
Meldproces sociale veiligheid

Inhoud

1.0 Inleiding	2
2.0 Procesbeschrijving	3
3.0 Bijlage	12
1.1. Begrippen	12
1.2. Wettelijke grondslag	14
1.3. Voorbeeldvorm van onderzoek.....	15
1.4. Rapportage	16
1.5. Geheimhouding	16
1.5.1. Bescherming	16

1.0 Inleiding

Vitens N.V. wil dat mensen met respect behandeld worden en dat mensen kunnen werken in een sociaal veilige omgeving. Een sociaal veilige werkomgeving is een omgeving waarin medewerkers respectvol met elkaar omgaan, zichzelf kunnen zijn, fouten mogen maken en hun vakmanschap optimaal kunnen inbrengen in hun werk. Een werkomgeving waarin het open gesprek gevoerd wordt, er wederzijds vertrouwen is en waarin conflicten op een goede manier gezamenlijk worden opgelost en niet worden nagedragen. Sociale veiligheid betekent ook integer gedrag stimuleren en het goede kunnen doen. Ook als niemand kijkt.

Deze procesbeschrijving gaat in op sociaal onveilige situaties. Het gaat dus niet om de fysieke veiligheid.

Doel en scope

Doel van deze procesbeschrijving is het beschrijven van de stappen die ondernomen kunnen worden als een sociaal onveilige situatie wordt ervaren.

Dit met als resultaat dat situaties waarin sociale onveiligheid wordt ervaren, bespreekbaar worden gemaakt en indien nodig een rechtvaardige en adequate behandeling van meldingen plaatsvindt. Het gaat hierbij om meldingen van individuele medewerkers over sociaal onveilige situaties. Vitens wil dit op zo'n manier mogelijk maken, dat een in redelijkheid te vragen bescherming van hun belangen en die van de organisatie is gewaarborgd.

De scope betreft de relatie tussen (ex-)medewerkers (onafhankelijk van welke hiërarchische positie de medewerker in het bedrijf heeft) onderling en de relatie tussen (ex-)medewerkers en leidinggevende, directie en/of RvC. De relatie dient direct of indirect verband te houden met activiteiten van of in opdracht van Vitens N.V.

Dit meldproces sociale veiligheid bevat een procesbeschrijving en een procesplaat (aparte bijlage). Het vervangt de meld- en responsprocedure uit 2018 en de regeling ongewenste omgangsvormen uit 2013.

De klokkenluidersregeling is een aparte regeling welke blijft bestaan.

De Klokkenluidersregeling betreft een wettelijke regeling die zich richt op het vermijden van misstanden met een maatschappelijk belang, die het individuele belang overstijgen. De "klokkenluider" wordt door deze regeling zwaar beschermd.

Voor (vermoedens) van fraude wordt het fraudepreventiebeleid gevolgd. Voor het niet voldoen aan wet- en regelgeving (compliance issues) is de compliance officer het aanspreekpunt.

De integraal verantwoordelijke voor sociale veiligheid betreft de manager BZ.

De specifieke verantwoordelijkheden en bevoegdheden van dit proces zijn in de onderliggende procesbeschrijving opgenomen.

De OR heeft op 25 juli 2023 ingestemd met deze procesbeschrijving.

2.0 Procesbeschrijving

Activiteiten	Bevoegd / verantwoordelijk (RACI)
1. Procesbeschrijving meldingen sociaal onveilige situatie	
<p>1.a Spreken met direct betrokkenen (oorzaak)</p> <p>Als een sociaal onveilige situatie wordt ervaren, zal het meeste effect worden bereikt wanneer de betrokken medewerker zelf bij de ander bespreekbaar maakt waarom hij/zij geraakt is door het gedrag of uitingen van een ander, waarbij de vraag wordt gesteld of het ook anders kan, met meer respect. Kortom door het gesprek aan te gaan met degene waardoor (het gevoel van) de sociaal onveilige situatie is ontstaan. Dit is echter niet eenvoudig om te doen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er kan angst bestaan over eventuele gevolgen; - Er kan angst zijn om voor preuts/zeur te worden aangezien; - Er kan (onterechte) twijfel bestaan zelf aanleiding te hebben gegeven; - Er kan de behoefte zijn om niets te ondernemen omdat je wilt voorkomen dat het gevolgen krijgt voor je collega. 	
<p>1.b Spreken met (team)manager of vertrouwd persoon:</p> <p>Als een medewerker het te moeilijk vindt om direct met degene over wie een melding is of wordt gedaan de confrontatie aan te gaan is het verstandig om iemand in vertrouwen te nemen.</p> <p>Dit kan bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De leidinggevende van de eigen/ andere afdeling; - De HR adviseur; - De vertrouwenspersoon; - De bedrijfsarts/bedrijfsmaatschappelijk werk(st)er. <p>De hierboven genoemde volgorde maakt niet uit. De medewerker kan bij alle genoemde personen een gesprek aanvragen.</p> <p>Degene die geconfronteerd wordt met een sociaal onveilige situatie bepaalt altijd zélf de weg die bewandeld wordt. Het is belangrijk om hieraan geen afbreuk te doen omdat vaak door de aard van de sociaal onveilige situatie het zelfbeschikkingsrecht van de persoon in kwestie al is aangetast. In de beleving, van degene die geconfronteerd wordt met de sociaal onveilige situatie, kan daar opnieuw sprake van zijn als een ander bepaalt wat er met zijn/haar verhaal gebeurt. Dit neemt niet weg dat de gesprekspartners wel de taak hebben om degene die geconfronteerd wordt met de sociaal onveilige situatie te wijzen op de voor-en nadelen van de verschillende alternatieven.</p>	

<p>Indien spreken met één van bovenstaande gesprekspartners niet als passend wordt ervaren of als gesprekken niet tot een oplossing leiden kan een melding worden ingediend bij het centraal meldpunt.</p> <p>Indien sprake is van een delict (bijvoorbeeld aanranding, verkrachting of openlijke geweldpleging) wordt geadviseerd om tevens aangifte te doen bij de politie. De melder kan zelf bepalen wie hij/zij eventueel meeneemt bij het doen van aangifte.</p> <p>Vitens heeft het standpunt dat degenen die een sociaal onveilige situatie vernemen, terwijl zij daar zelf hier geen rol in spelen, ook zij nadrukkelijk worden verzocht om dit kenbaar te maken bij één van bovengenoemde functies/rollen.</p>	
<p>1.c Spreken met HR adviseur Zie 1.b <i>Aanvulling:</i> Als een medewerker geen oplossing haalt uit het gesprek met zijn/haar (team)manager, dan kan hij/zij voorstellen om de HR-adviseur erbij te betrekken of deze 1 op 1 te benaderen. Als voor de medewerker het niet wenselijk is om de HR-adviseur erbij te betrekken of als het gesprek met de HR-adviseur niet tot een oplossing leidt, kan hij/zij ook altijd naar de vertrouwenspersoon (intern/extern) gaan. Ook kan de vertrouwenspersoon rechtstreeks benaderd worden.</p> <p>De HR-adviseur heeft tot taak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Te fungeren als aanspreekpunt en luisterend oor voor iedere medewerker die met een sociaal onveilige situatie in termen van deze regeling wordt geconfronteerd; 2. De medewerker bij te staan en te adviseren tot zelf oplossen van de situatie, zoals het ondersteunen bij hoe het gesprek weer aangegaan kan worden, bv met inzet van mediation. 3. De medewerker voor zover nodig en gewenst te verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties; 4. De medewerker te ondersteunen, door deze te verwijzen naar de vertrouwenspersoon, bij het in gang zetten van een melding (zie 1.d); 5. Een gevoerd gesprek over een sociale onveilige situatie door te geven aan één van de vertrouwenspersonen ten behoeve van vastlegging in de rapportage. 	
<p>1.d Spreken met vertrouwenspersoon Zie 1.b/1.c <i>Aanvulling:</i> De vertrouwenspersoon heeft tot taak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Te fungeren als aanspreekpunt en luisterend oor voor iedere medewerker die met een sociaal onveilige situatie in termen van deze 	

<p>regeling wordt geconfronteerd. De vertrouwenspersoon onderneemt geen actie richting de persoon waarover het gesprek is gegaan</p> <p>2. De medewerker bij te staan en te adviseren tot zelf oplossen van de situatie, zoals het ondersteunen bij hoe het gesprek weer aangegaan kan worden, bv met inzet van mediation.</p> <p>3. De medewerker voor zover nodig en gewenst te verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;</p> <p>4. De medewerker te ondersteunen bij het in gang zetten van een melding; Voorafgaand maakt de vertrouwenspersoon een inschatting van de situatie en de verwachting of de melding gegrond wordt verklaard. Het fungeert als natuurlijk filter. Het is de medewerker zelf die bepaalt of hij/zij wel of niet een melding indient.</p> <p>5. Het (geanonimiseerd) vastleggen van de gesprekken ten behoeve van de half- en jaarlijkse rapportage;</p> <p>6. Het signaleren van knelpunten in de uitvoering van het beleid en het adviseren over mogelijkheden ter voorkoming en bestrijding van ongewenst gedrag aan de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid.</p> <p>Hierbij heeft de externe vertrouwenspersoon nog een aanvullende taak ten opzichte van de interne vertrouwenspersoon:</p> <p>7. In het stadium voorafgaand aan het indienen van een formele melding op verzoek van de medewerker te bemiddelen om te onderzoeken of er tot een oplossing kan worden gekomen voordat de medewerker tot het indienen van een melding overgaat.</p>	
<p>1.2 Indienen melding</p> <p>Wanneer gesprekken geen bevredigend resultaat opleveren, blijft de mogelijkheid over om een melding in te dienen. Hierbij is de voorkeur om een persoonlijke melding in te dienen en geen anonieme melding.</p> <p>Het maken van een melding kan op twee manieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. een persoonlijke melding via het ICT (jira) systeem; zie hier. 2. een anonieme melding via de intranetpagina sociale veiligheid. De melding wordt anoniem doorgezet naar de mailbox integriteit. Zie hier. <p>Een melding kan zowel van medewerker uit de organisatie komen (o.a. medewerker, leidinggevende, vertrouwenspersoon sociale veiligheid, afdelingsafdeling), als ook vanuit medewerkers die niet in dienst zijn (zzp'ers, inhuurkrachten, uitzendkrachten) en externe partijen (o.a. klanten, bevoegd gezag, toezichthoudende instanties, huis voor klokkenluiders). Werknemers die niet meer bij Vitens in dienst zijn, kunnen tot uiterlijk één jaar na beëindiging van de arbeidsovereenkomst een melding indienen. Bij het indienen van een melding wordt een beschrijving van de situatie gegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welk sociaal onveilig gedrag heeft plaatsgevonden en wanneer; - Wie zijn de belanghebbende/ betrokkenen in deze casus - Is de melder zelf het gesprek aangegaan (met betrokkenen, (team)manager, HR-adviseur, vertrouwenspersoon? <ul style="list-style-type: none"> - Zo nee, is dit nog een stap alvorens de melding in te dienen? 	

<p>- Wat wil je bereiken?</p>	
<p>1.3 Ontvangst melding</p> <p>De melding wordt ontvangen door het centraal meldpunt (sociale veiligheid). Meldingen kunnen heel divers zijn. Het type melding wordt hierbij direct vastgesteld. Voor meldingen die betrekking hebben op de klokkenluidersregeling, vermoeden van fraude of compliance, geldt dat deze na ontvangst de klokkenluidersregeling of het fraudepreventiebeleid volgen of worden doorgezet naar de compliance officer. Hiermee eindigt dit proces.</p> <p>Overige meldingen, meldingen die betrekking hebben op een sociaal onveilige situatie, (ver)volgen deze procesbeschrijving.</p> <p>Na ontvangst van de melding zal het centraal meldpunt contact opnemen met de melder om de melder aan te moedigen/te motiveren het gesprek aan te gaan met degene die de melding betreft eventueel met ondersteuning van de HR-adviseur of een derde die door de melder wordt vertrouwd dan wel een externe.</p> <p>Anonieme meldingen</p> <p>Anoniem melden kan, al dan niet via een derde, bijvoorbeeld via de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon werkt dan als een soort doorgeefluik. Op deze manier kunnen er toch vragen aan de melder worden gesteld en kan de melder op de hoogte worden gebracht van de voortgang. Als de anonieme melder geen gebruik maakt van een tussenpersoon wordt het moeilijker om een goed onderzoek uit te voeren.</p> <p>Afhankelijk van de aard en het motief van de melding zal de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid besluiten of opvolging wordt gegeven aan een anonieme melding. Belangrijk is dat de anonieme melding voldoende concreet en ernstig is om gericht nader onderzoek in te kunnen stellen.</p>	<p>R: Centraal meldpunt</p> <p>A: Integraal verantwoordelijke sociale veiligheid</p>
<p>1.4 Samenstellen en bijeenroepen commissie</p> <p>Op het moment dat een melding binnenkomt, wordt de commissie bij elkaar geroepen. Deze commissie bestaat standaard uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integraal verantwoordelijke sociale veiligheid (voorzitter) - Centraal meldpunt - Externe adviseur (om onafhankelijkheid te borgen) - Manager HR <p>Eventueel wordt, afhankelijk van de melding, de commissie aangevuld met een specifieke discipline.</p>	<p>R: Integraal verantwoordelijke sociale veiligheid</p> <p>A: Directie</p> <p>I: Directie en RvC</p>

<p><i>Vaststellen of directie en/of RvC geïnformeerd dient te worden</i></p> <p>Na ontvangst van de melding wordt bepaald of de directie en/of RvC worden geïnformeerd.</p> <p>De directie wordt alleen op dit moment of eerder geïnformeerd als blijkt, dat de melding zeer ernstig is dan wel grote gevolgen heeft voor de organisatie of als het gaat om een melding over een lid van de commissie. De voorzitter RvC en voorzitter Auditcommissie RvC worden in ieder geval geïnformeerd op het moment dat het gaat om een misstand waarbij de Klokkenluidersregeling wordt gevolgd of als het gaat om een melding over de directie.</p> <p>In andere gevallen worden de directie en RvC niet geïnformeerd.</p>	
<p>1.5 Besluit over (eventueel) (vervolg)onderzoek</p> <p>De commissie beoordeelt of n.a.v. de melding een vervolgonderzoek wordt ingesteld.</p> <p>Zowel de melder als degene die de melding betreft wordt geadviseerd om zich te laten ondersteunen door een vertrouwd persoon of indien gewenst een externe specialist.</p> <p><i>Informeren melder (bij persoonlijke melding) en betrokkenen over eventueel vervolgonderzoek.</i></p> <p>Als de melding is beoordeeld, ontvangt de melder daarvan een bericht en ook wat het vervolg is. Als het besluit is om geen onderzoek in te stellen, dan wordt de melder daarvan binnen 2 weken na de melding op de hoogte gebracht. Als het een anonieme melding betreft en de anonieme melder gebruik maakt van een tussenpersoon, vindt terugkoppeling plaats richting de tussenpersoon die dit dan vervolgens anoniem kan delen met de anonieme melder.</p> <p>Bij een vervolgonderzoek worden ook de betrokkenen geïnformeerd over een eventueel vervolgonderzoek dat wordt uitgevoerd. De HR-adviseur, de teammanager en de eerstelijnsmanager van de betreffende afdeling worden over de meldingen op hoofdlijnen geïnformeerd door de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid. <u>Belangrijk</u> hierin is dat de melder dit ook weet. Bij een anonieme melding kan de melder alleen worden geïnformeerd als de melder gebruikmaakt van een “tussenpersoon” (zie hiervoor onder 1.6). De boodschap is dat het gaat om vertrouwelijke berichtgeving waarbij geen actie verwacht wordt, enkel het aannemen van het bericht ter kennisgeving.</p> <p>De commissie zal een melding zo spoedig mogelijk afhandelen voor zover een zorgvuldige procedure dat toestaat. Over het proces en de tijdslijnen wordt gecommuniceerd zodat de betrokkenen weten waar ze aan toe zijn.</p> <p>Na deze stap verloopt de communicatie richting de betrokkenen vanuit het onderzoeksteam.</p>	<p>R: Commissie</p> <p>A: integraal verantwoordelijke sociale veiligheid</p> <p>I: Melder, eerstelijnsmanager, HR adviseur</p>

1.6 Onderzoeken

Het onderzoek wordt uitgevoerd door het onderzoeksteam (intern of extern) waarbij waarheidsvinding het doel is.

Degene die de melding betreft wordt voor en tijdens het onderzoek voor onschuldig gehouden. Dit geldt tot het moment dat de onderzoeker zijn/haar onderzoeksrapport heeft opgeleverd en dat zijn/haar schuld is vastgesteld door de onderzoekscommissie.

Plan van aanpak maken

Het onderzoeksteam maakt het plan van aanpak. In het plan van aanpak wordt de start van het onderzoek en de verwachte doorlooptijd van het onderzoek opgenomen. Het plan van aanpak wordt geaccordeerd door de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid. De integraal verantwoordelijke sociale veiligheid bewaakt de voortgang van het onderzoek.

- Alvorens het onderzoek wordt gestart wordt het plan van aanpak door de onderzoeker gedeeld met de betrokken personen en de melder. Als het een anonieme melding betreft en de anonieme melder gebruik maakt van een tussenpersoon, kan het plan van aanpak worden gedeeld met de tussenpersoon die dit dan vervolgens anoniem kan delen met de anonieme melder.
- Als het onderzoek extern wordt belegd, dan houdt een externe medewerker de dossiers en de registratie bij van de bij de commissie ingediende meldingen over sociaal onveilige situaties. Het secretariaat vernietigt zeven jaar na behandeling van de melding het desbetreffende dossier;
- Op basis van het uitgevoerde onderzoek zal het onderzoeksteam een concept-onderzoeksrapport maken. Het concept-onderzoeksrapport zal aangevuld worden met een conclusie en aanbevelingen.
- Het onderzoeksteam is bevoegd de commissie met als aanspreekpunt de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid schriftelijk aanbevelingen te doen die gericht zijn op het voorkomen en bestrijden van sociaal onveilige situaties.

Eindgesprek

Aan het eind van zijn/haar onderzoek voert het onderzoeksteam een eindgesprek met degene wie de melding betreft en zo nodig met de melder of de tussenpersoon als het een anonieme melding betreft. In ieder geval is het gesprek met degene wie de melding betreft het laatste gesprek dat wordt gevoerd. Alvorens dit gesprek c.q. gesprekken worden gehouden, krijgen melder en degene wie de melding betreft volledig inzage in alle stukken en verslagen die op de melding betrekking hebben.

R: Onderzoeksteams

A: Integraal
verantwoordelijke
sociale veiligheid

I: Commissie

<p>Het concept-onderzoeksrapport wordt gedeeld met de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid, die het vervolgens deelt met de commissie.</p> <p>Een mogelijk vorm van een onderzoek wordt beschreven in de bijlage.</p>	
<p>1.7 Afwikkeling Op basis van de feiten (het onderzoeksrapport) kan de afwikkeling in gang worden gezet. Onderdeel van de afwikkeling kan zijn dat de directie en RvC wordt geïnformeerd over de melding als de uitkomst zeer ernstig is, dan wel grote gevolgen heeft voor de organisatie.</p> <p>Binnen uiterlijk één maand na ontvangst van het concept-onderzoeksrapport stelt de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid zowel de melder als degene wie de melding betreft schriftelijk in kennis van het besluit van de commissie dat naar aanleiding van het advies van de onderzoeker wordt genomen. Indien het besluit van de commissie afwijkt van het advies van het onderzoeksteam, wordt dit gemotiveerd.</p> <p>De commissie kan besluiten: A) het advies van het onderzoeksteam over te nemen, of deze te wijzigen en/ of aan te vullen. Het concept-onderzoeksrapport wordt dan definitief gemaakt door de onderzoeker en aangeboden aan de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid; B) een vervolgtraject te starten, waarbij het onderzoek kan worden uitgebreid met andere betrokkenen zoals de HR-adviseur, vertrouwenspersoon intern, vertrouwenspersoon extern, of; C) nog een ander nader te bepalen traject (arbeidsrechtelijk) te starten/ te volgen.</p> <p>Er kunnen geen aanpassingen gedaan worden op de inhoud van het feitenonderzoek.</p> <p>Indien besloten wordt voor B en C wordt na afloop het concept-onderzoeksrapport opnieuw gedeeld met de commissie via de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid met de conclusie en aanbevelingen. De commissie kan wederom besluiten om de aanbevelingen over te nemen, en of deze te wijzigen en/ aan te vullen. Vervolgens wordt het concept-onderzoeksrapport definitief gemaakt door de onderzoeker en aangeboden aan commissie via de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid.</p> <p>De privacy van de betrokkenen wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.</p> <p>Indien een melding gegrond wordt verklaard, is de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid bevoegd passende maatregelen te nemen. Indien het besluit voor degene wie de melding betreft vergaande consequenties heeft dan zal de integraal verantwoordelijke sociale</p>	<p>R: Commissie</p> <p>A: Integraal verantwoordelijke sociale veiligheid</p> <p>I: melder, degene die de melding betreft, directie, RvC</p>

<p>veiligheid dit van tevoren afstemmen met de betreffende eerstelijns manager (of hoger leidinggevende als het de betreffende eerstelijns manager zelf betreft), de manager HR. En eventueel met de directie als het besluit zeer ernstige impact heeft op de gehele organisatie. Ditzelfde geldt voor als uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van een delict, waarvoor aangifte gedaan moet worden bij de politie. Ook het bewust indienen van een valse melding door de melder kan leiden tot dergelijke maatregelen.</p>	
<p>1.8 Communiceren en evalueren</p> <p>Het definitieve onderzoeksrapport of een samenvatting hiervan wordt door de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid gedeeld met de betrokkenen. Ter informatie worden de betreffende eerste lijnmanager en HR-adviseur geïnformeerd als zij geen betrokkenen in de casus zijn. Indien afgeweken wordt van de voorgestelde adviezen wordt dit door de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid gemotiveerd.</p> <p>Na de afwikkeling van de casus beoordeelt integraal verantwoordelijke sociale veiligheid of de casus anoniem intern gecommuniceerd moet worden waarbij het doel is dat de organisatie niet enkel kennisneemt van de casus, maar hier ook lering uit kan trekken, of doet aansporen om een melding in te dienen. (Vergelijkbaar met de wijze waarop Vitens met arbeidsongevallen omgaat.)</p> <p><i>Evalueren</i></p> <p>Na afronding van de casus wordt een evaluatie gestart over hoe het proces is verlopen voor alle betrokkenen en of er aanvullende beheersmaatregelen nodig zijn om vergelijkbare incidenten te voorkomen. Tevens wordt ook beoordeeld of het gevolgde proces naar behoren – zorgvuldig, eenduidig – heeft gefunctioneerd of dat deze dient te worden aangepast.</p>	<p>R: Commissie</p> <p>A: Integraal verantwoordelijke sociale veiligheid</p> <p>I: melder, eerstelijnsmanager, HR adviseur</p>
<p>1.9 Nazorg en monitoring van de voortgang</p> <p>Als uit de evaluatie blijkt dat er aanvullende beheersmaatregelen nodig zijn om vergelijkbare incidenten te voorkomen, dan wordt de aanbeveling voorgelegd aan de verantwoordelijke eerstelijnsmanager met het verzoek om aanvullende maatregelen (actieplan) te treffen. In het actieplan worden de acties (beheersmaatregelen) benoemd met de termijn waarop de acties worden uitgevoerd. De aanbevelingen worden vastgelegd in een totaaloverzicht (register) dat beheerd wordt door het centraal meldpunt. Per half jaar wordt de voortgang gemonitord van de aanbevelingen in het register en hierover gerapporteerd.</p> <p>Als blijkt, dat de beheersmaatregelen/aanvullende acties niet voldoende worden opgevolgd, zal de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid hier actie op ondernemen zodat alsnog wordt voldaan aan de beheersmaatregelen en/of aanvullende acties.</p> <p>Ten aanzien van de nazorg voor betrokkenen aan het onderzoek (en degene wie de melding betreft) wordt na het onderzoek uitgevraagd (bijvoorbeeld</p>	<p>R: centraal meldpunt</p> <p>A: Integraal verantwoordelijke sociale veiligheid</p>

door middel van een vragenlijst of een gesprek) hoe de situatie is nadat het gehele proces is doorlopen (hoe gaat het; zijn er veranderingen opgetreden na de melding in het gedrag van de ander; etc.).	
--	--

3.0 Bijlage

1.1. Begrippen

Melding:

Een melding van een medewerker tegen één of meer andere medewerkers ten aanzien van ongewenste omgangsvormen of ander gedrag die sociale onveiligheid op de werkplek veroorzaken.

Centraal meldpunt:

Een melding komt binnen bij het centraal meldpunt. Dit is een systeem welke (persoonlijke en anonieme) meldingen sociale veiligheid en/of meldingen van (vermoedelijke) fraude en compliance issues ontvangt. Het centraal meldpunt beheert dit systeem.

Alle meldingen zijn vertrouwelijk, waarbij ook tijdens een onderzoek geen bekendmaking van de identiteit van de melder plaatsvindt. De privacy van alle betrokkenen is altijd gewaarborgd.

Meldingen die dermate ernstig zijn waarvoor een aangifte moet worden gedaan zullen apart worden behandeld door de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid (integraal verantwoordelijke sociale veiligheid).

Persoonlijke melding

Voor een persoonlijke melding geldt dat duidelijk is van wie de melding afkomstig is.

De melding wordt gedaan in het ICT (jira)-systeem. Dit heeft als voordeel voor de afhandeling dat eventueel aanvullende informatie opgevraagd kan worden bij de melder. Het Jira-systeem is zodanig beveiligd, dat dit alleen kan worden ingezien door de beheerder van het centraal meldpunt

Anonieme melding

Bij een anonieme melding kunnen zich twee situaties voordoen:

1. Het is niet bekend van wie de melding afkomstig is en kunnen er geen aanvullende vragen worden gesteld, de melder kan niet worden gehoord. Als er besloten wordt een onderzoek in te stellen (anonieme melding is ontvankelijk verklaard) dan wordt degene wie de melding betreft hierover geïnformeerd en zo nodig ook gehoord.
2. De melder is via een derde (bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon) bekend en dan verloopt de afhandeling net als bij de persoonlijke melding.

Extern gesprek

Als de melder ervoor kiest om de externe vertrouwenspersoon te benaderen voor een gesprek, blijft dit vertrouwelijk en wordt ook vertrouwelijk in het externe jaarverslag beschreven.

Sociaal veilige omgeving

Een sociaal veilige werkomgeving is een omgeving waarin medewerkers respectvol met elkaar omgaan, zichzelf kunnen zijn, fouten mogen maken en hun vakmanschap optimaal kunnen inbrengen in hun werk. Een werkomgeving ook waarin het open gesprek gevoerd wordt, er wederzijds vertrouwen is en waarin conflicten op een goede manier gezamenlijk worden opgelost en niet worden nagedragen.

Respectvol met elkaar omgaan

Als je bereid bent de ander de ruimte te geven die je zelf ook zou willen krijgen om te zijn wie hij/zij wil zijn; je bereid bent om in je gedrag rekening te houden met de grenzen die de persoon met wie je omgaat stelt; je bereid bent een ander te behandelen zoals je zelf behandeld zou willen worden.

Ongewenste omgangsvormen

Alle soorten gedragingen of handelingen (in welke vorm dan ook) die, door degene tegen wie ze gericht zijn, worden ervaren als ongewenst, waaronder

- Seksuele intimidatie
Ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard in werksituaties en/of werkrelaties.
- Agressie en geweld
Voorvallen in werksituaties en/of werkrelaties waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.
- Pesten
Intimiderend, vernederend of bedreigend gedrag.
- Discriminatie
(Non) verbale uitingen met betrekking op afkomst, etnische groep, huidskleur, seksuele identiteit, geloofsovertuiging en/of geslacht/sekse.

Compliance

Naleving van wet- en regelgeving, alsmede het werken volgens de normen, regels en beleid die Vitens zelf heeft opgesteld.

Compliance issues:

Het niet voldoen aan zowel wet- en regelgeving als aan de eigen Vitens regels/normen/beleid.

Fraude:

Een opzettelijke daad, opzettelijk gepleegd door een individu (en) – door misleiding, onderdrukking, bedrog of een andere frauduleuze of andere illegale handelingen, waardoor onrechtmatige voordeel (en) aan zichzelf of een ander individu (s) en onrechtmatig nadeel voor andere (n) wordt toegebracht. In tegenstelling tot andere sociale onveilige incidenten, wordt bij fraude direct of indirect (financiële) waarde uit de onderneming onttrokken.

Klokkenluidersregeling:

Zie artikel 1 van de klokkenluidersregeling.

Medewerkers

Personen die op basis van een dienstverband of anderszins (via inhuur, detachering of anders) bij Vitens N.V. werkzaam zijn.

Melder

De medewerker die een melding indient met betrekking tot sociaal onveilig gedrag.

Een melding kan zowel van medewerker uit de organisatie komen (o.a. medewerker, leidinggevende, vertrouwenspersoon sociale veiligheid, auditafdeling), als ook vanuit medewerkers die niet in dienst zijn (zzp'ers, inhuurkrachten, uitzendkrachten) en externe partijen (o.a. klanten, bevoegd gezag, toezichthoudende instanties, huis voor klokkenluiders)

Degene die de melding betreft

De medewerker tegen wie de melding gericht is.

Commissie

Een commissie die de melding behandelt.

Onderzoeksteam

Team dat onafhankelijk onderzoek doet naar de melding. Dit kan ook enkel een onderzoeker zijn.

Integraal verantwoordelijke thema sociale veiligheid

De manager Bestuurszaken (BZ) is integraal verantwoordelijk voor het thema sociale veiligheid.

Riskmanager

De riskmanager neemt meldingen in behandeling die betrekking hebben op het vermoeden van fraude.

Compliance officer

De compliance officer neemt meldingen in behandeling die betrekking hebben op het niet naleven van wet- en regelgeving en interne Vitens richtlijnen.

Vertrouwenspersoon

Extern ingehuurd adviseur of interne collega benoemd tot vertrouwenspersoon die door medewerkers benaderd kan worden voor een gesprek of een luisterend oor. Verder kunnen zij verwijzen, informeren en adviseren.

1.2. Wettelijke grondslag

De werkgever is op grond van de artikelen 3 van de Arbeidsomstandighedenwet ([wetten.nl - Regeling - Arbeidsomstandighedenwet - BWBR0010346 \(overheid.nl\)](#)) en 7:611 BW ([wetten.nl - Regeling - Burgerlijk Wetboek Boek 7 - BWBR0005290 \(overheid.nl\)](#)) verplicht zorg te dragen voor een veilig werkklimaat. Deze verplichting brengt ook mee dat de werkgever handelend moet optreden als hem/haar signalen bereiken die kunnen wijzen op een (sociaal) onveilig werkklimaat. Om hier uitvoering aan te geven heeft Vitens deze regeling sociaal onveilige situaties opgesteld. Het kan gaan om een melding sociale veiligheid, fraude of een melding in het kader van de wettelijke regeling, het huis van de klokkenluiders. Voor meldingen sociale veiligheid geldt dat dit zowel om anonieme als persoonlijke meldingen kan gaan. Op basis van de hierboven genoemde wettelijke grondslag moet ook anoniem kunnen worden gemeld

Anonieme meldingen kunnen concrete en duidelijke signalen bevatten die aangeven dat er mogelijk sprake is (geweest) van een zeer onveilige werkomgeving. Vanuit juridisch oogpunt neemt een signaal daarmee in gewicht toe. Dit betekent dat op basis hiervan op de werkgever een plicht rust tot handelen. Dat wil zeggen dat er ook in het geval van anonieme meldingen onderzoek gedaan (een quick scan, zie hierbeneden in de procesbeschrijving) moet worden naar de juistheid van omschreven voorvallen en geschetste sociale onveiligheid en nagegaan dient te worden of maatregelen getroffen moeten worden om deze situaties te voorkomen. Echter is een anonieme melding, vanzelfsprekend, niet de vrijbrief om niet onderbouwd signalen af te geven en hiermee onrust te creëren of mensen moedwillig willen beschadigen.

Onveilige situaties moeten op een veilige manier besproken kunnen worden.

Een sociaal veilige werkomgeving vraagt om goed werkgever- en werknemerschap. Werkgever en werknemer zijn zich bewust van hun gezamenlijke verantwoordelijkheid om een bijdrage te (moeten) leveren aan een sociaal veilige werkomgeving. Het vraagt kennis en competenties in weerbaarheid van medewerkers en ethisch leiderschap bij leidinggevendenden.

Ongewenste omgangsvormen die leiden tot sociaal ongewenste situaties in werksituaties en/of werkrelaties zoals seksuele intimidatie, verbaal en non-verbaal geweld en agressie, pesten en

discriminatie staan haaks op een respectvolle benadering en worden door het bedrijf niet getolereerd.

1.3. Voorbeeldvorm van onderzoek

Op basis van de melding wordt bepaald of en hoe onderzoek wordt uitgevoerd. Eén van de mogelijkheden wordt hieronder beschreven

a. Onderzoeken melding

Een onderzoeksteam wordt ingesteld. Te nemen stappen:

- De melder wordt door het onderzoeksteam uitgenodigd voor een besloten hoorzitting, waarbij melder zich kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een andere persoon die melder wil bijstaan;
- De onderzoeker onderzoekt vervolgens of de melder ontvankelijk is en nodigt bij een positieve indicatie degene die de melding betreft uit. Ook degene die de melding betreft kan zich laten bijstaan door iemand die zijn vertrouwen geniet. Degene die de melding betreft wordt, alvorens hij door de onderzoekscommissie wordt gehoord, in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de inhoud van de melding. In elk geval worden de melder en degene die de melding betreft afzonderlijk gehoord;
- De hoorzittingen vinden in beslotenheid plaats;
- Het onderzoeksteam is bevoegd ook anderen (getuigen/derden) te horen, al dan niet op verzoek van melder en degene die de melding betreft;
- De medewerker aan wie wordt verzocht om gehoord te worden en/of informatie te verstrekken is verplicht te verschijnen en/of de gevraagde informatie te verstrekken. Hij wordt daartoe door het bedrijf in de gelegenheid gesteld;
- Het onderzoeksteam is bevoegd, indien zij dat noodzakelijk acht, een onderzoek ter plaatse in te stellen. Het onderzoeksteam maakt een verslag van haar bevindingen;

b. Verslaglegging

Van alle hoor gesprekken wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt aan degene die is gehoord ter ondertekening voor akkoord toegezonden. Melder, degene die de melding betreft en getuigen/derden moeten het verslag binnen 10 dagen, al dan niet voorzien van commentaar, ondertekend retour zenden. Indien niet binnen deze termijn wordt gereageerd of niet met gegronde reden uitstel wordt aangevraagd en gekregen, wordt het verslag als definitief beschouwd. De verslagen van hoorzittingen en andere bescheiden blijven in beheer van het (externe) secretariaat en deze worden aan de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid verstrekt. Wel mogen de direct betrokkenen melder, degene die de melding betreft en vertrouwenspersonen van de melder en degene die de melding betreft) inzage hebben in de verslagen van de gehoorde personen;

c. Opstellen advies

Het onderzoeksteam stelt een schriftelijk advies op waarin zij een gemotiveerd oordeel geeft over de gegrondheid van de melding en welke maatregelen zij adviseert te nemen;

Het onderzoeksteam verzendt het advies naar de commissie met als contactpersoon de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid. Het onderzoeksteam voegt bij haar rapportage de verslagen en andere bescheiden van de gehouden hoorzittingen, voor zover haar rapportage daarop steunt.

1.4. Rapportage

De interne vertrouwenspersonen stellen een halfjaarlijks en een jaarlijkse vertrouwelijk (geanonimiseerd) schriftelijke rapportage op. Beide rapportages worden met integraal verantwoordelijke sociale veiligheid gedeeld en besproken. De jaarlijkse rapportage wordt ook gestuurd aan de ondernemingsraad, de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid, het centraal meldpunt en de directie. Integraal verantwoordelijke sociale veiligheid deelt de rapportage met de riskmanager. De riskmanager verwerkt deze gegevens in de riskrapportage bestemd voor de RvC (halfjaarlijks en jaarlijks).

Eenmaal per jaar brengt het externe bureau vertrouwelijk (anoniem) schriftelijk verslag uit aan de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid, over het functioneren van het meldingenproces sociale veiligheid en bijbehorende procesbeschrijvingen van het afgelopen jaar. Dit verslag bevat onder meer het aantal gesprekken en ingediende meldingen, de door de commissie uitgebrachte adviezen en de door de integraal verantwoordelijke sociale veiligheid genomen besluiten. De OR ontvangt een afschrift van dit verslag. Het verslag wordt zodanig opgesteld dat deze niet tot de betreffende medewerkers herleidbaar is. De OR is bevoegd om de vertrouwenspersonen te verzoeken in algemene zin verslag uit te brengen van het aantal malen dat zij zijn ingeschakeld in verband met ongewenst gedrag. De vertrouwenspersonen zorgen er ook in dit geval voor dat daarbij in geen geval tot personen herleidbare gegevens worden uitgewisseld.

1.5. Geheimhouding

De integraal verantwoordelijke sociale veiligheid, de melder, degene die de melding betreft, de getuigen, de leden van de commissie alsmede de vertrouwenspersoon dienen over al hetgeen zij in verband met de behandeling van een melding vernemen geheimhouding in acht te nemen. De privacy van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.

1.5.1. Bescherming

De integraal verantwoordelijke sociale veiligheid draagt er zorg voor dat de medewerker, en eenieder die betrokken is geweest bij de behandeling van de melding, vanwege het feit dat hij/zij een melding heeft ingediend niet wordt benadeeld in zijn positie in de onderneming. Gegevens die betrekking hebben op het indienen c.q. het behandelen van een melding worden niet opgenomen in het personeelsdossier van een werknemer. Mogelijke sancties die uit een onderzoek volgen, worden wel in het personeelsdossier vastgelegd.