

Klokkenluidersregeling

Wanneer is er sprake van een misstand en hoe kan je dat melden?

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Wanneer is er sprake van een (vermoeden van een) misstand?	3
2. Wanneer kan je een misstand melden?.....	4
3. Hoe wordt omgegaan met een melding?	4
4. De klokkenluidersregeling biedt bescherming	6
5. Wat gebeurt er na je melding?.....	6
6. Voorbereiding van het onderzoek	7
7. Het onderzoek	7
8. Wat doen we met de uitkomsten?.....	8
9. Terugkoppeling.....	9
Bijlage 1: Schending van het Unierecht	10
Bijlage 2: Stappenplan.....	11

Inleiding

Bij Vilente vinden we het belangrijk dat je je veilig voelt om iets te zeggen als je ziet dat iets niet klopt. Soms gaat het om een kleine fout of om miscommunicatie. Dat los je vaak samen op met je collega's en leidinggevende. Maar er kan ook meer aan de hand zijn en dan spreken we van een misstand. Dan is het belangrijk dat je dit meldt. Alleen dan kunnen we ervan leren en aanpassingen doen om herhaling te voorkomen. We gaan zorgvuldig met de melding om en hebben aandacht voor de situatie en voor jou als melder.

Deze klokkenluidersregeling helpt je om een misstand veilig te melden. Je krijgt bescherming, duidelijke termijnen en heldere meldroutes. Zo weet je waar je aan toe bent en wat er met je melding gebeurt.

Deze regeling draagt bij aan een open en veilige werkomgeving. Een plek waar signalen serieus worden genomen en waar we blijven leren en verbeteren.

1. Wanneer is er sprake van een (vermoeden van een) misstand?

Zie je iets in je werk dat niet klopt? Dan kan er sprake zijn van een misstand. Of van een vermoeden van een misstand. Het kan ook gaan om iets dat dreigt te gebeuren.

Een misstand is een ernstige situatie. Het gaat om een handeling of nalatigheid met ernstige gevolgen. Het gaat om gedrag of gebeurtenissen die niet alleen jou raken, maar ook anderen of de organisatie. Het gaat om situaties die groter zijn dan een persoonlijk probleem. Vaak staat het maatschappelijk belang op het spel. Er is in ieder geval sprake van een misstand als meerdere mensen ermee te maken hebben, of als het vaker voorkomt, of als de situatie ernstig en/of omvangrijk is.

Een persoonlijk conflict op de werkvloer is bijvoorbeeld geen misstand van maatschappelijk belang. Fraude of een privacy schending zijn dat wel.

Er is sprake van een misstand als bijvoorbeeld:

- er een inbreuk is op het Unierecht*
- wetten of interne regels niet worden nageleefd
- er gevaar is voor de volksgezondheid
- de veiligheid van mensen in gevaar is
- het milieu wordt geschaad
- de organisatie niet goed kan functioneren door onzorgvuldig of verkeerd handelen

*Een inbreuk op het Unierecht betekent dat Europese regels niet worden nageleefd of dat het doel van die regels wordt ondermijnd. Het gaat om Europese wetten (verordeningen of richtlijnen) of nationale regels die daarvan zijn afgeleid. Voorbeelden hiervan zijn regels voor bescherming van het milieu en van persoonsgegevens. In bijlage 1 van deze regeling staat een uitgebreid overzicht van de beleidsterreinen waar het Unierecht betrekking op heeft.

2. Wanneer kan je een misstand melden?

Je kan een misstand melden als:

- je vermoeden gebaseerd is op wat je als medewerker van Vilente hebt gezien, gehoord of meegemaakt tijdens je werk;
- je vermoeden gebaseerd is op informatie die je hebt gekregen tijdens werkzaamheden bij een andere organisatie waar je via je werk mee te maken hebt (gehad);
- je vrijwilliger, stagiair, zzp'er, leverancier, oud-medewerker of sollicitant bent of bent geweest bij Vilente;
- je een natuurlijk persoon bent. Organisaties, bedrijven, stichtingen en overheidsinstellingen kunnen geen melding doen via deze regeling.

Denk je dat er sprake is van een misstand? Blijf er dan niet mee rondlopen. Door te melden help je om problemen op tijd te stoppen en schade te voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan financiële schade, milieu- en gezondheidsrisico's, verspilling van zorggeld of reputatieschade.

3. Hoe wordt omgegaan met een melding?

Je kan een (vermoeden van een) misstand op verschillende manieren melden, namelijk schriftelijk, telefonisch of in een gesprek.

Als je intern een melding wil doen, dan kan je terecht bij de voorzitter van de Raad van Bestuur. Gaat je melding over de Raad van Bestuur zelf? Dan doe je melding van de misstand bij de voorzitter van de Raad van Toezicht, die de rol van de voorzitter van de Raad van Bestuur in dit proces dan overneemt.

Je kan ook eerst contact opnemen met de vertrouwenspersoon¹. De vertrouwenspersoon kan je advies, ondersteuning en begeleiding geven bij het maken van een afweging om wel of geen melding te doen. Kies in dat geval voor een van de externe vertrouwenspersonen. Zij staan meer op afstand van de organisatie en kunnen je daardoor geheel onafhankelijk ondersteunen.

¹ Vilente heeft 2 interne en 2 externe vertrouwenspersonen. Hier vind je meer informatie: [Vertrouwenspersonen](#)

Alle ontvangen informatie wordt door de vertrouwenspersoon vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met toestemming van jou als melder, tenzij er sprake is van een wettelijke verplichting.

De vertrouwenspersoon kan je helpen bij het doen van een melding. Als je wilt, zorgt de vertrouwenspersoon ervoor dat jouw melding (inclusief ontvangstdatum van de melding) wordt doorgegeven aan de voorzitter van de Raad van Bestuur. De vertrouwenspersoon gaat zorgvuldig met jouw informatie om. Je identiteit wordt niet zonder jouw toestemming gedeeld met anderen. Ook wordt er niet onnodig over jouw melding gesproken.

Anoniem een melding doen van een misstand is altijd mogelijk. Dit loopt altijd via de externe vertrouwenspersoon. Alle correspondentie over de melding die wordt gestuurd aan de melder, wordt verstuurd aan de vertrouwenspersoon en deze stuurt de informatie weer door naar de melder en omgekeerd.

De vertrouwenspersoon heeft geen rol bij de beoordeling, behandeling of het onderzoek van een melding. Ook maakt de vertrouwenspersoon geen deel uit van de formele afhandeling van de melding.

Doe je je melding mondeling, bijvoorbeeld in een gesprek of telefonisch? Dan legt de voorzitter van de Raad van Bestuur je melding schriftelijk vast. Aan jou wordt gevraagd de schriftelijke versie te controleren en indien nodig kan je aanpassingen doen. Daarna laat je aan de voorzitter van de Raad van Bestuur weten dat de vastlegging van de melding juist en volledig is.

De melding zal worden geregistreerd in een daarvoor ingericht register. De privacywetgeving wordt hierin gevolgd.

Je kan er ook voor kiezen om je melding extern, buiten Vilente, te doen. Onderstaande bevoegde autoriteiten hebben een extern meldkanaal voor het ontvangen van meldingen over misstanden:

- het Huis voor Klokkenluiders (HvK)
- de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)
- de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
- de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)
- de Autoriteit Consument en Markt (ACM)
- de Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- De Nederlandsche Bank N.V. (DNB)
- de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS)

Je hoeft het niet alleen te doen. Je kan altijd om advies vragen, bijvoorbeeld aan de vertrouwenspersoon van Vilente of extern bij het Huis voor Klokkenluiders. Via www.huisvoorklokkenluiders.nl vind je meer informatie en ondersteuning.

Je mag je ook laten ondersteunen door iemand die je vertrouwt. Denk aan een adviseur met een geheimhoudingsplicht, zoals een advocaat, een jurist van de vakbond of rechtsbijstandverzekering. Hierbij zijn de eventuele kosten wel voor rekening van de melder.

4. De klokkenluidersregeling biedt bescherming

Heb je intern een melding gedaan van een misstand en heb je daar goede en duidelijke redenen voor en ben je ervan overtuigd dat de gemelde informatie op het moment van melden juist is? Dan ben je beschermd.

Dit betekent dat je geen nadeel mag ondervinden van je melding. Dit wordt ook wel 'benadeling' genoemd. Je mag dus geen negatieve gevolgen ervaren van Vilente omdat je iets hebt gemeld. Denk bijvoorbeeld aan ontslag, pesten, buitensluiten, intimideren of onvrijwillige overplaatsing. Onder benadeling wordt ook verstaan een dreiging met en een poging tot benadeling. Deze bescherming geldt ook voor mensen die jou hebben geholpen bij de melding. Bijvoorbeeld een adviseur die je in vertrouwen hebt geraadpleegd, de vertrouwenspersoon of collega's die je hebben ondersteund. Het benadelingsverbod geldt ook voor de interne onderzoekers.

Denk je toch dat je wordt benadeeld? Of dat dit dreigt te gebeuren? Dan kun je het Huis voor Klokkenluiders vragen om dit te onderzoeken. Je kan ook naar de rechter gaan. Je zal bij de rechter moeten aantonen dat je een melding hebt gedaan en dat je bent benadeeld.

Wanneer informatie rondom de misstand openbaar wordt gemaakt door de melder, bijvoorbeeld door het te delen via de media of internet, dan geeft de klokkenluidersregeling alleen bescherming onder bepaalde voorwaarden. Het Huis van Klokkenluiders kan hierin adviseren.

5. Wat gebeurt er na je melding?

Binnen **één week** ontvang je altijd een bevestiging van je melding. Zo weet je dat je melding goed is aangekomen.

Daarna wordt je melding beoordeeld. De voorzitter van de Raad van Bestuur beoordeelt of er voldoende aanwijzingen zijn dat er sprake is van een misstand. Op basis daarvan wordt besloten om wel of geen onderzoek te starten. De voorzitter van de Raad van Bestuur wijst meteen twee onderzoeksleiders aan: de Financial Controller en een Beleidsadviseur. Deze twee onderzoeksleiders starten samen met de eerste noodzakelijke acties. Zij zijn in deze fase verantwoordelijk voor het veiligstellen van relevante informatie en voor het voorbereiden van het onderzoek.

Tijdens het proces gaan we zorgvuldig om met je melding. We houden de groep mensen die op de hoogte is zo klein mogelijk.

6. Voorbereiding van het onderzoek

Als we een onderzoek starten, nemen we eerst een aantal belangrijke stappen. De twee aangewezen onderzoeksleiders stellen zo snel mogelijk alle digitale en papieren informatie veilig. Denk aan documenten, e-mails, cliëntgegevens en andere relevante gegevens. Dit voorkomt dat informatie verloren gaat of wordt gewijzigd.

Soms is het nodig om tijdelijk maatregelen te nemen. Bijvoorbeeld het beperken van toegang tot systemen of ruimtes voor iemand die mogelijk betrokken is bij de misstand. Ook kan het nodig zijn om disciplinaire maatregelen te nemen. Dit doen we zorgvuldig en volgens de privacyregels. Als dat nodig is, vragen we advies aan een jurist.

We stellen naast digitale informatie ook hardware veilig, zoals laptops, telefoons en andere gegevensdragers.

7. Het onderzoek

Wanneer wordt besloten dat er een onderzoek plaatsvindt, formuleren de onderzoeksleiders eerst een duidelijke onderzoeksdoelstelling. Hierin staat wat we willen onderzoeken en welke vervolgstappen nodig zijn.

De voorzitter van de Raad van Bestuur is opdrachtgever en eindverantwoordelijk voor het onderzoek. We houden de kring van geïnformeerde collega's zo klein mogelijk om rust en vertrouwelijkheid te bewaren. Wanneer de voorzitter van de Raad van Bestuur mogelijk een rol heeft gespeeld bij de misstand, dan neemt de voorzitter van de Raad van Toezicht de rol van opdrachtgever van het onderzoek geheel over.

In de meeste gevallen voert een intern team het onderzoek uit. De aangewezen onderzoeksleiders stellen hiervoor een onderzoekscommissie samen. Voor de hand liggende disciplines die onderdeel kunnen zijn van de interne onderzoekscommissie zijn HR, Finance, Business Control, ICT en Beleid & Kwaliteit.

Daarna bepalen de onderzoeksleiders wie van hen de rol van onderzoeksleider op zich neemt. Deze keuze hangt af van het onderwerp en de aard van de misstand. De andere blijft betrokken als mede-onderzoeker en is ook de vervanger van de onderzoeksleider bij afwezigheid.

Wanneer de onafhankelijkheid in het onderzoek extra belangrijk is, de omvang van de misstand erg groot is of sprake is van een zeer complexe misstand, kan het zijn dat we kiezen om externe deskundigen in te schakelen om ons te adviseren, of het onderzoek uit te laten voeren door een gespecialiseerd onderzoeksbureau.

De aangewezen onderzoeksleider ondertekent als eerste de schriftelijke vastlegging van de melding en vermeldt de datum waarop de melding is gedaan. Verder stuurt de onderzoeksleider de onderzoekscommissie aan, verdeelt de taken en bewaakt de voortgang en vertrouwelijkheid. Deze persoon is het vaste aanspreekpunt en houdt de voorzitter van de Raad van Bestuur op de hoogte van de vorderingen.

De voorzitter van de Raad van Bestuur informeert de voorzitter van de Raad van Toezicht. Ook worden voorzitters van de commissies van de Raad van Toezicht geïnformeerd over de situatie en de benoeming van de onderzoekscommissie. De Auditcommissie van de Raad van Toezicht wordt geïnformeerd wanneer de misstand betrekking heeft op financiën, control, vastgoed of ICT. De Kwaliteitscommissie van de Raad van Toezicht wordt geïnformeerd wanneer de misstand betrekking heeft op kwaliteit, veiligheid en personeel.

Een van de eerste zaken die wordt opgepakt, is een gesprek met de melder om meer informatie te krijgen over de misstand die is gemeld. Als de melder anoniem wil blijven, zullen de vragen schriftelijk aan de vertrouwenspersoon worden gestuurd. De melder kan de vragen schriftelijk beantwoorden en de vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat de schriftelijke reactie bij de onderzoekers terecht komt.

Er vindt tijdens het onderzoek ook altijd een interview plaats met alle personen die (vermoedelijk) betrokken zijn bij de misstand om zo hoor en wederhoor te kunnen laten plaatsvinden. Zij krijgen de mogelijkheid om het gespreksverslag in te zien en hierop te reageren.

Na afloop van het onderzoek stelt de onderzoekscommissie een rapport op met de bevindingen. De onderzoekscommissie geeft ook adviezen over maatregelen die moeten worden genomen om herhaling te voorkomen. De maatregelen zullen met name gericht zijn op interne processen, maar mogelijk ook op acties richting leveranciers of andere externe partijen. Het rapport wordt aangeboden aan de voorzitter van de Raad van Bestuur.

8. Wat doen we met de uitkomsten?

De voorzitter van de Raad van Bestuur en Directie beoordelen samen het rapport en nemen een besluit over de gemelde misstand: is hier sprake van een misstand of niet?

Wanneer de voorzitter van de Raad van Bestuur mogelijk zelf betrokken is bij de misstand, neemt de voorzitter van de Raad van Toezicht zijn rol in het onderzoek volledig over. In deze situatie heeft het Directieteam geen rol in het beoordelen van het rapport, omdat de Raad van Bestuur daar onderdeel van is. Deze werkwijze geldt ook wanneer er een vermoeden is van betrokkenheid bij de misstand van het Directieteam. Zo borgen we een onafhankelijke en zorgvuldige aanpak van het onderzoek.

Wanneer blijkt dat sprake is van een misstand, winnen we juridisch advies in en nemen we (eventueel op basis daarvan) passende maatregelen.

Soms zijn er vervolgstappen nodig. Bijvoorbeeld het nemen van juridische stappen of het verhalen van schade. In ernstige situaties kan Vilente besluiten om aangifte te doen bij de politie. Dan wordt onderzocht of er sprake is van een strafbaar feit. We kijken ook of we verplicht zijn om een melding te doen bij andere instanties, zoals toezichthouders in de zorg of andere betrokken organisaties. Heeft de misstand gevolgen voor financiële verantwoording of andere externe verplichtingen? Dan betrekken we ook de juiste deskundigen, zoals een accountant.

De afdeling Beleid kan worden ingezet voor het verbeteren van processen, controles en gedrag patronen op basis van de adviezen van de onderzoekscommissie.

We bekijken ook welke communicatie nodig is, zowel binnen Vilente als naar buiten toe, bijvoorbeeld richting de media. De onderzoekscommissie kan hierover een advies geven, zodat we zorgvuldig en passend communiceren.

Elk traject wordt afgesloten met een moment waarop het proces van binnenkomst melding tot aan het bepalen en uitvoeren van de vervolgstappen wordt geëvalueerd.

9. Terugkoppeling

Binnen **drie maanden na de ontvangbevestiging** van de melding krijgt de melder een inhoudelijke terugkoppeling. De voorzitter van de Raad van Bestuur is hiervoor verantwoordelijk. Er wordt terugkoppeling gegeven over:

- Wat er met de melding is gedaan
- De uitkomsten van het onderzoek
- De vervolgstappen

Bijlage 1: Schending van het Unierecht

Schending van het Unierecht (het recht van de Europese Unie)

Hiervan is sprake als iemand iets doet of juist nalaat, waardoor Europese regels niet worden nageleefd of het doel van die regels wordt ondermijnd.

Het gaat om Europese wetten (zoals richtlijnen en verordeningen) en de beleidsterreinen die daarbij horen. Deze staan beschreven in artikel 2 van de Europese Klokkenluidersrichtlijn².

Voorbeelden van schendingen van het Unierecht zijn:

- het niet naleven van regels over het vrije verkeer van personen en diensten, bijvoorbeeld discriminatie op grond van nationaliteit
- het niet naleven van regels over het vrije verkeer van goederen en bescherming van consumenten, zoals productconformiteit (product voldoet aan regelgeving), productveiligheid en milieu
- het niet naleven van regels voor de interne markt, zoals mededinging en staatssteun
- het schenden van mensenrechten en regels van de rechtsstaat, zoals privacybescherming en beveiliging van netwerken en informatiesystemen
- het niet goed toepassen van Europese regels door nationale overheden, bijvoorbeeld als Europese richtlijnen niet of niet volledig zijn ingevoerd

² Hier wordt bedoeld de Europese Klokkenluidersrichtlijn (EU 2019/1937), dit gaat over de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden: [Richtlijn - 2019/1937 - EN - EUR-Lex](#)

Bijlage 2: Stappenplan

Stap	Actie	Wie is verantwoordelijk	Termijn/ moment
1	Ontvangen van de melding	Voorzitter RvB * of externe vertrouwenspersoon	
2	Versturen van ontvangstbevestiging aan de melder (Indien sprake van een mondelinge melding, dan ook de melding vastleggen en laten toetsen bij melder)	Voorzitter RvB* (Indien de melding anoniem is, dan loopt de communicatie via de externe vertrouwenspersoon naar de melder)	Binnen 1 week na datum ontvangst melding
3	Registreren van de melding in het register van Vilente	Voorzitter RvB*	Direct na ontvangst
4	Beoordelen van de melding: zijn er voldoende aanwijzingen voor een misstand?	Voorzitter RvB*	Zo snel mogelijk
5	Besluit: wel of geen onderzoek starten	Voorzitter RvB*	
6	Aanwijzen van onderzoeksleiders (Financial Controller en Beleidsadviseur)	Voorzitter RvB*	
7	Veiligstellen van informatie (digitaal, papier en hardware)	Onderzoeksleiders	Direct (spoed!)
8	Eventueel nemen van tijdelijke maatregelen (toegang beperken, etc.)	Onderzoeksleiders in afstemming met RvB*	
9	Formuleren van de onderzoeksdoelstelling	Onderzoeksleiders	
10	Samenstellen van onderzoekscommissie (intern of extern)	Onderzoeksleiders	
11	Bepalen wie van de initiële onderzoeksleiders uiteindelijk de rol van onderzoeksleider krijgt en wie mede-onderzoeker wordt	Onderzoeksleiders	
12	Informereren Raad van Toezicht (en commissies indien nodig)	Voorzitter Raad van Bestuur	Deze stap vervalt wanneer de voorzitter RvT het onderzoek leidt

13	Uitvoeren van het onderzoek (incl. gesprekken en hoor en wederhoor)	Onderzoekscommissie	
14	Opstellen onderzoeksrapport met bevindingen en adviezen	Onderzoekscommissie	
15	Beoordelen van het rapport en besluit nemen of sprake is van een misstand	Voorzitter RvB* en Directie	
16	Bepalen en uitvoeren van vervolgstappen (Arbeidsrechtelijk, civiel, strafrechtelijk)	Voorzitter RvB* en Directie	
17	Afstemming met jurist, accountant en toezichthouders (indien nodig)	Voorzitter RvB* en Directie	
18	Bepalen interne en externe communicatie (incl. media) op advies van onderzoekscommissie	Voorzitter RvB* en Directie	
19	Uitwerken en doorvoeren verbetermaatregelen (processen, gedrag, controles)	Beleid in afstemming met voorzitter RvB* en betrokken afdelingen	
20	Terugkoppeling aan de melder over uitkomst en vervolgstappen	Voorzitter RvB*	Binnen 3 maanden na ontvangstbevestiging
21	Evalueren van het proces en vastleggen van leerpunten	Voorzitter RvB* en Onderzoeksleider	Binnen 6 weken na opleveren rapport met bevindingen door onderzoekscommissie

*Wanneer de voorzitter van de Raad van Bestuur mogelijk zelf betrokken is bij de vermoedelijke fraude, neemt de voorzitter van de Raad van Toezicht zijn rol in het onderzoek naar de mogelijke misstand volledig over. In deze situatie heeft de Directie geen rol in de stappen 15 tot en met 18, omdat de Raad van Bestuur daar onderdeel van is. Deze werkwijze geldt ook wanneer er een vermoeden is van betrokkenheid van het Directieteam. Zo borgen we een onafhankelijke en zorgvuldige aanpak van het onderzoek.



Postbus 79
6860 AB Oosterbeek

(088) 0321 321
info@vilente.nl
www.vilente.nl