



Regeling Melden klachten en mogelijke misstanden

(Klokkenluidersregeling)

Inhoud

Inleiding	3
1. Begripsomschrijvingen en definities	4
2. Algemene bepalingen	5
3. Reikwijdte van de regeling	5
4. Ontvankelijkheid	5
5. Bemiddeling	6
6. De procedure	6
7. Beoordeling en beslissing	7
8. Spoedeisende gevallen, verkorte procedure	7
9. De rol van de voorzitter van de RvC	8
10. Beschermd melder status (BMS)	8
11. Slotbepalingen en datum van inwerkingtreding	8
Bijlage 1 – Meldingskanalen	10
Bijlage 2 – Voorbeeld Meldingsformulier	11

Inleiding: Waarom een regeling ‘Melden klachten en mogelijke misstanden door medewerkers’?

De regeling ‘Melden klachten en mogelijke misstanden door medewerkers’ is onderdeel van de inspanningen die WSN doet om zich te versterken op het gebied van sociale veiligheid, integriteit, cultuur en de processen/procedures van de organisatie.

Het is belangrijk dat medewerkers op een eenvoudige en veilige manier melding kunnen doen van klachten en eventuele vermoedens van misstanden binnen WSN. WSN streeft naar het open en eerlijk bespreekbaar maken van mogelijk grensoverschrijdend gedrag, maar in sommige gevallen is dat (nog) niet mogelijk. Daarom is een goede en duidelijke regeling van belang. Een regeling maakt het mogelijk dat iedere medewerker (ernstige) misstanden kan melden, dat alle meldingen serieus en volgens een bepaalde procedure worden behandeld én dat de medewerker die een melding doet persoonlijk zo min mogelijk negatieve gevolgen van deze melding ondervindt.

Het is echter niet altijd duidelijk of een bepaalde handeling of gedrag strijdig is met de beginselen van WSN. Iedereen moet daarover zijn of haar eigen oordeel vormen. In dergelijke situaties is het beter dat medewerkers hun zorgen melden, dan dat medewerkers deze voor zich houden. Bij twijfel over de ontvankelijkheid van een melding kan vooraf advies worden ingewonnen bij de eigen of een andere leidinggevende of, als dat niet mogelijk of wenselijk is, bij de vertrouwenspersoon. De rol van vertrouwenspersoon is volledig uitbesteed aan ArboUnie. De P&O adviseur functioneert als het meldpunt klachten en mogelijke misstanden. De klacht of melding van een medewerker dient te worden gedeponereerd bij de leidinggevende, bij het meldpunt van de organisatie, óf het landelijke Meldpunt Integriteit Woningcorporaties. Het landelijke Meldpunt neemt ook anonieme meldingen in behandeling.

De regeling ‘Melden klachten en mogelijke misstanden door medewerkers’ (ook wel Klokkenluidersregeling genoemd) sluit aan bij de gedragscode, die de kernwaarden en een aantal spelregels bevat waaraan medewerkers van WSN zich dienen te houden. Daarnaast wordt de regeling gebruikt voor andere (externe) representanten van WSN.

Wanneer de aard van de melding het rechtvaardigt kan de melder de status van beschermde melder (BMS) toegewezen krijgen. De beschermde melder status biedt op een aantal terreinen bescherming voor de melder.

Overal waar in deze regeling over ‘hij’ wordt gesproken, wordt ook ‘zij’ bedoeld.

Woningstichting Nijkerk
Peter Toonen
directeur-bestuurder

Nijkerk, februari 2017

1. Begripsomschrijvingen en definities

De organisatie	Woningstichting Nijkerk (hierna WSN)
De directie	de directie van WSN
Medewerker	degene die bij of voor WSN werkzaam is of werkzaamheden verricht. Onder een medewerker wordt in ieder geval verstaan diegene die binnen WSN werkzaam is op basis van: <ul style="list-style-type: none"> ▪ arbeidsovereenkomst ▪ detachering ▪ vrijwilligerscontract ▪ uitzendovereenkomst ▪ stage overeenkomst ▪ externe inhuur (inclusief zzp-ers) ▪ op enige wijze werkzaam is binnen WSN
Klachten	bedoeld worden interne uitingen van ontevredenheid over een collega/ medewerker van WSN inzake een bewezen dienst of een product. Een goede afhandeling van interne klachten is een probaat middel om de tevredenheid van medewerkers te vergroten en een aanzienlijke productiviteitsverbetering te boeken
Vermoedelijke misstand	een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een (dreiging van) een misstand van algemeen belang binnen WSN, inhoudende: <ol style="list-style-type: none"> a. een strafbaar feit; b. een schending van regelgeving of beleidsregels, bijvoorbeeld de gedragscode; c. het misleiden van justitie; d. oneigenlijk gebruik of misbruik van bedrijfseigendommen; e. het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten.
Anonieme melding vermoedelijke misstand	Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen, tenzij er naar het oordeel van het meldpunt <ol style="list-style-type: none"> 1) zwaar wegende argumenten en 2) voldoende aanknopingspunten voor onderzoek zijn om de anonieme melding wel in behandeling te nemen
Beschermde melder status (BMS)	een beschermde melder is een persoon die door de toekenning van de 'beschermde melderstatus' bepaalde rechten en plichten heeft verkregen. De melder is een (ex-)medewerker of andere belanghebbende die een vermeende misstand constateert en dat meldt via één van de mogelijke meldingskanalen, met het doel dat de werkgever maatregelen neemt om de misstand op te lossen
Beklaagde	de medewerker van WSN tegen wie de melding is gericht
Het meldpunt	de P&O functionaris binnen WSN die verantwoordelijk is voor het in ontvangst nemen en afhandeling van individuele klachten en meldingen en die (proactief) kan adviseren, bemiddelen en onderzoeken. De functionaris kan in voorkomende gevallen een voorlopige BMS toekennen met verwijzing naar het meldpunt. In bijlage 1 staat beschreven bij welke personen of instantie de klacht of melding kan worden gedaan
Vertrouwenspersoon	de vertrouwenspersoon fungeert als strikt vertrouwelijk adviesorgaan voor medewerkers wanneer zij een klacht hebben of worden geconfronteerd met een mogelijke misstand. De vertrouwenspersoon behandelt alle consultaties als vertrouwelijk tenzij de wet anders voorschrijft. WSN heeft de rol van vertrouwenspersoon uitbesteed ArboUnie. Vertrouwenspersoon: Jan Landeweerd Telefoon: 06 525 024 26 E-mail: jan.landeweerd@arbounie.nl Landelijk nummer: (088) 272 60 26 Landelijk e-mailadres: vertrouwenspersoon@arbounie.nl

2. Algemene bepalingen

2.1. Iedere medewerker van WSN wordt geacht melding te doen van een (vermoeden van) een misstand. De meldende medewerker heeft recht op een vertrouwelijke behandeling van zijn/haar persoonsgegevens.

2.2. Het meldpunt neemt een klacht pas in behandeling, nadat de persoon of instantie waarover geklaagd wordt, de gelegenheid heeft gekregen de klacht zelf op te lossen. De klager moet zich dus eerst wenden tot de persoon of de instantie die de klacht veroorzaakt heeft.

2.3. Deze regeling is niet bedoeld voor klachten en meldingen die direct én alleen samenhangen met het dagelijks functioneren van de medewerkers. Dergelijke meldingen moeten met de eigen leidinggevende besproken worden of, als daar aanleiding toe is, met de vertrouwenspersoon. Als het op deze wijze niet naar tevredenheid opgelost kan worden, kan de melder zich alsnog tot het meldpunt wenden en om raad vragen.

2.4. De medewerker die een melding maakt van (een vermoeden van) een misstand dient te goeder trouw en niet uit persoonlijk gewin te handelen.

2.5. Indien sprake is van bewust gedane valse klachten of meldingen wordt een sanctie opgelegd.

2.6. Wanneer de medewerker melding maakt van (een vermoeden van) een misstand waar hij zelf aan heeft deelgenomen, is hij niet automatisch gevrijwaard van interne sancties of vervolging. Wel zal bij de oplegging van sancties in overweging worden genomen dat de medewerker zelf melding heeft gemaakt van de misstand waaraan hij (mede) schuldig is.

3. Reikwijdte van de regeling

3.1. Deze regeling is bedoeld voor interne klachten en alle (vermoedens van) mogelijke misstanden.

3.2. De gedragscode en andere relevante regelgeving is leidend bij het vaststellen of de waargenomen gedraging ingaat tegen de gedragscode van WSN.

4. Ontvankelijkheid

4.1. Er wordt van een melder niet verwacht dat hij in staat is te bewijzen dat een beschuldiging terecht is. Hij moet echter wel aannemelijk kunnen maken dat er voldoende reden is om te veronderstellen dat er iets niet klopt.

4.2. Het meldpunt kent de voorlopige status van 'beschermde melder' toe als:

- de melding onder de reikwijdte van de regeling valt
- de melding niet direct is gerelateerd aan de dagelijkse taakuitvoering
- de melder voldoende duidelijk kan maken dat het doen van de melding bedreigend kan zijn voor zijn persoon
- de melder te goeder trouw handelt: dit moet blijken uit het in het geding zijnde belang voor WSN en de redenen van wetenschap van de melder
- de melding voldoende aanknopingspunten bevat voor onderzoek

4.3. De melding wordt niet ontvankelijk verklaard:

- als zij betrekking heeft op een gedraging waarover door de melder of een ander reeds eerder een melding is gedaan die met inachtneming van deze regeling is afgedaan
- zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is
- in (andere) situaties waarin het meldpunt (zoals genoemd in artikel 6 van deze regeling) in de gemelde overtreding niet voldoende inbreuk ziet op de gedragscode en overige regels van WSN

4.4. Als de melding betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar voor indiening van de melding heeft plaatsgevonden, wordt de melder niet ontvankelijk verklaard. De betrokken melder kan hiertegen in beroep gaan bij de directie. Deze kan op basis van zwaarwegende redenen besluiten de melder alsnog ontvankelijk te verklaren.

4.5. Als de ontvanger van de melding (leidinggevende of het meldpunt) besluit dat de voorlopige status van beschermde melder niet wordt toegekend of bevestigd, heeft de melder het recht verdere medewerking aan het onderzoek te weigeren.

4.6. Als dit naar het oordeel van het meldpunt noodzakelijk is, kan het meldpunt zelfstandig beslissen coaching toe te zeggen aan de melder voorafgaande aan de behandeling van de melding van een vermoedelijke misstand door het meldpunt, voor de duur van die behandelingsperiode.

5. Bemiddeling

Als het meldpunt van mening is dat de zaak zich hiervoor leent, kan deze aan de melder en de beklagde voorstellen te onderzoeken of de melding via bemiddeling kan worden afgehandeld. De melder noch de beklagde hoeven deze bemiddeling te accepteren.

Als de melder en de beklagde met de bemiddeling akkoord gaan, wordt de verdere behandeling van de melding opgeschort. Bemiddeling vindt plaats door een door het meldpunt, met instemming van partijen, aan te wijzen persoon. Deze deelt het resultaat van de bemiddeling aan het meldpunt mee.

Als bemiddeling niet tot oplossing heeft geleid staat het de melder vrij de melding alsnog formeel te doen.

6. De procedure

6.1. De medewerker meldt (een vermoeden van) een misstand bij voorkeur bij zijn/haar leidinggevende. Als de omstandigheden dit niet mogelijk maken of als de leidinggevende onvoldoende gehoor geeft aan de melding, kan (een vermoeden van) een misstand worden gemeld bij het meldpunt. Deze laat de melding, met de datum waarop deze ontvangen is, schriftelijk vastleggen en laat die vastlegging voor akkoord tekenen door de betrokken medewerker, die daarvan een afschrift ontvangt. De schriftelijke melding bevat tenminste de gegevens zoals weergegeven op het voorbeeld meldingsformulier in bijlage 2.

6.2. Als de melding naar het oordeel van het meldpunt niet voldoende duidelijk is gesteld dan wel onvoldoende aanknopingspunten bevat, kan de melder (indien mogelijk) worden verzocht alsnog binnen vijf werkdagen schriftelijk duidelijkheid te verschaffen. De termijn van vijf werkdagen kan zo nodig door het meldpunt eenmaal met tien werkdagen worden verlengd. Wordt de verduidelijking niet binnen de (verlengde) termijn ontvangen, vindt geen verdere behandeling van de melding plaats.

6.3. Het meldpunt legt van alle meldingen een dossier aan waarin alle stappen worden gedocumenteerd. Alle registraties, dossiers en identificatiegegevens van de melder worden op zodanige wijze bewaard, dat geheimhouding is gewaarborgd en alleen het meldpunt toegang heeft tot deze gegevens.

6.4. De medewerker die de misstand meldt en degene aan wie de misstand is gemeld, behandelen de melding vertrouwelijk. De identificatiegegevens van de medewerker worden niet meegenomen in de communicatie naar derden.

6.5. De communicatie over de misstand wordt zodanig geobjectiveerd, dat de identiteit van de melder niet uit de informatie kan worden afgeleid.

7. Beoordeling en beslissing

- 7.1. Het meldpunt beoordeelt of een melding wel of niet onderzoek waardig is. Als de melding niet onderzoek waardig is volgt een andere wijze van afhandeling.
- 7.2. Het meldpunt is verantwoordelijk voor onderzoek van de meldingen die daarvoor in aanmerking komen, op basis en met in achtneming van de onderzoekprocedure.
- 7.3. Het meldpunt bepaalt op basis van complexiteit en omvang of het onderzoek door de eigen organisatie of door een extern onderzoeksbureau wordt uitgevoerd.
- 7.4. Het meldpunt kan een extern onderzoeksbureau selecteren en is bevoegd opdrachten aan het externe onderzoeksbureau te verstrekken na schriftelijke goedkeuring (van het budget) door de directie. Als het onderzoek een lid van de directie betreft beslist de Raad van Commissarissen.
- 7.5. Het meldpunt kan als hij dat nodig acht, de directie adviseren om tussentijdse maatregelen te treffen om de ongewenste situatie die in rechtstreeks verband staat met de melding en de melder, per direct te beëindigen.
- 7.6. Het meldpunt kan een vergoeding voor juridische bijstand toewijzen aan de melder met beschermde melderstatus, na schriftelijke goedkeuring van het budget door de directie in de volgende gevallen:
- Bij juridische procedures ten gevolge van de melding
 - Bij gevaarstelling in relatie tot de melding
 - Bij reputatie- en employability schade ten gevolge van de melding
 - In overige situaties ter beoordeling van het meldpunt
- 7.7. Het meldpunt komt tot een oordeel op basis van hoor en wederhoor van de melder en beklagde(n) en eventuele andere getuigen of betrokkenen, en doet een uitspraak over de zaak. Het meldpunt geeft het management (eerst verantwoordelijke niet betrokkene in de lijn) advies inzake te nemen maatregelen, en bewaakt de uitvoering daarvan.
- 7.8. Na een termijn van (uiterlijk) acht weken legt het meldpunt de melding terzijde als uit haar onderzoek geen grond blijkt voor de melding. De melder wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- 7.9. De melder wordt zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen acht weken op de hoogte gebracht van de stand van zaken met betrekking tot de gemelde (mogelijke) misstand. In gevallen waarin het niet mogelijk is binnen acht weken informatie te verstrekken, wordt de melder hierover geïnformeerd. Er wordt dan een nieuwe datum bepaald waarop de melder over de stand van zaken wordt geïnformeerd.
- 7.10. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van het meldpunt, deelt de directie schriftelijk aan het meldpunt, de melder en de beklagde mede of het oordeel van het meldpunt wordt overgenomen en of de directie naar aanleiding daarvan maatregelen neemt en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan het meldpunt, de melder en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie zijn standpunt kenbaar maakt.

8. Spoedeisende gevallen, verkorte procedure

- 8.1. Een melder kan het meldpunt verzoeken zijn melding versneld af te handelen, door middel van een verkorte procedure. Het meldpunt gaat hiertoe over wanneer de melder aangeeft zoveel last van de gemelde misstand te hebben, dat verder functioneren redelijkerwijs niet gevegd kan worden.

8.2. De melder moet tevens hulp hebben gezocht bij het meldpunt dat onderschrijft dat een verkorte procedure daadwerkelijk gewenst is. Bij toewijzing van dit verzoek komt het meldpunt uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de melding tot een oordeel.

8.3. De directie doet in deze gevallen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van het oordeel van het meldpunt, een uitspraak.

9. De rol van de voorzitter van de Raad van Commissarissen

9.1. Als het meldpunt zelf, een lid van de directie of een lid van de Raad van Commissarissen onderwerp van melding is, dient de ontvanger de melding te rapporteren aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

9.2. Als de melding de voorzitter van de betrokken Raad van Commissarissen betreft, wordt gemeld bij de plaatsvervangend voorzitter van de betrokken Raad.

9.3. De voorzitter van de betrokken Raad van Commissarissen is eveneens aanspreekpunt voor het meldpunt wanneer, naar het oordeel van de melder, een eerdere interne melding niet of niet adequaat is afgehandeld.

10. Beschermd melder status (BMS)

10.1. De melder kan een expliciet beroep doen op rechtsbescherming (beschermd melder status - BMS).

10.2. WSN stelt in die situatie alles in het werk om de medewerker die te goeder trouw en met inachtneming van de bepalingen in deze regeling een vermoeden van een misstand heeft gemeld, zo min mogelijk nadeel te laten ondervinden als gevolg van het melden. Hetzelfde geldt voor degene waar de melding betrekking op heeft tot het moment waarop het tegendeel is bewezen. Hieronder volgen de inspanningen die WSN ter beschikking staan om nadeel na toewijzing van de BMS zoveel mogelijk te voorkomen:

- Het waarborgen van de anonimiteit en de confidentialiteit
- Het managen van bedreigende situaties in verband met de melding
- Het toekennen van coaching aan de melder
- Het toepassen van functieroulatie voor de melder

10.3. Represailles van collega's ten opzichte van de melder, als gevolg van het melden, worden door WSN niet geaccepteerd en leiden te allen tijde tot maatregelen die erop zijn gericht deze situatie te beëindigen.

11. Slotbepalingen en datum van inwerkingtreding

11.1. De zorgvuldige uitvoering van de regeling staat onder verantwoordelijkheid van de directie.

11.2. WSN draagt er zorg voor dat de medewerkers op passende wijze geïnformeerd worden over het bestaan van de regeling.

11.3. Bij deze informatieverstrekking wordt onder andere duidelijk gemaakt dat de procedure kosteloos is (behoudens de eventuele kosten van een door melder of beklagde ingeschakelde advocaat of adviseur).

11.4. De meldingsdossiers die ongegrond zijn verklaard worden aan het eind van het boekjaar vernietigd. Overige meldingsdossiers worden vernietigd na interne afhandeling of nadat (extern) de rechtsgang is doorlopen.

11.5. De regeling wordt na inwerkingtreding tweejaarlijks door de directie, het meldpunt en de Raad van Commissarissen geëvalueerd.

11.6. De regeling kan door de directie worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de Raad van Commissarissen en na instemming van de Ondernemingsraad.

11.7. In die situaties waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie van WSN.

Deze regeling is in werking getreden in september 2014 en tekstueel herzien in 2017.

Bijlage 1 – Meldingskanalen

Met het meldpunt wordt bedoeld:

- 1) Eigen leidinggevende of naast hogere leidinggevende
- 2) Het meldpunt van WSN
- 3) Het landelijk Meldpunt Integriteit Woningcorporaties

Onder voorwaarden:

- 4) Voorzitter Raad van Commissarissen
- 5) Vicevoorzitter Raad van Commissarissen

De adressen van de voorzitter en vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen worden niet gepubliceerd, aangezien deze meldingskanalen alleen voor bijzondere omstandigheden gelden.

Aan het meldpunt kan worden gevraagd een melding door te zetten aan één van de hiervoor genoemde personen. Het meldpunt mag dit niet weigeren, tenzij de melding naar het oordeel van het meldpunt niet valt onder het bereik van deze regeling. Hiervan krijgt de melder een schriftelijk met redenen omkleed bericht.

Bijlage 2 – Voorbeeld Meldingsformulier

Algemeen

a) Ik heb de regeling gelezen en ga akkoord met de toepassing daarvan.

b) Wilt u dat uw persoonsgegevens vertrouwelijk blijven? Ja Nee

De ontvanger van deze melding kent altijd uw persoonlijke gegevens.

Als u dat niet wilt, gebruikt u een anoniem meldingskanaal.

Persoonlijke informatie

Vul hier uw volledige voor- en achternaam in. U kunt ook uw privételefoonnummer of e-mailadres invullen.

Uw naam: _____

Uw contactgegevens: _____

Gewenst tijdstip om contact met u op te nemen: _____

Telefonisch E-mail Persoonlijk

Melding van de overtreding van de gedragscode

Welke overtreding van de gedragscode wilt u melden?

Geef hier een beknopte omschrijving. Een nadere toelichting kan bij onderdeel 5 worden verstrekt.

Hebt u een serieuze verdenking van de overtreding of bent u er zeker van?

Serieuze verdenking Ik ben zeker van de overtreding

Redenen van wetenschap: _____

Wanneer vond de overtreding plaats?

Waar vond de overtreding plaats?

Wie zijn volgens u de betrokken personen?

Vult u hier zo volledig mogelijk de voor- en achternamen evenals de functies in.

voornaam

achternaam

functie

1. _____

2. _____

3. _____

Onbekend.

Wat is volgens u de potentiële schade (financieel of anderszins) voor de onderneming of andere belanghebbenden?

Denkt u dat de overtreding nog een keer zal plaatsvinden, en zo ja wanneer?

Nee Ja, op:

Door u genomen stappen

Hoe is de overtreding bij u bekend geworden?

Hebt u de overtreding eerst bij uw leidinggevende gemeld?

Nee. Waarom niet? Ja, de respons was:

Zijn andere niet-direct betrokkenen op de hoogte?

Als u collega's hebt geïnformeerd, vult u hun naam dan in.

Nee Ja

Hebt u (fysiek) bewijs voor de overtreding?

Omschrijft u hier de aard van het bewijs, zoals bepaalde documenten.

Nee Ja

Overige informatie *Hier kunt u alle extra informatie invullen.*

Datum:

[handtekening melder]

[naam melder]

Datum:

[handtekening ontvanger]

[naam ontvanger]