

Meldregeling

vermoeden incidenten en misstanden

November 2024

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Wet- en regelgeving	3
1.2	Verspreiding van de meldregeling	3
1.3	Onderhoud van de meldregeling	3
2	Wanneer is er sprake van een incident of misstand?	4
2.1	Nadere definitie van (vermoedens van) incidenten	4
2.2	Wat is een misstand?	4
3	Wie kan iets melden?	5
4	Meldproces	5
4.1	Bij wie intern melden?	5
4.2	Vastlegging van de interne (mondelijke) melding	6
4.3	Opvolging van de interne melding	6
4.4	Externe melding	7
5	Bescherming	8
5.1	Vertrouwelijkheid	8
5.2	Anoniem melden	8
5.3	Recht op advies	9
5.4	Rechtsbescherming en benadelingsverbod	9
5.5	Bejegeningsonderzoek	9
5.6	Verwerken van persoonsgegevens	10
6	Slotbepalingen	10
	Bijlage 1 Begrippen	11
	Bijlage 2 Stroomschema interne melding	12
	Bijlage 3 Meldformulier	13
	Bijlage 4 Externe bijstand	15

1 Inleiding

Nh1816 Verzekeringen (hierna Nh1816) wil een veilige en integere omgeving realiseren voor alle personen die bij en voor Nh1816 werken. In elke organisatie kunnen desondanks incidenten, waaronder misstanden, voorkomen. Het is in het belang van de medewerkers en van Nh1816 dat eventuele incidenten veilig aan de orde kunnen worden gesteld. Voor Nh1816 is een voorziening voor het melden van een (vermoeden van een) incident daarnaast een belangrijk instrument om haar maatschappelijke verantwoordelijkheid te kunnen nemen. En een goede regeling draagt ook bij aan een open en veilige organisatiecultuur waarin de werknemers zich betrokken voelen bij en verantwoordelijk voelen voor hun organisatie.

In deze meldregeling wordt uitgelegd hoe op een veilige manier vermoedens van incidenten gemeld kunnen worden. Als een incident een inbreuk op een Europese verordening of richtlijn betreft of maatschappelijke gevolgen heeft, is er sprake van een misstand.

Nh1816 dient zorgvuldig om te gaan met (meldingen van) een (vermoeden van een) incident. In deze meldregeling komt tot uitdrukking dat melders van een (vermoeden van een) incident die te goeder trouw handelen, bescherming genieten. Wanneer de melder de stappen volgt zoals in deze regeling beschreven, is de positie van de melder beschermd. Dat betekent dat niemand van Nh1816 de melder mag benadelen als gevolg van de melding. Deze meldregeling borgt daarnaast vertrouwelijkheid en, indien gewenst, de anonimiteit van de melder, voor zover mogelijk.

De meldregeling is niet bedoeld voor individuele kwesties zoals een arbeidsconflict tussen medewerker en de direct leidinggevende. Voor een arbeidsconflict is het eerste aanspreekpunt de hoger leidinggevende of de afdeling HR.

In deze meldregeling staat:

- wanneer er sprake is van een (vermoeden van een) incident;
- wie een melding kan doen;
- wat gemeld kan worden;
- waar een melding gedaan kan worden;
- uitleg over rechtsbescherming en het benadelingsverbod;
- wat de organisatie doet met een melding.

In bijlage 1 zijn, naast in hoofdstuk 2, de belangrijkste begrippen toegelicht. Daar waar deze regeling botst met de inhoud van ander beleid en/of regelingen, prevaleert deze regeling.

1.1 Wet- en regelgeving

Binnen de financiële sector zijn werkgevers sinds 2016 verplicht een meldregeling voor misstanden te hebben. Met de inwerkingtreding van de Wet bescherming klokkenluiders (hierna Wbk) op 18 februari 2023 is dat niet veranderd. Wel zijn er nadere eisen gespecificeerd in de Wbk die in deze meldregeling zijn opgenomen.

1.2 Verspreiding van de meldregeling

Nh1816 is verplicht op deze regeling schriftelijk of elektronisch (op de eigen website) te verspreiden aan de bij hem werkzame personen. Door de meldregeling op de eigen website te plaatsen is deze tevens toegankelijk voor externe personen die voor Nh1816 werken.

1.3 Onderhoud van de meldregeling

Eenmaal per jaar wordt de OR geïnformeerd door de HR Manager over het gevoerde en te voeren sociale beleid. Zowel de omgeving als Nh1816 zelf zijn voortdurend aan verandering onderhevig. Dit vraagt van de organisatie een alerte en anticiperende houding. Om te waarborgen dat de meldregeling up-to-date is, zal de regeling minimaal eenmaal per twee jaar worden herzien. De Ondernemingsraad heeft instemmingsrecht bij het vaststellen en wijzigen van de meldregeling.

Indien noodzakelijk kan de regeling tussentijds worden aangepast als de omstandigheden daar aanleiding toe geven. De meldregeling wordt door de directie vastgesteld in het directieoverleg.

2 Wanneer is er sprake van een incident of misstand?

Zowel het melden van een (vermoeden van een) incident als het melden van (dreigende) misstanden maken onderdeel uit van deze regeling. Maar wat is nu het verschil? Hierna wordt dit toegelicht.

2.1 Nadere definitie van (vermoedens van) incidenten

Onder een incident wordt verstaan een gedraging of gebeurtenis die een (ernstig) gevaar vormt of kan vormen voor de (integere) uitoefening van het bedrijf van Nh1816. Binnen Nh1816 hebben we een richting gedefinieerd voor wat wij in ieder geval onder een (vermoeden van een) incident, anders dan een misstand, verstaan.

In deze regeling wordt verstaan onder incident:

- a. een gebeurtenis waarbij directe of indirecte financiële schade kan ontstaan door ontoereikende of falende interne processen, personen of systemen of door externe gebeurtenissen;
- b. een schending van binnen Nh1816 Verzekeringen geldende gedragsregels, bijvoorbeeld belangenverstrengeling.

Een incident kwalificeert zich als zwaar incident als er sprake is van:

- a. (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie;
- b. (een dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen;
- c. een groot reputatierisico in de media;
- d. indien de betrokken persoon van mening is, dat hij (indirect) is geconfronteerd met bijvoorbeeld (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten;
- e. een (dreigend) strafbaar feit;
- f. fraude, corruptie, misleiding, bedrog, machtsmisbruik, verduistering of diefstal;
- g. een aanwijzing van de Toezichthouder, een last onder dwangsom of het voornemen om een boete op te leggen.

2.2 Wat is een misstand?

Misstanden worden verdeeld in twee categorieën:

- een inbreuk (schending of een gevaar van schending) van het Unierecht: een inbreuk op een verordening of richtlijn van de Europese Unie op bepaalde beleidsterreinen;
- een maatschappelijke misstand.

2.2.1 Inbreuk op het Unierecht

Een inbreuk op het Unierecht is een handeling of nalatigheid die onrechtmatig is of die het doel van het Unierecht ondermijnt. Het gaat dan specifiek om een Europese verordening of richtlijn, of nationale wetgeving die daarvan is afgeleid. Dit geldt voor de volgende domeinen:

- Financiële diensten, producten en markten, voorkoming van witwassen van geld en terrorismebestrijding;
- Productveiligheid en productconformiteit;
- Veiligheid van vervoer;
- Bescherming van het milieu;
- Stralingsbescherming en nucleaire veiligheid;
- Veiligheid van levensmiddelen, diervoeders, diergezondheid -welzijn;
- Volksgezondheid;
- Consumentenbescherming;
- Bescherming persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens;
- Bescherming van netwerk- en informatiesystemen;
- Schaden van de financiële belangen van de Europese Unie;
- Inbreuk op regels inzake mededinging, staatssteun, vennootschapsbelasting.

2.2.2 Maatschappelijke misstand

Er is sprake van de tweede categorie misstand als het maatschappelijk belang in het geding is bij een handeling of nalatigheid. De handeling of nalatigheid bevat dan één of meer van de volgende kenmerken:

- Er is sprake van (dreigende) overtreding van de wet of overtreding van vastgestelde interne regels door Nh1816, op grond van een wettelijk voorschrift;
- Er is (dreigend) gevaar voor de volksgezondheid;
- Er is (dreigend) gevaar voor de veiligheid van personen;
- Er is (dreigend) gevaar voor de aantasting van het milieu;
- Er is (dreigend) gevaar voor het goed functioneren van de onderneming als gevolg van een onbehoorlijk handelen of nalaten.

Per geval moet worden beoordeeld of er sprake is van een gebeurtenis die het maatschappelijk belang raakt in de zin van de Wbk:

- Het maatschappelijk belang mag niet alleen persoonlijke belangen raken;
- Er moet sprake zijn van een patroon of structureel karakter of een zeer ernstige en omvangrijke situatie.

3 Wie kan iets melden?

De volgende personen kunnen gebruikmaken van deze meldregeling: iedereen die werkzaamheden voor Nh1816 verricht.

Het gaat hierbij om personen met wie Nh1816 een huidige, voormalige of toekomstige werkrelatie heeft. Hieronder vallen in elk geval werknemers, uitzendkrachten, vrijwilligers, stagiairs, zelfstandigen, personeel van leveranciers, personen die behoren tot het bestuurlijk, leidinggevend of toezichhoudend orgaan van de onderneming, ex-werknemers en andere personen van wie de werkrelatie is beëindigd, personen met wie een werkrelatie bestaat, sollicitanten en andere personen met wie de werkrelatie nog moet aanvangen.

Voor het leesgemak wordt hierna gesproken over de “werknemer”, “hij” en “zijn”.

4 Meldproces

Een werknemer kan een (vermoeden van een) incident/misstand intern melden (zie hiervoor paragraaf 4.1 t/m 4.3 en bijlage 2 en 3). Het melden mag mondeling op locatie (binnen een redelijke termijn) / telefonisch, per mail of schriftelijk gebeuren. Alleen een misstand kan daarentegen ook (direct) extern worden gemeld (paragraaf 4.4).

Twijfels over het doen van een melding? Dan kan hierover altijd in gesprek worden gegaan met één van onze vertrouwenspersonen.

4.1 Bij wie intern melden?

Zowel een (vermoeden van een) incident als misstand kan intern worden gemeld. Het grote voordeel van een interne melding is dat het incident/misstand snel kan worden aangepakt en direct maatregelen genomen kunnen worden om het incident/misstand te stoppen. Intern melden wordt daarom ten eerste aangeraden. Intern kan een (vermoeden van een) incident/misstand gemeld worden bij:

- de leidinggevende;
- de hoger leidinggevende (kan ook de directeur zijn);
- de (interne) vertrouwenspersoon;
- het onafhankelijk meldpunt, de Compliance Officer (bij afwezigheid zal binnen de onafhankelijke GRC-afdeling worden waargenomen).

Meldingen worden altijd, onverwijld en schriftelijk door de (hoger) leidinggevende en de (interne) vertrouwenspersoon gedeeld met de Compliance Officer en vervolgens door dit onafhankelijke meldpunt in behandeling genomen.

In gevallen waarin de melding over de Compliance Officer gaat, kan de melding gedaan worden bij een lid van de directie. Deze neemt dan de werkzaamheden van de Compliance Officer over zoals die verder in deze meldregeling zijn beschreven.

4.2 Vastlegging van de interne (mondelijke) melding

Een interne melding kan zowel schriftelijk als mondeling worden gedaan. Voor het doen van een schriftelijke melding of vastlegging van een mondelinge melding kan gebruik worden gemaakt van het meldformulier (zie bijlage 3).

Wanneer de melding mondeling wordt gedaan, dan worden de volgende stappen uitgevoerd:

- De melder geeft aan welk e-mailadres gebruik kan worden voor verdere communicatie: zakelijk of privé. Indien melder niet per mail wenst te communiceren, geeft de melder dit tijdens de mondelinge melding ook aan, evenals de wijze waarop dan wel gecommuniceerd kan worden; Na voorafgaande instemming van de melder wordt het gesprek opgenomen of de melding wordt schriftelijk vastgelegd¹ op papier (word-document) door degene die de melding ontvangt;
- De melder krijgt (normaliter) per mail een afschrift van de melding voorgelegd en kan deze aanvullen of bijstellen wanneer dat nodig is. Wanneer de melder akkoord is, ondertekent deze de melding voor akkoord (per mail);
- De melding wordt gedateerd (dit is ook belangrijk om later eventuele benadeling aan te tonen).

4.3 Opvolging van de interne melding

Overdragen aan onafhankelijk intern meldpunt

De interne melding wordt, indien nog nodig, per omgaande per mail overgedragen aan degene die de melding gaat beoordelen, te weten de Compliance Officer. De Compliance Officer registreert de ontvangen melding in het Incidentenregister.

Ontvangstbevestiging en beoordeling na melding

Onverwijld maar uiterlijk binnen 7 dagen na de melding ontvangt de melder van de Compliance Officer een schriftelijke ontvangstbevestiging² met daarin een korte weergave van de melding. Dit verschaft duidelijkheid en zo beschikken alle betrokkenen over dezelfde informatie. Daarnaast wordt zo concreet mogelijk aangegeven wanneer de beoordeling van de melding plaats zal vinden. Soms is er nog extra informatie nodig en zal de beoordeling meer tijd kosten.

Besluit over de melding en eventuele vervolgstappen (bij onderzoek)

De Compliance Officer neemt binnen 14 dagen na melding een onderbouwd besluit tot het wel of niet (laten) uitvoeren van een onderzoek (conform het Onderzoeksprotocol van Nh1816) naar aanleiding van de melding. Als de Compliance Officer besluit om een melding niet te (laten) onderzoeken, wordt de melder daarvan per omgaande persoonlijk door de Compliance Officer op de hoogte gebracht met opgave van reden. Wanneer de melding wel intern of extern onderzocht wordt (door het Onderzoeksteam conform het Onderzoeksprotocol van Nh1816), dan ontvangt de melder daarvan ook per omgaande persoonlijk bericht, met een toelichting de vervolgstappen. De Compliance Officer heeft met betrekking tot het onderzoek een adviserende en monitorende rol. Tijdens het onderzoek wordt goed contact met de melder gehouden. Op die manier kan ook in de gaten gehouden worden of er geen benadeling ontstaat.

¹ De volgende informatie wordt in ieder geval schriftelijk vastgelegd: de naam en het adres van de melder, de dagtekening, een omschrijving van de melding, de reden(en) waarom de werknemer denkt dat er sprake is van een (vermoeden van een) (dreigende) misstand, de werknemer een 'redelijk vermoeden' heeft van een (dreigende) misstand, integriteitsschending of onregelmatigheid. Dat betekent dat hij niet alles tot in de details hoeft te bewijzen, maar hij moet wel kunnen laten zien dat er iets mis is.

² Melder geeft zelf aan op welke wijze hij schriftelijk wens te communiceren.

Conclusie van het onderzoek

Zodra het onderzoek is afgerond wordt de beschuldigde persoonlijk geïnformeerd over de belangrijkste conclusies. De melder zal worden geïnformeerd over het feit dat het onderzoek is afgerond en om te toetsen, voordat het onderzoek definitief wordt afgerond, of de kwestie naar tevredenheid is afgehandeld.

Escalatie

Wanneer je als melder gedurende het proces het niet eens bent met het standpunt van het onafhankelijke meldpunt, dan kun je het vermoeden van een incident, eventueel met tussenkomst van de vertrouwenspersoon, melden bij de Raad van Commissarissen.

Melding bij toezichthouder

Als financiële dienstverlener is Nh1816 op grond van de Wet op het financieel toezicht verplicht om de DNB/AFM onverwijld in te lichten wanneer het incident/misstand zich kwalificeert als een integriteitsincident. Op het moment dat het onafhankelijke interne meldpunt vaststelt dat sprake is van een integriteitsincident, dan meldt de directie dit onverwijld aan DNB/AFM. Het meldpunt informeert de melder en degene over wie de melding gaat voorafgaand over deze melding aan de toezichthouder.

4.4 Externe melding

Een (vermoeden van) een **misstand** kan ook (direct) extern gemeld worden bij een aangewezen bevoegde autoriteit (zie bijlage 1). Alleen vermoedens van een misstand mogen op grond van de Wbk extern gemeld worden, vermoedens van andere incidenten mogen dus niet extern gemeld worden! De bevoegde autoriteit moet binnen 3 maanden na ontvangst van de melding de melder informeren over de beoordeling en voor zover van toepassing de opvolging van de melding, tenzij die informatie het onderzoek of de gerechtelijke procedure in gevaar zou kunnen brengen of in strijd is met een wettelijke geheimhoudingsplicht. De bevoegde autoriteit mag deze termijn eenmaal, mits voldoende gemotiveerd, met 3 maanden verlengen.

Openbaar maken van de melding

Als je als melder niets ontvangt van de bevoegde autoriteit binnen de termijnen van 3 tot 6 maanden of bericht krijgt waaruit naar objectieve maatstaven blijkt dat de melding onvoldoende wordt opgepakt, ben je als melder ook beschermd als je de openbaarheid opzoekt. Hiermee wordt bijvoorbeeld bedoeld dat je contact opneemt met de pers.

De termijnen van 3 en 6 maanden gaan over het geven van informatie aan de melder over de voortgang van het onderzoek en de acties naar aanleiding van de melding. Het onderzoek hoeft niet te zijn afgerond binnen die termijnen.

De melder mag ook direct de melding openbaar maken wanneer er redelijke gronden zijn om aan te nemen dat:

- de misstand een dreigend of reëel gevaar kan zijn voor het algemeen belang;
- een risico bestaat op benadeling bij melding aan een bevoegde autoriteit, of
- het niet waarschijnlijk is dat de misstand doeltreffend wordt verholpen.

Mocht je als melder overwegen om de melding openbaar te maken, dan is het advies onze vertrouwensperso(o)n(en) in te schakelen omdat de voorwaarden voor openbaar maken ingewikkeld zijn. De vertrouwensperso(o)n(en) helpen de melder in vertrouwen met het toelichten van de te volgen route.

Bescherming bij openbaar maken

De melder, degene die de melder bijstaat, een betrokken derde, het meldpunt, de onderzoeker(s) en eventueel getuigen die gehoord worden in een onderzoek mogen niet benadeeld worden vanwege het openbaar maken van het vermoeden van een misstand. Voorwaarden van deze bescherming zijn:

- dat de melder redelijke gronden heeft om aan te nemen dat de gemelde informatie juist is op het moment van de melding. Het is niet nodig dat de melder bewijs aandraagt voor zijn vermoedens, en
- de melder eerst een interne melding heeft gedaan bij het onafhankelijke interne meldpunt en een bevoegde autoriteit of rechtstreeks gemeld heeft bij een bevoegde autoriteit en de melder redelijke gronden heeft om aan te nemen dat het onderzoek onvoldoende voortgang heeft, of

- de melder redelijke gronden heeft om aan te nemen dat:
 - de misstand een dreigend of reëel gevaar kan zijn voor het algemeen belang;
 - een risico bestaat op benadeling bij melding aan een bevoegde autoriteit, of
 - het niet waarschijnlijk is dat de misstand doeltreffend wordt verholpen.

Vrijwaring van aansprakelijkheid

De melder, degene die de melder bijstaat, een betrokken derde, het meldpunt en de onderzoeker(s) mogen niet aansprakelijk worden gesteld door het doen van een melding van een misstand of het openbaar maken ervan wanneer:

- de melder niet meer deelt dan noodzakelijk is voor het doen van de melding,
- wanneer de melder de melding of openbaarmaking heeft gedaan volgens de stappen zoals aangegeven in deze regeling.

5 Bescherming

5.1 Vertrouwelijkheid

Nh1816 nodigt werknemers zoveel mogelijk uit om zelf te melden bij het intern meldpunt (de Compliance Officer). Wanneer iemand niet zelf durft te melden, kan er een vertrouwelijke melding via de vertrouwenspersoon gedaan worden. De contactgegevens van de melder zijn dan alleen bekend bij de vertrouwenspersoon en niet bij de rest van de organisatie.

Er wordt uiteraard vertrouwelijk met de melding omgegaan. Dit betekent dat tijdens het onderzoek en zeker ook in het eventuele rapport de naam van de melder beschermd wordt. De identiteit of informatie waardoor de identiteit van de melder (in)direct kan worden achterhaald, wordt zonder de toestemming van de melder niet gedeeld met andere personen dan het meldpunt en (indien van toepassing) de onderzoekers. Alleen met schriftelijke instemming (per mail) van de melder wordt de identiteit van de melder gedeeld met andere personen.

Daarnaast wordt ervoor gezorgd dat het aantal mensen dat bij de melding betrokken is, niet groter is dan nodig. Betrokkenen kunnen bijvoorbeeld zijn het interne meldpunt, degene die de melder bijstaat, onderzoekers en eventuele getuigen die gehoord worden in een onderzoek.

Geheimhouding

Alle personen die betrokken zijn bij de melding of het onderzoek zijn wettelijk verplicht om vertrouwelijke gegevens geheim te houden. Tenzij Nh1816 een wettelijke plicht heeft om te melden, zoals bijvoorbeeld het verplicht melden van een integriteitsincident aan DNB of AFM. Met vertrouwelijke gegevens wordt in ieder geval de identiteit van de melder en de beschuldigde personen bedoeld als ook bedrijfsgeheimen.

Informatie over de melding wordt zodanig bewaard dat deze fysiek en digitaal alleen toegankelijk is voor degenen die toegang moeten hebben tot deze informatie om de melding te kunnen behandelen.

5.2 Anoniem melden

Anoniem melden is ook mogelijk³ maar Nh1816 vindt anoniem melden zeker geen wenselijke situatie. Bij een volledig anonieme melding is de identiteit van de melder namelijk niet bekend. De kans op misbruik en valse meldingen is dan een stuk groter en collega's kunnen makkelijker ten onrechte van iets worden beschuldigd. Daarnaast kan Nh1816 bij een volledig anonieme melding met vragen niet terecht bij de anonieme melder, de melder kan niet bereikt worden om door te geven wat er met de melding gaat gebeuren en het is lastig een anonieme melder te beschermen tegen benadeling.

³ Een praktische (digitale) oplossing om anoniem te melden is helaas nog niet voorhanden. Per post t.a.v. Compliance Officer is nu beste optie.

5.3 Recht op advies

De melder, degene die de melder bijstaat en betrokken derden hebben op elk moment het recht om vertrouwelijk advies te vragen bij een externe adviseur, zoals een advocaat, jurist, bedrijfsarts en aan de afdeling advies van het Huis voor Klokkenuiders (www.huisvoorklokkenuiders.nl). Het Huis van Klokkenuiders geeft gratis en vertrouwelijk advies. Mochten er toch kosten gemoeid zijn met het advies, dan dient dit voorafgaand aan het advies voorgelegd te worden aan de Compliance Officer.

Melders, betrokkenen en personen die een melder bijstaan met betrekking tot een misstand kunnen rechtshulp krijgen. Zo biedt de Wet op de rechtsbijstand (Wrb) een systeem van gesubsidieerde rechtsbijstand voor (rechts)personen met onvoldoende financiële draagkracht.

5.4 Rechtsbescherming en benadelingsverbod

Nh1816 vindt het belangrijk dat iedereen die via zijn werk in aanraking komt met een (vermoeden van een) (dreigend(e)) incident of misstand binnen de organisatie de mogelijkheid heeft dit te melden en daarbij niet bang hoeft te zijn voor vervelende consequenties. Wanneer op de juiste manier is gemeld, mag daar geen benadeling van de melder uit volgen. Niet door Nh1816 (bijvoorbeeld ontslag of het weigeren van een promotie) en dus ook niet door leidinggevenden of collega's (bijvoorbeeld pesten, negeren, intimideren).

Behalve de melder en de beschuldigde, mogen ook degenen die de melder en/of beschuldigde bijstaan, een betrokken derde, het meldpunt en eventuele getuigen die gehoord worden in een onderzoek niet worden benadeeld. Dat zijn bijvoorbeeld collega's, vertrouwenspersonen, advocaten, of vakbondsafgevaardigden.

Voorwaarde van deze bescherming is dat melder en overige betrokkenen redelijke gronden hebben (met feiten onderbouwd) om aan te nemen dat de gemelde informatie juist is op het moment van de melding. Het is niet nodig dat bewijs wordt aangedragen voor de vermoedens. De bescherming blijft in stand wanneer er met de juiste intenties is gemeld en de melding uiteindelijk ongegrond is gebleken.

Ter bescherming zijn de volgende beschermingsmaatregelen van toepassing:

- verbod op benadeling;
- omkering van de bewijslast, waarbij Nh1816 moet aantonen dat er geen sprake is van benadeling;
- recht op ondersteuningsmaatregelen van bevoegde autoriteiten;
- vrijwaring van gerechtelijke procedures met betrekking tot verboden informatieverwerving, laster, schending auteursrechten of bescherming persoonsgegevens;
- sancties⁴ bij tegenwerken van de melder of het onderzoek.

Ook de 'beschuldigde' heeft recht op deze bescherming. Die is immers onschuldig tot het tegendeel is bewezen.

Geen recht meer op bescherming

Wie opzettelijk en bewust onjuiste of misleidende informatie meldt of openbaar maakt, geniet geen bescherming en kan daarvoor zelfs worden gestraft. Een bewuste valse melding geeft dus geen recht op bescherming. Degene die de melder bijstaat, betrokken derden, het meldpunt en de onderzoeker, verliezen in dat geval de bescherming niet zo lang zij zichzelf niet ook schuldig maken aan het opzettelijk en bewust onjuiste of misleidende informatie melden of openbaren.

5.5 Bejegeningsonderzoek

Vindt de melder dat hij wordt benadeeld⁵, of dat er een dreiging of poging tot benadeling is? Dan kan eerst de Compliance Officer of een vertrouwenspersoon van Nh1816 hierover benaderd worden, ook tijdens het onderzoek naar het incident/misstand.

⁴ Conform Beleid gewenst gedrag en sancties van Nh1816.

⁵ Hiervan is sprake wanneer de melder negatieve gevolgen ondervindt door de melding, bijvoorbeeld onvrijwillige overplaatsing, het weigeren van een promotie of ontslag. Het kan ook gaan om pesten, buitensluiten, negeren of intimideren.

Ook kan het Huis voor Klokkenluiders gevraagd worden om een bejegeningsonderzoek te starten naar de manier waarop de melder is behandeld. Het moet dan wel gaan om een (vermoeden van een) misstand. Dit verzoek kan ook al gedaan worden wanneer het onderzoek naar de misstand nog loopt. Het is wel verstandig dat de melder aangeeft dat hij zich benadeeld voelt. Concludeert het Huis voor Klokkenluiders dat de melder inderdaad benadeeld is, dan kan de melder compenserende maatregelen eisen van Nh1816.

Het bewust onterecht indienen van een (vermoeden van een) incident of misstand welke direct of indirect leidt tot schade aan personen, Nh1816 of derden leidt tot sancties⁶. Voorbeelden van sancties zijn officiële waarschuwingen, non-actiefstellingen of ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

5.6 Verwerken van persoonsgegevens

Nh1816 verwerkt in het kader van deze meldregeling persoonsgegevens, namelijk van de melder, gegevens van diens leidinggevende, degene over wie de melding gaat en diens leidinggevende en indien van toepassing de betrokken vertrouwenspersoon en/of betrokken derden.

Voor het verwerken van persoonsgegevens worden de uitgangspunten gehanteerd zoals opgenomen in de privacyverklaring van Nh1816. Verkregen persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor het doel waarvoor de persoonsgegevens zijn verkregen en slechts voor de termijn dat de gegevensverwerking noodzakelijk is. De persoonsgegevens worden geanonimiseerd vanaf zes maanden tot maximaal een jaar, nadat van de melding is vastgesteld dat de melding niet ontvankelijk is, dan wel dat na onderzoek geen sprake blijkt te zijn van een incident. Indien na onderzoek sprake blijkt te zijn van een incident, anonimiseren we het onderzoeksdossier na maximaal een jaar na afronding van het onderzoek.

6 Slotbepalingen

- Nh1816 draagt er zorg voor dat de melder op geen enkele wijze in zijn positie bij Nh1816 benadeeld wordt, voor zover te goeder trouw gehandeld is. De beschuldigde is onschuldig totdat het tegendeel is bewezen.
- Nh1816 draagt er zorg voor dat het Onderzoeksteam, de Compliance Officer en de Vertrouwenspersoon op geen enkele wijze in hun positie bij Nh1816 benadeeld worden vanwege het uitoefenen van hun taken op grond van deze regeling.
- De medewerker (melder) die willens en wetens heeft deelgenomen aan of veroorzaker is van een incident, zal bij melding van dit incident geen recht kunnen ontlenen aan de beschermingsregel (hoofdstuk 5) zoals die geldt voor een te goeder trouw handelende betrokkene.
- In geval van intrekking van het incident door de melder vergewist de Compliance Officer en/of het Onderzoeksteam zich ervan dat de intrekking niet onder invloed van dreigementen of door omkoping heeft plaatsgevonden.
- Nh1816 draagt er zorg voor dat de melder en/of slachtoffer van ongewenst gedrag gewezen wordt op de mogelijkheden van professionele begeleiding en opvang.

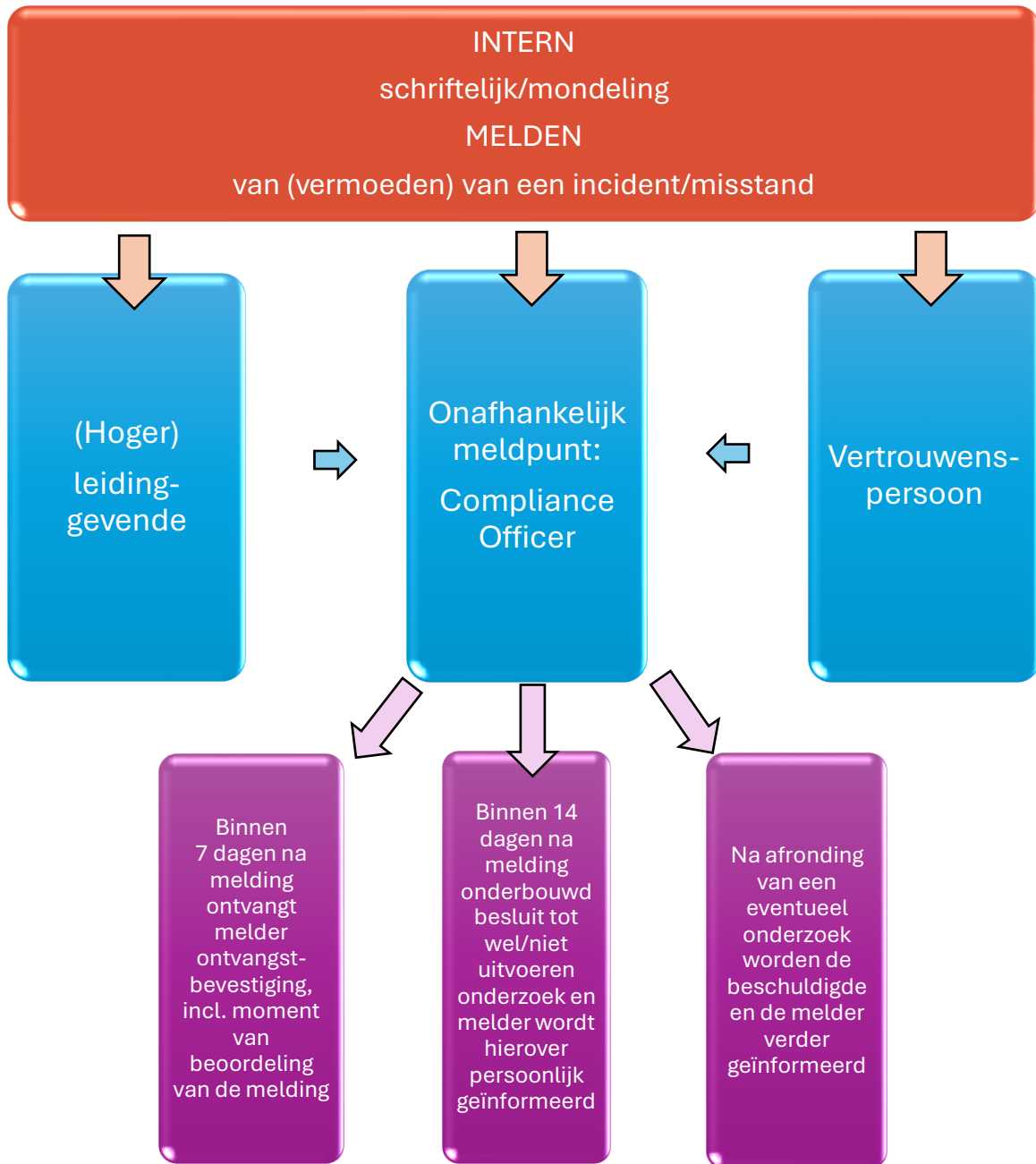
⁶ Conform Beleid gewenst gedrag en sancties van Nh1816.

Bijlage 1 Begrippen

In deze regeling maken we gebruik van de volgende begrippen:

- **Betrokken derde:**
 - a. een derde die verbonden is met de melder en die kan worden benadeeld door Nh1816 of een persoon of organisatie waarmee de melder anderszins in een werkgerelateerde context verbonden is;
 - b. een rechtspersoon die eigendom is van de melder, waarvoor de melder werkt of de melder anderszins werkgerelateerd verbonden is.
- **Bevoegde autoriteit:**
 - Autoriteit Consument & Markt (ACM) – bij (dreigende) schending van het consumentenrecht;
 - Autoriteit Financiële Markten (AFM) – bij (dreigende) schending van financieel economische regels;
 - Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) – bij (dreigende) misstanden inzake nucleaire veiligheid;
 - Autoriteit Persoonsgegevens (AP) – bij (dreigende) schending van de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) (privacy);
 - De Nederlandsche Bank (DNB) – bij (dreigende) schending van financieel economische regels;
 - De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) – bij (dreigende) misstanden inzake de volksgezondheid;
 - Huis voor Klokkenluiders (HvK) - het Huis kan alleen werkgerelateerde misstanden onderzoeken. Daarnaast geeft het Huis advies en ondersteuning bij een (vermoeden van een) misstand of inbreuk. De adviseurs van het Huis voor Klokkenluiders kunnen eventueel doorverwijzen naar de instantie waar een melding gedaan kan worden, geven advies over de procedure rond het maken van een interne melding en over het omgaan met de mogelijke (psychosociale) gevolgen van een interne melding. Wanneer er geen andere autoriteit is, zal het Huis voor Klokkenluiders zelf de melding behandelen. Verder informeren ze over de rechten en plichten van de werknemer en klokkenluider (www.huisvoorklokkenluiders.nl).
 - Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) – bij (dreigende) misstanden inzake zorg en jeugdhulp.
- **Compliance officer/meldpunt:** de functionaris die als compliance officer/meldpunt is benoemd en in het kader van deze regeling optreedt als meldpunt.
- **Directie:** het hoogste bestuursorgaan van Nh1816.
- **Incident:** gedraging of gebeurtenis die een (ernstig) gevaar vormt of kan vormen voor de uitoefening van het bedrijf van Nh1816.
- **Integriteitsincident:** gedraging of gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van Nh1816.
- **Melder:** een natuurlijke persoon die vanwege zijn toekomstige, huidige of vroegere werk bij Nh1816:
 - een (vermoeden van een) incident intern meldt;
 - een (vermoeden van een) misstand (intern en/of extern) meldt of openbaar maakt.
- **Misstand:**
 - a. een schending of een gevaar voor schending van het Unierecht, of
 - b. een handeling of nalatigheid waarbij het maatschappelijk belang in het geding is, bij:
 1. een schending of een gevaar voor schending van een wettelijk voorschrift of interne regels die een concrete verplichting inhouden en die op grond van een wettelijk voorschrift door een werkgever zijn vastgesteld, dan wel
 2. een gevaar voor de volksgezondheid, voor de veiligheid van personen, voor de aantasting van het milieu of voor het goed functioneren van [naam organisatie] als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten. Het maatschappelijk belang is in ieder geval in het geding indien de handeling of nalatigheid niet enkel persoonlijke belangen raakt en er sprake is van oftewel een patroon of structureel karakter dan wel de handeling of nalatigheid ernstig of omvangrijk is.
- **Schending van het Unierecht:** handeling of nalatigheid die:
 - onrechtmatig is en betrekking heeft op bepaalde Uniehandelingen en beleidsterreinen, of
 - het doel of de toepassing ondermijnt van de regels in de Uniehandelingen en beleidsterreinen. (Zie voor een volledig overzicht van alle EY richtlijnen waar een EU-inbreuk op betrekking kan hebben de bijlage van de [EU richtlijn](#)).
- **Vertrouwenspersoon:** degene die door de directie is aangewezen om als zodanig voor Nh1816 te fungeren.

Bijlage 2 Stroomschema interne melding



Bijlage 3 Meldformulier

Meldformulier (vermoeden) incident/misstand Nh1816	
Melder en melding	
Datum interne melding:	
Naam melder:	
Functie melder:	
Naam leidinggevende:	
Naam organisatie:	
Datum melding bij meldpunt:	
Datum ontvangst melding door meldpunt:	
Communicatie	
<input type="checkbox"/> Deze melding betreft een rechtstreekse melding aan het onafhankelijk intern meldpunt	
<input type="checkbox"/> Deze melding wordt door de (hoger) leidinggevende doorgegeven aan het onafhankelijk intern meldpunt	
<input type="checkbox"/> Deze melding wordt door de vertrouwenspersoon doorgegeven aan het onafhankelijk intern meldpunt	
Naam en telefoonnummer vertrouwenspersoon:	
<input type="checkbox"/> Dit formulier betreft vastlegging van mondelijke melding.	
<input type="checkbox"/> Melding is opgenomen mét voorafgaande instemming van de melder. <i>Vergeet niet bij akkoord dit formulier door de melder te laten ondertekenen!</i>	
<input type="checkbox"/> Deze melding betreft een anonieme melding <i>Let op! Aan deze melding zitten heel veel nadelen, zie hiervoor de meldregeling. Niemand is op de hoogte van de contactgegevens van de melder.</i>	
<input type="checkbox"/> Deze melding betreft een vertrouwelijke melding <i>(altijd aanvinken bij melding via vertrouwenspersoon)</i> <i>Contactgegevens van de melder zijn in beginsel* alleen bekend bij de vertrouwenspersoon. * Hieronder kan worden aangegeven met wie (contact)gegevens mogen worden gedeeld.</i>	
<input type="checkbox"/> Melder geeft hierbij toestemming (informatie over) zijn/haar identiteit te delen met:	
<input type="checkbox"/> Het onafhankelijke interne meldpunt (de Compliance Officer)	
<input type="checkbox"/> Zijn/haar vertrouwenspersoon	
<input type="checkbox"/> Zijn/haar leidinggevende	
<input type="checkbox"/> De hoger leidinggevende	
<input type="checkbox"/> De directie	
<input type="checkbox"/> Onderzoekers (indien van toepassing)	
<input type="checkbox"/> Andere personen, namelijk:	
Wie is al op de hoogte van deze melding?	
Op welke wijze kan er gecommuniceerd worden met de melder?	
<input type="checkbox"/> Via zakelijke e-mailadres, namelijk:	
<input type="checkbox"/> Via privé e-mailadres, namelijk:	
<input type="checkbox"/> Overig, namelijk:	

Meldformulier (vermoeden) incident/misstand Nh1816 - vervolg

Beknopte omschrijving incident/misstand

Waar heeft het incident/misstand betrekking op?

- Ontoereikend of falend intern proces / systeem
- Schending van binnen Nh1816 geldende gedragsregels
- (Een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie
- (Een dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen
- Een groot reputatierisico in de media
- (Seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten
- Een (dreigend) strafbaar feit
- Fraude, corruptie, misleiding, bedrog, machtsmisbruik, verduistering of diefstal
- Een inbreuk op een verordening of richtlijn van de Europese Unie (bijv. AVG)
- Een maatschappelijke misstand
- Overig:

Uitgebreide omschrijving incident/misstand

Wie? Wat? Waar? Op welke wijze? Omvang? Etc.

Datum aanvang incident/misstand:

Duurt incident/misstand nog voort:

Datum einde incident/misstand:

Onderbouwing Redelijk vermoeden

Waarom denkt melder (reden(en)) dat er sprake is van een (vermoeden van een) (dreigende) incident/misstand? Dat betekent niet dat alles tot in de details hoeft te worden bewezen, maar hij/zij moet wel kunnen laten zien dat er iets mis is.

Akkoord melder en datum akkoord bij mondeling melding:

Bijlagen:

Bijlage 4 Externe bijstand

Is het duidelijk dat er sprake is van een strafbaar feit, dan kan Nh1816 overwegen aangifte te doen. Bij ernstige strafbare feiten is Nh1816 verplicht aangifte te doen. In geval van aangifte is afstemming van eventuele interne maatregelen met de opsporingsinstantie noodzakelijk.

Overige in te schakelen externen:

- **(Forensisch) Accountant**

Inschakeling van een (forensisch) Accountant is nodig als:

- Complexe juridische procedures verwacht mogen worden;
- Grote imagoschade te verwachten is;
- Diepgaande controle van administratieve gegevens nodig is;
- De uitkomst van een onderzoek aanmerkelijke consequenties kan hebben voor de financiële positie van Nh1816.

Bij inschakeling van een (forensisch) accountant geeft Nh1816 de regie over het onderzoek (grotendeels) uit handen. Het is daarom zaak goede afspraken te maken over de afbakening van het onderzoek, de verwachte tijdsbesteding en de kosten en het onderzoeksterrein zo nauwkeurig mogelijk te definiëren.

- **Een recherchebureau**

Wanneer een onderzoek vraagt om researchewerk buiten Nh1816 dat niet eenvoudig van aard is, kan een recherchebureau goede diensten verrichten bij het verzamelen van informatie. Anders dan bij de (forensisch) accountant kan de regie het best in handen van Nh1816 blijven. Het recherchebureau moet vooraf afspraken maken over eventueel te ondernemen acties. Hiervoor kunnen bestaande contacten worden ingeschakeld, afhankelijk van de onderzoekswens.

- **Een externe deskundige of een commissie van deskundigen**

Bij veel meldingen is een goede kennis van zaken op het terrein van verzekeringen van groot belang.