

Compliance Handvest KPN en OPTA

Doel Handvest

De Nederlandse Telecommunicatiewet- en regelgeving (hierna te noemen: “Telecommunicatiewet”) schrijft voor aan welke regels en verplichtingen aanbieders van telecommunicatiediensten zich dienen te houden. Voor een goede naleving is het van belang dat deze aanbieders hun interne organisatie zodanig inrichten dat de naleving van deze regels en verplichtingen wordt bevorderd en geborgd, ook wel aangeduid met de term *Compliance*.

In dit Compliance Handvest worden de basiselementen van een effectieve compliance organisatie voor KPN als telecommunicatieaanbieder beschreven, welke KPN volgens het daartoe aangegeven tijdsplan zal realiseren. KPN richt haar organisatie zodanig in dat overtredingen van de Telecommunicatiewet tot een minimum worden beperkt, overtredingen door KPN zelf worden gedetecteerd, bij OPTA worden gemeld en door KPN onverwijld worden beëindigd. OPTA hanteert deze basiselementen mede bij het preventieve toezicht dat zij uitoefent op KPN. Een effectieve compliance organisatie ondersteunt het preventieve toezicht van de toezichthouder in belangrijke mate, waardoor concurrentievervalsingen op de markt kunnen worden voorkomen danwel in belangrijke mate kunnen worden verminderd.

Dit handvest beschrijft de algemene beleidsprincipes die OPTA ten aanzien van een compliance organisatie bij een marktpartij, in dit geval KPN, hanteert. OPTA is verantwoordelijk voor de handhaving van de Telecommunicatiewet. Een marktpartij, in dit geval KPN, mag van OPTA verwachten dat zij haar toezichthoudende rol zodanig invult dat dit een effectieve en efficiënte compliance organisatie ten goede komt, overigens zonder dat hiermee de onafhankelijke rol van OPTA als toezichthouder in het geding komt. Bij het sanctioneren van een overtreding van de Telecommunicatiewet houdt OPTA mede rekening met de aanwezigheid van een effectieve compliance organisatie. Dit principe wordt vastgelegd in het boetebeleid van OPTA.

Ambitie

OPTA en KPN streven een professionele relatie na die zich kenmerkt door onderling vertrouwen. Vertrouwen waarbij OPTA er zeker van mag zijn dat KPN zich volledig inzet om de Telecommunicatiewet na te leven. Vertrouwen waarbij er respect is voor de rollen, verantwoordelijkheden en tegengestelde belangen van KPN en OPTA. En vertrouwen waarin open en respectvol vraagstukken rondom de interpretatie en handhaving van de Telecommunicatiewet worden besproken.

OPTA vult haar toezichthoudende rol waar mogelijk op afstand in. Het is de verantwoordelijkheid van KPN om haar organisatie zo in te richten dat interpretatie

van de Telecommunicatiewet en de implementatie daarvan in de organisatie evenals het interne toezicht daarop en de interne handhaving daarvan, zelf ter hand wordt genomen. Het is dan ook niet aan OPTA om voor te schrijven wat KPN moet doen om een dergelijke effectieve compliance organisatie in te richten. Het is echter wel van belang dat duidelijk wordt vastgelegd wat onder een effectieve compliance organisatie wordt verstaan.

Dit handvest beschrijft daarom de basiselementen van een effectieve compliance organisatie. Effectief in die zin dat KPN zich volledig inzet voor de naleving van de Telecommunicatiewet. Een overtreding van de Telecommunicatiewet hoeft dan ook nog niet te betekenen dat de compliance organisatie *ineffectief* is. Het tegendeel kan ook het geval zijn. Juist vanwege een effectieve compliance organisatie kunnen overtredingen tijdig en adequaat door KPN zelf worden ontdekt, gemeld en gecorrigeerd.

In dit handvest zijn de basiselementen neergelegd. In de bijlagen 1 en 2 zijn de werkafspraken beschreven die betrekking hebben op de afhandeling van interpretaties en incidenten onder de Telecommunicatiewet. Daarnaast vindt, zoals in bijlage 3 beschreven, de vertaling van de basiselementen periodiek plaats in concrete prestatie-indicatoren die gelden voor de compliance organisatie van KPN en waarover KPN aan OPTA rapporteert. Voor het oordeel over de effectiviteit van de compliance organisatie bij KPN baseert OPTA zich op de realisatie van deze prestatie-indicatoren. Daartoe maken OPTA en KPN jaarlijks afspraken over het niveau van rapporteren en het valideren daarvan, waarbij het de wens is te komen van gegevensgericht toezicht naar systeemgericht toezicht.

OPTA kan haar toezichhoudende rol slechts dan op afstand invullen indien een marktpartij, in dit geval KPN, een effectieve compliance organisatie heeft gerealiseerd. Dit neemt echter niet weg dat gedetailleerde verplichtingen noodzakelijk kunnen blijven, afhankelijk van de door OPTA vastgestelde marktanalysebesluiten. Gezien de wettelijk opgedragen taken van OPTA als onafhankelijke toezichthouder zal zij, indien daartoe aanleiding bestaat, vermeende overtredingen van de Telecommunicatiewet zelf onderzoeken. Eveneens is het aan OPTA om te bepalen of en zo ja, hoe er wordt opgetreden indien er een blijvend verschil van interpretatie is over de toepassing van de Telecommunicatiewet door KPN.

Basiselementen effectieve compliance organisatie KPN

Er is sprake van een effectieve compliance organisatie bij KPN indien alle onderstaande basiselementen en de daaraan verbonden prestatie-indicatoren, zoals opgenomen in Bijlage 3, aanwezig zijn.

- I. De Telecommunicatiewet wordt tijdig en juist vertaald in het beleid van de onderneming en de gedragsregels voor haar bestuurders, managers en medewerkers.
- II. OPTA wordt tijdig en volledig door KPN geïnformeerd over haar diensten en producten die relevant zijn voor het toezicht van OPTA zodat mogelijk conflicterende interpretaties van de Telecommunicatiewet tijdig kunnen worden

besproken en door OPTA kunnen worden beslecht. OPTA en KPN hebben, zoals beschreven in bijlage 1, nadere procedurele afspraken gemaakt over de behandeling en afhandeling van interpretatieverschillen.

- III. Het is voor bestuurders, managers en medewerkers van KPN wier gedrag van invloed kan zijn op naleving van de Telecommunicatiewet duidelijk wat het beleid en de op deze wet gebaseerde gedragsregels van hen eisen. Deze bestuurders, managers en medewerkers worden ook door de organisatie in staat gesteld om de Telecommunicatiewet na te leven.
- IV. Er heerst een organisatiecultuur waarin naleving van de Telecommunicatiewet en de daaraan gerelateerde gedragsregels als vanzelfsprekend worden beschouwd.
- V. Er zijn voldoende beheersmaatregelen in de structuur en systemen getroffen om de kans op overtreding en de daarop gebaseerde gedragsregels te minimaliseren en, indien zich desalniettemin overtredingen voordoen, deze tijdig te signaleren.
- VI. Bestuurders, managers, medewerkers en externen (bijvoorbeeld adviseurs) worden gestimuleerd en ondersteund om, indien zij een overtreding van de Telecommunicatiewet en de daarop gebaseerde gedragsregels signaleren, dit intern bij de juiste persoon of instantie aan de orde te stellen. KPN biedt hiertoe zowel in de lijn als daarbuiten voldoende mogelijkheden, waarbij oprechte melders worden beschermd tegen repercussies.
- VII. Een vermeende overtreding van de Telecommunicatiewet en de daarop gebaseerde gedragsregels wordt grondig en voortvarend onderzocht waarbij er, ingeval van een opzettelijke of verwijtbare overtreding:
 - passende en consistente disciplinaire maatregelen worden getroffen tegen de overtreder(s);
 - passende en consistente disciplinaire maatregelen worden getroffen tegen degenen die naar alle redelijkheid verzuimd hebben om adequate maatregelen te treffen ter preventie of tijdige detectie van de overtreding; en
 - wordt geleerd van de overtreding zodat de kans op herhaling vermindert.
- VIII. De door KPN zelf geconstateerde overtredingen van de Telecommunicatiewet en de daarop gebaseerde gedragsregels worden onverwijld en op eigen initiatief aan OPTA gemeld en onverwijld beëindigd. Ook wanneer KPN gereede vermoedens heeft van een overtreding van de Telecommunicatiewet stelt zij OPTA hiervan onverwijld in kennis. KPN en OPTA hebben, zoals beschreven in bijlage 2, nadere werkafspraken gemaakt over de behandeling en afhandeling van overtredingen.
- IX. Er vindt tenminste jaarlijks een integrale doorlichting per bedrijfsonderdeel plaats op de realisatie van elk van de uit de bovenstaande basiselementen afgeleide prestatie-indicatoren. Voorafgaand hieraan bepalen OPTA en KPN in samenspraak de wijze en het moment waarop de rapportage hierover door de Raad van Bestuur aan OPTA plaatsvindt en welke interne en/of externe auditor de verificatie voor ieder van de prestatie-indicatoren verricht. De vastlegging hiervan is opgenomen in bijlage 3. Bij gebleken tekortkomingen in het compliance programma vindt er een adequate opvolging door KPN plaats.

Beleidsprincipes OPTA

OPTA hanteert de volgende principes in haar beleid, waarbij de eerste vier principes algemeen van aard zijn en gelden in relatie tot alle marktpartijen waarop OPTA toezicht houdt:

- I. OPTA richt haar toezicht adequaat en efficiënt in, waarbij rekening wordt gehouden met een scheiding van de taken op het gebied van toezicht en onderzoek enerzijds en het opleggen van bestuurlijke boetes anderzijds.
- II. OPTA verdiept zich in de aard en strekking van een (voorgenomen) handeling van een marktpartij alvorens deze te beoordelen. Tegelijkertijd handelt OPTA in geval van een verzoek van een marktpartij om duidelijkheid te verkrijgen over een (mogelijk) verschil van interpretatie, in haar beantwoording en de termijn van beantwoording zo voortvarend mogelijk.
- III. OPTA houdt bij de beoordeling van bewezen overtredingen van de Telecommunicatiewet in haar boetebeleid rekening met de mate waarin een marktpartij voldoet aan de basiselementen van een effectieve compliance organisatie. OPTA heeft haar boetebeleid conform aangepast.
- IV. OPTA verstrekt zoveel als mogelijk heldere en eenduidige informatie ten behoeve van een tijdige en juiste vertaling en interpretatie van de Telecommunicatiewet door een marktpartij. OPTA en KPN hebben, zoals beschreven in bijlage 1, nadere procedurele afspraken gemaakt over de behandeling en afhandeling van interpretatieverschillen.
- V. OPTA en KPN maken periodiek afspraken over de informatie die KPN aan OPTA zal verstrekken met betrekking tot de effectiviteit van haar compliance organisatie. Daarbij wordt rekening gehouden met de informatie die KPN in redelijkheid kan opleveren. Uiteraard laat dit onverlet de mogelijkheid voor OPTA om over specifieke onderwerpen informatie aan KPN te verzoeken op grond van haar wettelijke bevoegdheden. Bijlage 3 geeft de prestatie-indicatoren aan waarover KPN aan OPTA op het vastgestelde tijdstip en over de afgelopen periode zal rapporteren.

Tenslotte

Met deze afspraken beogen KPN en OPTA ieder vanuit hun eigen rol, belang en verantwoordelijkheid de naleving van de Telecommunicatiewet te waarborgen. Het college van OPTA en de Raad van Bestuur van KPN voeren periodiek een open dialoog om te bezien of aanpassingen van het Handvest en de bijlagen noodzakelijk zijn in het licht van de opgedane ervaringen.

Aldus,

KPN

OPTA

Bijlage 1. Werkafspraken interpretatieverschillen

Inzake de behandeling en afhandeling van (mogelijke) interpretatieverschillen van de Telecommunicatiewet hanteren KPN en OPTA de volgende werkafspraken:

- Indien KPN een interpretatie van de Telecommunicatiewet kiest, waarvan zij zelf inschat dat dit een mogelijk interpretatieverschil met OPTA kan opleveren, zal zij OPTA hierover informeren door middel van een melding bij het daartoe aangewezen meldpunt van OPTA. KPN geeft bij deze melding gemotiveerd aan welk(e) interpretatie-issue(s) aan de orde is (zijn). Het is de verantwoordelijkheid van KPN om een inschatting te maken van hetgeen hiertoe aan OPTA dient te worden gemeld.
- Het meldpunt van OPTA geeft voor zover mogelijk, binnen twee werkdagen na ontvangst van de melding van KPN aan wie binnen OPTA verantwoordelijk zal zijn voor de behandeling van het interpretatie-issue. Voor zover OPTA niet binnen twee dagen kan antwoorden, geeft zij aan binnen welke termijn zij hiertoe in staat is.
- Een eerste overleg vindt spoedig plaats na melding van het interpretatie-issue (tenzij in onderling overleg een andere afspraak wordt gemaakt). Voor zover nodig vinden meerdere besprekingen plaats. Hierin zal KPN in de gelegenheid worden gesteld het issue toe te lichten en zal OPTA, voor zover mogelijk, op basis van de eerder van KPN schriftelijk verkregen informatie een eerste reactie geven. In het geval een interpretatieverschil ook relevant is voor andere marktpartijen, worden zij zonedig door OPTA bij het overleg betrokken.
- OPTA houdt in geval van een verzoek van KPN om duidelijkheid te verkrijgen over een (mogelijk) verschil van interpretatie, in haar beantwoording en de termijn van beantwoording zoveel mogelijk rekening met de bedrijfsuitoefening van KPN.
- KPN draagt zelf verantwoordelijkheid voor de implementatie van de Telecommunicatiewet in haar organisatie en de mogelijke gevolgen van een naderhand blijkend interpretatieverschil.
- Over en weer verstrekken OPTA en KPN elkaar die inlichtingen die nodig zijn om elkaars standpunten en inzichten duidelijk te maken teneinde te trachten een (mogelijk) interpretatieverschil op te lossen.
- Bij constatering van een overtreding van de Telecommunicatiewet door KPN, voortkomend uit een interpretatieverschil zullen de werkafspraken conform 'Bijlage 2. Werkafspraken overtredingen' worden toegepast.
- OPTA neemt een standpunt in ten aanzien van een interpretatieverschil over de uitleg van de Telecommunicatiewet. KPN zal aan OPTA mededelen of KPN het standpunt van OPTA accepteert of dat zij desondanks tot

implementatie over zal gaan op basis van haar eigen interpretatie.

- Het is aan OPTA om vervolgens handhavend op te treden.

CONCEPT

Bijlage 2. Werkafspraken overtredingen

Inzake de behandeling en afhandeling van overtredingen van de Telecommunicatiewet hanteren KPN en OPTA de volgende werkafspraken:

Melding van KPN aan OPTA

- KPN meldt alle door haar feitelijk geconstateerde overtredingen onverwijld en op eigen initiatief aan OPTA. Ook wanneer KPN gerede vermoedens heeft van een overtreding van de Telecommunicatiewet stelt zij OPTA hiervan onverwijld op de hoogte.
- KPN doet schriftelijk melding van haar overtredingen of gerede vermoedens van een overtreding. In deze melding wordt tenminste ingegaan op:
 - het tijdstip en de achtergrond van de constatering;
 - een zo goed mogelijke uitwerking van het feitencomplex van de overtreding, en indien het feitencomplex op het moment van melding nog niet compleet is, de vermoedelijke datum waarop KPN het complete feitencomplex kan doen toekomen aan OPTA; en
 - het moment waarop de overtreding is beëindigd, danwel ingeval van voortduren een toelichting op dat voortduren.
- KPN beëindigt een overtreding onverwijld.
- OPTA stelt een centraal meldpunt in om de meldingen van KPN in ontvangst te nemen.
- Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de melding wordt KPN in de gelegenheid gesteld de melding mondeling toe te lichten en heeft OPTA met KPN overleg over de opvolging door KPN en de mogelijke rol van OPTA daarin.
- KPN houdt zelf een register bij van alle door KPN geconstateerde en daarna gemelde overtredingen met bijbehorende data en follow-up activiteiten. Indien OPTA gegronde twijfels heeft omtrent de juiste follow-up van een gemelde overtreding bij en door KPN dan kan zij dit register op deze overtreding raadplegen.
- De door KPN gemelde gerede vermoedens van overtredingen danwel overtredingen zullen door OPTA als strikt vertrouwelijk worden behandeld. Deze vertrouwelijkheid is noodzakelijk teneinde de compliance afspraken effectief te doen zijn en KPN in staat te stellen alle gesignaleerde gerede vermoedens van overtredingen en overtredingen daadwerkelijk bij OPTA te melden en OPTA in staat te stellen het onderzoek op zorgvuldige wijze af te handelen. Dit is slechts anders indien OPTA tot openbaarmaking wettelijk verplicht is.

Consequenties van een melding

In geval van een melding van een overtreding zal OPTA van geval tot geval beoordelen welke gevolgen deze melding heeft voor een eventueel lopend onderzoek of de wijze waarop OPTA eventueel een onderzoek zal starten.

OPTA zal zich inspannen om, voor zover mogelijk, KPN te ondersteunen bij het zo snel mogelijk opsporen van de (omvang van de) overtreding met als oogmerk de overtreding zo spoedig mogelijk te beëindigen en KPN te ondersteunen om herhaling te voorkomen.

In geval van een overtreding hangt de te nemen maatregel door OPTA mede af van de volgende elementen:

- het feit of KPN voldoende maatregelen heeft genomen om er voor te zorgen dat de overtreding - in het licht van alle maatregelen die KPN in het kader van een effectieve compliance organisatie heeft genomen - als uitzonderlijk dient te worden beschouwd;
- het feit of er sprake was van een opzettelijke overtreding waarbij in ogenschouw wordt genomen op welk managementniveau in de organisatie de overtreding is begaan en wat KPN aan vervolgstappen heeft ondernomen. De vervolgstappen betreffen zowel maatregelen om overtredingen in de toekomst te voorkomen, maatregelen richting de betrokken persoon of personen en/of maatregelen om eventuele gedupeerden schadeloos te stellen;
- de wijze waarop OPTA in kennis is gebracht van de betreffende overtreding, waarbij de snelheid waarmee KPN zelf een overtreding constateert en doorgeeft aan OPTA, de mate van openheid van KPN jegens OPTA en de snelheid waarmee KPN de overtreding zelf beëindigt.

Deze elementen zullen mede door OPTA als relevante factoren worden meegewogen in haar boetebeleid.

Bijlage 3. Prestatie-indicatoren en rapportage op 1 juni 2009

OPTA en KPN zijn overeengekomen dat per basiselement de volgende prestatie-indicatoren gelden. Per prestatie-indicator is eveneens afgesproken hoe dit wordt gemeten door KPN en/of diens externe auditor en op welke wijze rapportage plaatsvindt aan OPTA.

Niet alles wat inzake de prestatie-indicatoren wordt gemeten, hoeft ook aan OPTA te worden gerapporteerd. In overleg met OPTA heeft KPN een externe auditor betrokken om onder andere vast te stellen in hoeverre KPN's compliance risk assessment projectteam aan vooraf bepaalde kwaliteitseisen voldoet. Ook toetst een externe auditor de *opzet*, het *bestaan* en de *werking* van KPN's compliance controls. Per basiselement en bijbehorende prestatie-indicatoren wordt in onderstaande de eventuele rol van een (interne of externe) auditor geëxpliciteerd. De eventuele inzet van een interne of externe auditor per prestatie-indicator is in overleg tussen KPN en OPTA bepaald.

De integrale rapportage, verbijzonderd naar onderstaande prestatie-indicatoren, zal door de Raad van Bestuur van KPN uiterlijk op 1 juni 2009 plaatsvinden. Op basis van deze rapportage zullen OPTA en KPN vervolgens een gesprek hebben over de interpretatie en vervolgsituaties. De prestatie-indicatoren zullen worden gemeten over de periode 1 april 2008 tot 1 april 2009, tenzij in deze bijlage expliciet een andere periode is genoemd. De integrale rapportage op 1 augustus 2008 betreft een statusrapport, daar de meetperiode tot 1 april 2009 loopt.

Tenminste eens per jaar vindt door OPTA en KPN een actualisering van de onderstaande tabel plaats. Daarnaast wordt in ieder geval jaarlijks gesproken over de uitgangspunten van het door KPN gehanteerde compliance framework, de werkwijze van het door KPN gehanteerde Compliance Risk Assessment en het functioneren van de compliance kolom (zoals Compliance Office en Compliance Officers) bij KPN.

Naast de integrale statusrapportage op te leveren door KPN aan OPTA op 1 augustus 2008, heeft KPN reeds aan OPTA de volgende deelrapportages opgeleverd:

- Op 26 september 2007 de bevindingen van de Compliance Risk Assessment bij Voice ZM ten aanzien van de opzet; en
- Op 19 februari 2008 de bevindingen van de Compliance Risk Assessment bij de overige onderdelen van KPN ten aanzien van de opzet;

Tevens zal KPN aan OPTA uiterlijk op 1 mei 2008 een deelrapportage over het bestaan en de werking van de controls bij Voice ZM zoals gedefinieerd in de Compliance Risk Assessment opleveren.

In de gewenste eindsituatie van high trust, zou de rapportage van KPN aan OPTA kunnen volstaan met een overzicht van de ondertekende Documents of Representation van de verschillende bedrijfsonderdelen binnen KPN. Jaarlijks (voor het eerst op 1 juni 2009) maken OPTA en

KPN afspraken over het niveau van rapporteren en het valideren daarvan, waarbij het de wens is te komen van gegevensgericht toezicht naar systeemgericht toezicht en de rapportage te laten aansluiten bij de door KPN gehanteerde boekjaren.

De door KPN aan de OPTA verstrekte rapportages zullen door OPTA als strikt vertrouwelijk worden behandeld. Deze vertrouwelijkheid is noodzakelijk teneinde de compliance afspraken effectief te doen zijn en KPN in staat te stellen alle relevante informatie met betrekking tot de werking van de compliance organisatie daadwerkelijk bij OPTA te melden en OPTA in staat te stellen op basis van deze informatie de juiste conclusies te trekken. Dit is slechts anders indien OPTA tot openbaarmaking wettelijk verplicht is.

Basiselement	Prestatie-indicator	Meetmethodiek	Rapportagevorm aan OPTA
I. Tijdige vertaling van wet in beleid	<ul style="list-style-type: none"> Relevante veranderingen in Telecommunicatiewet worden tijdig gesignaleerd en vertaald naar de organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie 	<ul style="list-style-type: none"> Een beschrijving van de door KPN gesignaleerde veranderingen in de Telecommunicatiewet en regelgeving (hierna: Telecommunicatiewet) die implicaties hebben voor KPN en een beschrijving van de daaraan verbonden getroffen acties door KPN inclusief tijdspad
	<ul style="list-style-type: none"> Bestaan van goede KPN Bedrijfscode en actuele deelcodes die vertaling bevatten van relevante elementen uit Telecommunicatiewet 	<ul style="list-style-type: none"> Beschikbaarheid 	<ul style="list-style-type: none"> Gelijkzijdige (digitale) verstrekking aan KPN-personeel en OPTA van een exemplaar van iedere nieuwe of veranderde relevante code (OPTA zal zelf checken of codes consistent zijn met Telecommunicatiewet)
II Informatieoverdracht aan OPTA	<ul style="list-style-type: none"> (Mogelijke) interpretatieverschillen worden door KPN tijdig gemeld aan OPTA 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie 	<ul style="list-style-type: none"> Aantal proactieve meldingen van (mogelijke) interpretatieverschillen door KPN (waarbij OPTA dit aantal kan vergelijken met de door OPTA via derden ontvangen gegronde klachten over KPN die niet door KPN zelf zijn gemeld)

Basiselement	Prestatie-indicator	Meetmethodiek	Rapportagevorm aan OPTA
	<ul style="list-style-type: none"> Stoplicht-model wordt gehanteerd 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie in dossier per interne aanvraag tot goedkeuring 	<ul style="list-style-type: none"> Aantal interne aanvragen per periode inzake hantering stoplichtmodel, uitgesplitst naar "groen/toestemming direct", "groen na aanpassing", "rood/afkeuring direct" en "rood in tweede instantie" alsmede aantal beslissingen dat door lijnmanagement is overruled (uitgesplitst naar "rood" en "groen")
III Helderheid regels en mogelijkheden tot naleving bij doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> KPN Bedrijfscode en deelcodes zijn bekend onder van toepassing zijnde groep managers en medewerkers Managers en medewerkers uit doelgroep (zoals omschreven in basiselement III) vinden dat zij over voldoende capaciteiten (kennis en vaardigheden) en mogelijkheden (tijd en bevoegdheden) beschikken om Telecommunicatiewet en daaraan gerelateerde regels te kunnen naleven 	<ul style="list-style-type: none"> Representatieve survey onder personeel Een door een externe auditor gereviewde survey 'roadmap', waaruit vertrouwelijkheid, respons rate, meetmethoden, normering, representativiteit, ed. blijkt. Eventueel aangevuld met deelwaarnemingen a.d.h.v. interviews. 	<ul style="list-style-type: none"> Percentages respondenten dat aangeeft bekend te zijn met inhoud van KPN Gedragscode en de voor hen relevante deelcodes Oordeel externe auditor over survey 'roadmap' Percentages respondenten dat aangeeft over voldoende capaciteiten en mogelijkheden te beschikken om Telecommunicatiewet te kunnen naleven
IV Cultuur	<ul style="list-style-type: none"> Leiding geeft naar de mening van de medewerkers uit doelgroep zelf het goede voorbeeld als het gaat om naleving KPN gedragscode en deelcodes en stimuleren medewerkers ook om de Telecommunicatiewet na te leven 		<ul style="list-style-type: none"> Percentages respondenten dat aangeeft dat leiding (uitgesplitst naar management en direct leidinggevende) het goede voorbeeld geeft inzake integriteit in algemene zin en naleving Telecommunicatiewet in het bijzonder en ook medewerkers stimuleert in het naleven van de Telecommunicatiewet

Basiselement	Prestatie-indicator	Meetmethodiek	Rapportagevorm aan OPTA
V Structurele maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> Er is een breed gedragen gevoel onder managers en medewerkers uit doelgroep dat Telecommunicatiewet en daaraan gerelateerde beleid en regels moeten worden nageleefd ook al gaat dit ten koste van (korte termijn) succes/business Er heeft een grondige Compliance Risk Assessment (CRA) plaatsgevonden (top-down, risk-based vanuit volledige breedte aangaande alle verplichtingen van de Telecommunicatiewet en marktsegmenten, hard en soft-controls) 	<ul style="list-style-type: none"> CRA uitgevoerd onder leiding van projectteam dat voldoet aan daaraan te stellen kwaliteitseisen 	<ul style="list-style-type: none"> Percentages respondenten dat aangeeft dat naleving Telecommunicatiewet en specifieke gedragscodes in cultuur is verankerd en dat huidige targets naleving niet onder een te grote druk zetten Beschrijving werkwijze CRA Beknopt overzicht van controls per risico, waarbij wordt aangegeven in hoeverre opzet, bestaan en werking goed is Samenvatting afgesproken/in gang gezette opvolgingsacties bij geconstateerde tekortkomingen Oordeel externe auditor over kwaliteit van CRA projectteam Oordeel externe auditor over de opzet, het bestaan en de werking van alle controls per risico (inclusief kwaliteit van CRA)
	<ul style="list-style-type: none"> Interne controle-cyclus wordt per kwartaal doorlopen 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie per kwartaal per bedrijfs onderdeel van Document of Representation (DOR) 	<ul style="list-style-type: none"> Overzicht per kwartaal van bedrijfs onderdelen waar het onderdeel van de DOR dat betrekking heeft op naleving van de Telecommunicatiewet en regelgeving met wel (agree) en niet (disagree) is afgetekend Oordeel Internal Audit over validiteit van hoofdstuk 4A van de DOR
VI Melding intern	<ul style="list-style-type: none"> Eigen ontvangen meldingen door KPN over vermeende overtredingen van de Telecommunicatiewet alsmede afwikkeling ervan blijktens eigen onderzoek 	<ul style="list-style-type: none"> Registratiesysteem 	<ul style="list-style-type: none"> Kwantitatief overzicht van aantal meldingen en, voorzover relevant, uitgesplitst naar relevante dimensies

Basiselement	Prestatie-indicator	Meetmethodiek	Rapportagevorm aan OPTA
	<ul style="list-style-type: none"> Goede kwaliteit meldsysteem voor vermeende meldingen bij KPN (Interne bekendheid, vertrouwen en kwaliteit registratie) 	<ul style="list-style-type: none"> Representatieve survey Eventueel aangevuld met deelwaarnemingen a.d.h.v. interviews Controle op kwaliteit registratiesysteem van overtredingen (vastlegging, procedures) 	<ul style="list-style-type: none"> Percentages respondenten dat aangeeft bekend te zijn met mogelijkheden tot melden als wel de kwaliteit van de meldmogelijkheid Oordeel van externe auditor over kwaliteit van registratiesysteem
VII Intern onderzoek en afwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> De afwikkeling van door KPN ontvangen meldingen over vermeende overtredingen van de Telecommunicatiewet 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie 	<ul style="list-style-type: none"> Kwantitatief overzicht van afwikkeling van ontvangen meldingen (aantal onderzoeken, doorlooptijd tussen melding intern bij KPN en afronding onderzoek door KPN, terecht bevonden meldingen, getroffen disciplinaire maatregelen) en het aantal terecht bevonden meldingen dat reeds is gemeld
	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie leert van overtredingen (waarbij valt te denken aan inrichten additionele controls op procesniveau, inrichten controls op company level niveau, organiseren van workshops, bespreken tijdens overleg en ontwikkelen aanvullend beleid) 	<ul style="list-style-type: none"> Besluiten/beleid/follow-up activiteiten 	<ul style="list-style-type: none"> Van het aantal terecht bevonden meldingen een overzicht van de type leeractiviteiten
VIII Melding overtredingen aan OPTA	<ul style="list-style-type: none"> Tijdige melding aan OPTA van overtredingen die moeten worden gemeld 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie 	<ul style="list-style-type: none"> Aantal proactieve meldingen van (mogelijke) overtredingen door KPN aan OPTA inclusief de doorlooptijd tussen de start en afronding van het onderzoek alsmede de doorlooptijd tussen de afronding van het onderzoek en de melding aan de OPTA

Basiselement	Prestatie-indicator	Meetmethodiek	Rapportagevorm aan OPTA
IX Doorlichting en rapportage	<ul style="list-style-type: none"> Geconsolideerde rapportage over aanwezigheid basiselementen en overzicht besluiten ter verbetering 	<ul style="list-style-type: none"> Rapportage 	<ul style="list-style-type: none"> Rapportagevorm zoals hierboven per prestatie-indicator afgesproken Indien relevant en mogelijk worden resultaten uitgesplitst naar bedrijfssonderdeel Interpretatie van KPN van prestaties Bij resultaten die naar de mening van KPN of de auditor niet goed zijn, vindt een analyse en beschrijving plaats van de oorzaken en wordt aangegeven welke verbeteringen KPN gaat doorvoeren In de volgende periode vindt rapportage plaats over de realisatie van de voorgenomen verbeteringen van deze periode
	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek en/of verificatie door externe partij op alle basiselementen en daarvan afgeleide en afgesproken prestatie-indicatoren waar dit bovenstaand expliciet is benoemd. Het vaststellen door Internal Audit van de aansluiting van de gerapporteerde kwantitatieve informatie over de prestatie-indicatoren in de rapportage van KPN aan OPTA met de KPN-bronsystemen 	<ul style="list-style-type: none"> Audits (kunnen diverse methodieken zijn, zoals o.a. hierboven deels al beschreven) 	<ul style="list-style-type: none"> Beschrijving werkzaamheden van Internal Audit en externe auditor Oordeel/rapport van bevindingen van verrichte werkzaamheden door externe auditor Oordeel/rapport van bevindingen van externe auditor Oordeel/rapport van bevindingen van Internal Audit