

# Inhoud

## Achtergrond

- Achmea: de meest vertrouwde verzekeraar
- Vertrouwen is de basis
- Spelregels voor werken bij Achmea
- Als je je niet aan de gedragsregels houdt

## 1 Zo maken we onze identiteit waar

## 2 Omgaan met elkaar

- 2.1 Ongewenst gedrag
- 2.2 Privacy medewerker

## 3 Omgaan met bedrijfsinformatie en -middelen

- 3.1 IT-voorzieningen
- 3.2 Clean Desk Policy
- 3.3 Achmea Insiderregeling

## 4 Vertrouwd samenwerken

## 5 Omgaan met belangenverstrengeling

- 5.1 Omgaan met 'Klantbelang centraal'
- 5.2 Achmea-richtlijn 'Relatiegeschenken, giften en uitnodigingen'
- 5.3 Nevenfuncties
- 5.4 Ongerechtvaardigde bevoordeling
- 5.5 Complianceregelgeving Mededinging

## 6 Omgaan met incidenten

- 6.1 Agressie en bedreigingen
- 6.2 Achmea Incidentenbeleid
- 6.3 Calamiteitenprocedure

## 7 Omgaan met klachten

- 7.1 Individueel klachtrecht
- 7.2 Klachtenprocedure ongewenste omgangsvormen
- 7.3 Geschillencommissie functiewaardering
- 7.4 Begeleidingscommissie Sociaal Plan

## Colofon

# Algemene Gedragscode Achmea

# Achtergrond

## Achmea: de meest vertrouwde verzekeraar

Achmea heeft de ambitie de meest vertrouwde verzekeraar te zijn. Voor klanten betekent dit dat zij zich goed verzekerd weten en voor medewerkers betekent dit dat ze de behoeften en wensen van klanten kennen. Alleen als dit naadloos op elkaar aansluit, ervaren onze klanten dat Achmea producten op maat biedt en voor ze klaar staat.

Achmea creëert toegevoegde waarde voor alle stakeholders - klanten, medewerkers, aandeelhouders en distributiepartners- maar het klantbelang staat centraal. We leveren alleen die producten en diensten die aansluiten op de behoeften van de klant. Solidariteit en onze coöperatieve achtergrond zijn daarbij belangrijk. In ons dagelijks werk **leven** we ons **in**, kijken we altijd naar mogelijkheden om te **vernieuwen** en **maken** we dit vervolgens **waar**. Dat zijn de kernwaarden die richting geven in ons werk. Daarmee laten we zien dat we anders zijn dan de concurrent met een focus op het maatschappelijk- en klantbelang.

## Vertrouwen is de basis

Onze belofte naar de markt maken we ook binnen onze organisatie waar. We zijn resultaatgericht en stellen het klantbelang centraal. Ons beloningsbeleid is erop gericht dat er geen financiële prikkels worden genomen, waardoor klanten en andere stakeholders onverantwoorde risico's lopen. Respect en vertrouwen zijn kenmerkend voor hoe we binnen en buiten Achmea samenwerken. Alleen als duidelijk is wat we belangrijk vinden, wat we leveren en welk gedrag daarbij hoort, kunnen we de meest vertrouwde verzekeraar zijn. En voor onze medewerkers de meest vertrouwde werkgever. Dit doen we door duurzame relaties aan te gaan waarbij de wensen en (ontwikkel) behoeften van de individuele medewerker centraal staan.

Van medewerkers vragen we openheid, loyaliteit en de bereidheid om samen te werken. Dat legt de basis voor het vertrouwen tussen werkgever en medewerker met als resultaat wederzijdse betrokkenheid en je

verantwoordelijkheid nemen. Ondanks het vertrouwen dat we in medewerkers stellen, ontkomen we er niet aan om een paar regels te hebben als houvast voor het gewenste gedrag. Hierbij maken we onderscheid tussen enerzijds Achmea-gedragsregels, die je in deze Gedragscode vindt en anderzijds de (externe) regels die voor onze branche gelden.

## Spelregels voor werken bij Achmea

Als vertrouwen de kritische succesfactor is voor het werken bij Achmea, dan moet dat zichtbaar zijn in ons gedrag. Maar wat betekent dat concreet voor ons dagelijkse werk? Wat kan dan wel en wat niet? De belangrijkste spelregels op het gebied van gedrag zijn vastgelegd in deze 'Algemene Gedragscode Achmea' in de volgende categorieën:

- Omgaan met elkaar
- Omgaan met bedrijfsinformatie en -middelen
- Vertrouwd samenwerken
- Omgaan met belangenverstremming
- Omgaan met incidenten
- Omgaan met klachten

Deze algemene gedragsregels gelden voor alle Achmea-medewerkers. Verwijzingen naar deze Gedragscode vind je ook in individuele arbeidsovereenkomsten en in overeenkomsten met externe medewerkers.

Aanvullende regelingen voor specifieke doelgroepen zijn:

- Arbeidsvoorwaardengids senior managers
- Arbeidsvoorwaardengids divisievoorzitters
- Arbeidsvoorwaardengids directeuren
- Hoofdlijnen van organisatie en besturing
- Directiereglement
- Procuratierichtlijn
- Betalingsautorisatierichtlijn

Naast de interne gedragsregels zijn ook externe gedragscodes van kracht voor specifieke beroepsgroepen en branches.

### **Naleven regels**

Als de meest vertrouwde werkgever begint het werken bij Achmea met het begrip vertrouwen. Met dit in gedachten, zijn de regels uit deze Gedragscode vanzelfsprekend. Overtreed je de regels, dan kan dit leiden tot een officiële waarschuwing, een berisping of andere verdergaande arbeidsrechtelijke maatregelen. Die komen in je personeelsdossier. In het uiterste geval kan het niet naleven van de regels leiden tot ontslag (of tot ontbinding van het contract voor een externe medewerker). Maar wij vertrouwen erop dat het niet zover komt.

# 1 Zo maken we onze identiteit waar

Onze kernwaarden en kernkwaliteiten helpen ons in het waarmaken van onze ambitie. Door de kernwaarden en -kwaliteiten te omarmen en toe te passen in hoe we ons dagelijks werk doen, ervaren onze klanten ons als die meest vertrouwde verzekeraar die we willen zijn. Om je te inspireren, vind je hieronder de kernwaarden en -kwaliteiten vertaald naar voorbeeldgedrag.

Kernwaarden	Kernkwaliteiten
<p><b>Inleven</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik heb aandacht voor alle mensen waarmee ik te maken heb</li><li>• Ik verplaats mij in anderen zonder vooraf te oordelen</li><li>• Ik handel eerlijk en integer, zoals ik zelf behandeld wil worden</li><li>• Ik praat over mensen alsof zij aanwezig zijn</li></ul> <p><b>Vernieuwen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik denk in mogelijkheden en kansen</li><li>• Ik ontwikkel mijzelf en anderen</li><li>• Ik neem tijd en ruimte voor innovatie</li></ul> <p><b>Waarmaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik toon eigenaarschap voor ons gezamenlijk resultaat</li><li>• Ik kom beloften na en overtref verwachtingen</li><li>• Ik draag onze identiteit uit en handel hier naar</li><li>• Ik stel klantbelang centraal in mijn handelen</li></ul>	<p><b>Verbinden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik heb en geef vertrouwen</li><li>• Ik ben aanspreekbaar en spreek aan</li><li>• Ik onderken belangen en weeg ze zichtbaar mee</li><li>• Ik realiseer samenwerking</li></ul> <p><b>Vakmanschap</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik creëer transparantie</li><li>• Ik loop voorop met mijn vakkennis</li><li>• Ik geef de klant wat hij/zij werkelijk nodig heeft</li><li>• Ik deel mijn kennis en ervaring met anderen</li></ul> <p><b>Verbeteren</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ik toon lef en eigenaarschap</li><li>• Ik creëer oplossingen voor de klant</li><li>• Ik doe mijn werk elke dag beter door het te evalueren</li><li>• Ik (h)erken fouten en herstel ze</li></ul>

## 2 Omgaan met elkaar

Achmea vertrouwt haar medewerkers en geeft ruimte aan authenticiteit en individualiteit. Zo respecteren wij ieders cultuur, geloof, levensfase, seksuele geaardheid en achtergrond. Wij geloven dat wederzijds vertrouwen de basis is voor een volwassen arbeidsrelatie, waarin een ieder zijn eigen verantwoordelijkheid neemt. Onze open bedrijfscultuur stimuleert medewerkers het beste uit zichzelf te halen. Binnen Achmea spreken we elkaar aan op ongewenst of ongepast gedrag. Leidinggevend en geven hierin het goede voorbeeld.

Richtlijnen:

- **Bespreek lastige situaties** Ontdek samen met je leidinggevende en/of je collega's een manier om lastige situaties bespreekbaar te maken en bedenk samen oplossingen.
- **Spreek elkaar aan op gedrag** Praat met elkaar in plaats van over elkaar. Vind je dit lastig, bespreek het probleem dan eerst met je eigen of een andere leidinggevende.
- **Geef het goede voorbeeld** Ook jij hebt een voorbeeldfunctie in het in de praktijk brengen van 'Achmea-gedrag'. Zowel naar je collega's als naar buiten toe.

De overgrote meerderheid van de medewerkers houdt zich keurig aan de (gedrags)regels en algemene fatsoensnormen. Dat willen we graag zo houden. Vergeet niet dat jij medeverantwoordelijk bent voor het gedrag dat we binnen Achmea laten zien en ontwikkelen. We vertrouwen erop dat je die verantwoordelijkheid neemt. Je werkt niet voor niets bij Achmea!

### 2.1 Ongewenst gedrag

Achmea accepteert geen ongewenst gedrag, niet naar collega's en niet naar buiten toe.

Ongewenst gedrag is een breed begrip en staat

onder andere voor gedrag waarin er sprake is van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld.

- Bij seksuele intimidatie gaat het om elke seksueel getinte vorm van aandacht.
- Bij agressie en geweld word je psychisch of fysiek lastiggevalen, bedreigd, aangevalen op de werkplek of via correspondentie (zoals e-mail) en ongewenst benaderd bij de uitoefening van je werkzaamheden.
- Ongewenst gedrag komt ook voor in een minder expliciete vorm, zoals negeren, intimideren of andere vormen van psychische druk uitoefenen. Intimidatie of pesten kan betrekking hebben op onderwerpen als godsdienst, levensovertuiging, etnische afkomst, psychische of lichamelijke handicaps of seksuele geaardheid.

Enkele voorbeelden:

- Op- en aanmerkingen maken over iemands uiterlijk, seksuele geaardheid of godsdienst.
- Schelden, dreigen, aanvallen, door collega's of klanten.
- Pesten.
- Staren, lonken, gluren.
- Overbodig 'lichamelijk contact' maken: per

ongeluk aanraken, arm om je heen slaan.

- Uitnodigingen of voorstellen waarbij weigeren in je nadeel is en/of accepteren voordeel oplevert.
- Aanranding of verkrachting.

### **Hulp nodig?**

Ben je slachtoffer van ongewenst gedrag in je functie bij Achmea en heb je hulp nodig, ga dan eens praten met een vertrouwenspersoon binnen Achmea. Een vertrouwenspersoon kan je in zo'n situatie moreel ondersteunen en je eventueel de weg wijzen naar instanties die jouw klacht in behandeling kunnen nemen. Zie hiervoor ook: Personeelsregeling 'Klachtenprocedure Ongewenste Omgangsvormen'. Je vindt deze op [achmeanet](#).

### **2.2 Privacy medewerker**

Achmea hecht veel waarde aan de privacy van haar medewerkers. Bescherming van de privacy is een belangrijk element in het onderlinge vertrouwen. Daarom geeft Achmea in de privacyregeling aan welke persoonsgegevens van medewerkers worden gebruikt en waarvoor. In deze regeling zijn ook de rechten van de medewerkers opgenomen, zoals inzage en correctie. Voor medewerkers van klantcontactcenters (kcc) komt er een speciaal 'Achmea Privacy Protocol KCC 2012'. Dit protocol regelt onder andere het opnemen van en meeluisteren met gesprekken van kcc-medewerkers voor trainingsdoeleinden\*.

\* Op dit moment nog voor instemming in behandeling bij de COR.

# 3 Omgaan met bedrijfsinformatie en -middelen

Om je werkzaamheden goed te kunnen uitoefenen, gebruik je apparatuur en gegevens die Achmea je ter beschikking stelt. Daarbij gaat het om telefoon, computer/laptop, leaseauto, vertrouwelijke informatie, bedrijfsgevoelige informatie, enzovoorts. Het uitgangspunt is dat deze bedrijfsinformatie en -middelen uitsluitend voor zakelijke doeleinden gebruikt worden. Daarnaast vraagt Achmea je om behoedzaam met de ter beschikking gestelde middelen om te gaan. Per locatie kunnen er aanvullende regels gelden. Informeer hiernaar op je (standplaats)locatie.

## 3.1 IT-voorzieningen

Voor de dagelijkse bedrijfsvoering is Achmea afhankelijk van goed werkende IT-voorzieningen. Het is daarom van groot belang dat deze voorzieningen (computers, telefoons en smartphones, e-mail, internet) op de juiste manier worden gebruikt. Aandachtpunten zijn onder meer:

- beveiliging van apparatuur (virussen, beschadiging) en gegevens (misbruik, lekken van bedrijfsgeheimen).
- het voorkomen van negatieve publiciteit.
- kostenbeheersing.

Alle regels en afspraken vind je in de 'Gedragscode Computergebruik'.

## 3.2 Clean Desk Policy

Wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, betrouwbaarheid en integriteit vereisen dat we zorgvuldig omgaan met bedrijfsmiddelen en informatie. De minimale eisen die hieraan worden gesteld, zijn vastgelegd in de 'Clean Desk Policy'. Concreet gaat het om:

- het veilig opbergen van (bedrijfsinterne of vertrouwelijke) fysieke en digitale informatie.
- het sleutelbeheer van de afdelingskasten en ladeblokken.
- het veilig opbergen van laptops en andere mobiele bedrijfsmiddelen. De volledige tekst van de 'Clean Desk Policy' vind je op [achmeanet](http://achmeanet).

## 3.3 Achmea Insiderregeling

Koersgevoelige informatie is niet-openbare informatie waarop beleggers hun beleggingsbeslissingen baseren om bijvoorbeeld beursgenoteerde obligaties van Achmea of aandelen te kopen die op beurzen verhandeld worden. Als je over dergelijke informatie beschikt, mag je die niet verspreiden of gebruiken om er je eigen voordeel mee te doen. Om dit risico te beperken, heeft Achmea de 'Achmea Insiderregeling' opgesteld. Hierin staan specifieke regels voor medewerkers die vanwege hun functie of werkplek met dergelijke informatie in aanraking kunnen komen. De regeling vind je op [achmeanet](http://achmeanet).

# 4 Vertrouwd samenwerken

Vertrouwd Samen Werken (VSW) is de naam die Achmea heeft gegeven aan de manier van werken bij Achmea. Ook wel bekend als 'Het Nieuwe Werken'. VSW heeft zowel voordelen voor jou als voor de klant, voor Achmea en voor de maatschappij. Jouw voordelen zitten vooral in de ruimte die je krijgt om werk en privé goed op elkaar af te stemmen. Je krijgt het vertrouwen en de vrijheid om (binnen gestelde kaders en afspraken) zelf keuzes te maken over waar, wanneer en hoe je werkt. Met als doel dat je op deze manier in je werk een effectieve bijdrage levert. Vrijheid betekent niet vrijblijvendheid. We verwachten van je dat je je verantwoordelijkheid neemt voor het waarmaken van de afspraken die je

hebt gemaakt. Dit past bij de volwassen arbeidsrelatie, waarbij je zelf je verantwoordelijkheid neemt, eigenaarschap en persoonlijk leiderschap toont.

Divisies kiezen zelf het moment waarop ze VSW implementeren. Werken volgens VSW is geen plicht of recht, maar een mogelijkheid waarover jij, je leidinggevende en je team maatwerkafspraken maken. Dit zijn bijvoorbeeld afspraken over welke vaste momenten teamleden elkaar fysiek ontmoeten en hoe je bereikbaar bent voor klanten en collega's op momenten dat je buiten een Achmea-locatie werkt.

Meer informatie over Vertrouwd Samen Werken (waaronder Tijd- en plaatsafhankelijk werken) vind je op [achmeanet](https://www.achmeanet.nl).



# 5 Omgaan met belangenverstremgeling

Heb je in je functie contact met andere (markt)partijen, houd er dan rekening mee dat deze partijen andere belangen kunnen hebben. Het is zaak dat jij steeds onafhankelijk je werk kunt doen, zonder dat er zelfs maar de schijn van belangenverstremgeling kan ontstaan. Om belangenverstremgeling te voorkomen, zijn er regels opgesteld over concurrentie, voor het aannemen van geschenken, het hebben van nevenfuncties en het onterecht bevoordelen van bekenden.

## 5.1 Omgaan met 'Klantbelang centraal'

Als Achmea willen we de meest vertrouwde verzekeraar worden. Hierdoor willen we nog meer dan onze collega-verzekeraars de belangen van de klant op de eerste plaats zetten, zoals dit ook staat vermeld in de moreel-ethische verklaring in onze branchecode 'De Code Verzekeraars'. In deze verklaring belooft de Raad van Bestuur dat zij haar functie op een zorgvuldige, deskundige en integere manier uitoefent, met inachtneming van de wet- en regelgeving, codes en reglementen die van toepassing zijn. Uiteraard geldt dit niet alleen voor de Raad van Bestuur, maar is 'De Code Verzekeraars' voor alle medewerkers van toepassing en voer je je functie op een zorgvuldige, deskundige en integere manier uit. Uiteraard voldoen onze medewerkers aan de (kwaliteits)eisen die de wet stelt, zoals de Wet Financieel Toezicht die geldt voor onze medewerkers met inhoudelijk klantcontact. Ook kan het bijvoorbeeld betekenen dat je een product niet verkoopt aan een klant of dat je een ander product aan de klant verkoopt dan waar hij in eerste instantie om heeft gevraagd. Dit vereist een grote adviesvaardigheid en een

goed inzicht in de wensen en behoeften van de klant.

Een ander voorbeeld: een klant vraagt een autoverzekering aan waarin ook verkeersrechtsbijstand is opgenomen. De klant heeft al een uitgebreid rechtsbijstandproduct waarin verkeersrechtsbijstand is meeverzekerd. Die aanvullende verkeersrechtsbijstand bij de autoverzekering is dan niet nodig mee te verzekeren. Anders betaalt de klant teveel premie.

Andere kaders voor 'Klantbelang centraal' zijn:

- Het 'Normenkader Propositions' voor onze productontwikkeling, waarin het klantbelang in onze producten en dienstverlening is uitgewerkt.
- De 'Gedragcode Verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars, waarin bepalingen staan omtrent de eenvoud en duidelijkheid van onze communicatie met klanten, de betrouwbaarheid van onze dienstverlening en de kwaliteit en deskundigheid van onze medewerkers.
- de Achmea-strategie en de wijze waarop we sturen. Bij het maken van je Compas-

afspraken (CAO-medewerkers) zijn afspraken altijd gefocust op het klantbelang. Voorbeelden van afspraken kun je vinden op [achmeanet](#).

- Ook ons beloningsbeleid is erop gericht dat de belangen van onze klanten centraal staan. Het financiële belang van medewerkers ligt in lijn met het belang van onze klanten. Op deze manier vormt het beleid geen onnodig risico voor onze klanten en andere stakeholders.

## 5.2 Achmea-richtlijn 'Relatiegeschenken, giften en uitnodigingen'

Er is een richtlijn opgesteld die beschrijft hoe je om dient te gaan met geschenken, giften en uitnodigingen. Het gaat erom dat je een zorgvuldige zakelijke afweging maakt. Daarmee voorkom je de (schijn van) belangenverstremgeling of beïnvloeding en dat je onafhankelijkheid van handelen in gevaar komt. Meer informatie vind je op [achmeanet](#).

## 5.3 Nevenfuncties

Achmea wil bevorderen dat medewerkers maatschappelijk actief zijn. De betrokkenheid van medewerkers in de vorm van interne of externe nevenwerkzaamheden kan bijdragen aan het toonaangevend werkgeverschap van Achmea. Nevenwerkzaamheden zijn dus toegestaan mits Achmea toestemming geeft voor deze nevenwerkzaamheden. Voorwaarden

zijn dat je werk bij Achmea er niet onder lijdt en er geen sprake is van belangenverstremgeling. In de cao (na te lezen op [achmeanet](#), onder 'werken voor derden', zijn de voorwaarden voor nevenwerkzaamheden nader uitgewerkt.

## 5.4 Ongerechtvaardigde bevoordeling

Zorg ervoor dat je in je werkzaamheden jezelf, familie, vrienden of andere relaties niet bevoordeelt. Sluit geen transacties en verleen geen diensten op niet-zakelijke gronden. Wees transparant in je manier van werken en vermijd elke schijn van bevoordeling. Dossiers van jezelf, van familie, vrienden of andere relaties, behandel je niet zelf, maar meld je bij je leidinggevende. Hij/zij bepaalt wie deze dossiers verwerkt.

## 5.5 Complianceregeling Mededinging

Vertrouwen en integriteit zijn twee belangrijke kernbegrippen voor het goed functioneren van de Nederlandse (financiële) markt. Consumenten moeten er zeker van zijn dat de verschillende sectoren integer opereren en te vertrouwen zijn, zonder ongeoorloofde concurrentiebeperkingen. Achmea vindt dat dit niet alleen voor haar verzekeringsbedrijven moet gelden. De 'Achmea Complianceregeling Mededinging' is van toepassing op specifieke (groepen) medewerkers. Deze regeling bevordert dat het mededingingsrecht strikt wordt nageleefd door Achmea.

Deze complianceregeling is na te lezen op [achmeanet](#).

# 6 Omgaan met incidenten

Bij Achmea willen wij op een professionele wijze incidenten behandelen, afhandelen en registreren. Dit is belangrijk voor een integere bedrijfsvoering. Wij willen verbeteringen in de organisatie doorvoeren door te leren van onze fouten. Achmea probeert incidenten - gebeurtenissen die de normale bedrijfsvoering verstoren of een gevaar vormen voor een (integere) bedrijfsuitvoering - altijd te voorkomen. Is er onverhoopt toch sprake van een incident, volg dan de instructies van de (bedrijfs)hulpverleners. Bij een incident zijn de volgende reglementen van toepassing:

## 6.1 Agressie en bedreigingen

Achmea heeft afspraken gemaakt over het omgaan met agressie en bedreigingen tegen medewerkers of gebouwen van Achmea. Deze bedreigingen kunnen fysiek zijn, maar ook telefonisch of schriftelijk. Denk aan een boze

klant aan de telefoon, een bommelding of een poederbrief. Voor een uniforme aanpak van agressie en bedreigingen is een handleiding opgesteld. Deze vind je op [achmeanet](#).

## 6.2 Achmea Incidentenbeleid

In het 'Achmea Incidentenbeleid' is bepaald hoe omgegaan moet worden met gebeurtenissen, die een risico vormen voor een integere bedrijfsvoering en andere operationele risico's. Denk hierbij aan fouten in processen, misleiding, fraude en diefstal. Het is belangrijk om incidenten te herkennen en te melden bij je leidinggevende, of via het 'incidentenportal' op [achmeanet](#), zoals beschreven staat in het 'Achmea Incidentenbeleid'. Dit vind je op [achmeanet](#).

Er zijn twee regelingen die een samenhang kennen met het Achmea Incidentenbeleid:

- **Klokkenluidersregeling** Heb je kennis van een incident waarbij het van belang is dat jijzelf, het bedrijf of derden worden beschermd, doe dan een beroep op de [klokkenluidersregeling](#). Via deze regeling kun je interne misstanden melden bij een

interne of externe vertrouwenspersoon terwijl je zelf rechtsbescherming krijgt.

- **Richtlijn Persoonsgericht Onderzoek** Vermoed je dat een medewerker zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenst, onregelmatig en/of onrechtmatig gedrag (bijvoorbeeld fraude), dan kan een persoonsgericht onderzoek worden ingesteld. In de [Richtlijn Persoonsgericht Onderzoek](#) staat vermeld wat wel en niet mag en wat de rechten en plichten van de betrokkenen in die situatie zijn. Team Integrity (Risk & Compliance) coördineert en voert deze onderzoeken uit.

## 6.3 Calamiteitenprocedure

In geval van calamiteiten, zoals brand, volg je de instructies van de bedrijfshulpverleners. De bedrijfshulpverleners hebben de beschikking over de 'Calamiteitenprocedure' en weten wat er in geval van een calamiteit gedaan moet worden. In deze calamiteitenprocedure staat hoe je moet handelen bij ontruimingen of ongevallen. Deze regeling is niet voor iedereen beschikbaar, omdat een deel van de informatie vertrouwelijk is.

# 7 Omgaan met klachten

## 7.1 Individueel klachtrecht

Heb je klachten over het toepassen van de cao, arbeidsvoorwaarden en personeelsregelingen, dan kun je je wenden tot de 'Commissie Individueel Klachtrecht'. Meer informatie hierover vind je op [achmeanet](#).

## 7.2 Klachtenprocedure ongewenste omgangsvormen

Je kunt bij de 'Commissie Ongewenste Omgangsvormen' een klacht indienen wanneer je slachtoffer bent van ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, agressie of geweld. Je kunt je in deze situaties ook laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Ook dit lees je op [achmeanet](#).

## 7.3 Geschillencommissie functiewaardering

Als onderdeel van de standaardprocedures voor het indelen en toewijzen van functies kun je bezwaar maken tegen de indeling van de functie zoals die op jou van toepassing is/ wordt. Als je hier meer over wilt weten, kijk op [achmeanet](#).

## 7.4 Begeleidingscommissie Sociaal Plan

Voor de toetsing van de toepassing van het Sociaal Plan van Achmea is een 'Begeleidingscommissie Sociaal Plan' aangewezen. De werking en samenstelling van deze begeleidingscommissie zijn in het Sociaal Plan zelf geregeld. Dit vind je op [achmeanet](#).

## Colofon

Heb je vragen over de gedragscode, neem dan contact op met de P&O-afdeling van jouw divisie of met de decentrale compliance officer.

### Samengesteld door:

Deze 'Algemene Gedragscode Achmea' en de daaraan gekoppelde regelingen zijn in nauw overleg met medewerkers en met de Ondernemingsraad opgesteld. Ze kunnen worden aangepast als nieuwe omstandigheden en/of regelgeving daarom vragen.

### Tekst:

Groep P&O, Risk & Compliance

### Vormgeving:

Achmea Creatieve Diensten

november 2012

260110080