



Procedure

Melding incidenten medewerkers en misstanden (Klokkenluidersregeling)

1

Alhoewel de VNPF zijn best doet zo zorgvuldig mogelijk te werken is de informatie die in deze handreiking wordt aangeboden zonder enige vorm van garantie en of aanspraak op juistheid. Wij behouden ons het recht voor om de informatie te wijzigen, te verwijderen of opnieuw te plaatsen zonder enige voorafgaande mededeling. De VNPF aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige informatie ook niet waarnaar de VNPF verwijst via hyperlinks.



Naam organisatie:	
Procedure melding incidenten medewerkers en misstanden	
Relevante wetgeving:	Wet Huis voor Klokkenluiders
Versie:	
Datum evaluatie:	

Procedure Melding Incidenten Medewerkers en misstanden

Bij <naam organisatie> maken we onderscheid tussen incidenten en misstanden. In elke organisatie komen incidenten voor. Als zo'n incident grote of maatschappelijke gevolgen heeft, is er sprake van een misstand. In dit document wordt uitgelegd wat we verstaan onder een 1) incident of 2) misstand en hoe we hiermee omgaan.

1. Melding Incidenten medewerkers

Incidenten willen we zoveel als mogelijk voorkomen en als ze zich voordoen is het van belang dat er adequaat op wordt gereageerd. Het gaat hierbij alleen om interne meldingen. <naam organisatie> vraagt van medewerkers om incidenten waar zij getuige van zijn te melden bij hun teamleiders/leidinggevenden. De direct leidinggevende kan dan zo nodig actie ondernemen en zorg dragen voor betrokkenen. Door informatie te verzamelen over de incidenten die zich in een bepaalde periode voordoen, ontstaat inzicht in verbetermogelijkheden in werkprocessen. De werkwijze die volgen bij een incident wordt later.

2

2. Misstanden

Bij een misstand of een vermoeden van een misstand gaat het om gevaarlijke, immorele of illegale praktijken die onder verantwoordelijkheid van de werkgever plaatsvinden. Hierbij is het maatschappelijk belang in het geding. In hoofdstuk 6 wordt een korte uitleg gegeven over deze procedure.

3. Soorten incidenten en het (vermoeden van) misstand

<...> onderscheidt de volgende soorten incidenten. In het formulier hebben we het (vermoeden van) een misstand ook opgenomen. Het formulier vind je in de bijlage.

Soort incident / misstand	Definitie
<i>Schokkende gebeurtenis</i>	Een schokkende gebeurtenis is een ernstige ongewenste gebeurtenis of situatie, niet noodzakelijkerwijs samenhangend met een fout of ongeval, die van invloed is of kan zijn op het verdere verloop van het dienstverband binnen <naam organisatie>
<i>Agressie</i>	We spreken van een agressief incident als er sprake is van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat beledigend en/of dreigend is of daadwerkelijk fysieke schade aanricht (aan de medewerker zelf, anderen of objecten).

Soort incident / misstand	Definitie
<i>Ongeval</i>	Een ongeval is een voorval dat leidt tot ernstige schade of letsel. Een ongeval kan zich voordoen ondanks zorgvuldig en correct handelen van medewerkers. Een ongeval kan ook ontstaan vanuit een onveilige situatie, door nalatigheid of verkeerde inschatting van betrokkenen. Dit omvat ook bedrijfsongevallen die tijdens het werk plaatsvinden.
<i>Bijna ongeval</i>	We spreken van een bijna-ongeval als een risicovolle situatie tijdig wordt gesignaleerd zodat schadelijke gevolgen voorkomen kunnen worden.
<i>Fout</i>	Een fout is het gedrag of het effect van gedrag van een medewerker dat door rationeler of zorgvuldiger te werk te gaan, menselijkerwijs voorkomen had kunnen worden. Een fout is dan ook in de regel verwijtbaar en heeft invloed op het functioneren van de medewerker. Het betreft hier ook het niet nakomen van afspraken uit een mogelijke gedragscode of arbeidsvoorwaardenregeling of cao.
<i>Ongewenste gebeurtenis</i>	Een ongewenste gebeurtenis is een gedraging van de medewerker of een gebeurtenis rondom de medewerker die van grote invloed is op diens functioneren. Dit kan te maken hebben met criminele activiteiten of gebeurtenissen in de directe sociale omgeving van de medewerker.
<i>Middelenmisbruik</i>	Van 'middelenmisbruik' wordt gesproken wanneer een medewerker veelvuldig en langdurig alcohol of drugs gebruikt ondanks de problemen die dat veroorzaakt. Dit kunnen problemen zijn met het nakomen van zijn verplichtingen op het werk of thuis of herhaaldelijk in aanraking komen met justitie.
<i>(Vermoeden van) seksueel misbruik/intimidatie en/of huiselijk geweld</i>	Er is sprake van een vermoeden van seksuele intimidatie/misbruik/huiselijk geweld, heterdaad betrappen op seksuele intimidatie/misbruik, onthulling van seksuele intimidatie/misbruik/huiselijk geweld door betrokkenen
<i>Discriminatie / racisme</i>	Het op grond van sekse, religie, huidskleur, nationaliteit, etnische afkomst of welke grond dan ook hanteren van vooroordelen, discriminerende uitlatingen en gedragingen.
Incidenten die kunnen leiden tot misstanden of (een vermoeden van) een misstand	Bij een incident dat kan leiden tot een misstand is het maatschappelijk belang (nog) niet in het geding. Het gaat dan op de volgende situaties - Integriteitsschendingen: incidenten waarbij personen de normen en waarden van de organisatie schenden en zich dus niet houden aan de gedragscode waarin deze normen en waarden vastliggen. Bijv. medewerkers die geld verduisteren of bedrijfsinformatie doorspelen naar concurrenten. -Fraude: een vorm van bedrog. Zaken anders voorstellen dan ze werkelijk zijn. Er is altijd opzet in het spel, er is iemand de dupe. Voorbeelden zijn belastingfraude, examenfraude of fraude met verzekeringen. Deze incidenten worden misstanden als het structurele incidenten worden. Ook als de directie erbij betrokken is, of als het om grote bedragen gaat.

4. De werkwijze bij melding incidenten medewerkers

Hieronder zijn de stappen uitgewerkt die we volgen als er sprake is van een (vermoeden van een) incident. Het bijbehorende formulier is een bijlage.

1. De medewerker meldt (een vermoeden van) een incident bij de direct leidinggevende. Indien het incident betrekking heeft op de direct leidinggevende van de medewerker, dan mag het incident worden gemeld bij de vertrouwenspersoon: <... / e-mailadres vertrouwenspersoon > De vertrouwenspersoon zal in dit laatste geval ondersteunen bij de melding. De vertrouwenspersoon kan ook extern belegd worden.
2. Samen wordt bepaald of er sprake is van een 'incident'.
3. De werknemer / melder mag een adviseur in vertrouwen raadplegen.
4. Indien er sprake is van een incident dan vult de direct leidinggevende samen met de melder 'het formulier melding incidenten en misstanden' in. Het ingevulde formulier wordt naar de directie gestuurd.
5. De directie zorgt binnen een week voor correcte afhandeling van het incident, en beoordeelt de te nemen maatregelen en het besluit hierover.
6. De melder en de direct leidinggevende vullen samen het formulier in. Indien nodig wordt de directie hierbij betrokken.
7. De directie slaat het formulier hier op: bekende, daartoe aangewezen plek (server / cloud) op. Deze map wordt als werkmap gebruikt. Hier worden ook de definitieve, ondertekende meldingsformulieren of gespreksverslagen opgeslagen. De vertrouwelijkheid van de identiteit van de melder en van betrokken derden wordt geborgd en is alleen toegankelijk voor daartoe gemachtigde personeelsleden.
8. Binnen een uiterlijk zeven dagen koppelt de directie de afhandeling van de melding en bijbehorende acties naar aanleiding van het incident terug naar betrokkenen. Dit gebeurt schriftelijk, indien nodig met mondelinge toelichting.
9. In het directieoverleg wordt de melding besproken en wordt geïventariseerd of er preventieve of correctieve maatregelen moeten worden genomen om incidenten in de toekomst te voorkomen.
10. Tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling wordt de lijst met incidenten die gemeld zijn besproken.
11. Een onderdeel van het jaarverslag is de beleidsmatige uitvoering van het personeelsbeleid. De OR of personeelsvertegenwoordiging zal ieder jaar op de hoogte worden gebracht van het aantal incidenten, de categorieën en de genomen beleidsmatige maatregelen.
12. Binnen het kernteam worden de beleidsmatige maatregelen besproken.

5. Melden van misstanden of het vermoeden van misstanden

Als er geen sprake is van een incident, maar er is een (vermoeden van een) misstand dan volgen we onderstaande procedure. Voor organisaties is het van belang dat betrokkenen ergens terecht kunnen bij een (vermoeden van) een misstand. Het is een verplichte meldregeling die ook wel Klokkenuidersregeling wordt genoemd. Sinds op 1 juli 2016 de wet Huis voor Klokkenuiders van kracht werd, is elke werkgever bij wie minstens 50 mensen werken verplicht een interne meldregeling voor misstanden te hebben. Deze verplichte meldregeling is bedoeld voor het melden van misstanden of vermoedens van misstanden. Het gaat dan om gevaarlijke, immorele of illegale praktijken die onder verantwoordelijkheid van de werkgever plaatsvinden. Denk bijvoorbeeld aan geld verduisteren of bedrijfsinformatie doorspelen aan concurrenten. Zodra dit soort situaties structureel worden, de leiding erbij betrokken is of het om grote bedragen gaat, dan spreken we van een misstand. Hierbij is het maatschappelijk belang in het geding.

De werkgever moet een kanaal inrichten waar meldingen kunnen worden ontvangen waarin de vertrouwelijkheid van de identiteit van de melder en van betrokken derden wordt geborgd en dat alleen toegankelijk is voor daartoe gemachtigde personeelsleden (dat vereist de AVG). De werkgever moet aan zijn werknemers schriftelijk of elektronisch informatie verstrekken over:

- De interne meldprocedure.
- De wijze waarop een vermoeden van een misstand extern kan worden gemeld.
- De rechtsbescherming van een werknemer bij het melden van vermoeden van een misstand.
- Instemming met de interne meldprocedure van de ondernemingsraad (artikel 27, eerste lid, onder m, WOR) of van cao-partijen indien de interne meldprocedure in de cao is opgenomen (artikel 27, derde lid, WOR) of van meer dan helft van de werknemers indien de werkgever geen verplichting heeft tot het instellen van een ondernemingsraad (bij minder dan 50 werkzame personen, zie artikel 2 WOR).
- Registratie van meldingen van vermoedens van misstanden in een daarvoor ingericht register.
- Meldingen die telefonisch of in een gesprek op locatie worden gedaan registreren door opname of verslaglegging van het gesprek in een duurzame en opvraagbare vorm (met voorafgaande instemming van de melder) of een volledige en nauwkeurige schriftelijke weergave van het gesprek.
- Geheimhouding van de identiteitsgegevens van de melder

6. De werkwijze bij (een vermoeden van) een misstand

5

De melding wordt vertrouwelijk behandeld. Het doen van een melding heeft geen negatieve gevolgen voor de melder. Hieronder zijn de stappen uitgewerkt die we volgen als er sprake is van een (vermoeden van een) misstand. Het bijbehorende formulier vind je in de bijlage.

Het uitgangspunt is dat meldingen intern worden gedaan. De medewerker beoordeelt zelf of deze persoon de melding intern kan doen. Een externe melding is aan de orde als bijv. collega's acuut gevaar lopen, of als de directie betrokken is bij de misstand. Ook als de interne melding niet juist is opgepakt of afgehandeld. De werknemer mag een adviseur in vertrouwen raadplegen. De melding mag ook mondeling gedaan worden via de telefoon of een ander spraakberichtsysteem of op verzoek van de melder binnen een redelijke termijn door een gesprek op locatie.

Bij een interne melding meldt de medewerker een (vermoeden van) misstand bij teamleider/directie/vertrouwenspersoon bestuur of Raad van Toezicht. Dit mag ook anoniem. De interne meldprocedure mag ook open worden gesteld voor personen die geen werknemer zijn, maar anderszins werk-gerelateerde activiteiten (zpp'ers, vrijwilligers, bestuurs- en RvT-leden) verrichten voor de organisatie.

1. De contactgegevens:
 - a) Teamleider/directie: bij medewerkers bekend.
 - b) Vertrouwenspersoon: < naam, e-mailadres telefoonnummer vertrouwenspersoon >, dit kan ook extern belegd zijn.
 - c) Contactpersoon bij Raad van Toezicht of bestuur: bij medewerkers bekend.

Een externe melding kan ook anoniem. Bij een externe melding meldt de medewerker een (vermoeden van) een misstand bij (niet uitputtend):

- a) Het Ministerie van SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheid). Als het gaat om bijvoorbeeld arbeidsomstandigheden of bedrijfsongevallen. Melden kan via <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/melden> of via 0800-5151.
 - b) [Mores.online](#), bij ongewenste omgangsvormen.
 - c) Als het gaat om criminele activiteiten kan dat ook de politie zijn.
2. De melder vult het bijbehorende formulier uit de bijlage in. Het formulier of het verslag van het gesprek wordt verzonden naar teamleider/directie, Raad van Toezicht of naar de vertrouwenspersoon. De melder kiest zelf bij wie hij de melding doet. De melding mag echter ook mondeling gedaan worden via de telefoon of een ander spraakberichtsysteem of op verzoek van de melder binnen een redelijke termijn door een gesprek op locatie. Het is verstandig daar wel verslag van te doen.
- a) Het ingevulde formulier, of het verslag van de melding wordt toegestuurd aan teamleider/directie, het bestuur of RvT. De directie zorgt dat het formulier hier wordt opgeslagen: < digitale opslagplek vermelden >. De vertrouwelijkheid van de identiteit van de melder en van betrokken derden wordt geborgd en is alleen toegankelijk voor daartoe gemachtigde personeelsleden.
 - b) Indien alleen de vertrouwenspersoon is betrokken, wordt het vervolg samen met de melder afgestemd. Er kan besloten worden om de melding alsnog via teamleider/directie/bestuur / Raad van Toezicht te laten lopen. Of een externe melding te doen.
3. Bij een interne melding zorgt de directie of RvT dat de melder binnen maximaal 7 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging krijgt.
4. De directie, het bestuur of RvT beoordeelt of een onderzoek nodig is. Dit is niet altijd mogelijk, wenselijk of nodig. De melder wordt binnen twee weken schriftelijk op de hoogte gebracht van de beslissing.
- a) Wordt er een onderzoek opgestart? De directie, het bestuur of RvT benadert een onafhankelijk partij om het onderzoek op te starten. Hier volgt een rapport met een conclusie uit. Per situatie wordt beoordeeld welke betrokkenen het rapport ontvangen.
 - b) Wordt er geen onderzoek opgestart? De directie, het bestuur of RvT beoordeelt de afhandeling van de melding inclusief de te nemen maatregelen. Dit wordt schriftelijk vastgelegd. Per situatie wordt beoordeeld welke betrokkenen er op de hoogte moeten worden gebracht.
5. Binnen 6 weken, uiterlijk 3 maanden, na de melding informeert de directie, het bestuur of RvT de melder over het inhoudelijke standpunt.
6. Indien nodig wordt er een externe melding gedaan. Dit is aan de orde als dit wordt geconcludeerd in het onderzoeksrapport óf als de medewerker vindt dat de interne melding niet juist is opgepakt of afgehandeld.
7. De directie maakt jaarlijks een rapportage over de meldingen. De OR wordt in de gelegenheid gesteld om haar standpunt over het beleid te geven en heeft instemming.

7. De wettelijke meldregeling

Is er sprake van (een vermoeden van) een misstand? Dan is het advies om onderstaand document te lezen met een uitgebreide uitleg van de procedure.

<https://vnpf.nl/content/uploads/2023/02/Integriteitindepraktijk-demeldregeling.pdf>

<https://vnpf.nl/content/uploads/2023/02/Handreikinggoedmeldbeleid-hoemtegaanmetvermoedensvanmisstanden.pdf>

Bijlage

Voorbeeld meldingsformulier incident / misstand

Door het invullen van dit formulier wordt snel en eenvoudig verslag gedaan van een incident of misstand. Dat is belangrijk voor de medewerker, voor de leidinggevende, voor de werkgever en voor het melden van het incident bij de desbetreffende externe partij.

Het is mogelijk het onderstaande formulier samen met een leidinggevende in te vullen. Het invullen doe je zo snel mogelijk nadat je een incident hebt meegemaakt en in ieder geval binnen 48 uur.

De melding mag ook mondeling gedaan worden via de telefoon of een ander spraakberichtsysteem of op verzoek van de melder binnen een redelijke termijn door een gesprek op locatie. Dit formulier kan dan ook als gespreksleidraad worden gehanteerd,

7

Gegevens medewerker Naam (blokletters):	
Telefoon:	
Naam werkgever (blokletters):	
Telefoon:	
Adres:	
Postcode:	
Plaats	

Beschrijving van het incident / de misstand

Datum incident / misstand	
Tijdstip incident / misstand	
Plaats incident / misstand	
Beschrijving misstand	

Plaats typering (Indien van toepassing)

Waar vond het incidentsent / misstand plaats?:	
--	--

Wat is er gebeurd? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Schelden
- Beledigen
- Bedreigen
- Discrimineren
- Seksuele Intimidatie
- Diefstal
- Fraude
- Schoppen
- Slaan
- Gebruik van Mes / steekwapen
- Gebruik van vuurwapen
- Vernielen
- Anders, nl:

--

8

Wat was de aanleiding? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Onbekend
- Betaling
- Ontevreden over dienstverlening
- Onder invloed van alcohol of andere middelen
- Weigering aan regels te houden / niet opvolgen aanwijzingen
- Anders, nl:

--

Wat was jouw reactie? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Geen
- Assistentie ingeroepen
- Waarschuwing gegeven
- Anders, nl:

--

Is / zijn de dader(s) bekend?

Wie is/zijn de dader(s)	
-------------------------	--

Korte beschrijving van het incident of de misstand in eigen woorden:

--

9

Beschrijving van eventuele schade (indien van toepassing)

Lichamelijk letsel:	
Emotionele toestand / schade:	
Materiële schade:	
Hinder in het werk:	

Beschrijving van de afhandeling (kruis het betreffende vakje aan)

Is deze melding voldoende afgehandeld?

- Ja
- Nee

- Melding leidinggevende
- Melding directie
- Melding bestuur / RvT
- Melding vertrouwenspersoon
- Melding politie
- Aangifte politie
- Melding Arbeidsinspectie
- Anders, nl:

Medisch/Psychologisch, indien van toepassing (meerdere antwoorden mogelijk)?

- n.v.t.
- Geen actie
- Behandeling Ziekenhuis / EHBO
- Opname in Ziekenhuis
- Anders, nl:

Financieel, indien van toepassing (meerdere antwoorden mogelijk)

- n.v.t.
- Vergoeding
- Claim naar derden
- Claim naar eigen organisatie
- Anders, nl:

Behoeft(e)n medewerker (meerdere antwoorden mogelijk)

- n.v.t.
- Gesprek met leidinggevende
- Gesprek met vertrouwenspersoon
- Aangifte politie
- Vergoeding schade
- Anders, nl:

Hoe kunnen we een soortgelijk incident een volgende keer voorkomen?

Welke acties gaan we daarvoor ondernemen; wat, wie, hoe en wanneer

Datum invulling:

Handtekening medewerker:

Handtekening leidinggevende