



LARS ZWAGERMAN COMPLIANCE OFFICER

LARS HOUDT OOK VAN: JAZZCONCERTEN, FILOSOFISCHE BOEKEN, ARTHOUSE-FILMS

Sinds een paar maanden werkt Lars Zwagerman als Compliance Officer. “Ik zorg ervoor dat Connexxion zich aan wet- en regelgeving kan houden en signaleer waar dat niet gebeurt. En dan gaat het niet alleen over regels, maar – misschien wel veel belangrijker - ook over gedrag.”

“Mijn belangrijkste taak”, legt Lars uit, “is het duidelijk maken van de regels en richtlijnen. Dat doe ik onder andere door advies te geven en uit te leggen hoe je met regels moet omgaan. Vooral ook in situaties die niet zwart of wit zijn.”

Als Compliance Officer helpt Lars medewerkers om te begrijpen wat van hen wordt verwacht en geeft hen middelen om ook echt aan de verwachtingen te kunnen voldoen. Lars: “De enige manier om dat voor elkaar te krijgen, is dat ik begrijp wat er op de werkvloer speelt en waar onze collega’s tegenaan lopen in hun dagelijkse werk. Ik zal dus veel naar vestigingen toegaan en met collega’s praten, om te kijken hoe het anders kan.”

In de meeste organisaties bestaan veel procedures en systemen. Er is volgens Lars vaak zoveel geregeld, dat het lastig is om precies het goede te doen. Soms zie je door de bomen het bos niet meer. Bovendien zijn de teksten over al die regels behoorlijk ingewikkeld.

“Als we verwachten dat alle medewerkers zich netjes aan de regels houden, moet iedereen het natuurlijk wel kunnen begrijpen.”

De risico’s bij het niet naleven van wetten en regels zijn groot. Wanneer bijvoorbeeld een medewerker vertrouwelijke informatie doorspeelt, kan dat leiden tot een boete, een claim of zelfs concessieverlies. Iedereen kan ervoor zorgen dat we negatief in de krant komen en reputatieschade oplopen.

Lars: “Iedere medewerker kan in de gedragscode nalezen hoe we willen omgaan met elkaar, hoe je kan voorkomen dat je de schijn tegen krijgt en welke informatie bedrijfsvertrouwelijk is. De gedragscode geeft ook aan wat reizigers, patiënten en collega’s van jou mogen verwachten en waarop ze je mogen aanspreken. En wanneer een collega zich niet aan de gedragscode houdt, kun je daar een melding over maken. Hoe dat werkt, staat in de meldprocedure.” De nieuwe gedragscode en meldprocedure worden begin 2016 geïntroduceerd. ■

“Ik help medewerkers begrijpen welk gedrag van hen wordt verwacht”