

Meldproces integriteit

Auteur : Centraal Meldpunt, Compliance Officer, Risicomanager
Datum versie : 14 juni 2024
Status : definitief
Datum akkoord directie :
Datum instemming OR :

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Totstandkoming meldproces	3
3.	Procesbeschrijving	3
3.1.	Stap 1: indienen, ontvangst en ontvankelijkheid.....	4
3.2.	Stap 2: Vooronderzoek.....	5
3.3.	Stap 3: Onderzoek.....	7
3.4.	Stap 4: Afwikkeling.....	9
	Bijlage 1: RACI matrix voor dit meldproces	11
	Bijlage 2: Beslisboom ontvankelijkheid	12

1. INLEIDING

Vitens heeft de verantwoordelijkheid en de verplichting om zorg te dragen voor een sociaal veilige werkomgeving. Dat is een omgeving waarin medewerkers respectvol met elkaar omgaan, zichzelf kunnen zijn, fouten mogen maken en het gesprek aan durven en kunnen gaan. Er zijn echter situaties waarin een sociaal veilige omgeving in het geding is. Voor die situaties heeft Vitens een centraal meldpunt ingericht. Dit document beschrijft het meldproces. In dit meldproces wordt uitgelegd hoe je op een veilige manier situaties kunt melden en wat er vervolgens met de melding gebeurt. Dit document is dus geschreven voor zowel de melder als voor degene die de melding oppakt en afhandelt. Deze procesbeschrijving gaat dus niet om fysieke veiligheid. We gebruiken hierbij veel termen die misschien onbekend zijn. In het integriteitsbeleid staan alle relevante begrippen nader toegelicht. Ook spelen verschillende personen een rol in het proces. Deze zijn opgenomen in de RACI-matrix in bijlage 1.

2. TOTSTANDKOMING MELDPROCES

Dit meldproces is opgetekend door het Centraal Meldpunt en de inhoud daarvan is afgestemd met de compliance officer en de risicomanager. Goedkeuring vindt plaats door het gehele directieteam, de Raad van Bestuur (RvB) en instemming van de OR is ook nodig. Iedere keer als dat meldproces wordt aangepast, wordt het proces van review, goedkeuring en instemming doorlopen.

3. PROCESBESCHRIJVING

Het meldproces bestaat in totaal uit vier stappen, die hieronder schematisch zijn weergegeven. In de navolgende paragrafen wordt iedere processtap nader toegelicht.

1. Indienen, ontvangst en ontvankelijkheid

2. Vooronderzoek

3. Onderzoek

4. Afwikkeling

3.1. Stap 1: indienen, ontvangst en ontvankelijkheid

3.1.1. Indienen melding

Iedere persoon die een sociaal onveilige situatie heeft ervaren, kennis heeft genomen van een compliance incident of fraude of op de hoogte is geraakt van een misstand of onregelmatigheid wordt aangespoord die ervaring of kennis te delen via een melding bij het Centraal Meldpunt.

De ervaring leert dat een melding meestal niet in één keer compleet of duidelijk is en dus kan leiden tot een goed onderzoek. Daarom bestaat de voorkeur dat een persoonlijke melding wordt gedaan. Als een melder hier oncomfortabel bij is, kan altijd worden gekozen voor een vertrouwelijke of anonieme melding. Het verschil tussen deze soorten meldingen is uitgelegd in het integriteitsbeleid (*LINK INTEGRITEITSBELEID*). Houdt er rekening mee dat bij een anonieme melding geen contact kan worden gezocht voor nadere vragen en de gemelde situatie mogelijk niet opgelost kan worden.

Het indienen van een melding kan op twee manieren:

- een persoonlijke melding via het ICT (jira) systeem. Als gekozen wordt voor een vertrouwelijke melding, zal de vertrouwenspersoon via Jira de melding doen;
- een anonieme melding via de intranetpagina integriteit. De melding wordt anoniem doorgezet naar de mailbox integriteit.

Personen die niet meer bij of voor Vitens werken kunnen tot uiterlijk één jaar na beëindiging van de arbeidsrelatie een melding indienen. Er is gekozen voor deze termijn omdat het onderzoek meestal bestaat uit gesprekken met collega's en/of het verzamelen van ander bewijs. Het is een natuurlijk proces dat herinneringen vervagen en bewijsstukken zoals emailberichten of telefoongegevens na verloop van tijd niet meer beschikbaar zijn. Het wordt daarom niet zinvol geacht om nog een onderzoek te starten naar een gebeurtenis van meer dan een jaar geleden.

De melder wordt gevraagd om bij de melding de situatie te beschrijven en zoveel mogelijk gegevens te verstrekken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan antwoorden op de volgende vragen:

- Welk gedrag of gebeurtenis heeft plaatsgevonden en wanneer was dat?
- Over welke persoon gaat dit gedrag?
- Waren er mensen bij die er misschien ook iets over kunnen zeggen?
- Is er mogelijk ander bewijs zoals email- of telefoonberichten? Zo ja, bij wie?
- Heb je zelf stappen ondernomen over deze gebeurtenis?
- Heb je deze gebeurtenis met iemand besproken? Zo ja, met wie?
- Wat wil je met deze melding bereiken?

3.1.2. ontvangst en ontvankelijkheid

De melding wordt ontvangen door het Centraal Meldpunt. Meldingen kunnen heel divers zijn en het Centraal Meldpunt kijkt als eerste om welk onderwerp het gaat. Daarvoor zijn vier mogelijkheden, die ieder bepalen welke vervolgstap wordt genomen. Het gaat om de volgende mogelijkheden:

1. Sociale veiligheid;
2. Compliance incidenten;
3. Fraude;
4. Misstanden of onregelmatigheden.

Deze processtap is alleen van toepassing op persoonlijke of vertrouwelijke meldingen. Als er een anonieme melding is ontvangen wordt meteen doorgedaan naar stap 3.

Als het Centraal Meldpunt heeft vastgesteld om welk aandachtsgebied het gaat, wordt de melding op basis van een beslisboom beoordeeld op ontvankelijkheid. Deze beslisboom is vooraf vastgesteld en opgenomen in bijlage 2.

Als na het doorlopen van de beslisboom wordt geoordeeld dat de melding niet-ontvankelijk is, dan wordt de melder daarvan op de hoogte gesteld door het Centraal Meldpunt. Als de beslisboom uitwijst dat de melding ontvankelijk is, dan wordt de melder daarvan op de hoogte gesteld. Er wordt dan doorgedaan met stap 2.

3.2. Stap 2: Vooronderzoek

Bij stap 2 wordt per melding beoordeeld of die zal worden onderzocht. Deze stap wordt daarom de inhoudelijke beoordeling genoemd. Dit is dus nog niet het onderzoek zelf. Per aandachtsgebied gelden verschillende kaders om te beoordelen of een onderzoek wordt ingesteld en zo ja, waar dat onderzoek uit bestaat en door wie dat wordt uitgevoerd. In de navolgende paragrafen is dat per aandachtsgebied uitgewerkt. De eigenschappen van het daadwerkelijke onderzoek zijn opgenomen onder stap 3.

3.2.1. Tussenstap voor Sociale veiligheid

Een melding die is beoordeeld als een melding die gaat over sociale veiligheid wordt in de eerste plaats opgepakt door het Centraal Meldpunt. Het Centraal Meldpunt coördineert de verdere doorloop van de melding tot en met de afwikkeling uit de laatste stap (stap 5). Het Centraal Meldpunt zal contact opnemen met de melder om mogelijk nadere vragen te stellen om context beter te begrijpen en om hem of haar eventueel aan te moedigen in gesprek te gaan over de melding. Dit kan een gesprek zijn met degene over wie de melding gaat, een (andere) leidinggevende, een interne of extern vertrouwenspersoon, de bedrijfsarts, een maatschappelijk werker en/of een HR-adviseur.

Als een sociaal onveilige situatie wordt ervaren, is de kans groot dat een positief effect wordt bereikt wanneer de betrokken medewerker bespreekbaar maakt waarom hij of zij is geraakt door het gedrag of uitingen van een ander. De ervaring leert dat een gesprek als zeer moeilijk en soms ongewenst wordt ervaren, maar dat het wel een grote kans geeft dat uiteindelijk weer een prettige werksfeer gecreëerd kan worden voor alle betrokkenen. Dit is echter niet eenvoudig om te doen, want

- er kan angst bestaan over eventuele gevolgen, zeker als iemand hoger in de boom staat of langer bij Vitens werkt;
- er kan angst zijn om voor preuts/zeur te worden aangezien;
- er kan (onterechte) twijfel bestaan zelf aanleiding te hebben gegeven. Misschien heb je een gevoel van schaamte;
- er kan de behoefte zijn om niets te ondernemen omdat je wilt voorkomen dat het gevolgen krijgt voor je collega.

De persoon die in vertrouwen wordt genomen over een sociaal onveilige situatie heeft tot taak te fungeren als luisterend oor voor iedere medewerker die met een sociaal onveilige situatie wordt geconfronteerd. Deze dient passend advies te geven over het verbeteren of herstellen van de situatie,

zoals het ondersteunen bij hoe het gesprek weer aangegaan kan worden. Het is belangrijk dat geen afbreuk wordt gedaan aan het gevoel van de melder, omdat door de aard van de sociaal onveilige situatie het zelfbeschikkingsrecht van de persoon in kwestie al is aangetast. Daar kan opnieuw sprake van zijn als een ander bepaalt wat er met zijn of haar verhaal gebeurt.

Als de melder geen gesprek wenst aan te gaan met degene die de melding betreft of dat wel is gebeurd maar dat gesprek voor de melder geen goede afsluiting kan bieden, wordt verdergegaan met onderstaande afwegingen om wel of geen onderzoek in te stellen.

3.2.2. Wel of geen onderzoek?

Een melding die is beoordeeld als een melding die gaat over een compliance incident, fraude, een misstand en/of een onregelmatigheid, en ook meldingen over sociale veiligheid waarbij een gesprek niet zal plaatsvinden of niet heeft geleid tot een wenselijk resultaat worden door het Centraal Meldpunt doorgestuurd naar de coördinator voor die meldcategorie. De coördinatoren zijn als volgt:

- Meldingen over sociale veiligheid worden gecoördineerd door het Centraal Meldpunt;
- Meldingen over compliance incidenten worden gecoördineerd door de Compliance Officer;
- Meldingen over fraude worden gecoördineerd door de Risicomanager;
- Meldingen over misstanden en/of onregelmatigheden worden gecoördineerd door het Centraal Meldpunt.

De coördinator ziet toe op de correcte en spoedige behandeling en doorloop van de melding. Indien nodig (en mogelijk) zal de coördinator als eerste contact opnemen met de melder om mogelijk nadere vragen te stellen om het gedrag of de gebeurtenis beter te begrijpen. De coördinator beoordeelt vervolgens of de melding zal worden onderzocht. Het is mogelijk dat een melding wel ontvankelijk is (stap 1), maar dat daar toch geen onderzoek (stap 3) voor wordt ingesteld.

In de navolgende situaties zal geen onderzoek naar de melding ingesteld worden:

- **Reeds lopend onderzoek:** als er al een onderzoek loopt naar dezelfde kwestie of naar dezelfde betrokken personen, kan het efficiënter zijn om het bestaande onderzoek af te wachten in plaats van een nieuw onderzoek te starten. Mogelijk wordt de melding bij het lopende onderzoek gevoegd en/of de melder gehoord als getuige, zulks ter beoordeling van de coördinator. Dit is ook van toepassing indien de melding gaat over gedrag of een gebeurtenis waarvoor het onderzoek al is afgerond.
- **Onvoldoende ernst:** soms kunnen meldingen gaan over relatief kleine overtredingen of incidenten die niet ernstig genoeg worden geacht om de middelen van een volledig onderzoek te rechtvaardigen, ook al zijn ze technisch ontvankelijk. In plaats daarvan kunnen dergelijke kwesties worden afgehandeld door middel van minder formele maatregelen of begeleiding.
- **Niet relevant voor de organisatie:** als de melding zaken betreft die buiten de bevoegdheid of het mandaat van Vitens vallen, kan het zijn dat er geen onderzoek wordt ingesteld. Bijvoorbeeld, meldingen die persoonlijke geschillen betreffen die geen verband houden met de operationele of juridische verantwoordelijkheden van Vitens.
- **Onbetrouwbare bron:** als de melding afkomstig is van een bron die eerder valse of misleidende informatie heeft verstrekt, kan de coördinator besluiten de melding niet te onderzoeken tenzij er aanvullende bevestigende informatie is.
- **Wederkerigheid van meldingen:** soms kunnen meldingen voortkomen uit persoonlijke conflicten of vergeldingsacties, waarbij beide partijen elkaar beschuldigen. In dergelijke gevallen kan het lastig zijn om objectief en onbevooroordeeld te onderzoeken en kan worden besloten om geen

verder onderzoek in te stellen totdat meer objectieve informatie beschikbaar is.

3.2.3. Informeren over de onderzoeksbeslissing

Indien de coördinator beslist dat geen onderzoek zal worden ingesteld, of als de melding wordt gevoegd bij een reeds lopend onderzoek, stelt de coördinator de melder daarvan op de hoogte. Ook het Centraal Meldpunt wordt geïnformeerd over deze beslissing.

Indien de coördinator oordeelt dat onderzoek gewenst is, wordt het Centraal Meldpunt daarover geïnformeerd en wordt vervolgd met stap 3. Als de melding een zeer ernstig incident betreft en/of grote gevolgen heeft voor Vitens, dan kan de coördinator beslissen om ook de Raad van Bestuur en/of de voorzitter van de RvC te informeren.

De melder ontvangt binnen zeven dagen nadat de melding is gedaan bericht over wat met de melding gaat gebeuren. Dit kan ofwel zijn dat een onderzoek wordt ingesteld, ofwel dat een onderzoek niet mogelijk of zinvol is.

Als wordt beslist dat een onderzoek wordt ingesteld naar een melding over een misstand en/of onregelmatigheid dan wordt de voorzitter van de RvC en de voorzitter van de Auditcommissie RvC daarover geïnformeerd. In geen enkel geval wordt daarbij de identiteit van de melder bekend gemaakt.

3.3. Stap 3: Onderzoek

3.3.1. Samenstellen onderzoeksteam

Als in stap 2 is beslist dat een onderzoek zal worden ingesteld, wordt daarvoor een onderzoeksteam samengesteld. Het onderzoeksteam bestaat uit drie personen. De samenstelling daarvan kan wisselen naar gelang de beschikbaarheid en aanwezige kennis van de betreffende personen. De mogelijke selectie van functionarissen die kunnen worden opgeroepen voor het onderzoeksteam zijn:

- een bedrijfsjurist
- een compliance officer
- een concerncontroller
- een lid van het Centraal Meldpunt
- een risicomanager
- een of meerdere vertrouwenspersonen (die niet eerder vertrouwelijke gesprekken over deze kwestie heeft gevoerd).
- Optioneel: externe adviseur (om onafhankelijkheid te borgen)

Bij de keuze van een extern adviseur wordt rekening gehouden met de inhoud van de melding en de expertise die daarvoor gewenst is. Indien de melding een lid van het onderzoeksteam betreft, zal deze persoon geen plaats nemen in het onderzoeksteam en zal deze uitgesloten worden van toegang tot de correspondentie over de melding.

Het is niet toegestaan dat een persoon die werkzaam is op dezelfde afdeling als de persoon over wie de melding gaat onderdeel uitmaakt van het onderzoeksteam. Uitzondering hierop zijn de coördinatoren van de meldingen en onderzoeken, het Centraal Meldpunt, de compliance officer en de risicomanager.

3.3.2. Uitvoering onderzoek

Als eerste stap in het onderzoek wordt een plan van aanpak gemaakt. In het plan van aanpak worden de onderzoekstappen en de verwachte doorlooptijd van het onderzoek opgenomen. De coördinator van de melding bewaakt de voortgang van het opgestelde plan.

Het onderzoek bestaat uit verschillende onderdelen, die afwisselend kunnen worden uitgevoerd. Het is niet vereist dat bij ieder onderzoek ieder mogelijk onderzoeksmiddel wordt ingezet. Onderzoeksmiddelen zijn:

- horen van de melder
- horen van degene over wie de melding gaat
- horen van derden / getuigen
- gesprek met de melder en de persoon over wie de melding gaat gezamenlijk
- documentonderzoek
- digitaal onderzoek (toegang, logging, documentatie)

Van alle gesprekken en onderzoeksbevindingen wordt een verslag gemaakt door het onderzoeksteam. Indien het een gespreksverslag betreft, wordt het verslag per email toegezonden aan de persoon met die het gesprek is gevoerd. Deze persoon wordt gevraagd het verslag per email te accorderen of daar aanpassingen op door te geven. Indien niet binnen tien dagen een reactie is ontvangen, wordt verondersteld de inhoud akkoord te zijn. Uiteindelijk stelt het onderzoeksteam het verslag vast.

Gespreksverslagen bevatten niet de naam van de persoon met wie dat gesprek is gevoerd, maar in plaats daarvan wordt naar hem of haar verwezen met een code. Denk bijvoorbeeld aan M01 (melder 1) of G03 (getuige 3). De coördinator van het onderzoek houdt een overzicht bij van de namen van de personen die bij de gebruikte codes horen.

3.3.3. Afronding onderzoek

Op basis van het uitgevoerde onderzoek zal het onderzoeksteam een concept-onderzoeksrapport opstellen met daarin de feitelijke constatering. Dit concept onderzoeksrapport wordt gedeeld met degene die de melding betreft. Met hem of haar wordt dan nog eenmaal het gesprek aangegaan om een reactie op het rapport te vernemen. Deze reactie wordt aan het rapport toegevoegd. Indien de persoon die de melding betreft dat wenst, mag hij of zij ook schriftelijk reageren op het conceptrapport.

Tot slot stelt het onderzoeksteam een schriftelijk advies op waarin zij een gemotiveerd oordeel geeft over de gegrondheid van de melding en welke maatregelen zij adviseert te nemen. De maatregelen waartoe het onderzoeksteam kan adviseren zijn

- Officiële waarschuwing;
- Overplaatsing;
- Demotie;
- Schadevergoeding;
- Schorsing;
- Ontslag;
- Aangifte.

Het onderzoeksteam voegt bij haar rapport de verslagen die hebben geleid tot het opgenomen advies. Als het onderzoeksrapport definitief is, wordt het gedeeld met de persoon over wie de melding gaat,

diens leidinggevende en de Directeur HR. Over de uitkomst wordt gerapporteerd aan de raad van bestuur en de Directeur BZ. Het definitieve onderzoeksrapport wordt door de Directeur BZ gedeeld met relevante stakeholders. Ontvangers kunnen de RvC, het directieteam of anderen zijn, zulks ter beoordeling van Directeur BZ.

Totdat het onderzoek is afgerond en het definitieve rapport is opgesteld, wordt de persoon over wie de melding gaat beschouwd als onschuldig. Dit houdt in dat het onderzoeksteam een neutrale houding aanneemt en in geen enkel onderdeel van het onderzoek suggestieve vragen stelt aan personen die gehoord worden; de informatie die verkregen is gedurende het onderzoek niet met anderen wordt gedeeld dan leden van het onderzoeksteam en – op een later moment – met de melder en degene over wie de melding gaat.

3.4. Stap 4: Afwikkeling

3.4.1. Beslissing op onderzoek

Op basis van het onderzoeksrapport kan de afwikkeling in gang worden gezet. Dit gebeurt door de leidinggevende van de persoon die de melding betreft. De leidinggevende kan het advies van het onderzoeksteam opvolgen, deels opvolgen of niet opvolgen.

De beslissing wordt geregistreerd in het personeelsdossier van de persoon die de melding betreft, die ook een kopie ontvangt van de beslissing.

Indien uit het onderzoek is gebleken dat de melding niet overeenkomt met de werkelijkheid én de melder dit wist, dan is het voornoemde ook van toepassing op de melder. De melder krijgt aldus een registratie in zijn of haar personeelsdossier en kan worden onderworpen aan arbeidsrechtelijke sancties. Dit is nadrukkelijk niet het geval indien de melder te goeder trouw was, hetgeen betekent dat hij of zij goede redenen had om te denken dat zijn melding overeenkwam met de werkelijkheid.

Tegen deze beslissingen is het mogelijk om bezwaar te maken. Dit kan alleen worden ingesteld door de persoon tegen wie de beslissing wordt genomen. Hiervoor is de bezwaarprocedure van Vitens van toepassing. De bezwaarprocedure is te raadplegen op intranet [*LINK NAAR BEZWAARPROCEDURE*](#).

3.4.2. Nazorg

Het met het afhandelen van de melding is het proces nog niet volledig doorlopen. Binnen drie maanden na de afwikkeling wordt door het Centraal Meldpunt contact opgenomen met zowel de melder als met de persoon die de melding betreft. Dat contact staat in het teken van nazorg, om te vernemen hoe het met deze persoon gaat en of hij of zij nog overlast of hinder ondervindt van de gedraging of gebeurtenis die heeft plaatsgevonden. Van het contact wordt een kort verslag gemaakt dat input vormt voor evaluatie van het meldproces.

Als de sociaal onveilige situatie dan wel het hinderlijke gedrag niet is opgehouden, zal het Centraal Meldpunt contact opnemen met de leidinggevende van de melder dan wel de hogere leidinggevende om over de situatie te bespreken en zo nodig worden er maatregelen genomen om een normale situatie te herstellen. Ook dit wordt gemonitord door het Centraal Meldpunt.

3.4.3. Evaluatie

Directeur BZ kan besluiten dat een procesevaluatie plaatsvindt of een inhoudelijke evaluatie. Een procesevaluatie kan leiden tot wijzigingen in het proces, de betrokken teams en commissies en/of de mogelijke beheersmaatregelen. Een inhoudelijke evaluatie kan leiden tot wijziging van het beleid van Vitens en/of de communicatie en publicatie daarover.

De directeur BZ rapporteert over de genomen keuzes aan het bestuur.

BIJLAGE 1: RACI MATRIX VOOR DIT MELDPROCES

Onderstaande matrix geeft een overzicht van de rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken personen bij elk aspect van het proces voor het melden en afhandelen van compliance incidenten. De letters RACI staan voor Responsible (verantwoordelijk), Accountable (aansprakelijk), Consulted (geraadpleegd) en Informed (geïnformeerd).

	Responsible / Verantwoordelijk	Accountable / Aansprakelijk	Consulted / Geraadpleegd	Informed / Geïnformeerd
Stap 1: ontvangst en ontvankelijkheid melding	Alle medewerkers van Vitens Centraal Meldpunt	Directeur BZ		Alle medewerkers van Vitens
Stap 2: vooronderzoek				
Stap 3: onderzoek	Centraal Meldpunt Compliance Officer Risicomanager Onderzoeksteam	Directeur BZ	Melder Degene die de melding betreft	Melder Degene die de melding betreft Directeur HR RvB RvC
Stap 4: afwikkeling	Leidinggevende van persoon die de melding betreft Centraal Meldpunt Directeur BZ (evaluatie)	Directeur BZ RvB (evaluatie)		Melder Degene die de melding betreft Directeur HR RvB RvC

BIJLAGE 2: BESLISBOOM ONTVANKELIJKHEID

Bij het beoordelen van de ontvankelijkheid van een melding houdt het Centraal Meldpunt onderstaande beslisboom aan. Bij twijfel heeft het Centraal Meldpunt de bevoegdheid om een melding door te sturen voor een vooronderzoek.

