

/ Klachten- en klokkenluidersregeling

juli 2026

Klachten- en Klokkenluidersregeling

Inhoudsopgave

INLEIDING.....	2
I. KLACHTENREGELING.....	3
Artikel 1 - Inleiding.....	3
Artikel 2 – Begripsbepalingen klachtenregeling	4
Artikel 3 - Melden ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag	5
Artikel 4 - Taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 5 - Taken en bevoegdheden klachtencommissie.....	6
Artikel 6 – Rechtsbescherming klagers.....	7
Artikel 7 - Formele klacht indienen.....	8
Artikel 8 – Procedure/wijze van klacht indienen bij klachtencommissie.....	8
Artikel 9 - Ontvankelijkheid van de klacht.....	9
Artikel 10 - In kennis stellen van de aangeklaagde	9
Artikel 11 - Horen en verslaglegging	9
Artikel 12 - Termijnen en onderzoek.....	11
Artikel 13 - Beslissing werkgever	11
HANDREIKING BIJ GEBRUIK VAN DE KLACHTENREGELING	12
II. KLOKKENLUIDERSREGELING.....	14
Artikel 1 - Inleiding.....	14
Artikel 2 - Begripsbepalingen	14
INTERNE PROCEDURE.....	15
Artikel 3 - Interne melding	15
Artikel 4 - Inschakelen vertrouwenspersoon	16
Artikel 5 - Raadspersoon.....	16
Artikel 6 - Standpunt.....	16
EXTERNE PROCEDURE.....	17
Artikel 7 - Externe melding.....	17
Artikel 8 - Rechtsbescherming melder.....	18
HANDREIKING BIJ GEBRUIK VAN DE KLOKKENLUIDERSREGELING	20
Meldingen van misstanden en onregelmatigheden: Zo onderzoek je ze.....	22

INLEIDING

Doel en toepassingsgebied

Deze regelingen hebben tot doel dat de organisatie zorgvuldig omgaat met klachten van medewerkers, een vermoeden van een onregelmatigheid of misstand. In deze regeling komt tot uitdrukking dat klagers en/of melders van potentiële onregelmatigheden of misstanden die te goeder trouw handelen, bescherming verdienen. Voor SHOP als Sociaal Werk organisatie is een voorziening voor het intern melden van deze klachten of vermoedens een belangrijk instrument om zo nodig haar verantwoordelijkheid te nemen.

Hiertoe stelt de organisatie een regeling voor klachtenbehandeling (onder I.) en een klokkenluidersregeling (onder II.) in, die medewerkers een overzicht geeft van het te volgen traject bij een klacht of bij het melden van een misstand. Een goede regeling draagt bij aan een open organisatiecultuur waarin de medewerkers trots zijn op hun organisatie en daar loyaal en respectvol mee omgaan.

Beide regelingen staan open voor medewerkers in de meest brede zin van het woord. Hieronder worden begrepen werknemers met een arbeidsovereenkomst bij SHOP, maar ook vrijwilligers, stagiairs en medewerkers die worden ingehuurd door SHOP, zoals uitzendkrachten en zzp'ers. In deze regeling worden al deze personen dus "medewerker" genoemd. Voor cliënten van SHOP is er een separate klachtenprocedure.

Een klacht of melding voorkomen

Het is de verantwoordelijkheid van iedere medewerker om een bijdrage te leveren aan een werkcultuur waar geen plaats is voor ongewenst gedrag. In onze organisatie spreek je elkaar aan als je ongewenste omgangsvormen of niet-integer handelen ervaart. Je kunt dit ook met jouw leidinggevende bespreken. Als dat niet mogelijk is, of als je het lastig vindt, kun je de HR-functionaris of de preventiemedewerker raadplegen. Als dit, om welke reden dan ook, niet mogelijk is, kun je ook bij de vertrouwenspersoon terecht.

Deze regelingen worden elke twee jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast.

I. KLACHTENREGELING

Artikel 1 - Inleiding

Wanneer is er sprake van een klacht?

De klacht moet betrekking hebben op het gedrag van een andere medewerker of een beslissing of gedraging van de organisatie (of het achterwege blijven daarvan), die de klager zelf aangaat. Onder de reikwijdte van de klachtenprocedure valt nadrukkelijk ook het tegengaan van ongepast en/of ongewenst gedrag. *Kwesties die geen betrekking hebben op de klager zelf en/of die betrekking hebben op bijvoorbeeld grove misstanden en/of onregelmatigheden kunnen worden gemeld in het kader van de klokkenluidersregeling (zie verderop in dit document onder II.).*

Fasen van de klacht

Een klacht kent verschillende fasen waarin het proces rond het (indienen van) de klacht zich kan bevinden:

- A. In gesprek met elkaar over de klacht
- B. Ondersteuning door derden bij het oplossen van de klacht
- C. Formele behandeling van de klacht door de Klachtencommissie

Deze fasen worden hieronder beschreven.

In gesprek met elkaar over de klacht (fase A)

Er is voorafgaand aan officieel indienen van de klacht door de klager gepoogd de situatie op te lossen door het gesprek aan te gaan met de persoon van wie het ongewenste gedrag afkomstig is: Het is wenselijk dat men elkaar aanspreekt op ongewenste omgangsvormen. Het kan zijn dat iemand niet doorheeft dat zijn of haar gedrag door een ander als onwenselijk wordt ervaren. Een goed gesprek daarover kan de lucht mogelijk klaren en voorkomen dat het gedrag zich herhaalt. Een dergelijk gesprek moet dan wel mogelijk zijn.

Ondersteuning door derden (fase B)

Wanneer een dergelijk gesprek met de betrokkene niet mogelijk is, of als het niet lukt om er samen uit te komen, dan kan de hulp ingeschakeld worden van sleutelfiguren binnen de organisatie. Binnen elke organisatie verschilt het welke sleutelfiguren betrokken zijn bij de aanpak van ongewenste omgangsvormen. Onder sleutelfiguren binnen SHOP vallen de leidinggevende(n), de vertrouwenspersoon, een bedrijfsmaatschappelijk werker, de bedrijfsarts, HR-professionals, of de preventiemedewerker. Zij kunnen helpen met het bespreekbaar maken van de situatie en zo nodig ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor een situatie met ongewenste omgangsvormen. De contactgegevens van dezen zijn te vinden in de SharePoint Personeelsinformatie, het personeelshandboek en/of opvraagbaar bij HR.

Formele behandeling van de klacht door de klachtencommissie (fase C)

Als partijen er onderling, ondanks hulp van derden, niet uit komen (of als de klager vindt dat de klacht te ernstig is om eerst nog onderling te bespreken), is het mogelijk om een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Artikel 2 – Begripsbepalingen klachtenregeling

<i>medewerker:</i>	degene die bij SHOP, als werknemer, vrijwilligers, stagiairs of ingehuurd medewerker (zoals uitzendkrachten en zzp'ers) werkzaam is of werk uitvoert, dan wel werkzaam is geweest of werk heeft uitgevoerd.
<i>melding:</i>	ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag melden bij een vertrouwenspersoon.
<i>formele klacht:</i>	een klacht schriftelijk ingediend wegens ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag bij de klachtencommissie.
<i>melder:</i>	de medewerker die vanwege ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag melding heeft gedaan bij de vertrouwenspersoon.
<i>klager:</i>	de medewerker die een klacht wegens ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag heeft ingediend bij de klachtencommissie.
<i>aangeklaagde:</i>	de medewerker tegen wie een klacht wegens ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag is ingediend bij de klachtencommissie.
<i>klachtencommissie:</i>	de commissie die door de werkgever is ingesteld om klachten over ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag te behandelen.
<i>vertrouwenspersoon:</i>	de persoon die door de werkgever is aangewezen als het (eerste) aanspreekpunt voor werknemers die te maken hebben gehad met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag en hen daarbij ondersteunt, begeleidt en adviseert.
<i>Bestuur:</i>	het hoogste leidinggevende orgaan belast met de strategische leiding van SHOP.

Artikel 3 - Melden ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag

Iedere medewerker heeft het recht om (vertrouwelijk) een melding te doen over ongewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag, al dan niet bij de vertrouwenspersoon.

Artikel 4 - Taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon

Algemeen

SHOP heeft gekozen voor een externe onafhankelijke en gecertificeerde vertrouwenspersoon om medewerkers te ondersteunen bij een melding van vermeend ongewenst of ander niet integer gedrag. Ook kun je bij deze persoon terecht voor het melden van een misstand. De vertrouwenspersoon kan medewerkers ook ondersteunen bij het indienen van een formele klacht. De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn opgenomen in dit document. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn te vinden in het personeelshandboek en onder de SharePoint "Personeelsinformatie".

Werkterrein

De vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang, begeleiding en nazorg van personen die geconfronteerd worden met agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag en daarover willen praten.

Ook kan een medewerker de vertrouwenspersoon raadplegen voor zowel kwesties rond ongewenste omgangsvormen als voor zaken die met integriteit te maken hebben. De vertrouwenspersoon is in dat geval een sparringpartner voor mensen die een melding willen doen in het kader van de Wet bescherming klokkenluiders (zie verderop in dit document).

Taken en bevoegdheden

1. De werkgever wijst een externe vertrouwenspersoon aan die kennis en ervaring heeft op het gebied van ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag. De ondernemingsraad geeft advies over de aanwijzing.
2. De vertrouwenspersoon legt voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording af aan de werkgever.
3. De vertrouwenspersoon doet niets met een melding zonder instemming van de melder.
4. De taken van de vertrouwenspersoon in het kader van deze regeling zijn:
 - a. Het aanspreekpunt vormen voor medewerkers die te maken hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag.
 - b. Het opvangen, begeleiden en adviseren van de melder en daarnaast – als dat nodig is – het doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie of hulpverlener.
 - c. Doorvragen naar informatie die nodig is om een duidelijk beeld te krijgen over de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing of een vervolgtraject.

- d. Het inschakelen van een deskundige of bemiddelaar en/of mediator om tot een oplossing te komen en het ongewenst gedrag te stoppen.
 - e. Het adviseren van de melder over eventueel verder te nemen stappen.
 - f. Het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en bij het horen door de klachtencommissie.
 - g. Het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de werkgever over de preventie van ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag in de organisatie.
 - h. Het geven van voorlichting over ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag.
 - i. Het verzorgen van een geanonimiseerd jaarverslag over meldingen.
 - j. Het verlenen van nazorg aan de medewerker die te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag.
5. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alles wat hij heeft gehoord dat de privacy kan aantasten van de werknemer die te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag, tenzij de wet anders bepaalt. Alleen met uitdrukkelijke toestemming van de melder kan de vertrouwenspersoon hiervan afwijken. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet als de vertrouwenspersoon zijn taken als vertrouwenspersoon neerlegt of overdraagt.
6. De vertrouwenspersoon doet niets zonder instemming van de melder(s) of klager(s).
7. De vertrouwenspersoon heeft verschoningsrecht (het recht om te weigeren te antwoorden op vragen), tenzij de wet anders bepaalt.

Kosten

De kosten voor het inschakelen van de vertrouwenspersoon komen volledig voor rekening van SHOP en zijn geen belemmering voor de medewerker om de vertrouwenspersoon in te schakelen. Er wordt in het kader van vertrouwelijkheid anoniem gefactureerd.

Artikel 5 - Taken en bevoegdheden klachtencommissie

Algemeen

SHOP heeft gekozen voor het instellen van een externe klachtencommissie. Op deze manier is er 100% zekerheid dat de leden neutraal, professioneel en beschikbaar zijn. De klachtencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en heeft deskundigheid m.b.t. de emotionele en formele aspecten van ongewenst en ongewild gedrag. De commissie bestaat uit personen met veel ervaring op juridisch, maatschappelijk- en personeelsgebied.

Samenstelling, taken en bevoegdheden

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 leden die niet werkzaam zijn bij SHOP, noch lid zijn van de Raad van Toezicht van SHOP, en geen belang mogen hebben bij de uitkomst van een klacht;
2. De klachtencommissie wordt op voordracht van de werkgever ingesteld. De ondernemingsraad adviseert over de voordracht.
3. De samenstelling van de en/of aanbieder van de klachtencommissie wordt minimaal eens per twee jaar geëvalueerd.
4. De externe vertrouwenspersoon kan niet plaatsnemen in de commissie.
5. De klachtencommissie oordeelt of een klacht ontvankelijk is op basis van deze klachtenregeling. Desgewenst kan de klachtencommissie dat beoordelen aan de hand van een ontvankelijkheidsgesprek met de klager.
6. Wanneer na hoor en wederhoor een klacht gegrond wordt verklaard, brengt de commissie verslag uit aan de werkgever. Op verzoek van het Bestuur kan door de commissie een nader advies worden uitgebracht.
7. Een uiteindelijke beslissing over en/of uitvoering van mogelijk te nemen maatregelen is de verantwoordelijkheid van de werkgever.

Artikel 6 – Rechtsbescherming klagers

Rechtspositie

1. De klager die te goeder trouw en zorgvuldig handelt in het melden van de klacht, wordt in zijn rechtspositie beschermd. Hieronder wordt verstaan dat de klager vanwege zijn of haar klacht/melding op geen enkele wijze wordt benadeeld in zijn rechtspositie jegens SHOP. Deze rechtspositionele bescherming betekent overigens niet dat er geen arbeidsrechtelijke maatregelen meer kunnen worden getroffen ten aanzien van een klager. Dit mag alleen niet indien en voor zover een dergelijk besluit verband houdt met een klacht/melding.
2. Rechtspositionele besluiten, indien en voor zover deze verband houden met de klacht/melding die in ieder geval onder de in lid 1 bedoelde rechtsbescherming vallen, zijn besluiten gericht op het:
 - a. verlenen van ontslag, anders dan op eigen verzoek;
 - b. tussentijds beëindigen of het niet verlengen van een tijdelijk dienstverband;
 - c. niet omzetten van een tijdelijk dienstverband in een vast dienstverband;
 - d. verplaatsen of overplaatsen of het weigeren van een verzoek daartoe;
 - e. treffen van een disciplinaire maatregel;
 - f. onthouden van salarisverhoging;
 - g. onthouden van promotiekansen;

- h. afwijzen van verlof.

Artikel 7 - Formele klacht indienen over ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag

3. Een medewerker kan een formele klacht indienen over ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag, zoals genoemd in artikel 1 van deze regeling, bij de klachtencommissie.
4. Voorafgaand aan het indienen van een formele klacht heeft de klager overleg gehad met de externe vertrouwenspersoon. Pas na overleg met de externe vertrouwenspersoon heeft de medewerker het recht om schriftelijk een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie doet onderzoek naar de klacht en deelt na het onderzoek zijn bevindingen met de werkgever, voorzien van een eventueel advies.
6. Als de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is, neemt de werkgever een beslissing over het nemen van een maatregel tegen de aangeklaagde, waarbij hij het advies van de commissie meeneemt bij het nemen van zijn beslissing. De klachtencommissie kan de werkgever tijdens het onderzoek adviseren om tijdelijke maatregelen te treffen.
7. Een medewerker kan tijdens zijn dienstverband of de duur van zijn werkzaamheden, of tot uiterlijk vier maanden jaar na het einde van zijn dienstverband of werkzaamheden, een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 8 – Procedure/wijze van klacht indienen bij klachtencommissie

1. Een klager moet een klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie, onder vermelding van:
 - a. een korte en zakelijke omschrijving van de ervaren ongewenste omgangsvormen en/of ongewenste gedrag;
 - b. de naam van de klager en aangeklaagde;
 - c. dagtekening en ondertekening van de klacht door de klager;
 - d. een uiteenzetting van de door de klager reeds ondernomen stappen en de eventuele daarbij horende schriftelijke (bewijs)stukken;
 - e. als de klager niet voldoet aan één van deze eisen, krijgt hij twee weken de tijd om hier alsnog aan te voldoen. De klachtencommissie verlengt in dat geval de behandeltermijn ook met twee weken.
2. De klachtencommissie neemt klachten van klager(s), die hun identiteit niet bekend maken of willen maken (anonieme klachten), niet in behandeling.
3. De klager kan de klacht op elk gewenst moment intrekken door hiervan bericht te geven aan de klachtencommissie.

Artikel 9 - Ontvankelijkheid van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager direct een schriftelijke ontvangstbevestiging.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beslist of de klacht ontvankelijk is; en kan daarvoor zo nodig de andere commissieleden raadplegen. De klager ontvangt binnen een week na het indienen van de klacht, dan wel binnen een week na het ontvankelijkheidsgesprek, een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de ontvankelijkheid van zijn klacht. Als de klager het met de beslissing over de ontvankelijkheid niet eens is, kan hij de werkgever vragen om een herziening van de beslissing.
3. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - a. de klacht niet voldoet aan de eisen genoemd in artikel 7 van deze regeling;
 - b. de klacht niet voldoet aan de betekenis van ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag zoals staat in artikel 1 van deze regeling;
 - c. de klager of aangeklaagde geen medewerker is volgens artikel 2 van deze regeling.
4. De klachtencommissie stelt na het vaststellen van de ontvankelijkheid van de klacht de werkgever mondeling, dan wel schriftelijk op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend. De klachtencommissie maakt de namen van de klager en de aangeklaagde aan de werkgever bekend onder strikte geheimhouding. De commissie doet geen mededelingen over de inhoud van de klacht.

Artikel 10 - In kennis stellen van de aangeklaagde

1. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de aangeklaagde zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de aard van de klacht.
2. Deze mededeling zal in eerste instantie mondeling gedaan worden door de klachtencommissie.
3. Na de mondelinge mededeling stuurt de klachtencommissie direct een afschrift van de klacht toe aan de aangeklaagde.

Artikel 11 - Horen en verslaglegging

1. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijk verklaarde klacht door de klager en de aangeklaagde afzonderlijk van elkaar te horen. De commissie zal na een zorgvuldige belangenafweging beslissen of er getuigen worden gehoord. Klager en beklagde kunnen getuigen voordragen, doch de commissie dient ook het belang in acht te houden dat bij de zaak niet meer personen worden betrokken dan nodig is. Getuigen worden dus alleen gehoord als deze een doorslaggevende rol kunnen vervullen in de waarheidsvinding.

2. De hoorzittingen – zowel tijdens het onderzoek als bij de behandeling van de klacht – zijn besloten.
3. Alle betrokkenen bij het onderzoek naar ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag hebben geheimhouding over wat hun is verteld over de klacht en wat met hen is besproken door de klachtencommissie.
4. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij het onderzoek door de klachtencommissie laten bijstaan door de externe vertrouwenspersoon of een raadsman. De klachtencommissie moet hen hierop wijzen in de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting.
5. De klager, de aangeklaagde en getuigen of derden zijn verplicht om te verschijnen als ze door de klachtencommissie zijn opgeroepen voor een hoor-gesprek. De tijd die hen dit kost, valt onder werk- of diensttijd. Als zij niet kunnen verschijnen, moeten zij dit zo snel mogelijk en voorzien van redenen laten weten aan de voorzitter van de klachtencommissie. Die beslist of de verhindering acceptabel is.
6. Getuigen of derden moeten vertellen wat zij zelf hebben gezien/gehoord of gemerkt met betrekking tot de klacht.
7. Van iedere hoorzitting door de klachtencommissie wordt een verslag gemaakt dat door de gehoorde voor akkoord (of niet) kan worden gegeven, eventueel met kanttekeningen. Als de betrokkene weigert om voor het verslag akkoord te geven, wordt dit – en de eventuele redenen hiervan – in het verslag vermeld.
8. De klager, de aangeklaagde en getuigen of derden moeten uiterlijk binnen een week na ontvangst een reactie op het verslag aan de klachtencommissie geven. Als dit niet op tijd gebeurt, gaat de klachtencommissie ervan uit dat de betrokkene(n) akkoord is of zijn met het verslag zonder kanttekeningen te hebben, tenzij de betrokkene(n) zich kan of kunnen beroepen op overmacht. De commissie kan in overleg met betrokkenen een andere termijn bepalen.
9. Degene die niet akkoord heeft gegeven, moet de redenen hiervan doorgeven aan de voorzitter van de klachtencommissie. Die beslist vervolgens of het niet kunnen voldoen aan deze verplichting wordt geaccepteerd. Als de voorzitter de redenen accepteert, stelt hij een nieuwe termijn vast voor het akkoord geven van het verslag.
10. Tijdens het onderzoek ontvangen klager en aangeklaagde alle stukken die bekend zijn bij de commissie welke ook allemaal verzameld zullen zijn in het rapport van de commissie. Ontvangen verslagen worden niet fysiek getekend maar worden per e-mail voor akkoord bevestigd (of met eventuele aanpassingen) voordat deze definitief worden.
11. Als bij het onderzoek naar de klacht blijkt dat zowel klager als aangeklaagde bereid zijn tot bemiddeling/mediatie, schort de klachtencommissie tijdens de bemiddeling/mediatie het onderzoek naar de klacht op.

Artikel 12 - Termijnen en onderzoek

1. De klachtencommissie streeft ernaar binnen vijf weken na start van de hoorzitting(en) het onderzoek te hebben afgerond. De klachtencommissie kan deze termijn met maximaal drie weken verlengen als daarvoor goede redenen zijn, bijvoorbeeld door complexiteit, hoeveelheid documenten en partijen. De klachtencommissie deelt een besluit over verlenging direct mee aan de klager, de aangeklaagde en de werkgever.
2. Binnen twee weken na afronding van het onderzoek stuurt de klachtencommissie een rapport van bevindingen aan de werkgever. Een klacht is gegrond als (voldoende) aannemelijk is dat de ongewenste omgangsvormen en/of het ongewenste gedrag (geheel of gedeeltelijk) heeft plaatsgevonden.
3. Het rapport van bevindingen en het eventuele advies moet gemotiveerd zijn en bevat de verslagen van de gevoerde hoor-gesprekken en alle andere relevante stukken.
4. De klachtencommissie informeert gelijktijdig aan partijen de uitkomst van de behandeling van de klacht middels een rapport.
5. Het rapport van bevindingen en het eventueel advies van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 13 - Beslissing werkgever

1. De werkgever neemt binnen twee weken na ontvangst van het rapport van bevindingen en het eventuele advies van de klachtencommissie een voorgenomen besluit over de maatregelen die hij wil nemen. Voordat de werkgever een definitieve beslissing neemt, krijgen de klager en de aangeklaagde apart van elkaar de gelegenheid om te reageren op het voorgenomen besluit.
2. De werkgever neemt binnen vier weken een definitief besluit over de te nemen maatregelen. Dit besluit kan ook inhouden dat geen maatregelen worden genomen.
3. Als de werkgever een besluit neemt dat afwijkt van het eventuele advies van de klachtencommissie, moet de werkgever dat uitdrukkelijk motiveren.
4. De werkgever deelt zijn definitieve beslissing schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde. De klager en de aangeklaagde ontvangen daarbij de conclusie(s) uit het rapport van bevindingen en het eventuele advies van de klachtencommissie.
5. Indien de reactie van de werkgever niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij zich wenden tot de bevoegde rechter.

HANDREIKING BIJ GEBRUIK VAN DE KLACHTENREGELING

Klager, hoe ga je in gesprek?

Het is goed mogelijk dat je als slachtoffer een drempel ervaart om de veroorzaker van het ongewenste gedrag rechtstreeks aan te spreken. Het is dan ook raadzaam om waar mogelijk eerst met een deskundige te spreken en om samen de mogelijke reacties door te nemen.

Met het rechtstreeks aanspreken van de beklaagde geef je blijk van het grensoverschrijdende gedrag dat je ervaart. Als slachtoffer kun je er bewust voor kiezen om persoonlijk en zonder getuigen blijk te geven van het grensoverschrijdende gedrag. Het voordeel hiervan is dat de ander zich mogelijk minder aangevallen voelt. Het kan echter ook een bewuste keuze zijn om juist in het bijzijn van bijvoorbeeld een derde over dit onderwerp te beginnen. Kondig dat dan wel aan en leg uit wat de rol van de ander is. De ander is ter ondersteuning en gaat niet het gesprek voeren en is zo veel als mogelijk neutraal.

Het doel van het gesprek is niet een discussie over het verleden, maar dat het ongewenste gedrag stopt en er met elkaar verder gewerkt kan worden. Je moet je evenwel geen illusies maken. De ander zal zich boven alles aangevallen voelen en weet zich mogelijk geen houding te geven. Geef daarom nadrukkelijk aan dat het niet je bedoeling is dat degene wordt bestraft, maar dat je wilt dat het gedrag gaat stoppen. Daarvoor dient het gesprek.

Een gesprek is alleen zinvol als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- zowel jij als de beklaagde zijn bereid het gesprek te voeren, wat betekent dat ook jij je veilig genoeg voelt om het gesprek aan te gaan;
- jij en de beklaagde willen beide de situatie in overleg oplossen en verwacht geen maatregelen van de werkgever tegen de ander (zoals een waarschuwing, overplaatsing of ontslag).
- het gesprek dient om vast te stellen dat er voldoende vertrouwen is om verder met elkaar samen te werken, waarin het besproken gedrag (verder) achterwege blijft.

Wel of niet inschakelen bemiddelaar of vertrouwenspersoon bij het gesprek?

Mogelijk geniet het jouw voorkeur om een derde te betrekken bij een gesprek met de veroorzaker. Het kan gaan om een vertrouwenspersoon die je bijstaat, maar ook een (hogere) leidinggevende of iemand van personeelszaken. Bedenk wel dat een leidinggevende en personeelsmanager een eigen visie en belang hebben vanuit hun positie als werkgever en de vertrouwenspersoon er vooral voor jou is. Bespreek van tevoren de aanpak en opstelling goed door.

Positie van beklaagde

Indien je wordt beschuldigd van ongewenst gedrag, dan zegt een ander dat jij je schuldig hebt gemaakt aan bijvoorbeeld seksuele intimidatie, discriminatie, pesten of agressie. Je wordt hiermee in het zogenaamde “beklaagdenbankje” geplaatst. Naast je eerbaarheid, reputatie en eigenwaarde kan deze

beschuldiging ook gevolgen hebben voor jouw dienstverband. Ongevraagd krijgt je te maken met een onderwerp dat veel kanten heeft en ook gevoelig blijkt te liggen.

Bijstand voor beklaagden

Ook als je beschuldigd bent, kan het een overweging zijn om met de vertrouwenspersoon contact op te nemen om de beschuldiging die naar jou is geuit te bespreken. Mocht bij het eerste contact blijken dat de vertrouwenspersoon de klager al bijstaat, dan kan je vragen wie er dan voor jou als vertrouwenspersoon kan dienen. Met de vertrouwenspersoon kan je de situatie bespreken en bij hem of haar in het bijzonder ook de vraag voorleggen wat je kan verwachten.

Een vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt. De informatie die je met de vertrouwenspersoon deelt is geheim en op deze informatie rust dan ook een geheimhoudingsplicht. De vertrouwenspersoon is een eerste opvang en dient ook als gesprekspartner. Hij of zij kan het probleem aanhoren en met je van gedachten wisselen over het vervolg (informeel gesprek met de klager aangaan of laten behandelen van de klacht).

II. KLOKKENLUIDERSREGELING

Artikel 1 - Inleiding

Wanneer is er sprake van een melding onder de klokkenluidersregeling?

Kwesties die geen betrekking hebben op de melder zelf en/of die betrekking hebben op grove misstanden en/of onregelmatigheden, zoals bijvoorbeeld fraude, kunnen worden gemeld in het kader van de klokkenluidersregeling. Er is een externe vertrouwenspersoon aangesteld. De vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang, begeleiding en nazorg van personen die geconfronteerd worden met agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag en daarover willen praten (zie onderdeel I van deze regeling). Daarnaast is de vertrouwenspersoon een sparringpartner voor mensen die een melding willen doen in het kader van de Wet bescherming klokkenluiders.

Fasen van de melding

Een melding kent verschillende fasen waarin het proces rond het (indienen van) de melding zich kan bevinden:

1. Interne procedure
2. Standpuntbepaling werkgever ten aanzien van melding
3. Externe procedure (optioneel)

Deze fasen worden in onderstaande artikelen beschreven en onderaan wordt de klokkenluidersregeling toegelicht.

Artikel 2 - Begripsbepalingen

Medewerker:

degene die bij SHOP, als werknemer, vrijwilligers, stagiairs of ingehuurd medewerker (zoals uitzendkrachten en zzp'ers) werkzaam is of werk uitvoert, dan wel werkzaam is geweest of werk heeft uitgevoerd.

Melder:

degene die melding heeft gedaan van een onregelmatigheid of misstand in het kader van de klokkenluidersregeling.

Vermoeden van een onregelmatigheid:

een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een grote onregelmatigheid van algemene, operationele en/of financiële aard die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de werkgever. Het betreft onregelmatigheden die zodanig ernstig zijn dat die vallen buiten de reguliere werkprocessen en de verantwoordelijkheid van de (direct) leidinggevende overstijgen.

Vermoeden van een misstand:

een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een misstand, te weten een illegale of immorele praktijk, die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de werkgever en waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding is, in verband met:

- a. een (dreigend) strafbaar feit, zoals diefstal, corruptie en valsheid in geschrifte (fraude);
- b. een (dreigende) schending van wet- en regelgeving;
- c. een gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu;
- d. een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen;
- e. een (dreigende) verspilling van maatschappelijke/collectieve middelen;
- f. een (dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten.

Bestuur:

het hoogste leidinggevende orgaan belast met de strategische leiding van SHOP.

Raad van Toezicht:

het toezichthoudende orgaan van SHOP.

raadspersoon:

de raadspersoon is iedere persoon die het vertrouwen van de melder geniet en op wie uit hoofde van zijn beroep of ambt een geheimhoudingsplicht rust omtrent het aan hem/haar gemelde.

vertrouwenspersoon:

diegene die door werkgever is aangewezen om als zodanig voor de werkgever te fungeren.

interne melding:

melding aan het Bestuur of de Raad van Toezicht.

externe melding:

melding aan een externe derde persoon of organisatie als bedoeld in Artikel 4 van het vermoeden van een misstand.

INTERNE PROCEDURE

Artikel 3 - Interne melding

1. De melder doet de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk een misstand aan de voorzitter van het Bestuur (de directeur-bestuurder) volgens de in deze regeling beschreven procedure.
2. Indien de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk een misstand het functioneren van (een van de leden van) het Bestuur betreft, vindt deze plaats aan de voorzitter van de Raad van Toezicht.
3. Het Bestuur dient ten behoeve van de interne melding van een vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand een externe vertrouwenspersoon aan te wijzen.
4. De in voorgaande leden bedoelde functionaris (het Bestuur, of in geval van toepassing van lid 2, de voorzitter van de Raad van Toezicht, en eventueel de vertrouwenspersoon) die de melding heeft ontvangen, legt die melding met vermelding van de ontvangstdatum schriftelijk vast en laat die melding voor akkoord tekenen door de melder, die daarvan een afschrift ontvangt. De ontvangende functionaris brengt het Bestuur respectievelijk, in geval van

toepassing van lid 2, de voorzitter van de Raad van Toezicht, zo spoedig mogelijk op de hoogte van een gemeld vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand met vermelding van de datum waarop de melding ontvangen is.

5. Indien de melding heeft plaatsgevonden bij de vertrouwenspersoon, brengt deze het Bestuur respectievelijk in geval van toepassing van lid 2, de voorzitter van de Raad van Toezicht, op de hoogte op een met de melder overeengekomen wijze.
6. Het Bestuur respectievelijk de voorzitter van de Raad van Toezicht stuurt binnen één week na ontvangst van de melding een ontvangstbevestiging aan de melder.
7. Na ontvangst van de melding wordt zo spoedig mogelijk een onderzoek gestart. De wijze van onderzoeken wordt bepaald door het Bestuur en/of de Raad van Toezicht, al dan niet in overleg met elkaar (zie ook de handreiking hierover onderaan deze regeling). Daarbij wordt door het Bestuur respectievelijk door de Raad van Toezicht beoordeeld of de externe vertrouwenspersoon op de hoogte moet worden gebracht van het vermoeden van een misstand.
8. Zowel de melder als degene aan wie het vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand is gemeld, behandelen de melding vertrouwelijk.

Artikel 4 - Inschakelen vertrouwenspersoon

Op aanwijzing van het Bestuur of de Raad van Toezicht kan de vertrouwenspersoon de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand in ontvangst nemen. De vertrouwenspersoon kan optreden als procesbewaker bij de meldingsprocedure. De medewerker heeft de mogelijkheid om met de vertrouwenspersoon te sparren over de melding. De vertrouwenspersoon behandelt zelf geen misstanden, velt geen oordelen en doet geen uitspraken. De vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk met informatie om.

Artikel 5 - Raadspersoon

De melder kan in het kader van de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand een raadspersoon inschakelen en zich desgewenst door deze laten vertegenwoordigen.

Artikel 6 - Standpunt

1. Binnen een periode van acht weken vanaf het moment van de interne melding, wordt de melder door het Bestuur respectievelijk door de Raad van Toezicht schriftelijk op de hoogte gesteld van het inhoudelijk standpunt omtrent het gemeld vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand. Daarbij wordt tevens aangegeven tot welke stappen de melding heeft geleid. Het standpunt wordt geformuleerd met inachtneming van het eventueel vertrouwelijke karakter van de te verstrekken (bedrijfs)informatie en de ter zake geldende wettelijke bepalingen, zoals privacyregeling.

2. Als het standpunt niet binnen acht weken kan worden gegeven, wordt de melder door het Bestuur respectievelijk door de Raad van Toezicht hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de melder het standpunt tegemoet kan zien. Deze aanvullende termijn mag maximaal vier weken bedragen.

EXTERNE PROCEDURE

Artikel 7 - Externe melding

1. De melder kan na het doorlopen van de procedure inzake de interne melding als bedoeld in Artikel 3.1 een redelijk vermoeden van een misstand melden bij een externe derde als bedoeld in dit artikel indien:
 - a. de melder het niet eens is met het standpunt als bedoeld in artikel 6 lid 1 en van oordeel is dat het vermoeden ten onrechte terzijde is gelegd;
 - b. de melder geen standpunt heeft ontvangen binnen de termijn(en) als bedoeld in artikel 6 lid 2.
2. De melder kan een redelijk vermoeden van een misstand met voorbijgaan aan de interne meldingsprocedure direct extern melden in situaties waarbij sprake is van:
 - a. acuut gevaar, waarbij een zwaarwegend en spoedeisend maatschappelijk belang onmiddellijke externe melding noodzakelijk maakt;
 - b. een situatie waarin de melder in redelijkheid kan vrezen voor tegenmaatregelen als gevolg van de interne melding;
 - c. een duidelijk aanwijsbare dreiging van verduistering of vernietiging van bewijsmateriaal;
 - d. een eerdere melding overeenkomstig de procedure van dezelfde misstand, die de misstand niet heeft weggenomen;
 - e. een wettelijke plicht tot directe externe melding.
3. De externe derde in de zin van deze regeling is iedere persoon of (vertegenwoordiger van een) organisatie, niet zijnde de vertrouwenspersoon of een raadspersoon, aan wie de melder te goeder trouw een vermoeden van een misstand meldt omdat naar zijn of haar redelijk oordeel er van een zodanig zwaarwegend maatschappelijk belang sprake is, dat dit belang in de omstandigheden van de melding zwaarder moet wegen dan het belang van SHOP bij geheimhouding. Daarbij geldt dat de melding van het vermoeden van een misstand plaats dient te vinden aan die externe derde die daarvoor naar redelijk oordeel het meest in aanmerking komt, zoals de Arbeidsinspectie of het Openbaar Ministerie. De melder houdt enerzijds rekening met de effectiviteit waarmee die

externe derde kan ingrijpen en anderzijds met het belang van SHOP bij een zo gering mogelijke schade als gevolg van dat ingrijpen.

Artikel 8 - Rechtsbescherming melder

4. De melder van een onregelmatigheid respectievelijk misstand die te goeder trouw zowel in formeel als in materieel opzicht zorgvuldig handelt, wordt in zijn rechtspositie beschermd. Hieronder wordt verstaan dat de melder vanwege zijn of haar melding van een onregelmatigheid of misstand op geen enkele wijze wordt benadeeld in zijn rechtspositie jegens SHOP. Deze rechtspositionele bescherming betekent overigens niet dat er geen arbeidsrechtelijke maatregelen meer kunnen worden getroffen ten aanzien van een melder. Dit mag alleen niet indien en voor zover een dergelijk besluit verband houdt met een melding van een redelijk vermoeden van een onregelmatigheid of misstand (zie ook sub 2 hieronder).
5. Rechtspositionele besluiten, indien en voor zover deze verband houden met de melding van een redelijk vermoeden van een onregelmatigheid of misstand die in ieder geval onder de in lid 1 bedoelde rechtsbescherming vallen, zijn besluiten gericht op het:
 - a. verlenen van ontslag, anders dan op eigen verzoek;
 - b. tussentijds beëindigen of het niet verlengen van een tijdelijk dienstverband;
 - c. niet omzetten van een tijdelijk dienstverband in een vast dienstverband;
 - d. verplaatsen of overplaatsen of het weigeren van een verzoek daartoe;
 - e. treffen van een disciplinaire maatregel;
 - f. onthouden van salarisverhoging;
 - g. onthouden van promotiekansen;
 - h. afwijzen van verlof.
6. Van formeel zorgvuldig handelen is sprake indien:
 - a. de melder de desbetreffende feiten eerst intern aan de orde heeft gesteld als bedoeld in Artikel 3 (interne melding), tenzij dat in redelijkheid niet van hem/haar kon worden gevergd zoals voorzien in deze regeling;
 - b. de melder bij externe melding zoals voorzien in deze regeling de feiten op een passende en evenredige wijze bekend maakt.

7. Van materieel zorgvuldig handelen is sprake indien:
- a. de melder een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden heeft dat de betreffende feiten juist zijn;
 - b. de externe bekendmaking een maatschappelijk belang als bedoeld in Artikel 7.2 dient;
 - c. het belang van externe bekendmaking in maatschappelijk opzicht prevaleert boven het belang van SHOP bij geheimhouding.

HANDREIKING BIJ GEBRUIK VAN DE KLOKKENLUIDERSREGELING

Toelichting op artikel 2: Definities

Centrale begrippen

In de regeling staan twee begrippen centraal: het vermoeden van een onregelmatigheid en het vermoeden van een misstand. Een onregelmatigheid heeft betrekking op een ongewenste situatie van algemene, operationele of financiële aard binnen SHOP.

Bij een misstand is sprake van een ernstige immorele praktijk, waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding is.

Bij het vermoeden van een onregelmatigheid betreft het aangelegenheden waarbij kenmerkend is dat het ernstige aangelegenheden betreft die niet binnen normale werkprocessen en/of met de eigen leidinggevende kunnen worden opgelost.

De interne melding geldt voor beide situaties. De mogelijkheid tot externe bekendmaking, het zogenaamde klokkenluiden, is voorbehouden aan de categorie ernstige immorele praktijken met een groot maatschappelijk belang. De externe melding van het vermoeden van een misstand gebeurt niet toevallig of met het oogmerk van eigen belang: de klokkenluider heeft nadrukkelijk de bedoeling de noodklok te luiden om de gemeenschap te waarschuwen voor een specifieke, acute of dreigende misstand. Met de openbaarmaking dient de klokkenluider aldus het algemeen belang.

Deze externe melding vindt op proportionele wijze plaats aan personen of organen die met het oog op effectief ingrijpen, het meest in aanmerking komen.

Deze regeling is nadrukkelijk niet bedoeld voor klachten over collega's of over bedrijfsvoering/beleid. Daarvoor bestaat de klachtenregeling van SHOP (onderdeel I van dit document).

Toelichting op artikel 3: Interne procedure

Rol Bestuur en Raad van Toezicht

Zowel het vermoeden van een onregelmatigheid als het vermoeden van een misstand betreffen aangelegenheden van een zodanige ernst, dat die tot de verantwoordelijkheid van het Bestuur behoren. Daarom vindt de melding in principe aan het Bestuur plaats. Betreft de melding het functioneren van (een van de leden van) de Raad van Bestuur, dan wordt de melding in behandeling genomen door de Raad van Toezicht.

Voor SHOP is de interne melding een belangrijk instrument om zo nodig haar verantwoordelijkheid te nemen en in te grijpen. Het bestuur (of in voorkomende gevallen de Raad van Toezicht) dient daarom tijdig kennis te dragen van vermoedens van eventuele onregelmatigheden of een misstand, zodat zij correctieve maatregelen kan treffen.

Vertrouwenspersoon

De organisatie kan er ook voor kiezen de mogelijkheid te bieden de melding bij de vertrouwenspersoon te laten plaatsvinden.

Soms kan of wil een medewerker niet direct melden bij de organisatie en/of heeft de medewerker behoefte aan een vertrouwelijk gesprek, in dat geval kan de medewerker terecht bij de vertrouwenspersoon (dit is een externe). De vertrouwenspersoon kan een klankbord en vraagbaak zijn voor de medewerker, voordat het probleem onder de aandacht van de organisatie wordt gebracht. Een melder mag sparren met de vertrouwenspersoon. Dat betekent dat een medewerker een situatie vertrouwelijk kan bespreken met de vertrouwenspersoon zonder dat de melding direct wordt doorgezet naar de organisatie. Als de vertrouwenspersoon de vertrouwelijkheid van het gesprek met de medewerker op gewetensgronden doorbreekt, dan zal dat zeer weloverwogen en uitlegbaar moeten gebeuren

Het bieden van de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon te raadplegen, kan ertoe bijdragen dat de melding daadwerkelijk gedaan wordt en op de juiste wijze. De onafhankelijke vertrouwenspersoon kan, naast het registreren en doorgeleiden van de melding, eventueel optreden als procesbewaker en kan een belangrijke raadgever zijn voor de melder. Zo kan de vertrouwenspersoon de melder behoeden voor procedurele fouten, samen met de melder de ernst van de melding beoordelen en de melder eventueel doorverwijzen naar andere instanties. De vertrouwenspersoon kan hierdoor een belangrijke bijdrage leveren aan de doelstelling van de regeling, dat een klimaat wordt geschapen waarin meldingen van onregelmatigheden of misstanden gewaardeerd worden.

Voor de goede orde wordt aangegeven dat de vertrouwenspersoon niet zelf de meldingsinstantie is, niet zelf klachten behandelt, geen oordelen velt, geen uitspraken doet en geen sancties kan opleggen.

Raadspersoon

Met een raadspersoon wordt een persoon bedoeld die uit hoofde van zijn functie geheimhouding is verschuldigd, zoals een advocaat. Een raadspersoon kan de melder adviseren over de passende weg voor de melding. Bovendien kan de raadspersoon hem/haar wijzen op eventuele risico's. De hier bedoelde raadspersoon heeft uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht. 9

Toelichting op artikel 4: Externe melding

Kenmerkend voor de klokkenluidersregeling is de mogelijkheid tot externe melding van redelijke vermoedens van illegale of immorele praktijken die plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van SHOP en waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding is, aan personen of organisaties die daartegen effectief in kunnen grijpen.

Hoofregel daarbij is dat eerst de interne procedure omtrent een misstand doorlopen moet zijn.

Hierop zijn in de regeling echter uitzonderingen voorzien, bijvoorbeeld in situaties waarin dit in redelijkheid niet gevegd kan worden, er acuut gevaar dreigt of wanneer op grond van de wet een meldingsplicht bestaat, zoals aan het Openbaar Ministerie.

Externe melding is gerechtvaardigd als van een zodanig zwaarwegend maatschappelijk belang sprake is, dat het belang van SHOP bij geheimhouding daarvoor moet wijken. Het klokkenluiden kan echter grote gevolgen hebben. SHOP kan in diskrediet worden gebracht en schade leiden. Deels is schade vaak niet te voorkomen, wel kan onnodige schade voorkomen worden. Daarom dient externe melding van het vermoeden van een misstand plaats te vinden aan die externe persoon of organisatie die daarvoor naar redelijk oordeel het meest in aanmerking komt. Dit zijn primair organisaties als de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Arbeidsinspectie of het Openbaar Ministerie. Daarbij houdt de melder enerzijds rekening met de effectiviteit waarmee die externe derde kan ingrijpen en anderzijds het belang van SHOP bij een zo gering mogelijke schade als gevolg van dat ingrijpen. De melder dient met andere woorden proportioneel te handelen.

Toelichting op artikel 5: Rechtsbescherming melder

De rechtsbescherming van de te goeder trouw handelende melder vormt de kern van deze regeling. Die bescherming houdt in dat deze melder op geen enkele wijze wegens de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid of misstand mag worden benadeeld in zijn of haar rechtspositie binnen SHOP.

Meldingen van misstanden en onregelmatigheden: Zo onderzoek je ze.

Melding

Bij het onderzoeken van een melding is vertrouwelijkheid een vereiste, ook van de melder, getuigen en betrokkenen. Hiervoor zijn afspraken nodig – eventueel zwart op wit vastgelegd. Ook als er een juridische procedure tijdens of na het onderzoek volgt, openbaart de werkgever alleen die gegevens die nodig zijn om de procedure te voeren. De rechter heeft hierin een bepalende rol.

Als een melding niet leidt tot een feitenonderzoek, betekent dat dus niet dat er geen maatregelen volgen. Zo is het mogelijk dat de organisatie een werkprocedure herzielt. De leiding van de organisatie beslist op basis van de eerste inschatting welke precieze opvolging de melding krijgt. Het is verstandig om de melder zoveel mogelijk te vertellen wat er wel of niet met zijn melding gebeurt en waarom. Dan voelt hij zich serieus genomen. Gaat het om een (vermoeden van een) misstand met een maatschappelijk belang en heeft de werkgever een verplichte meldregeling? Dan is de werkgever wettelijk verplicht de melder uiterlijk 3 maanden na ontvangst van zijn melding te informeren over de uitkomst van de beoordeling en de eventuele opvolging. Dus ook als uit de eerste inschatting blijkt dat er geen noodzaak is tot opvolging.

Onderzoek

Informeer bij de start van een onderzoek de betrokkene bij voorkeur mondeling en vertel hoe het onderzoeksproces verloopt. Overhandig hem hierbij het gebruikte onderzoeksprotocol en licht dit toe. Geef de betrokkene zo snel mogelijk na het gesprek de schriftelijke bevestiging dat er een onderzoek is ingesteld.

Deel hierin in elk geval:

- een beschrijving van de vermoedens en zijn mogelijke rol daarin
- dat de betrokkene en eventuele getuigen gehoord kunnen worden
- dat hij zich tijdens de interviews kan laten bijstaan door een raadsman, zoals een advocaat of een – interne of externe – adviseur
- dat hij op grond van goed werknemerschap moet meewerken aan het onderzoek.
- dat het onderzoek plaatsvindt volgens het onderzoeksprotocol dat hij heeft gekregen
- dat er nieuwe feiten en omstandigheden bekend kunnen worden die mogelijk belangrijk zijn voor de vermoede integriteitsschending – en dat het onderzoek zich daartoe kan uitbreiden
- welke rechten en plichten de betrokkene heeft, zoals zich laten bijstaan
- de contactgegevens van de onderzoekers

Ordemaatregel

Soms is het nodig om naar aanleiding van een misstand of onregelmatigheid een ordemaatregel te nemen; bijvoorbeeld wanneer kans bestaat op herhaling of schade wanneer de betrokkene aanblijft. Zo'n maatregel – denk aan tijdelijke overplaatsing of betaald verlof – is een ingrijpende gebeurtenis, wees daar terughoudend mee. Betrek bij het besluit hierover een jurist of juridische HR-adviseur.

Belangrijke elementen van feitenonderzoek

Een onderzoek moet van begin tot eind professioneel worden uitgevoerd. Hoe zorg je daarvoor? Huis voor Klokkenluiders noemt de volgende elementen:

- De organisatie is ingericht en voorbereid op een intern onderzoek
- Het onderzoek begint met een heldere en afgebakende opdracht
- Het normenkader waaraan wordt getoetst, moet duidelijk zijn
- De onderzoekers mogen persoonlijk geen belang hebben bij de uitkomst
- Alleen objectief en verifieerbare verzamelde informatie, ondersteund door betrouwbare bronnen, kan gelden als feit
- Onderzoeken moeten uniform en consistent uitgevoerd worden
- Onderzoeksmateriaal wordt kritisch bekeken
- Het feitenonderzoek moet aansluiten bij de aard en ernst van de schending (proportionaliteit) en gekozen wordt voor de lichtst mogelijke onderzoeksmiddelen (subsidiariteit)
- De betrokkene moet gelegenheid krijgen om te reageren (wederhoor)

Zie verder als naslagwerk de publicatie “Intern Onderzoek” – van het Huis voor Klokkenluiders (nov. 2024).