



Procedure vermoedens van misstanden

Vermoed je een misstand, blijf er vooral niet mee rondlopen?

- ▶ Integriteit is belangrijk uitgangspunt van onze manier van werken. Wij hebben een maatschappelijke missie, die we uitvoeren met geld van de huurders. Wij mogen ons voortbestaan niet in gevaar brengen, moeten het vertrouwen van huurders en maatschappij verdienen en behouden en daarom altijd open en eerlijk verantwoording aan hen kunnen afleggen.
- ▶ Wij praten open en eerlijk met elkaar over onze normen en waarden. Daarbij hoort dat we vraagstukken en mogelijke schendingen van regels of procedures intern aan de orde stellen. Zo voorkomen we dat een onregelmatigheid een misstand wordt, waarbij het maatschappelijk belang in het geding komt. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om hier zorgvuldig en passend mee om te gaan en hebben daarom naast deze regeling ook een procedure hoe om te gaan met integriteitsdilemma's en schending van de bedrijfscode (meldingsprocedure bedrijfscode).
- ▶ Deze meldingsprocedure beschrijft de manier waarop meldingen gedaan kunnen worden van vermoedens van misstanden, zoals mogelijk gevaarlijk, illegaal en immoreel gedrag waarbij het maatschappelijk belang in het geding is.
- ▶ Deze regeling is bedoeld voor iedereen in de maatschappij, dus ook voor onze klanten, huurders, leveranciers en andere betrokkenen.
- ▶ Deze procedure maakt onderdeel uit van ons programma "Verantwoord handelen bij Haag Wonen".

- ▶ Deze regeling is niet bedoeld voor:
 - Het melden van persoonlijke klachten van medewerkers, huurders of andere stakeholders over zaken die hen persoonlijk betreffen in verband met de arbeidsovereenkomst, huurzaken en andere dienstverlenings- of samenwerkingsklachten.
 - Het melden van gewetensbezwaren in verband met het uitvoeren van normale activiteiten van Haag Wonen
 - Het uiten van kritiek op de beleidskeuzes van Haag Wonen.

Inhoud

Procedure in vogelvlucht	4
1. Wat bedoelen we met vermoeden van misstand?	4
2. Welke partijen zijn allemaal betrokken bij deze regeling?	4
3. Hoe verloopt het proces van melden, behandelen en onderzoeken?	5
Het melden van een misstand of integriteitsschending	5
Uitkomsten van het onderzoek	6
Informerende externe instantie	6
4. Hoe beschermen wij de melder tegen benadeling?	7
Intern onderzoek naar benadeling van de melder	7
5. Hoe evalueren en rapporteren wij?	7
Inwerkingtreding regeling	9
Aanvullende toelichting op deze regeling	8

Procedure in vogelvlucht

- Iedereen mag een vermoeden van een misstand melden, ook wanneer je niet zeker weet of Haag Wonen rechtstreeks betrokken is bij een misstand.
- Ben je een medewerker dan kun je een melding doen bij iedere leidinggevende van Haag Wonen, de personeelsconsulent of de interne vertrouwenspersoon. Zij geven de melding door aan het interne meldpunt misstanden (de concerncontroller). Je kunt ook rechtstreeks bij de interne meldpunt misstanden melden (meldpunt@haagwonen.nl).
- Bent u geen medewerker van Haag Wonen dan kunt u een misstand rechtstreeks melden bij het meldpunt misstanden van Haag Wonen (meldpunt@haagwonen.nl). Indien u belt met Haag Wonen dan wordt u doorverbonden met de concerncontroller. Bij afwezigheid van de concerncontroller wordt de melding of terugbelverzoek aangenomen door een medewerker van het team IAT (Interne Audit Team).
- Iedere melding wordt vertrouwelijk behandeld en zorgvuldig onderzocht door of via het interne meldpunt misstanden.
- Van de uitkomsten van het onderzoek ontvangt de melder een bericht tenzij de melder anoniem is.
- Wanneer er sprake is van een misstand dan valt de melding onder de bepalingen vanuit de wet Huis voor de klokkenluiders. Deze wet is er om de melder te beschermen tegen benadeling.

1. Wat bedoelen we met vermoeden van misstand?

Een vermoeden van een misstand

- ▶ Een (vermoeden van een) misstand: een schending, dreiging of gevaar waarbij het maatschappelijk belang in het geding is, zoals:
 - de (dreigende) schending van een wettelijk voorschrift, waaronder een (dreigend) strafbaar feit
 - een (dreigend) gevaar voor de veiligheid van personen
 - een (dreigend) gevaar voor de aantasting van het milieu
 - een (dreigend) gevaar voor het goed functioneren van de organisatie door niet goed handelen of nalaten
 - een (dreigende) schending van andere regels dan een wettelijk voorschrift
 - een (dreigende) verspilling van geld
 - (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over de hierboven genoemde feiten.

2. Welke partijen zijn allemaal betrokken bij deze regeling?

Melder:

Iedereen in de maatschappij mag een melding doen. Hierbij maken we onderscheid tussen interne melders en externe melders

- ▶ **Interne melders:** iedereen die werkzaam is bij Haag Wonen. Hieronder vallen alle werknemers in vaste en/of tijdelijke dienst, oproepkrachten, uitzendkrachten, gedetacheerde werknemers, stagiaires, freelance of thuiswerknemers.
- ▶ **Externe melders:** zoals huurders/klanten, maar ook bijvoorbeeld samenwerkings- en zakenpartners. Maar denk ook aan (ex-)werknemers van andere organisaties/leveranciers die werk voor ons doen of deden.

Interne meldpunt Misstanden:

- ▶ Dit meldpunt bestaat uit de concerncontroller. De rol van de concerncontroller is het onderzoeken en bijhouden van het betrouwbaar handelen van de organisatie.

Vertrouwenspersoon

- ▶ De persoon waar een interne melder terecht kan om vermoedens van misstanden te bespreken. De vertrouwenspersoon is door het bestuur aangewezen en behartigt de belangen van de werknemer die een vermoeden van een misstand heeft. De vertrouwenspersoon adviseert de melder en zorgt dat de melding volgens deze regeling wordt behandeld.

Externe derde:

- ▶ Een instantie waar een melder terecht kan die voor de melder het meest in aanmerking komt, bijvoorbeeld bij:
 - een instantie die strafbare feiten opspoor, zoals de politie.
 - meldpunt Integriteit Woningcorporaties (MIW) van de Autoriteit woningcorporaties. Dit kan ook anoniem.
 - het huis voor Klokkenluiders, afdeling onderzoek

Leidinggevende van een medewerker van Haag Wonen:

- ▶ De leidinggevende bespreekt regelmatig met zijn/haar team de uitgangspunten van de gedragscode van Haag Wonen en is daarmee in de meeste gevallen het eerste aanspreekpunt van de medewerkers. Vermoedens van misstanden of andere integriteitschendingen worden in de regel besproken op de werkvloer. De leidinggevende kan namens een medewerker een vermoeden van een misstand melden bij het interne meldpunt Misstanden.

3. Hoe verloopt het proces van melden, behandelen en onderzoeken?

Het melden van een misstand

Vermoedens van een misstand kunnen rechtstreeks gemeld worden bij het interne meldpunt misstanden (meldpunt@haagwonen.nl). De melding wordt vervolgens conform deze meldingsregeling behandeld.

Een **interne melder** (medewerker van Haag Wonen) kan een vermoeden van een misstand ook doorgeven

- ▶ via een leidinggevende of
- ▶ via de personeelsconsulent
- ▶ via (anoniem) of met ondersteuning van de vertrouwenspersoon.

Stap 1: Alle meldingen moeten gemeld worden bij het meldpunt misstanden. De melding moet voorzien zijn van een onderbouwing van vermoeden van een misstand, de naam van de melder (tenzij anoniem) en van de datum waarop de melding ontvangen is.

Stap 2: Het meldpunt misstanden legt de melding schriftelijke vast.

Zorgvuldigheid:

- De informatie over de melding wordt zodanig bewaard dat deze fysiek en digitaal alleen toegankelijk is voor diegenen die bij de behandeling van deze melding betrokken zijn.

- Iedereen die bij de behandeling van een melding betrokken is, maakt de identiteit van de melder niet bekend zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de melder en gaat met de informatie over de melding vertrouwelijk om. Met vertrouwelijkheid wordt bedoeld dat gegevens en informatie die de melding betreffen alleen gedeeld en benaderd kan worden door en met iemand die daarvoor gemachtigd is. Indien nodig wordt een geheimhoudingsverklaring ondertekend.
- Als de melding is gedaan via de vertrouwenspersoon en de melder anoniem wil zijn, wordt alle correspondentie over de melding verstuurd aan de vertrouwenspersoon en stuurt de vertrouwenspersoon dit door aan de melder.
- Alle anonieme meldingen, in- of extern worden beoordeeld door het meldpunt misstanden. Wanneer er geen melder bekend is, betekent dit dat er geen terugkoppeling kan plaatsvinden over de behandeling en/of voortgang van de melding.

Stap 3: Naar aanleiding van de melding draagt het meldpunt misstanden in overleg met het bestuur zorg voor een onderzoek. Dit onderzoek kan via of door het meldpunt ingezet worden.

- Het meldpunt misstanden beoordeelt eerst of de melding wordt aangemerkt als vermoeden van een misstand.
- Indien de melding niet wordt aangemerkt als een vermoeden van een misstand dan brengt het meldpunt misstanden de melder hiervan op de hoogte. Ook vertelt het meldpunt waarom er geen verdere onderzoek op grond van deze regeling wordt ingesteld en adviseert welke andere stappen of procedures gevolgd kunnen worden. Er is namelijk een verschil in de 'zwaarte' van een integriteitszaak. Dat verschil in zwaarte kent, vooral in het geval van een misstand een verschil in consequenties en behandeling van de melding. In deze procedure wordt alleen ingegaan op meldingen die een vermoeden van misstanden betreffen.
- Als een melding geclassificeerd is als vermoeden van een misstand, stelt het meldpunt misstanden direct het bestuur in kennis van de melding. In het geval de melding een lid van het bestuur betreft, stelt het meldpunt meteen de voorzitter van de raad van commissarissen op de hoogte van de melding.
- Het meldpunt misstanden informeert* de melder of de vertrouwenspersoon schriftelijk dat een onderzoek is ingesteld, door wie het onderzoek wordt uitgevoerd en wat de onderzoeksopdracht is van het bestuur c.q. voorzitter van de raad van commissarissen.
(* tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan of wanneer er sprake is van een anonieme melder)

Uitkomsten van het onderzoek

Stap 4: Na afloop of indien wenselijk tijdens het onderzoek stelt het meldpunt misstanden het bestuur op de hoogte van de bevindingen omtrent de melding.

Stap 5: Het bestuur c.q. de voorzitter van de raad van commissarissen stelt de melder (eventueel via de vertrouwenspersoon) schriftelijk op de hoogte van zijn standpunt omtrent de melding.

Gestreefd wordt om binnen acht weken de melder schriftelijk op de hoogte te brengen van het standpunt van Haag Wonen omtrent de melding. Wanneer de behandeling langer gaat duren wordt de melder (eventueel via de vertrouwenspersoon) daarvan op de hoogte gesteld.

Informerende externe instantie

1. Het meldpunt misstanden beoordeelt of een externe instantie van de interne melding en/of de uitkomsten van het onderzoek op de hoogte moet worden gebracht en adviseert het bestuur of, in geval van het bestuur, de voorzitter van de raad van commissarissen hierover.

2. Indien het bestuur of de voorzitter van de raad van commissarissen besluit tot informeren van de externe instantie dan wordt de melder hiervan op de hoogte gebracht. De melder ontvangt slechts nadere informatie als het onderzoek hierdoor niet geschaad wordt én de melder kan aantonen dat hij belang heeft bij de inhoud van het onderzoek.
3. Een melder die zelf betrokkene is (geweest) bij een misstand en deze vervolgens meldt, kan vanwege zijn betrokkenheid (en niet vanwege het melden) met negatieve juridische gevolgen worden geconfronteerd. In een dergelijk geval kan ervoor gekozen worden de melder niet verder te informeren tijdens het onderzoek.
4. Het meldpunt misstanden informeert de personen op wie een melding betrekking heeft over de melding en over het op de hoogte brengen van een externe instantie zoals bedoeld in lid 1, tenzij het onderzoeksbelang of het handavingsbelang daardoor kunnen worden geschaad.

4. Hoe beschermen wij de melder tegen benadeling?

- 1) Haag Wonen benadeelt de melder niet wanneer deze te goeder trouw en naar behoren een vermoeden van een misstand meldt bij het meldpunt misstanden van Haag Wonen of een externe instantie.
- 2) Haag Wonen benadeelt geen ingeschakelde adviseur, contactpersoon of vertrouwenspersoon vanwege het fungeren als adviseur, contactpersoon of vertrouwenspersoon van de melder.
- 3) Haag Wonen benadeelt geen melder die wordt gehoord door de onderzoekers in verband met het te goeder trouw afleggen van een verklaring of in verband met het door hem aan de onderzoekers verstrekken van documenten die naar zijn redelijk oordeel van belang zijn voor het onderzoek.
- 4) Haag Wonen maakt de identiteit van de melder niet openbaar zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de melder.
- 5) Haag Wonen spreekt medewerkers en/of andere betrokkenen aan die zich schuldig maken aan benadeling van een melder en kan hen een waarschuwing of een disciplinaire maatregel opleggen.

Intern onderzoek naar benadeling van de melder

De melder, die vindt dat er sprake is van benadeling in verband met het doen van een melding, kan het bestuur c.q. de voorzitter van de raad van commissarissen verzoeken een onderzoek te doen naar de wijze waarop er binnen Haag Wonen met hem, een contactpersoon, adviseur of vertrouwenspersoon wordt omgegaan. Dit onderzoek wordt volgens de in deze regeling vermelde stappen van het onderzoek te doorlopen. (zie ook op de laatste pagina de aanvullende informatie over de juridische bescherming melden misstand)

5. Hoe evalueren en rapporteren wij?

1. Het meldpunt misstanden stelt jaarlijks een geanonimiseerde rapportage op over de wijze waarop Haag Wonen omgaat met het melden van vermoedens van misstanden en de uitvoering van deze regeling. Deze rapportage bevat:
 - o informatie over het aantal meldingen en een indicatie van de aard van de meldingen en de standpunten van Haag Wonen;
 - o algemene informatie over de ervaringen met het tegengaan van benadeling van de melder;
 - o informatie over het aantal verzoeken om onderzoek te doen naar benadeling in verband met het doen van een melding van een vermoeden van een misstand;
2. Het bestuur stuurt het deze rapportage ter bespreking in de overlegvergadering aan de ondernemingsraad en de raad van commissarissen.
3. Het bestuur stelt de ondernemingsraad in de gelegenheid zijn standpunt over het beleid hoe is omgegaan met het melden van vermoedens van misstanden en onregelmatigheden, de uitvoering van deze regeling, en de rapportage kenbaar te maken.

Contactgegevens

	Gegevens
Haag Wonen meldpunt misstanden	Haag Wonen, t.a.v. meldpunt misstanden Postbus 250, 2501 CG Den Haag (070) 250 70 70 Meldpunt@haagwonen.nl
Vertrouwenspersoon Haag Wonen	Alleen voor interne melders Zie informatie op HOME
Voorzitter van de raad van commissarissen	Haag Wonen, t.a.v. Voorzitter raad van commissarissen, Postbus 250, 2501 CG Den Haag <i>Op enveloppe vermelden dat het vertrouwelijke informatie bevat.</i>
Huis voor Klokkenluiders	Postbus 10088, 3505 AB Utrecht 088 3713033 link naar het huis voor klokkenluiders
Meldpunt Integriteit Woningcorporaties (MIW) van de Autoriteit woningcorporaties	link naar meldpunt-integriteit-woningcorporaties Dit kan ook anoniem: voor meer informatie kijk op https://www.ilent.nl/over-ilt/handhaving-en-toezicht/opsporing/criminaliteit-melden

Aanvullende toelichting op deze regeling

Juridische bescherming melden misstand

De melder die bij het melden van een misstand de regeling volgt, handelt “zoals van een goed werknemer wordt verwacht” en wordt juridisch beschermd tegen benadeling. De werkgever/opdrachtgever kan geen negatieve maatregelen treffen tegen de melder op grond van het feit dat hij een vermoeden van een misstand meldt. Dit geldt ook als het vermoeden achteraf onjuist blijkt te zijn. De enige eis voor bescherming is dat de melder te goeder trouw heeft gemeld. Bescherming is alleen bedoeld voor melders die naar eer en geweten daadwerkelijk vermoeden dat er iets mis is binnen de organisatie. Belangrijk is dat 'represailles' van collega's tegen de melder niet worden getolereerd en altijd leiden tot sancties.

Voor situaties waarin een melding wordt gedaan met als doel een andere functionaris of Haag Wonen in een slecht daglicht te plaatsen of te beschadigen geldt de bescherming uiteraard niet. Een dergelijk misbruik van de procedure leidt altijd tot sancties .

Personen die overwegen een melding te doen kunnen ook worden geadviseerd en ondersteund door een extern adviespunt :het Huis voor Klokkenluiders. Als het Huis na een melding oordeelt dat sprake is van “een vermoeden van een misstand voor zover het maatschappelijk belang ernstig in het geding is” kan het Huis zelfstandig onderzoek doen binnen Haag Wonen naar deze (vermeende) misstand. Hieraan zijn wel voorwaarden verbonden: zo moet de melder het vermoeden van een misstand eerst intern hebben gemeld, tenzij dit in redelijkheid niet van hem/haar gevraagd kan worden, en dient de

melding niet binnen een redelijke termijn te hebben geleid tot aanpak van de (vermeende) misstand. Deze Meldingsregeling voorziet in ontslagbescherming en bescherming tegen andersoortige benadelingshandelingen voor de melder die te goeder trouw en naar behoren een (interne dan wel externe) melding heeft gedaan alsmede voor zijn eventuele adviseurs. De betrokkene dient volledige medewerking te verlenen aan een intern onderzoek.

Vertrouwenspersoon

In het kader van de regeling vervult de vertrouwenspersoon vooral de functie van adviseur van de melder en eventueel van doorgeefluik tussen de melder en het meldpunt misstanden en het bestuur. Denkbaar is dat een melder te rade gaat bij de vertrouwenspersoon als hij overweegt om een vermoeden intern te melden. Van belang daarbij is dat de melder en niet de vertrouwenspersoon bepaalt of een vermoeden wordt gemeld, tenzij er sprake is van een strafbare feit. In dat geval is iedereen verplicht daarvan onverwijld aangifte te doen conform de wet van strafvordering. In alle gevallen kan de vertrouwenspersoon een rol spelen als adviseur van de melder bij andere vragen op het gebied van integriteit.

Inwerkingtreding regeling

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2020.