

**Randstad Group policy**

|                |  |
|----------------|--|
| <b>Titel</b>   | Procedure voor het melden van misstanden |
| <b>Datum</b>   | herzien juli 2009                        |
| <b>Functie</b> | Group Legal/Centrale Integrity Officer   |

**1. Doel**

De procedure voor het melden van misstanden geeft aan welke stappen u moet volgen indien u vermoedens of bewijs heeft van ernstige misstanden binnen of met betrekking tot de Randstad Groep.

**2. Toepasselijkheid**

Dit beleid is van toepassing op alle ondernemingen van de Randstad Groep, inclusief Tempo-Team.

**3. Status**

Deze procedure vervangt de “Randstad Company Integrity Code” van 1 november 2005. Overbodige teksten en dubblures zijn verwijderd, terwijl de lay-out en het taalgebruik – inclusief de titel – zijn verbeterd om de procedure beter leesbaar te maken.

**4. Definities (indien van toepassing)**Randstad Groep

Randstad Holding nv en/of een van haar groepsmaatschappijen zoals Tempo-Team.

Melder

Een ieder, zij het binnen of buiten de Randstad Groep, die – te goeder trouw – een klacht of melding indient of bezorgdheid uit inzake misstanden binnen of met betrekking tot de Randstad Groep

Leidende principes

zie <http://www.tempo-team.nl/uitzenden/over-tempo-team/kernwaarden/gedragsregels.xml>

Lokale Integrity Officer

Elk land/elke werkmaatschappij – inclusief Randstad Holding nv zelf – van de Randstad Groep heeft zijn eigen Lokale Integrity Officer. De functie van de Lokale Integrity Officer kan worden vervuld door een medewerker van Randstad of een externe partij, te beoordelen door de betreffende algemeen directeur.

---

#### Centrale Integrity Officer

De Centrale Integrity Officer wordt benoemd door de Raad van Bestuur van Randstad Holding en ontvangt en onderzoekt meldingen over misstanden door het managementteam van een land en/of werkmaatschappij van Randstad. Deze medewerker ontvangt periodieke rapporten van de Lokale Integrity Officers en dient ieder kwartaal een verslag in bij de Raad van Bestuur, evenals een jaarlijks verslag bij de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen.

## **5. Beleid en gerelateerde documenten**

### Procedure voor het melden van misstanden

#### **I HOOGHOUDEN VAN ONZE KERNWAARDEN**

Als een internationale organisatie die wereldwijd de nadruk legt op excellentie, verwacht de Randstad Groep van al onze maatschappijen en medewerkers dat zij zich te allen tijde gedragen volgens onze leidende principes. Dit betekent dat zij ethisch en integer handelen, in overeenstemming met het beleid en de procedures van Randstad en alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij de uitstekende reputatie van Randstad hooghouden door zich te gedragen overeenkomstig onze normen, die zijn terug te vinden in onze kernwaarden: kennen, dienen en vertrouwen, simultane belangenbehartiging en streven naar perfectie. Op basis van onze cultuur van openheid en verantwoordelijkheid moedigen wij alle belanghebbenden aan alle voorvallen, situaties of vermoedens te melden waarbij duidelijk is dat bepaald gedrag niet overeenstemt met deze waarden.

Om het melden van bezorgdheid over ernstige misstanden binnen de Randstad Groep te vergemakkelijken, hebben wij speciale kanalen gecreëerd die belanghebbenden kunnen gebruiken om hun zorgen te uiten, via lokale meldingsmogelijkheden binnen de werkmaatschappij of via de meldingsprocedure van de Randstad Groep (zie paragraaf 2: ‘het melden van misstanden’). Alle meldingen die in overeenstemming met onze officiële procedures worden gedaan, worden strikt vertrouwelijk behandeld (behalve indien dat deugdelijk onderzoek – en, zonodig, passende maatregelen – zou verhinderen). Daarnaast kan de medewerker er zeker van zijn dat er geen vergelding zal plaatsvinden voor een melding die te goeder trouw wordt gedaan.

Deze procedure voor het melden van misstanden geeft aan welke stappen u moet nemen indien u vermoedens of bewijs heeft van ernstig wangedrag binnen of met betrekking tot de Randstad Groep. Hierna volgt een, niet volledige, opsomming van wat we bedoelen met ernstig wangedrag:

- schendingen van de rechten van de mens
- schendingen van de leidende principes van Randstad

- schendingen van beleid of procedures van Randstad
- strafbare feiten
- niet-naleving van verplichtingen voortvloeiend uit wet- of regelgeving
- persoonlijk wangedrag of respectloos gedrag
- tekortkomingen op het gebied van gezondheid en veiligheid

De Raad van Bestuur van Randstad Holding heeft de eindverantwoordelijkheid over de procedure voor het melden van misstanden en de toepassing ervan. Alle managers binnen de Randstad Groep hebben de uitdrukkelijke taak om naleving van de regels binnen hun maatschappij te bevorderen.

## 2 MELDEN VAN MISSTANDEN

Een ieder die redelijke vermoedens heeft van misstanden of hier getuige van is geweest, is verplicht dit te melden. Belanghebbenden worden aangemoedigd hun vermoedens eerst te uiten via de normale (lokale) meldingskanalen, dat wil zeggen via hun plaatselijke managementlijnen of via reguliere lokale contactpersonen, zoals vertrouwenspersonen, klachtenloketten, etc. Een melding bij het management is meestal de snelste en meest gewenste route en tevens de beste manier om te zorgen voor een goede en open werkomgeving binnen de Randstad Groep.

De procedure voor het melden van misstanden dient niet te worden gebruikt om normale meldingsprocedures te omzeilen. De procedure moet worden gezien als laatste middel, en er kan alleen gebruik van worden gemaakt indien de kans groot is dat een melding op lokaal niveau niet gepast is of niet effectief zal zijn.

Meldingen kunnen worden gedaan via de meldingsfaciliteit van de Randstad Groep, die bestaat uit een telefonische hotline, die 24 uur per dag bereikbaar is via gratis Lokale telefoonnummers, en een beveiligde website. Beide worden beheerd door een onafhankelijke, externe provider. Zie de bijlage voor de volledige contactgegevens en de gebruiksaanwijzing. Hoewel een melding anoniem kan worden gedaan, moedigt Randstad u aan uw identiteit bekend te maken, aangezien dit het onderzoeken van de melding veel gemakkelijker maakt.

Om onbetrouwbare en valse meldingen tot een minimum te beperken en om de privacy te beschermen, laat de Raad van Bestuur van Randstad Holding geen anonieme meldingen onderzoeken die via andere kanalen binnenkomen.

Voorts dienen medewerkers zich ervan bewust te zijn dat het extern melden van misstanden, zonder eerst de interne procedures te doorlopen, mogelijk een inbreuk vormt op contractuele of andere verplichtingen op het gebied van vertrouwelijkheid van onze medewerkers jegens de Randstad Groep - tenzij het melden vereist is of anderszins gerechtvaardigd op grond van de toepasselijke wetgeving, Het niet nakomen van de

---

vertrouwelijkheidsverplichtingen kan leiden tot disciplinaire maatregelen.

Voor flexwerkers die in een inlenende onderneming tegen een misstand aanlopen, maar binnen die onderneming geen gebruik kunnen maken van de daar geldende codes, (klachten-)procedures en/of integrity code of klokkenluidersregeling, bestaat binnen de Nederlandse bedrijven een meldpunt.

### 3 **BEHANDELING VAN EEN MELDING**

Meldingen die via de meldingsfaciliteit van de Randstad Groep worden ontvangen, worden doorgestuurd naar de Lokale Integrity Officer in het betreffende land of van de betreffende werkmaatschappij. Standaard wordt hiervan een kopie gestuurd naar de centrale Integrity Officer van Randstad Holding.

De Lokale Integrity Officer ziet erop toe dat alle meldingen worden onderzocht, en wettig en snel worden afgehandeld, waarbij de rechten van alle betrokken personen volledig worden gerespecteerd. In bepaalde gevallen kunnen meldingen worden doorverwezen naar en afgehandeld door een lokale vertegenwoordiger van de directie. In deze gevallen zijn dezelfde regels met betrekking tot anonimiteit en geen vergelding van toepassing.

De Lokale Integrity Officer kan besluiten een melding niet te onderzoeken indien:

- er onvoldoende informatie is eerlijk onderzoek te kunnen doen en geen mogelijkheid om meer informatie te verkrijgen
- er aanwijzingen zijn dat de melding te kwader trouw is gedaan.

De Lokale Integrity Officer bevestigt de ontvangst van de melding binnen vijf werkdagen aan de Melder. Voor zover dat passend is en uitvoerbaar, wordt de Melder op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek. Om redenen van vertrouwelijkheid kan het echter voorkomen dat wij specifieke details van het onderzoek of van de genomen maatregelen niet prijsgeven.

Indien een melding wordt gedaan via de meldingsprocedure van de Randstad Groep, terwijl de normale (lokale) meldingsprocedure de aangewezen weg was, zal de Lokale Integrity Officer de Melder doorverwijzen naar de geldende (Lokale) meldingsprocedures.

Indien de gemelde misstand te maken heeft met het lokale managementteam van het land en/of de werkmaatschappij, zal de Lokale Integrity Officer de klacht doorsturen naar de Centrale Integrity Officer. De Centrale Integrity Officer kan het lokale management informeren en zal het verantwoordelijke lid van de Raad van Bestuur en/of de Raad van Commissarissen van Randstad Holding op de hoogte stellen. Daarnaast heeft de Centrale Integrity Officer de mogelijkheid de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen van

---

Randstad Holding erbij te betrekken.

Meldingen die betrekking hebben op een lid of leden van de Raad van Bestuur of de Raad van Commissarissen van Randstad Holding worden behandeld door de Lokale Integrity Officer van Randstad Holding.

Op basis van de conclusies van de betreffende onderzoeker of het betreffende onderzoeksorgaan worden snelle en passende corrigerende maatregelen genomen.

Randstad verwacht dat het management op alle niveaus binnen de Randstad Groep elke meldingen van vermeende misstanden serieus, vertrouwelijk en voortvarend afhandelt en geen represailles neemt tegen de Melder. Het management is verplicht zijn volledige medewerking te verlenen aan elk onderzoek naar vermeende misstanden.

#### **4 TE KWADER TROUW EEN MELDING DOEN**

De Randstad Groep neemt beschuldigingen die te kwader trouw worden gedaan, hoog op. Iedere melding die door een medewerker te kwader trouw wordt gedaan, wordt beschouwd als een ernstige schending van de leidende principes. Zo nodig kan de Randstad Groep maatregelen nemen tegen een Melder die bewust een valse beschuldiging indient of met kwade opzet handelt.

Hieronder vallen onder meer disciplinaire maatregelen, die kunnen leiden tot beëindiging van het arbeidscontract.

#### **5 BESCHERMING, RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE MELDER**

De identiteit van alle Melders zal zo goed mogelijk worden beschermd en vergelding tegen Melders die te goeder trouw hebben gehandeld wordt niet getolereerd. De Randstad Groep zal geen enkele medewerker ontslaan, degraderen, schorsen, bedreigen, lastig vallen of discrimineren (op welke wijze dan ook) vanwege handelingen die hij of zij rechtmatig en te goeder trouw heeft verricht om melding te maken van misstanden of die op andere wijze worden beschermd door het toepasselijk recht. Van iedere vorm van benadeling dient onmiddellijk melding te worden gemaakt bij de Centrale Integrity Officer.

In het geval een Melder zelf betrokken was bij de misstand betekent het doen van een melding niet automatisch dat de Melder gevrijwaard is van disciplinaire maatregelen met betrekking tot zijn betrokkenheid bij die misstand.

Indien een Melder ontevreden is over de behandeling van een melding en/of de uitslag van een onderzoek, kan hij/zij een klacht indienen via de daartoe bestemde kanalen.

Bij het melden van misstanden dient de Melder aan alle verplichtingen met betrekking tot vertrouwelijkheid te blijven voldoen. De Melder dient daarom iedere vorm van externe of interne publiciteit te vermijden, tenzij lokale wetgeving vereist dat de bevoegde autoriteit

---

direct wordt ingelicht.

## **6 BESCHERMING EN RECHTEN VAN DE BESCHULDIGDE**

Wanneer een persoon wordt onderzocht als gevolg van een melding via deze procedure wordt hij/zij hier normaliter van op de hoogte gesteld. Randstad informeert de persoon tegen wie een onderzoek is ingesteld normaliter binnen vijf werkdagen. Deze periode kan worden verlengd indien men van mening is dat er risico op vernietiging van bewijs en/of belemmering van het onderzoek bestaat.

Een ieder tegen wie een onderzoek is ingesteld heeft het recht zich te verdedigen tegen de aantijgingen en in beroep te gaan tegen nadelige bevindingen of besluiten.

## **7 GEGEVENSBESCHERMING, PRIVACY & VERTROUWELIJKHEID**

Bij een melding van misstanden en een onderzoek als gevolg daarvan dient alle wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en de behandeling van persoonsgegevens te worden nageleefd, met inbegrip van het recht op toegang tot en correctie of verwijdering van gegevens.

Alle persoonlijke gegevens in verband met geregistreerde meldingen worden strikt vertrouwelijk behandeld en de privacy van zowel de Melder als de persoon tegen wie een onderzoek is ingesteld wordt beschermd voor zover de wet dat toestaat en voor zover verenigbaar met de noodzaak een deugdelijk onderzoek in te stellen en, indien nodig, passende maatregelen te nemen.

## **8 WIJZIGINGEN**

De Raad van Bestuur van de Randstad Holding kan, na overleg met de Auditcommissie, dit beleid op ieder moment wijzigen in overeenstemming met de vereisten van de toepasselijke wet- en regelgeving, en zal het Europees Platform van Randstad hierbij betrekken evenals de relevante ondernemingsraden.

Diemen, Nederland

December 2009

---

## Gebruiksaanwijzing voor de hotline

### Gratis telefoonlijn

- De Melder draait het gratis telefoonnummer voor zijn land; de oproep wordt ontvangen door een 'voice-response'-systeem. De Melder krijgt een uniek codenummer nadat hij de melding heeft gedaan. De externe provider stuurt vervolgens een letterlijke transcriptie van de bandopname naar de Lokale Integrity Officer van het betreffende land/de betreffende werkmaatschappij.
- Om de anonimiteit van de beller te waarborgen, blijft de bandopname bij de externe provider en wordt vernietigd zodra de Lokale Integrity Officer de ontvangst van de transcriptie heeft bevestigd.
- Via het unieke codenummer kan de Lokale Integrity Officer voor de Melder een bericht achterlaten ter bevestiging van de ontvangst van de melding, indien nodig met controlevragen of met een conclusie. Na ontvangst van de melding zal de Lokale Integrity Officer proberen uiterlijk binnen vijf werkdagen te reageren.
- De Melder kan opnieuw bellen, onder vermelding van het zaaknummer, om het antwoord van de Lokale Integrity Officer te beluisteren. De Melder kan ervoor kiezen vragen onmiddellijk te beantwoorden of op een later moment.

### Online klachtenformulier

- De Melder gaat naar de betreffende webpagina, laat een bericht achter door een tekst in te typen en ontvangt een uniek codenummer. De externe provider vertaalt het bericht en stuurt de vertaling, inclusief een kopie van het webbericht, naar de Lokale Integrity Officer van het betreffende land/de betreffende werkmaatschappij.
- Via het unieke codenummer kan de Lokale Integrity Officer de Melder een antwoord sturen ter bevestiging van de ontvangst van de melding, indien nodig met controlevragen of een conclusie. Na ontvangst van de melding zal de Lokale Integrity Officer proberen uiterlijk binnen vijf werkdagen te reageren.
- De Melder kan opnieuw inloggen met het zaaknummer en krijgt vervolgens het antwoord te zien van de Lokale Integrity Officer. De Melder kan ervoor kiezen vragen onmiddellijk te beantwoorden of op een later moment.