

EXECUTIVE CATERING

# Speak Up en Meldbeleid

Veilig melden, zorgvuldig luisteren en professioneel opvolgen

Versie 1.0 | opgesteld voor gebruik binnen Executive Catering

## **Kernboodschap**

Iedereen moet zich veilig voelen om zorgen te bespreken. Meldingen worden serieus genomen, vertrouwelijk behandeld en zonder benadeling opgevolgd.

## 1. INLEIDING

# Waarom dit beleid bestaat

Bij Executive Catering draait onze dienstverlening om vertrouwen: vertrouwen van klanten, medewerkers, leveranciers en partners. Dat vertrouwen ontstaat door eerlijk, zorgvuldig en professioneel te handelen, ook wanneer iets niet goed voelt of wanneer er zorgen zijn over gedrag, veiligheid, integriteit of naleving.

Met dit Speak Up en Meldbeleid willen wij een werkomgeving creëren waarin mensen zich vrij en veilig voelen om vragen te stellen, zorgen te delen en mogelijke misstanden te melden. Melden is geen teken van wantrouwen, maar een manier om verantwoordelijkheid te nemen voor elkaar, onze klanten en onze organisatie.

Wij verwachten van medewerkers, leidinggevenden, ingehuurde krachten, leveranciers en andere samenwerkingspartners dat zij handelen in lijn met onze waarden: zorgvuldigheid, respect, veiligheid, integriteit en verantwoordelijkheid.

## 2. DOEL VAN HET BELEID

# Wat wij willen bereiken

Dit beleid beschrijft hoe zorgen of vermoedens van ongepast, onveilig, onethisch of onrechtmatig gedrag kunnen worden gemeld en hoe Executive Catering daarmee omgaat.

- duidelijk maken dat zorgen te goeder trouw altijd serieus worden genomen;
- uitleggen welke onderwerpen gemeld kunnen worden;
- aangeven via welke kanalen een melding kan worden gedaan;
- beschrijven hoe meldingen worden beoordeeld, opgevolgd en onderzocht;
- vertrouwelijkheid en bescherming tegen benadeling waarborgen;
- bijdragen aan een open cultuur waarin problemen vroeg worden gesignaleerd en opgelost.

## 3. REIKWIJDTE

# Voor wie geldt dit beleid?

Dit beleid geldt voor iedereen die werkt bij, voor of namens Executive Catering. Daaronder vallen vaste medewerkers, tijdelijke krachten, oproepkrachten, freelancers, stagiairs, leidinggevenden, externe adviseurs, leveranciers, onderaannemers en andere zakelijke partners.

Ook voormalige medewerkers, sollicitanten, leveranciers, klanten of andere betrokkenen kunnen een melding doen wanneer zij een redelijke zorg hebben over gedrag of omstandigheden die verband houden met Executive Catering.

### **Geen absoluut bewijs nodig**

U hoeft geen volledig bewijs te hebben voordat u een zorg meldt. Een redelijke zorg of vermoeden is voldoende, zolang de melding te goeder trouw wordt gedaan.

#### 4. WAAROVER KAN EEN MELDING GAAN?

## Onderwerpen die gemeld kunnen worden

Een melding kan gaan over situaties die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, onze gedragscode, veiligheidsafspraken of de normen die wij als organisatie belangrijk vinden. Voorbeelden zijn:

- onveilige werksituaties, voedselveiligheidsrisico's of hygiëneproblemen;
- discriminatie, intimidatie, pesten, ongewenst gedrag of ongelijke behandeling;
- fraude, diefstal, misbruik van bedrijfsmiddelen of onjuiste administratie;
- omkoping, corruptie, ongepaste geschenken of belangenverstrengeling;
- schending van vertrouwelijkheid, privacy of persoonsgegevens;
- misbruik van positie, druk op medewerkers of onprofessioneel gedrag;
- mensenrechtenrisico's, arbeidsuitbuiting, kinderarbeid of moderne slavernij in de keten;
- overtredingen door leveranciers, onderaannemers of andere zakelijke partners;
- bewuste overtreding van interne procedures of wettelijke verplichtingen.

Operationele vragen of reguliere klachten, zoals planning, werkinstructies of dagelijkse werkafspraken, kunnen meestal eerst met de direct leidinggevende of contactpersoon worden besproken. Als een situatie ernstig is, niet wordt opgelost of onveilig voelt, kan alsnog een melding worden gedaan volgens dit beleid.

#### 5. MELDKANALEN

## Hoe kunt u een zorg melden?

Executive Catering wil dat melders de route kunnen kiezen waarbij zij zich het meest veilig en comfortabel voelen. Een zorg kan worden besproken of gemeld via:

- de direct leidinggevende of operationeel verantwoordelijke;
- een eigenaar, directielid of aangewezen vertrouwenspersoon binnen de organisatie;
- de HR- of personeelsverantwoordelijke, indien van toepassing;
- de contactpersoon voor de betreffende klantlocatie, indien de melding met een klantlocatie samenhangt;
- een schriftelijke melding per e-mail of via een intern meldformulier, indien beschikbaar.

Wanneer een melding betrekking heeft op de persoon bij wie normaal gesproken gemeld zou worden, kan de melder een andere route kiezen. Niemand is verplicht een melding te doen bij iemand die zelf bij de zorg betrokken is.

## 6. WAT VERMELDT U BIJ EEN MELDING?

# Informatie die helpt bij opvolging

Om een melding goed te kunnen beoordelen, vragen wij om zoveel mogelijk relevante informatie te delen. Ontbreekt bepaalde informatie, dan is dat geen reden om niet te melden.

- wat er is gebeurd of waarover u zich zorgen maakt;
- wanneer en waar dit heeft plaatsgevonden;
- welke personen, afdelingen, leveranciers of locaties betrokken zijn;
- of er getuigen, documenten, foto's, berichten of andere informatie beschikbaar zijn;
- of de situatie nog voortduurt of inmiddels is gestopt;
- of er direct risico bestaat voor veiligheid, voedselveiligheid, gezondheid of klanten.

## 7. BEHANDELING VAN MELDINGEN

# Hoe wij meldingen opvolgen

Elke melding wordt zorgvuldig, respectvol en zo vertrouwelijk mogelijk behandeld. De opvolging hangt af van de aard en ernst van de melding.

1. Ontvangst: de melding wordt ontvangen en, waar mogelijk, bevestigd aan de melder.
2. Eerste beoordeling: er wordt beoordeeld wat de aard, urgentie en mogelijke impact van de melding is.
3. Opvolging of onderzoek: wanneer nodig wordt informatie verzameld, worden betrokkenen gehoord en worden documenten of omstandigheden beoordeeld.
4. Maatregelen: als de melding gegrond is, worden passende maatregelen genomen. Dit kan variëren van correctie, aanvullende instructies of training tot disciplinaire of contractuele maatregelen.
5. Terugkoppeling: waar mogelijk ontvangt de melder een algemene terugkoppeling over de opvolging, met respect voor privacy, vertrouwelijkheid en juridische beperkingen.

### **Bij direct gevaar**

Bij acuut gevaar voor personen, voedselveiligheid of gezondheid moet onmiddellijk worden ingegrepen en moet de verantwoordelijke leidinggevende of locatieverantwoordelijke direct worden geïnformeerd.

## 8. ONDERZOEKEN

# Eerlijk, zorgvuldig en onafhankelijk waar nodig

Een onderzoek wordt uitgevoerd op een manier die past bij de melding. Executive Catering streeft naar een zorgvuldige, objectieve en evenwichtige beoordeling. Betrokken personen worden eerlijk behandeld en krijgen, waar passend, de gelegenheid om hun kant van het verhaal te geven.

Wanneer de aard van de melding daarom vraagt, kan externe ondersteuning worden ingeschakeld, bijvoorbeeld juridisch advies, HR-advies, veiligheidsdeskundigheid of een onafhankelijke onderzoeker.

Iedereen die bij een onderzoek betrokken is, wordt geacht eerlijk, volledig en respectvol mee te werken. Het opzettelijk verstrekken van onjuiste of misleidende informatie kan gevolgen hebben.

## 9. VERTROUWELIJKHEID EN ANONIMITEIT

# Zorgvuldig omgaan met informatie

Executive Catering behandelt meldingen zo vertrouwelijk mogelijk. De identiteit van een melder wordt alleen gedeeld met personen die de informatie nodig hebben om de melding te kunnen beoordelen, onderzoeken of opvolgen.

Anoniem melden kan, voor zover dit praktisch mogelijk is binnen de beschikbare meldroute. Wel kan anonimiteit het moeilijker maken om aanvullende informatie te vragen of een melding volledig te onderzoeken. Daarom vragen wij anonieme melders om zo concreet mogelijk te zijn.

Iedereen die informatie ontvangt over een melding of onderzoek moet deze informatie vertrouwelijk behandelen en niet delen met personen die hier geen rol in hebben.

## 10. BESCHERMING TEGEN BENADELING

# Geen vergelding voor te goeder trouw melden

Executive Catering tolereert geen benadeling, dreiging, intimidatie of vergelding tegen iemand die te goeder trouw een melding doet, overweegt een melding te doen of meewerkt aan een onderzoek.

Bescherming geldt ook wanneer een melding achteraf niet volledig juist of niet bewezen blijkt, zolang de melder te goeder trouw heeft gehandeld. Te goeder trouw betekent dat iemand oprecht reden had om zich zorgen te maken en niet bewust onjuiste informatie heeft verstrekt.

Voorbeelden van verboden benadeling zijn onder meer: buitensluiten, minder gunstige roosters, negatieve behandeling, bedreiging, druk om een melding in te trekken, ontslagdreiging of reputatieschade.

## 11. MISBRUIK VAN HET MELDBELEID

# Eerlijk melden blijft de norm

Het beleid is bedoeld om zorgen veilig te kunnen melden. Het opzettelijk doen van een valse melding, het bewust achterhouden van relevante informatie of het gebruiken van een melding om iemand te beschadigen, past niet bij onze waarden en kan gevolgen hebben.

Tegelijkertijd mag angst om “het verkeerd te hebben” nooit een reden zijn om een oprechte zorg niet te delen.

## 12. VERANTWOORDELIJKHEDEN

# Wat wij van iedereen verwachten

Iedereen die bij of voor Executive Catering werkt, heeft een rol in het bewaken van een veilige, integere en respectvolle werkomgeving.

- Medewerkers en ingehuurde krachten melden zorgen tijdig en werken eerlijk mee aan opvolging.
- Leidinggevendenden nemen meldingen serieus, luisteren zonder oordeel en escaleren waar nodig.
- De directie of aangewezen verantwoordelijke zorgt voor zorgvuldige beoordeling, opvolging en documentatie.
- Leveranciers en partners melden ernstige zorgen die verband houden met hun werkzaamheden voor Executive Catering.
- Iedereen behandelt informatie over meldingen vertrouwelijk.

## 13. DOSSIERVORMING EN PRIVACY

# Bewaren van gegevens

Gegevens over meldingen worden alleen bewaard voor zover nodig voor de beoordeling, opvolging, wettelijke verplichtingen en bescherming van betrokkenen. Persoonsgegevens worden zorgvuldig verwerkt en niet langer bewaard dan noodzakelijk.

Toegang tot meldingsdossiers wordt beperkt tot personen die deze informatie nodig hebben voor hun rol in beoordeling, onderzoek, besluitvorming of juridische opvolging.

## 14. EVALUATIE VAN DIT BELEID

# Regelmatig verbeteren

Executive Catering evalueert dit beleid periodiek en past het aan wanneer wetgeving, organisatie, werkwijze of praktijkervaring daartoe aanleiding geeft. Feedback op de werking van het meldbeleid kan worden gedeeld met de directie of aangewezen verantwoordelijke.

## De basis van Speak Up binnen Executive Catering

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Luisteren</b><br>Iedere melding verdient aandacht en een respectvolle eerste beoordeling. | <b>Beschermen</b><br>Melders die te goeder trouw handelen worden beschermd tegen benadeling. | <b>Verbeteren</b><br>Meldingen helpen ons om risico's te zien, fouten te herstellen en sterker te worden als organisatie. |
|--|--|---|

**Slotverklaring**  
Executive Catering wil een organisatie zijn waar mensen durven spreken en waar zorgen zorgvuldig worden opgepakt. Door tijdig te melden beschermen we elkaar, onze klanten, onze leveranciers en de kwaliteit van onze dienstverlening.