18 |
| 4   | Procedures na melding  | 11 |   | Afhandeling van de melding   | 18 |
| 4.1 | Omgang met gegevens  | 11 |   | Rapportage   | 19 |
| 4.2 | Conclusies van het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de KLM Raad van Commissarissen | 11 |   |  |    |
| 4.3 | Sancties   | 12 |   |  |    |

# 1 Inleiding

## 1.1 introductie

KLM hecht veel belang aan een “just culture” cultuur waarin men zich vrij voelt en bereid is om misstanden te melden. In geval van een misstand moedigt KLM je aan ‘to speak up’, d.w.z. om jouw zorgen uit te spreken in plaats van stil te blijven. Het is ook belangrijk dat je zelf geen onderzoek doet naar misstanden. In deze Speak Up-regeling vind je informatie over hoe je een melding doet, hoe de vertrouwelijkheid en bescherming van de melder worden gewaarborgd en hoe de meldingen worden afgehandeld.

Naast deze Speak Up-regeling is een samenvatting met de titel “Meest gestelde vragen over de Speak Up-regeling” beschikbaar.

## 1.2. Reikwijdte en doelgroep van de Speak Up-regeling

De Speak Up-regeling is van toepassing op alle interne en externe melders (zoals gedefinieerd in artikel 1.4).

## 1.3. Ingangsdatum en versie

Deze Speak Up-regeling komt in de plaats van de KLM Klokkenluidersregeling (versie AMS/CC/2020/ v.1.) en het KLM Fraud Response Protocol (versie SPLAV/22-01-2019) en treedt in werking op 01-04-2022. Het betreft versie: AMS/CC/2022/v.1.

## 1.4. Definities

In de Speak Up-regeling wordt verstaan onder:

1. **coördinerend orgaan:** ofwel de eerstelijnscoördinator, het KLM Compliance Committee ofwel de voorzitter van de Raad van Commissarissen die het onderzoek coördineert van een overeenkomstig artikel 2.2 of 2.3 van de Speak Up-regeling ingediende melding;
2. **vertrouwenspersonen:** een aantal door KLM aangewezen professionals die kunnen worden benaderd door degenen die overwegen een melding in te dienen maar vooraf advies willen inwinnen;
3. **hoogst verantwoordelijke:** de directeur die eindverantwoordelijk is binnen het bedrijfsonderdeel of de dochtermaatschappij, of, bij ontbreken van deze persoon, het lid van de KLM Directie dat verantwoordelijk is voor dat bedrijfsonderdeel of die dochtermaatschappij;
4. **externe melder:** een van de volgende externe personen die een melding overeenkomstig de Speak Up-regeling indienen (of overwegen in te dienen):
  - personen die informatie hebben verkregen over misstanden in een werkrelatie die inmiddels is beëindigd;
  - personen wier werkrelatie nog moet beginnen waarbij tijdens het wervingsproces of andere precontractuele onderhandelingen informatie over misstanden is verkregen;
  - personen die werkzaam zijn onder toezicht en aansturing van aannemers, onderaannemers en leveranciers van KLM en die informatie hebben verkregen over misstanden in een werkgerelateerde context, aandeelhouders en personen die behoren tot het bestuurs- of toezichthoudend orgaan van KLM, waaronder leden van de Raad van Commissarissen die informatie hebben verkregen over misstanden in een werkgerelateerde context;

5. **eerstelijnscoördinator:** een persoon die het onderzoek van een via het geëigende kanaal ingediende melding coördineert overeenkomstig artikel 2.2.1 of 2.2.2 van de Speak Up-regeling;
6. **interne melder:** iedere medewerker van KLM die rechtstreeks in dienst is van KLM dan wel een zelfstandige, alsook een betaalde of onbetaalde stagiair(e), die in een werkgerelateerde context informatie over misstanden heeft verkregen en een melding overeenkomstig de Speak Up-regeling indient (of overweegt in te dienen);
7. **KLM:** Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. en haar dochtermaatschappijen (maar alleen die (i) waarin Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. een > 50% deelneming heeft en (ii) waarvan de directie en - voor zover van toepassing - de ondernemingsraad met deze Speak Up-regeling hebben ingestemd);
8. **KLM Compliance Committee:** de primaire rol van het KLM Compliance Committee is het ondersteunen van de KLM Directie en het Executive Team op het gebied van compliance aangelegenheden die voor KLM relevant zijn, met uitzondering van alle compliance kwesties op het gebied van operationele veiligheid, arbeidsveiligheid, milieuveiligheid en operationele beveiliging. Het KLM Compliance Committee bestaat uit de volgende functionarissen:
- Senior Vice President Corporate Center & General Counsel - AMS/DS (voorzitter)
  - Executive Vice President Human Resources & Industrial Relations - AMS/HA
  - Vice President Internal Audit - AMS/DC
  - Vice President KLM Security Services - SPL/AV
  - Director Compliance & Business Ethics - AMS/CC (secretaris)
9. **leidinggevende:** degene binnen KLM die hiërarchisch leiding geeft aan de interne melder;
10. **misstand:** (vermoedelijke) misstanden of de mogelijkheid van misstanden. Misstanden die betrekking hebben op de volgende gebieden kunnen overeenkomstig deze Speak Up-regeling worden gemeld:
- fraude in de ruimste zin van het woord
  - creditcardfraude
  - omkoping en corruptie
  - witwassen
  - belangenverstrengeling
  - bescherming van privacy en persoonsgegevens en beveiliging van netwerk- en informatiesystemen
  - prijsbinding
  - misbruik van economische machtspositie
  - uitvoercontrole en handelssancties (inclusief terrorismefinanciering)
  - inbreuken op douaneregels
  - aanbestedingen door de overheid
- Deze Speak Up-regeling is niet van toepassing op:
- *Veiligheid en Beveiliging* - Meldingen over operationele veiligheid, arbeidsveiligheid, milieuveiligheid en operationele beveiliging vallen onder de Safety and Compliance Organisation en KLM Security Services en kunnen via MyKLM worden ingediend.
  - *Problemen en/of klachten in verband met HR* - Vragen of problemen met betrekking tot arbeidsvoorwaarden, functioneringsgesprekken of persoonlijke klachten;

11. **melder:** een interne melder of externe melder;

12. **SpeakUp-systeem:** Het SpeakUp-systeem wordt beheerd door een onafhankelijke dienstverlener en is 24/7 beschikbaar. Via het SpeakUp-systeem kan een melder een misstand op een veilige manier melden. De melding zal intern door deskundige collega's worden afgehandeld.

# 2 Melding

## 2.1 Pre-advies van een vertrouwenspersoon en andere vragen

- 2.1.1. Namens KLM zijn vertrouwenspersonen aangesteld die vragen behandelen van melders die eerst meer willen weten over de Speak Up-regeling, die graag advies willen over het al dan niet indienen van een melding overeenkomstig de Speak Up-regeling of die in de loop van de procedure (emotionele) ondersteuning zoeken. De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn te vinden op [MyKLM](#) (voor externe melders [vertrouwenpersonenklm@klm.com](mailto:vertrouwenpersonenklm@klm.com)).
- 2.1.2. Om te komen tot een advies kan een vertrouwenspersoon, uitsluitend na overleg met en instemming van de melder, hierover overleggen met de leden van het KLM Compliance Committee.
- 2.1.3. Een advies van een vertrouwenspersoon is niet bindend voor de melder.
- 2.1.4. Indien er een zeer zwaarwegend belang is voor KLM, kan een vertrouwenspersoon zelfstandig besluiten de misstand te melden aan een eerstelijnscoördinator (of, indien van toepassing, het KLM Compliance Committee of de voorzitter van de KLM Raad van Commissarissen), ongeacht of de medewerker na ontvangst van het advies besluit een melding te doen. In dat geval wordt de melder hierover onverwijld door de vertrouwenspersoon geïnformeerd.

- 2.1.5. De artikelen 3.1 en 3.2 zijn ook op een pre-advies van toepassing.

## Hoe en waar melding doen/meldingsprocedures

### 2.2 Interne meldingsprocedures

Interne melders hebben vier (4) mogelijkheden om een misstand te melden:

- 2.2.1. Contact opnemen met hun [leidinggevende](#) om een melding in te dienen bij de eerstelijnscoördinator. Het is sterk aan te raden om contact met de leidinggevende op te nemen, omdat KLM ernaar streeft het 'uitspreken' toegankelijker te maken.

De leidinggevende zal de procedure als bedoeld in appendix 1: 'Werkwijze leidinggevende' volgen; of

- 2.2.2. Contact opnemen met een [eerstelijnscoördinator](#) via het SpeakUp-systeem, indien het melden aan een leidinggevende onmogelijk of onwenselijk is. Alle relevante praktische gegevens zijn te vinden via deze [link](#).

De eerstelijnscoördinator volgt de werkwijze als bedoeld in appendix 2: 'Werkwijze eerstelijnscoördinator'; of

- 2.2.3. Contact opnemen met het [KLM Compliance Committee](#) via het SpeakUp-systeem. Alle relevante praktische gegevens zijn te vinden via deze [link](#).

Het KLM Compliance Committee volgt de werkwijze als bedoeld in appendix 3: 'Klokkenluidersregeling voor het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen'. De KLM Directie onderzoekt de resultaten en beslist over het vervolgproces; of

2.2.4. Contact opnemen met de [voorzitter van de Raad van Commissarissen](#), alleen indien de melding betrekking heeft op leden van de KLM Directie of leden van het KLM Compliance Committee zelf. De contactgegevens van de voorzitter van de Raad van Commissarissen zijn te vinden in artikel 2.3.

De voorzitter van de Raad van Commissarissen volgt de procedure als bedoeld in appendix 3: 'Klokkenluidersregeling voor het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen'.

### 2.3 Meldingsprocedure voor externe melders

Externe melders kunnen hun melding aan het [KLM Compliance Committee](#) doen via het SpeakUp-systeem. Alle relevante praktische gegevens zijn te vinden via deze [link](#).

Als de melding leden van de KLM Directie of leden van het KLM Compliance Committee zelf betreft, neemt de melder contact op met de [voorzitter van de KLM Raad van Commissarissen](#).

#### Voorzitter van de Raad van Commissarissen

Gewone post

Voorzitter KLM Raad van Commissarissen

Postbus 75770

1118 ZX Luchthaven Schiphol

Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen volgt de procedure als bedoeld in appendix 3: 'Klokkenluidersregeling voor het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen'.

### 2.4 Anoniem melden

2.4.1. KLM hecht grote waarde aan het contact met de melder, met het oog op de optimale bescherming en begeleiding van de melder. Om die reden geeft KLM de voorkeur aan het niet anoniem melden. Aan de melder wordt daarom gevraagd om zijn/haar persoonsgegevens te verstrekken bij het doen van de melding. Behoudens artikel 3.1 behandelt het coördinerende orgaan de identiteit van de melder strikt vertrouwelijk.

2.4.2. Bij het indienen van een anonieme melding dient de melder zich te realiseren dat de inhoudelijke behandeling van de melding mogelijk wordt bemoeilijkt. Het kan dan immers moeilijker zijn om contact te onderhouden met de melder.

# 3 Waarborgen (geheimhouding en rechtsbescherming)

## 3.1. Geheimhouding van de identiteit van de melder; geheimhouding door de melder

- 3.1.1. Geheimhouding van de identiteit van de melder zal tot het uiterste worden betracht, in overeenstemming met de noodzaak om een adequaat onderzoek uit te voeren en in overeenstemming met de noodzakelijke bescherming van de melder, en voor zover de wet dit toestaat.
- 3.1.2. Het coördinerende orgaan en het onderzoeksteam zullen op de hoogte zijn van de identiteit van de melder. Tenzij (i) zwaarwegende belangen anders vragen, (ii) nationale wet- of regelgeving bekendmaking vereist, (iii) de melder hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven of (iv) er omstandigheden gelden als beschreven in artikel 3.1.3, wordt de identiteit van de melder niet bekendgemaakt aan anderen.

- 3.1.3. In die gevallen waarin de melder zelf heeft deelgenomen aan de misstand, dan wel in situaties waarin de Speak Up-regeling bewust door de melder is misbruikt, kan de identiteit van de melder bekend worden gemaakt (i) binnen KLM voor zover nodig voor het nemen van de toepasselijke disciplinaire maatregelen zoals bepaald in de cao's die gelden voor KLM en/of (ii) aan bevoegde instanties buiten KLM.
- 3.1.4. De melder verplicht zich tot geheimhouding van de melding, tenzij zwaarwegende belangen anders vragen, zulks ter beoordeling van het coördinerende orgaan.

## Rechtsbescherming

### 3.2. Rechtsbescherming van de melder

- 3.2.1. KLM zal de melder niet benadelen in verband met het te goeder trouw en naar behoren melden van een misstand. Het bepaalde in dit artikel 3.2 is eveneens van toepassing op (i) faciliteerders, derden die met de melder een band hebben en die in een werkgerelateerde context aan represailles kunnen worden blootgesteld, zoals collega's of familieleden van de melder en (ii) rechtspersonen waarvan de melder eigenaar is, waarvoor de melder werkt of waarmee de melder anderszins in een werkgerelateerde context een band heeft. Wanneer een melding ongegrond blijkt te zijn, wordt de bescherming tegen benadeling uitgebreid tot de persoon over wie melding is gedaan.



- 3.2.2. Onder 'benadeling' als bedoeld in artikel 3.2.1 wordt in ieder geval verstaan het nemen van represailles tegen een melder wegens het indienen van een melding, zoals:
- a. schorsing, ontslag of gelijkwaardige maatregelen;
  - b. degradatie of het onthouden van bevordering;
  - c. overdracht van taken, verandering van locatie van de arbeidsplaats, loonsverlaging, verandering van de werktijden;
  - d. het onthouden van opleiding;
  - e. een negatieve beoordeling of arbeidsreferentie;
  - f. het opleggen of toepassen van een disciplinaire maatregel, berisping of andere sanctie, zoals een financiële sanctie;
  - g. dwang, intimidatie, pesterijen of uitsluiting;
  - h. discriminatie, nadelige of ongelijke behandeling;
  - i. niet-omzetting van een tijdelijke arbeidsovereenkomst in een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, ingeval de werknemer de gerechtvaardigde verwachting had dat hem/haar een dienstverband voor onbepaalde tijd zou worden aangeboden;
  - j. niet-verlenging of vroegtijdige beëindiging van een tijdelijke arbeidsovereenkomst;
  - k. schade, met inbegrip van reputatieschade, met name op sociale media, of financieel nadeel, met inbegrip van omzetsderving en inkomstenderving;
  - l. opname op een zwarte lijst op basis van een informele of formele overeenkomst voor een hele sector of bedrijfstak, waardoor de melder geen baan meer kan vinden in de sector of de bedrijfstak;
  - m. vroegtijdige beëindiging of opzegging van een contract voor de levering van goederen of diensten;
  - n. intrekking van een licentie of vergunning;
  - o. psychiatrische of medische verwijzingen.
- 3.2.3. Van benadeling als bedoeld in artikel 3.2.1 is ook sprake als een redelijke grond aanwezig is om de melder aan te spreken op zijn functioneren of als KLM een maatregel als bedoeld in artikel 3.2.2 tegen hem/haar neemt, maar de maatregel niet in redelijke verhouding staat tot die grond.
- 3.2.4. Als KLM jegens de melder binnen afzienbare tijd na het doen van een melding overgaat tot het nemen van een maatregel als bedoeld in artikel 3.2.2, motiveert KLM waarom zij deze maatregel nodig acht en bevestigt KLM dat deze maatregel geen verband houdt met het te goeder trouw en naar behoren melden van een misstand.
- 3.2.5. KLM draagt er zorg voor dat leidinggevenden en collega's van de melder zich onthouden van iedere vorm van benadeling in verband met het te goeder trouw en naar behoren melden van een misstand die het professioneel of persoonlijk functioneren van de melder belemmert. Hieronder wordt in ieder geval verstaan:
- a. het pesten, negeren of uitsluiten van de melder;
  - b. het maken van ongefundeerde of buitenproportionele verwijten ten aanzien van het functioneren van de melder;
  - c. het feitelijk opleggen van een onderzoeks-, spreek-, werkpleken/of contactverbod aan de melder of collega's van de melder, op welke wijze dan ook geformuleerd;
  - d. het intimideren van de melder door te dreigen met bepaalde maatregelen of gedragingen als hij/zij zijn/haar melding doorzet.
- 3.2.6. KLM spreekt werknemers die zich schuldig maken aan benadeling van de melder daarop aan en kan hun een waarschuwing of een disciplinaire maatregel opleggen.

3.2.7. Discriminatie in welke vorm dan ook van een melder in verband met een melding van een misstand kan worden gemeld aan het KLM Compliance Committee via [compliancecommittee@klm.com](mailto:compliancecommittee@klm.com) (of aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen, alleen indien de melding betrekking heeft op leden van de KLM Directie of leden van het KLM Compliance Committee zelf). De contactgegevens van de voorzitter van de Raad van Commissarissen zijn te vinden in artikel 2.3.

3.2.8. Zie appendix 2: 'Werkwijze eerstelijnscoördinator' en Appendix 3: 'Klokkenluidersregeling voor het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen', waarin aanvullende bepalingen staan ten aanzien van de contacten met de melder tijdens het onderzoek.

### 3.3. Nederlands recht en bescherming van persoonsgegevens

De Speak Up-regeling en het SpeakUp-systeem voldoen aan de eisen van het Nederlandse recht met betrekking tot arbeidswetgeving en de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Wanneer een bepaling uit de Speak Up-regeling onverhoopt niet (geheel) zou voldoen aan wetgeving buiten Nederland en daarmee geen toepassing kan vinden, blijven de overige bepalingen uit de Speak Up-regeling van kracht. De bepaling die geen toepassing vindt, wordt dan vervangen door een bepaling die toelaatbaar is onder de betreffende wetgeving en die zo weinig mogelijk verschilt van de originele bepaling, opdat recht wordt gedaan aan het doel van de Speak Up-regeling. In dat geval maakt het coördinerende orgaan een inschatting van de risico's voordat de melding in behandeling wordt genomen.

Vragen en klachten over het gebruik van persoonsgegevens door het coördinerende orgaan kunnen worden ingediend bij het Corporate Privacy Office (AMS/PI, [KLMPrivacyOffice@klm.com](mailto:KLMPrivacyOffice@klm.com)).

# 4 Procedures na melding

## Onderzoekshandelingen

### 4.1. Omgang met gegevens

- 4.1.1. Gegevens die tijdens het onderzoek worden verzameld, kunnen binnen KLM alleen worden doorgegeven als er voldoende garanties ten aanzien van vertrouwelijkheid aanwezig zijn.
- 4.1.2. Gegevens worden uitsluitend voor zover van belang voor het onderzoek doorgegeven, waaronder aan het onderzoeksteam, de personen die leiding geven aan, toezicht houden op en/of controle uitvoeren op KLM en die de bevoegdheid hebben om op basis van deze gegevens actie te ondernemen.
- 4.1.3. Pas nadat adequate instandhoudingmaatregelen zijn genomen (bedoeld om vernietiging van bewijsmateriaal te voorkomen), kan een individu dat onderwerp is in het onderzoek naar aanleiding van de melding van de misstand, hiervan op de hoogte worden gesteld.

## Conclusies van het onderzoek

### 4.2. Conclusies van het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de KLM Raad van Commissarissen

- 4.2.1. Dit artikel 4.2 is niet van toepassing indien een melding wordt ingediend bij een eerstelijnscoördinator (zie artikel 2.2.1 en 2.2.2).
- 4.2.2. De melder zal door of namens het KLM Compliance Committee of de voorzitter van de KLM Raad van Commissarissen schriftelijk op de hoogte worden gebracht van de conclusies uit het onderzoek naar de misstand. Deze kennisgeving zal binnen een periode van acht weken vanaf het moment van de melding worden verstrekt.
- 4.2.3. Indien het KLM Compliance Committee of de voorzitter van de KLM Raad van Commissarissen er niet in slaagt om binnen de termijn van acht weken, zoals omschreven in artikel 4.2.2, zijn/haar conclusies aan de melder te rapporteren, zal hij/zij of zijn/haar vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk één dag na het verstrijken van de termijn van acht weken, de melder daarvan op de hoogte stellen en aangeven wanneer redelijkerwijs wel informatie over de conclusies verwacht kan worden. De uiterste termijn hierbij is drie maanden na de schriftelijke ontvangstbevestiging als bedoeld in appendix 3: 'Klokkenluidersregeling voor het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen'.
- 4.2.4. Wanneer de melder een besluit ontvangt van het KLM Compliance Committee of de voorzitter van de KLM Raad van Commissarissen waarin staat vermeld dat geen verdere opvolging zal worden gegeven aan de melding, kan de melder een onderbouwd bezwaarschrift richten tot de KLM Directie.
- 4.2.5. De KLM Directie zal binnen een termijn van vier weken een inhoudelijk antwoord formuleren op het bezwaarschrift.

## Na onderzoek

### 4.3. Sancties

Medewerkers die van een misstand worden verdacht, worden pas als schuldig beschouwd nadat de verdenkingen afdoende zijn aangetoond. Ongeacht de bevoegdheden haar door de wet gegeven, kan KLM de disciplinaire maatregelen nemen zoals genoemd in de cao's die gelden voor KLM. Eveneens kan KLM, ongeacht de bevoegdheden haar door de wet gegeven, tegen het individu dat misstanden te kwader trouw meldt, de disciplinaire maatregelen nemen zoals genoemd in de cao's die gelden voor KLM.

### 4.4. Rapportage en archivering van meldingen en onderzoeken

4.4.1. Het KLM Compliance Committee overhandigt ieder halfjaar een samenvattend en geanonimiseerd overzicht van alle meldingen aan het KLM Audit Committee van de KLM Raad van Commissarissen, met een afschrift aan de KLM Directie en de KLM Ondernemingsraad.

Het overzicht omvat de volgende informatie:

- het aantal meldingen;
- inzicht in de verdeling per divisie van de meldingen; en
- een overzicht van de verschillende hoofdonderwerpen van de meldingen.

4.4.2. Het coördinerende orgaan bewaart de dossiers met betrekking tot alle meldingen niet langer dan noodzakelijk en proportioneel is om te voldoen aan de eisen die de nationale wet- en regelgeving stelt.

4.4.3. Indien disciplinaire of wettelijke maatregelen worden genomen tegen degene die zich schuldig heeft gemaakt aan misstanden of tegen een interne melder die te kwader trouw melding heeft gemaakt van een misstand, wordt de informatie met betrekking tot het onderzoek bewaard totdat een gerechtelijke procedure is afgerond.

# 4 Melding buiten KLM

## Melding aan een externe partij

### 5.1. Melding aan een externe derde

5.1.1. Deze Speak Up-regeling beperkt niet het recht van een melder om een bezorgdheid of vermoeden van misstanden of onregelmatigheden aan een externe derde te melden, met name indien van de melder redelijkerwijs niet kan worden gevraagd de melding intern te doen. Dit is in ieder geval aan de orde indien er sprake is van:

- i. acuut gevaar, waarbij een zwaarwegend en spoedeisend maatschappelijk belang onmiddellijke externe melding noodzakelijk maakt;
- ii. een situatie waarin de melder in redelijkheid kan vrezen voor tegenmaatregelen in verband met het doen van een interne melding;
- iii. een duidelijk aanwijsbare dreiging van verduistering of vernietiging van bewijsmateriaal;
- iv. een eerdere melding overeenkomstig de procedure van dezelfde misstand, die de misstand niet heeft weggenomen;
- v. een plicht tot directe externe melding;
- vi. een situatie waarin de melder het niet eens is met de conclusies als bedoeld in artikel 4.2;
- vii. een situatie waarin de melder de conclusies niet heeft ontvangen binnen de vereiste termijn, bedoeld in artikelen 4.2.2 en 4.2.3.

- 5.1.2. Een externe derde in de zin van deze regeling is iedere externe organisatie (of vertegenwoordiger van een organisatie) die daarvoor naar het redelijk oordeel van de melder het meest in aanmerking komt. Onder externe derden wordt in ieder geval verstaan:
- a. een instantie die is belast met het onderzoek van strafbare feiten;
  - b. een instantie die is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde op basis van een wettelijk voorschrift;
  - c. een andere instantie waar (het vermoeden van) een misstand kan worden gemeld, waaronder de afdeling onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders.

# Appendix 1

## Werkwijze leidinggevende

### Ontvangst van de melding

1. De leidinggevende ontvangt de melding van een misstand en registreert deze.

### Wijze van registratie

2. De leidinggevende legt de melding, met de datum waarop deze is ontvangen, schriftelijk vast en laat die vastlegging voor akkoord tekenen door de interne melder, tenzij de interne melder daartegen bezwaar aantekent. De interne melder ontvangt een afschrift van de vastlegging.

### Procedure

3. De leidinggevende legt de melding van een misstand onverwijld via het SpeakUp-systeem voor aan een eerstelijnscoördinator. Alle relevante praktische gegevens zijn te vinden via deze [link](#).
4. De leidinggevende waarborgt de vertrouwelijkheid van de (inhoud van de) melding en van de identiteit van zowel het individu dat onderwerp is van de melding als de medewerker die de melding heeft gedaan.

# Appendix 2

## Werkwijze

### eerstelijnscoördinator

#### Ontvangst van de melding

1. De eerstelijnscoördinator legt meldingen van een misstand schriftelijk vast.
2. De eerstelijnscoördinator stelt de interne melder vragen om zoveel mogelijk informatie over de misstand en een volledig beeld van de situatie te krijgen.
3. De eerstelijnscoördinator anonimiseert de melding. De gegevens die kunnen leiden tot de identiteit van de interne melder worden niet meegenomen in de beschrijving van het feitenrelaas.

#### Procedure

1. De eerstelijnscoördinator start onverwijld een onderzoek naar aanleiding van de melding van een misstand.
2. De eerstelijnscoördinator informeert de interne melder over de bescherming van zijn/haar persoonsgegevens.
3. De eerstelijnscoördinator informeert de interne melder over het vervolgproces en de communicatie tijdens het proces.

4. De eerstelijnscoördinator bewaart de digitaal ontvangen meldingen in een daartoe ontworpen meldsysteem of database of op een beveiligde harde schijf. Eventuele uitdraaien van deze informatie worden opgeslagen in een beveiligde opslagruimte.

#### Contact met de interne melder

In aanvulling op artikelen 3.1.2 en 3.1.3 van de Speak Up-regeling inzake de rechtsbescherming van de melder draagt KLM zorg voor een deugdelijke bescherming van de positie van de interne melder indien persoonsgegevens bekend moeten worden gemaakt.

#### Afhandeling van de melding

1. De eerstelijnscoördinator neemt een zorgvuldig afgewogen, beargumenteerd besluit met betrekking tot de ernst van de misstand, de vraag of de melding aanleiding geeft tot actie en de mate waarin op grond van de melding vervolgstappen nodig zijn.
2. De eerstelijnscoördinator stelt (al dan niet ondersteund door de partijen genoemd in lid 4) een onderzoeksplan op.
3. De eerstelijnscoördinator heeft de bevoegdheid om onderzoek te (laten) doen naar (de omstandigheden van) de melding. Dit onderzoek kan afhankelijk van de situatie bestaan uit het horen van de betrokkenen, omstanders of anderen die enig licht op de zaak kunnen werpen, financieel onderzoek, documentenonderzoek en ICT-onderzoek. In het kader van onafhankelijkheid en objectiviteit zal verslag worden gedaan van alle werkzaamheden en bevindingen met betrekking tot het onderzoek, welke tevens in het dossier worden opgenomen.

4. In het kader van het onderzoek kan de eerstelijnscoördinator de medewerking vragen van onder meer:
  - de afdeling Internal Audit;
  - de afdeling Security Services;
  - de afdeling Corporate Compliance;
  - de afdeling Juridische Zaken;
  - de afdeling Human Resources;
  - de Integrated Safety Services Organisation;
  - andere interne afdelingen of andere afdelingen bij dochterondernemingen van AFKL; of
  - (een) extern(e) onderzoeksbureau(s).
  
5. Ingeval de eerstelijnscoördinator na een zorgvuldige afweging besluit dat de melding niet nader behoeft te worden onderzocht, zal hij/zij een besluit opstellen waarin beargumenteerd wordt waarom geen verder gevolg zal worden gegeven aan de melding.

## Rapportage

1. De eerstelijnscoördinator overhandigt elk half jaar een samengevat en geanonimiseerd overzicht van alle meldingen aan het KLM Compliance Committee.

Het overzicht omvat de volgende informatie:

- het aantal meldingen;
- inzicht in de verdeling per divisie van de meldingen; en
- een overzicht van de verschillende hoofdonderwerpen van de meldingen.

Het KLM Compliance Committee overhandigt ieder halfjaar een samenvattend en geanonimiseerd rapport aan het KLM Audit Committee van de KLM Raad van Commissarissen, met een afschrift aan de KLM Directie en de KLM Ondernemingsraad als bedoeld in artikel 4.4.1 van de Speak Up-regeling.

2. De eerstelijnscoördinator stelt per geval en onverwijld de KLM Directie via het KLM Compliance Committee op de hoogte van meldingen:
  - indien de aard en ernst van de melding grote risico's voor KLM kan opleveren; en/of
  - indien uit de meldingen belangrijke algemene aanbevelingen voor de KLM Directie voortvloeien.



# Appendix 3

## Klokkenluidersregeling v/h KLM Compliance Committee/de voor- zitter van de Raad van Commissarissen

### Ontvangst van de melding

1. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen legt verslagen van misstanden schriftelijk vast.
2. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen stelt de melder vragen om zoveel mogelijk informatie over de misstand en een volledig beeld van de situatie te krijgen.

3. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen anonimiseert de melding. De gegevens die kunnen leiden tot de identiteit van de melder worden niet meegenomen in de beschrijving van het feitenrelaas.
4. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen stelt de melder in de gelegenheid de melding te controleren, te corrigeren en akkoord te gaan.

### Procedure

1. De melder ontvangt binnen zeven dagen nadat de melding ontvangen is een schriftelijke ontvangstbevestiging.
2. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen start onverwijld een onderzoek naar aanleiding van de melding van een misstand.
3. De hoogst verantwoordelijke wordt onverwijld op de hoogte gesteld van het gemelde vermoeden van een misstand en de datum waarop de melding is ontvangen.
4. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen informeert de melder over de bescherming van zijn/haar persoonsgegevens.
5. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen informeert de melder over het vervolgproces en de communicatie tijdens het proces.

6. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen bewaart de digitaal ontvangen meldingen in een daartoe ontworpen meldsysteem of database of op een beveiligde harde schijf. Eventuele uitdraaien van deze informatie worden opgeslagen in een beveiligde opslagruimte.
7. Indien nodig kan de melder vragen om persoonlijke, professionele begeleiding. Hiervoor kan de melder, uitsluitend na overleg met het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen, redelijke kosten in rekening brengen bij KLM.

### Contact met de melder

In aanvulling op artikel 3.1 van de Speak Up-regeling inzake geheimhouding moet bij contact met de melder tevens het volgende aanmerking worden genomen.

1. Indien persoonsgegevens bekend moeten worden gemaakt, draagt KLM zorg voor een deugdelijke bescherming van de positie van de melder.
2. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen (i) informeert de melder over de start van het onderzoek en neemt bij langere looptijd periodiek contact op om de melder over de algemene voortgang te informeren en (ii) mag slechts, indien het belang van het onderzoek dat vraagt, de melder nadere inhoudelijke informatie over het onderzoek verstrekken.

### Afhandeling van de melding

1. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen neemt een zorgvuldig afgewogen, beargumenteerd besluit met betrekking tot de ernst van de misstand, de vraag of de melding

aanleiding geeft tot actie en de mate waarin op grond van de melding vervolgstappen nodig zijn.

2. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en toegevoegd aan het dossier.
3. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen stelt (al dan niet ondersteund door de partijen genoemd in lid 6) een onderzoeksplan op.
4. Het KLM Compliance Committee stelt in samenspraak met de Raad van Bestuur een onderzoeksplan op. Dit lid is niet van toepassing indien de melding wordt gedaan aan de voorzitter van de KLM Raad van Commissarissen. In het laatste geval stelt de voorzitter van de Raad van Commissarissen zelf (al dan niet ondersteund door de partijen genoemd in lid 6) een onderzoeksplan op.
5. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen heeft de bevoegdheid om onderzoek te (laten) doen naar (de omstandigheden van) de melding. Dit onderzoek kan afhankelijk van de situatie bestaan uit het horen van de betrokkenen, omstanders of anderen die enig licht op de zaak kunnen werpen, financieel onderzoek, documentenonderzoek en ICT-onderzoek. In het kader van onafhankelijkheid en objectiviteit zal verslag worden gedaan van alle werkzaamheden en bevindingen met betrekking tot het onderzoek, welke tevens in het dossier worden opgenomen.

6. In het kader van het onderzoek kan het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen de medewerking vragen van o.m.:
  - de afdeling Internal Audit;
  - de afdeling Security Services;
  - de afdeling Corporate Compliance;
  - de afdeling Juridische Zaken;
  - de afdeling Human Resources;
  - de Integrated Safety Services Organisation;
  - andere interne afdelingen of andere afdelingen bij dochterondernemingen van AFKL; of
  - (een) extern(e) onderzoeksbureau(s).
7. Ingeval het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de Raad van Commissarissen na een zorgvuldige afweging besluit dat de melding niet nader behoeft te worden onderzocht, zal het/hij/zij een besluit opstellen waarin beargumenteerd wordt waarom geen verder gevolg zal worden gegeven aan de melding. Wanneer het gaat om een melding bij het KLM Compliance Committee, overhandigt het KLM Compliance Committee zijn besluit aan de KLM Directie. Indien er binnen tien werkdagen geen bezwaar is ontvangen van de KLM Directie, stuurt het KLM Compliance Committee het besluit naar de melder.
8. Wanneer het gaat om een melding bij het KLM Compliance Committee, maakt het KLM Compliance Committee namens de KLM Directie een eindrapport op naar aanleiding van het onderzoek. Indien een extern bureau gevraagd is onderzoek te verrichten, kan het rapport van het externe bureau als apart onderdeel worden toegevoegd aan dit eindrapport. Het eindrapport bevat mogelijk een advies aan de KLM Directie voor vervolgstappen en mogelijke sanctiemaatregelen.
9. Indien de melding is binnengekomen via de leidinggevende, stelt het KLM Compliance Committee deze op de hoogte van de conclusies uit het onderzoek naar de gemelde misstand, tenzij zwaarwegende belangen van de melder zich hiertegen verzetten.
10. Het KLM Compliance Committee/de voorzitter van de KLM Raad van Commissarissen stelt de melder schriftelijk op de hoogte van de conclusies uit het onderzoek naar de gemelde misstand en geeft - wanneer het gaat om een melding bij het KLM Compliance Committee - aan op welke datum het onderzoek is overgedragen aan de KLM Directie.
11. Wanneer het gaat om een melding aan het KLM Compliance Committee, zal de KLM Directie de resultaten van het onderzoek bestuderen en een uitspraak doen over de wijze van opvolging. Indien de melding gegrond wordt verklaard, zal de KLM Directie zich beraden over eventuele te treffen sancties en andere maatregelen.
12. Wanneer het gaat om een melding aan het KLM Compliance Committee, worden de besluiten en uitspraken van de KLM Directie door het KLM Compliance Committee vastgelegd, door de KLM Directie bekrachtigd en aan het meldingsdossier toegevoegd.

## Rapportage

Het KLM Compliance Committee overhandigt ieder halfjaar een samenvattend en geanonimiseerd rapport aan het KLM Audit Committee van de KLM Raad van Commissarissen, met een afschrift aan de KLM Directie en de KLM Ondernemingsraad als bedoeld in artikel 4.4.1 van de Speak Up-regeling.



Royal Dutch Airlines

