
PostNL-procedure

inzake klokkenluiden

Datum 1 augustus 2025

Eigenaar procedure Directeur Audit & Security

Titel Groepsprocedure
inzake klokkenluiden

Versie 4.0



De reikwijdte, definities, communicatie en uitvoering van dit beleid zijn te vinden in de voorwaarden op de website groepsbeleid.

De reikwijdte van deze groepsprocedure is als volgt:

Van toepassing op	klokkenluiden
Alle PostNL-groepsmaatschappijen	Binnen de reikwijdte
Bedrijven met de merknaam PostNL	-
Grote/middelgrote PostNL-groepsmaatschappijen	-
In Nederland gevestigde PostNL-groepsmaatschappijen	-

1. Inleiding

PostNL wil op een eerlijke wijze zakendoen en wordt dan ook geleid conform de bedrijfswaarden en Business Principles van PostNL. Dit vereist een ethische en transparante bedrijfsvoering.

De Raad van Bestuur heeft de PostNL Groepsprocedure inzake klokkenluiden vastgesteld, zoals opgenomen in de PostNL Business Principles.

Deze procedure geeft nadere uitleg over de rechten en plichten van:

1. iedereen die een melding doet op grond van de PostNL Groepsprocedure inzake klokkenluiden, met de uitdrukkelijke vermelding dat dit een melding betreft;
2. leden van het management die een dergelijke melding ontvangen en/of die de daarin gemelde kwestie onderzoeken,
3. PostNL als onderneming. De Raad van Bestuur en de Auditcommissie hebben de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse uitvoering van deze procedure gedelegeerd aan de directeur Audit & Security.

2. Reikwijdte

De PostNL klokkenluidersregeling richt zich op en is van toepassing op alle (potentiële, huidige of voormalige) werknemers en alle overige stakeholders die (momenteel of voorheen) direct of indirect betrokken zijn of waren bij activiteiten (waaronder tijdelijke arbeidskrachten, stagiaires, bezorgpartners, transport ondernemers, klanten, sollicitanten, vrijwilligers, aandeelhouders, bestuurders, personen die werken voor opdrachtnemers en leveranciers), (hierna gezamenlijk genoemd: "PostNL Stakeholders") van alle PostNL Groepsmaatschappijen.

PostNL moedigt alle PostNL Stakeholders aan om (vermeende) misstanden onmiddellijk te melden. In de context van deze procedure wordt onder (vermeende) misstand verstaan:

1. een schending of een gevaar voor schending van het Unierecht, of
2. een handeling of nalatigheid waarbij het maatschappelijk belang in het geding is

Het maatschappelijk belang is in ieder geval in het geding indien:

- De handeling of nalatigheid niet enkel persoonlijke belangen raakt en er sprake is van een patroon of structureel karakter dan wel de handeling of nalatigheid ernstig of omvangrijk is.

Ernstig karakter:

- *De handeling of nalatigheid heeft een ingrijpend negatieve impact op een breder maatschappelijk of publiek belang, zoals:*
 1. *Schending van wet- en regelgeving.*
 2. *Inbreuk op mensenrechten.*
 3. *Gevaar voor volksgezondheid, veiligheid of het milieu.*
 4. *(Structurele) fraude of corruptie.*
- *Het gaat om handelingen die niet als klein of incidenteel kunnen worden beschouwd, maar significant schade kunnen berokkenen aan het vertrouwen in PostNL.*

Omvangrijkheid:

- *Er is sprake van een patroon of structureel karakter, wat inhoudt dat de handeling of nalatigheid geen eenmalig incident is, maar zich herhaaldelijk voordoet of voortkomt uit systematische tekortkomingen.*
- *Het kan een groot aantal betrokkenen raken, zoals werknemers, klanten of consumenten, of een groot gebied bestrijken.*

Raken van collectieve belangen:

- *De vermeende misstand gaat verder dan enkel persoonlijke geschillen of individuele belangen. Het raakt het algemene (PostNL) belang of belangen van een bredere groep personen.*

PostNL zal deze meldingen onmiddellijk en strikt vertrouwelijk in behandeling nemen en zal geen strafmaatregelen of andere maatregelen treffen tegen PostNL Stakeholders die een melding doen, of die andere PostNL Stakeholders daarbij helpen. Echter, het opzettelijk doen van een onjuiste melding kan leiden tot disciplinaire maatregelen en/of tot civielrechtelijke of strafrechtelijke boetes.

3. Niet-exclusieve procedure

De PostNL groepsprocedure inzake klokkenluiden komt op geen enkele wijze in de plaats van, en dient slechts ter aanvulling op bestaande of toekomstige procedures voor klachten betreffende de dienstbetrekking, klantenservice of enige andere aangelegenheid waarin door andere, meer specifieke beleidsvoorschriften of -procedures van PostNL is voorzien. In het geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze procedure en het PostNL-beleid inzake fraudepreventie gaat hetgeen in deze procedure is bepaald voor. Deze procedure vormt een aanvulling op de bepalingen in de toepasselijke wetten.

4. Meldingen

a) Vermeende misstanden

Alle stakeholders worden aangemoedigd vermeende misstanden onmiddellijk te melden indien zij redelijkerwijs van mening zijn dat een vermeende misstand heeft plaatsgevonden, op dat moment plaatsvindt of in de toekomst zal plaatsvinden. Melden kan via het meldformulier (IRIS melding), of via e-mail/telefoon bij de afdeling Audit & Security, of via het (lijn)management.

Houdt een vermeende misstand echter direct verband met het functioneren van de leden van de Executive Committee, de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen (met inbegrip van zijn commissies) of de medewerkers van PostNL Audit & Security, dan geldt de speciale procedure zoals uiteengezet onder c) en d) van dit artikel. Indien melding aan de lijnmanager of het management niet mogelijk is of de betreffende PostNL Stakeholder zich daartoe niet in staat acht, dan kan hij/zij de kwestie rechtstreeks voorleggen aan PostNL Security & Integrity of aan de directeur Audit & Security.

Zie voor contactgegevens de bijlage van dit document.

b) Vermeende mistand in verband met boekhouding of auditaangelegenheden

Wanneer een vermeende misstand betrekking heeft op twijfelachtige boekhoudpraktijken (intern en/of extern), interne controle en auditing kan de PostNL Stakeholder de kwestie niet alleen melden aan de lijnmanager, het management of de directeur Audit & Security, maar ook rechtstreeks aan de Auditcommissie. Zie voor contactgegevens de bijlage van dit document.

c) Vermeende misstand in verband met de Executive Committee, de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen of zijn commissies

Aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen

Als een vermeende misstand verband houdt met onregelmatigheden in het functioneren van de leden van de Executive Committee, de Raad van Bestuur of de Raad van Commissarissen (met inbegrip van zijn commissies), dan dient de PostNL Stakeholder uitsluitend en rechtstreeks aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen melding te maken.

Aan de vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen

Als het vermeende misstand verband houdt met vermeende onregelmatigheden in het functioneren van de voorzitter van de Raad van Commissarissen, dan dient de PostNL Stakeholder uitsluitend en rechtstreeks melding te maken aan de vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen.

Zie voor contactgegevens de bijlage van dit document.

d) Vermeende misstand in verband met Audit & Security

Als een vermeende misstand verband houdt met vermeende onregelmatigheden in het functioneren van de directeur Audit & Security of onregelmatigheden in het functioneren van een direct report van de directeur Audit & Security, dan dient de PostNL Stakeholder uitsluitend en rechtstreeks melding te maken aan de voorzitter van de Auditcommissie. In overige gevallen dient melding gedaan te worden bij de Directeur Audit & Security.

Zie voor contactgegevens de bijlage van dit document.

e) Externe meldingen

Het is PostNL Stakeholders uiteraard toegestaan extern melding te doen. Met het oog op de mogelijkheid om de vermeende onregelmatigheden intern aan te pakken, wordt de PostNL Stakeholder echter aangemoedigd om de onder a) tot en met d) beschreven procedure te volgen. Wanneer de PostNL Stakeholder echter daaraan de voorkeur geeft, kan deze een vermeende misstand die naar diens redelijke overtuiging heeft plaatsgevonden, op dat moment plaatsvindt of in de toekomst zal plaatsvinden extern melden bij de relevante plaatselijke bevoegde autoriteit.

Dit kan het “Huis voor Klokkenluiders” (www.huisvoorklokkenluiders.nl) zijn, de nationale ombudsman en/of iedere andere bevoegde autoriteit.

Voor België is een lijst met alternatieve mogelijkheden voor melding opgenomen in de bijlage.

Voor Spring is een lijst met landen opgenomen in de bijlage. In elk land is de plaatselijke wetgeving van toepassing.

4.1. Inhoud van de melding

Om PostNL in staat te stellen goed te reageren en onderzoek te doen, dient de melding zoveel mogelijk informatie te bevatten, waaronder informatie over de daadwerkelijke of mogelijke overtredingen die hebben plaatsgevonden of kunnen plaatsvinden of pogingen om dergelijke overtredingen te verbergen, de betrokken persoon of personen, eventuele getuigen en de locatie van andere gegevens die PostNL kunnen helpen in het onderzoek naar een vermeende misstand.

4.2. Bevestiging van de melding

Wanneer de directeur Audit & Security een melding van een vermeende misstand heeft ontvangen, dan zal deze de ontvangst daarvan binnen 7 werkdagen aan de melder bevestigen, tenzij de melder de melding anoniem heeft gedaan.

Indien een lijnmanager of het management een melding van een vermeende misstand heeft ontvangen, dan wordt de directeur Audit & Security, de (vice)voorzitter van de Raad van Bestuur en de voorzitter van de Auditcommissie daarover per e-mail geïnformeerd binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de melding (ongeacht of de melding anoniem is). De directeur Audit & Security zal vervolgens binnen drie (3)

werkdagen na ontvangst van de melding van het vermeende wangedrag aan de initiële melder bevestigen, tenzij het management dat al heeft gedaan of de melder de melding anoniem heeft gedaan.

4.3. Anonimiteit

PostNL moedigt PostNL Stakeholders aan ieder geval van een vermeende misstand direct en openlijk te melden bij hun lijnmanager, het management of de directeur Audit & Security. Meldingen kunnen ook anoniem worden gedaan, maar wij wijzen erop dat dit een eventueel onderzoek kan belemmeren of compliceren en ertoe kan leiden dat er geen passende maatregelen kunnen worden genomen.

4.4. Vertrouwelijkheid

Alle meldingen van een vermeende misstanden worden vertrouwelijk behandeld.

Een ieder die betrokken is bij een melding of het onderzoek naar een vermoeden van een misstand en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Met name de identiteit van de melder wordt geheim gehouden, tenzij deze instemt met bekendmaking van diens identiteit, tenzij een gerechtelijke of disciplinaire procedure tegen de beschuldigde persoon wordt aangespannen en die persoon zijn/haar rechten op verweer uitoefent of wanneer de melder misbruik heeft gemaakt van de klokkenluidersregeling door opzettelijk een valse melding te doen (zie artikel 4.7). PostNL Stakeholders dienen iedere vorm van externe of interne publiciteit te vermijden ten aanzien van gevallen van een vermeende misstand die zij zouden willen melden of hebben gemeld, tenzij zij dit op grond van het toepasselijke recht is toegestaan.

4.5. Bescherming

Iedere PostNL Stakeholder die een vermeende misstand meldt, waarvan hij/zij redelijkerwijs overtuigd is of kan zijn dat het een terechte melding is, geniet bescherming ten aanzien van die melding.

Die bescherming houdt in dat PostNL de PostNL Stakeholder niet zal benadelen als gevolg van de melding. Bijvoorbeeld: in functie zal terugzetten, zal ontslaan, zal schorsen, bedreigen, lastigvallen of anderszins ten aanzien van zijn/haar arbeidsvoorwaarden zal discrimineren.

PostNL staat niet toe dat er op enige wijze bedreigingen worden geuit of strafmaatregelen of andere maatregelen worden getroffen tegen een PostNL Stakeholder die een vermeende misstand heeft gemeld of heeft geholpen bij het doen van een dergelijke melding. Dergelijke bedreigingen, strafmaatregelen of andere maatregelen dienen onmiddellijk aan de directeur Audit & Security te worden gemeld.

Iedereen die recht heeft op bescherming tegen represailles en meent slachtoffer te zijn van of wordt bedreigd met strafmaatregelen kan een gemotiveerde klacht indienen bij de plaatselijke autoriteiten die een buitengerechtelijke beschermingsprocedure zullen starten.

4.6. Advies

PostNL Stakeholders kunnen de directeur Audit & Security vertrouwelijk om advies vragen over de te volgen procedure. Zie voor contactgegevens de bijlage van dit document. Daarnaast kunnen PostNL Stakeholders vertrouwelijk extern advies inwinnen, op voorwaarde dat de vertrouwelijkheid vermeld onder 4.4 wordt gewaarborgd.

4.7. Valse meldingen

PostNL staat niet toe dat er opzettelijk een onjuiste melding van een vermeende misstand worden gedaan.

Tegen iedere PostNL Stakeholder die melding maakt van een vermeende misstand terwijl hij of zij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat die melding niet waar is, worden disciplinaire maatregelen getroffen die kunnen leiden tot een beëindiging van het dienstverband of de overeenkomst. Een opzettelijke valse melding kan ook leiden tot het instellen van een civielrechtelijke of strafrechtelijke procedure.

De betreffende PostNL Stakeholder kan aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die iemand door een opzettelijk valse melding heeft geleden. PostNL Stakeholders die opzettelijk een valse melding hebben gedaan, zullen voor de daaruit voortvloeiende kosten of andere gevolgen door PostNL niet schadeloos worden gesteld.

4.8. Onderzoek

Met de volgende procedure wordt beoogd te waarborgen dat bewijs van een vermeende misstand op passende wijze wordt veiliggesteld en dat de mogelijkheden voor PostNL en/of plaatselijke entiteiten om kosten of schade te verhalen optimaal worden gewaarborgd.

Head of Security & Integrity

Indien de melding van een vermeende misstand daartoe voldoende aanleiding biedt, wordt een onderzoek ingesteld. Dergelijk onderzoek valt onder de verantwoordelijkheid van de Head of Security & Integrity, tenzij het onderzoek rechtstreeks wordt geleid door de voorzitter van de Auditcommissie of de (vice)voorzitter van de Raad van Commissarissen.

Indien mogelijk wordt het management van de desbetreffende entiteit geraadpleegd, tenzij dit indirect of direct betrokken is; in dat geval wordt het hoger management geraadpleegd.

De Head of Security & Integrity kan in nauw overleg met de Directeur Audit & Security geschikte personen binnen Audit & Security of andere (interne of externe) specialisten bij het onderzoek betrekken voor zover deze dat nodig acht.

Management

Tenzij artikel 4 (e) van toepassing is, zijn het management noch PostNL Stakeholders bevoegd om zonder toestemming van de voorzitter van de Integriteitscommissie/directeur Audit & Security een (al dan niet onafhankelijk) onderzoek te doen of te starten naar, of maatregelen te treffen tegen een vermeende misstand of tegen de verdachte personen.

Bewijsmateriaal

Bewijsmateriaal en documentatie worden bewaard conform de aanwijzingen van de Head of Security & Integrity en overeenkomstig de meldingsinstructies en –vereisten, de disciplinaire procedures en de toepasselijke lokale wetgeving.

Medewerking

Het management is verplicht volledige medewerking en assistentie te verlenen aan de onderzoekers en andere personen die worden ingeschakeld voor het onderzoek naar een vermeende misstand. PostNL verwacht van het management op alle niveaus dat het alle zaken die met een vermeende misstand samenhangen serieus, vertrouwelijk en onmiddellijk behandelt.

4.9. Feedback

Binnen drie maanden na de ontvangstbevestiging van de melding en rekening houdend met de privacy en de belangen van degenen die in de melding genoemd worden, kunnen PostNL Stakeholders die melding van een misstand hebben gemaakt algemene informatie over de voortgang en/of afsluiting van het onderzoek en de resultaten daarvan ontvangen, zoals beschreven is in de “Wet Huis voor Klokkenluiders”, tenzij het verstrekken daarvan schadelijk voor het onderzoek zou kunnen zijn.

4.10. Dossiers

De directeur Audit & Security houdt een register bij van alle ontvangen meldingen, met vermelding van de ontvangst, het onderzoek en het resultaat, en brengt daarover periodiek een samenvattend verslag uit aan de Integriteitscommissie. Kopieën van die verslagen en het register worden bewaard overeenkomstig de toepasselijke wettelijke vereisten, onder andere met betrekking tot gegevensbescherming.

Alle dossiers worden binnen zeven jaar na sluiting van het onderzoek gewist, tenzij bewaring daarvan wettelijk vereist is vanwege disciplinaire procedures of rechtszaken of tenzij ze volledig geanonimiseerd worden.

4.11. Herstel en verbeter maatregelen

Het is de verantwoordelijkheid van het management om overeenkomstig de aanbevelingen van de Integrity Committee alle maatregelen te treffen die nodig worden geacht naar aanleiding van de onderzochte misstand.

Indien en voor zover dergelijke maatregelen afwijken van de door de Integrity Committee aanbevolen maatregelen, is voorafgaande toestemming vereist van de Raad van Bestuur en/of de Voorzitter van de Auditcommissie en/of de Voorzitter van de Raad van Commissarissen, al naar gelang het geval.

4.12. Rechtstreekse melding aan de Auditcommissie of aan de (vice)voorzitter van de Raad van Commissarissen

In geval van rechtstreekse meldingen aan de voorzitter van de Auditcommissie of aan de (vice)voorzitter van de Raad van Commissarissen dienen de personen of de commissie die de melding in behandeling nemen zich zoveel mogelijk te houden aan deze procedure. De PostNL Stakeholder die de melding doet, geniet alle bescherming die deze procedure biedt.

4.13. Melding aan de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en/of de Auditcommissie

De Integriteitscommissie meldt ieder geval van een vermeende misstand, alsmede het onderzoek en de conclusies daarvan aan de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en/of de Auditcommissie. Als een lid van de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en/of de Auditcommissie het onderwerp van een onderzoek is, zal van een dergelijk rapport geen melding gemaakt worden bij de betreffende raad en/of commissie.

5. Bijlage meldingen

Contactgegevens:

PostNL Audit & Security
Postbus 30250
2500 GG 's Gravenhage

Waldorpstraat 3
2521 GG 's Gravenhage
Nederland

integriteit@postnl.nl en integriteit_be@postnl.be
Telefoonnummer +31 (0)88 868 6116

Als de vermeende misstand verband houdt met onregelmatigheden in het functioneren van leden van de Executive Committee, de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen (met inbegrip van zijn commissies) of de direct reports van de Directeur Audit & Security, neem dan contact op met:

PostNL Corporate Secretary
Postbus 30250
2521 GG 's Gravenhage
Waldorpstraat 3
2595 AK 's Gravenhage
Nederland
Corporate.secretary@postnl.nl
Telefoonnummer +31 (0)88 868 7656

6. Bijlage meldingen België en Spring-landen

Medewerkers kunnen ook melding doen bij een plaatselijke autoriteit.

Ga voor de Spring-landen naar de officiële website van uw plaatselijke regering.

Inwoners van België kunnen ook melding doen bij een van deze organisaties:

- Federale Overheidsdienst Economie, KMO's, zelfstandigen en energie;
- Federale Overheidsdienst Financiën
- Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
- Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer
- Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg
- Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding, Sociale Economie en Grootstedenbeleid
- Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle
- Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten
- Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen
- Belgische Mededingingsautoriteit
- Gegevensbeschermingsautoriteit
- Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten
- Nationale Bank van België
- College van toezicht op de bedrijfsrevisoren
- de autoriteiten als bedoeld in artikel 85 van de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten;
- Nationale Veiligheidscommissie voor de levering en distributie van drinkwater
- Belgisch Instituut voor Postdiensten en telecommunicatie
- Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering;
- Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
- Rijksdienst voor Werkgelegenheid
- Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
- Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
- Autonome Dienst Coördinatie Antifraude (CAF);
- Verkeersleiding.