



Grote problemen beginnen klein

In elke organisatie kunnen er opeens zaken aan het licht komen die grote gevolgen hebben. Een goede reputatie, in vele jaren opgebouwd, kan in korte tijd verloren gaan. Hoe bescherm je je tegen dit risico? Het antwoord is eenvoudig: besteed systematisch aandacht aan geluiden uit *alle lagen* van de organisatie. Weet wat er speelt en voorkom escalatie.

Is het bij u goed geregeld?

- Wij hebben een goede mix van opgeleide interne en externe vertrouwenspersonen.
- Wij hebben een digitaal meldpunt om 24/7 signalen op te vangen (ook anonieme).
- Wij hebben actuele afspraken over afhandeling van meldingen op het juiste niveau.
- Onze medewerkers weten hoe zij moeten bijdragen aan een gezonde en veilige bedrijfscultuur.

Waarom een meldsysteem

Het ontbreken van signalen (of het negeren) vergroot het risico op ernstige incidenten. Een goed toegankelijk meldsysteem vangt signalen op uit alle geledingen van uw organisatie. Daarmee wordt *tijdig* ingrijpen mogelijk en is escalatie te voorkomen. Het ontbreken van een meldsysteem is vanuit risicomanagement eigenlijk onverantwoord.

Er zijn ook wettelijke redenen: de Wet Huis voor Klokkeluiders schrijft sinds medio 2016 voor dat elke organisatie met meer dan vijftig medewerkers over een meldsysteem moet beschikken. Ook kunnen er dochtermaatschappijen zijn in andere landen waar zo'n verplichting bestaat.

In Europa is het wettelijk kader sterk in beweging. De Europese verordening van 2017 verplicht bedrijven om een meldkanaal in te richten. Sommige lidstaten gaan verder. In Frankrijk bepaalt de Loi Sapin II sinds 2017 dat bepaalde bedrijven hun interne meldkanaal bij een onafhankelijke provider moeten beleggen.

Met voldoen aan de wet ben je er niet. De speak up-cultuur moet iedereen elke dag uitdragen, de leiding in de eerste plaats.

Hoe kunt u het aanpakken?

De dienstverlening van Emtrust helpt u op drie fronten.

1. Een gevarieerd aanbod van externe vertrouwenspersonen.
2. Het meldpunt: een *digitaal platform* waar alle betrokkenen van de organisatie 24/7 wereldwijd kunnen melden.
3. Cultuurverbetering met de cultuurmeter.

Vertrouwenspersonen

Meldpunten

Cultuurmeter

1 Vertrouwenspersonen

De externe vertrouwenspersonen van Emtrust bieden een luisterend oor aan medewerkers die te maken krijgen met pesten, agressie, discriminatie of intimidatie of aan waarnemers van misstanden. Een vertrouwenspersoon geeft vertrouwen en ondersteuning in precaire situaties. De volstrekte onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon is van groot belang voor bijvoorbeeld slachtoffers van ongewenste omgangsvormen, die zich dikwijls zelf schuldig voelen, maar ook voor melders die bang zijn voor hun nadelige gevolgen van hun openheid.

Vertrouwenspersonen adviseren over mogelijke verdere stappen, begeleiden melders of slachtoffers bij een (klachten)traject en bieden nazorg. Vertrouwenspersonen melden geen incidenten. Dat moet de waarnemer zelf doen. Vertrouwenspersonen doen ook geen onderzoek.

2 Meldpunten

In uw gedragscode besteedt u aandacht aan het bespreekbaar maken van zaken en geeft u aan wat medewerkers kunnen doen bij niet-naleven van de regels. Als bespreken en aanspreken niet werken, kan - eventueel na overleg met een vertrouwenspersoon - een medewerker een melding doen bij een *digitaal meldpunt*.

Voordelen van een Emtrust-meldpunt

- Bereikbaar via een button op uw eigen website of intranet.
- Lage drempel tot melden en bevordering van de *speak up-cultuur*.
- Inhoud versleuteld en alleen zichtbaar voor een door uw organisatie aangewezen persoon.
- Bescherming van de identiteit van de melder en de inhoud van de melding.
- U houdt zelf de regie over de afhandeling.

Wat kun je melden?

Het meldplatform is bedoeld om alle – mogelijk – normafwijkend gedrag of misstanden te melden. *Grote problemen beginnen immers vaak klein*. Het is niet zinvol om vooraf al verschillende soorten meldingen te onderscheiden. In de opvolging van de meldingen speelt de aard van de melding vanzelfsprekend een belangrijke rol. Een goed doordachte procedure met de juiste rolverdeling voor afhandeling van meldingen is noodzakelijk, niet alleen al om erger te voorkomen, maar ook vanuit wettelijke verplichtingen.

Wie mag melden?

Het platform is toegankelijk voor alle bij de organisatie betrokken personen, dus medewerkers of leden, studenten of tijdelijke krachten en zzp'ers. Al deze betrokkenen dienen op de hoogte te zijn van de kernwaarden en regels van de organisatie en zij dienen deze in acht te nemen. Als dat niet het geval is staat het meldplatform open voor melding van zaken die betrekking hebben op:

1. Ongewenste omgangsvormen, bijvoorbeeld pesten, (sexuele) intimidatie, discriminatie, agressie;
2. Misstanden, bijvoorbeeld fraude, diefstal, omkoping, witwassen of handel met voorkennis.

Ook leveranciers, afnemers en andere stakeholders kunnen belangrijke waarnemingen doen en deze melden. Een meldplatform is niet bedoeld voor klachten over levering van producten of diensten. Daarvoor zijn er reguliere klachtenlijnen.

Melders kunnen aangeven of hun melding de aandacht verdient van de interne toezichthouder, bijvoorbeeld als er mogelijk bestuurders bij betrokken zijn. Het meldpunt wordt volledig ingericht naar de wensen van de opdrachtgever: Is het wenselijk om anoniem te melden? Wie volgt de meldingen op? Wat is de betrokkenheid van de hoogste leiding? Welke (wettelijke) terugkoppeling is er naar de melder? Enzovoort.

*Medewerkers willen melden uit betrokkenheid.
Moedig hen aan door bescherming te bieden.*

Emtrust Veilig melden

Wat maakt het Emtrust-meldpunt uniek?

Bij een Emtrust-meldpunt zijn drie zaken van groot belang: de *vertrouwelijkheid* van de melding, de mogelijkheid om bij anonieme meldingen te *communiceren met de melder* en opvang van signalen over incidenten die in de praktijk *niet of nauwelijks leiden tot meldingen*, zoals seksuele intimidatie en andere vormen van machtsmisbruik. Denk aan #MeToo, misbruik in de sportwereld, de kerk en het leger. Ook fraude is een grote zorg. Uit onderzoek blijkt dat bedrijven vijf procent van hun omzet verliezen door fraude.

1 De vertrouwelijkheid van de melding

Mensen die overwegen om iets te melden, moeten ervan op aan kunnen dat de vertrouwelijkheid van hun melding gewaarborgd is. Een intern systeem via de server of een mailbox van de organisatie, wordt niet als vertrouwd ervaren. Mensen van de IT-afdeling kunnen immers kennisnemen van zulke meldingen. Aan geheimhouding, zeker bij zaken die spannend of bijzonder zijn voor een organisatie, wordt al snel getwijfeld. Stichting Emtrust fungeert als *trusted third party*. Het

meldplatform staat los van de server van uw organisatie, wat de vertrouwelijkheid waarborgt. De informatie in het meldpunt is door versleuteling bovendien alleen toegankelijk voor degenen die door de organisatie zelf daartoe zijn aangewezen.

2 Communiceren met een anonieme melder

Het platform biedt de mogelijkheid om te communiceren met een anonieme melder. In het meldpunt wordt voor elke melding een *chatroom* geopend waarin degenen die de melding opvolgen, vragen aan de melder kunnen stellen. De melder ontvangt van het meldpunt een code die toegang geeft tot deze chatroom. De melder krijgt het verzoek om van tijd tot tijd te controleren of er berichten zijn. Langs deze weg wordt de melder ook geïnformeerd over de opvolging van de melding. De anonieme melder kan in de chatroom informatie toevoegen, vragen beantwoorden en documenten uploaden ten behoeve van het onderzoek. Al deze informatie in de chatroom is versleuteld.

Geblokkeerde melding

- Melders voelen zich gesteund
- Melden heeft zin
- Preventieve werking

3 Gevoelige signalen

Een vrouwelijke medewerker die door haar leidinggevende zonder aanwezigheid van getuigen wordt lastiggevallen, zal na een vergeefs protest - als zij dat al durft - niet snel het incident melden. De leidinggevende weet dit en hij maakt zo misbruik van zowel zijn machtspositie als van de terughoudendheid van het slachtoffer om te melden. Het platform van Emtrust biedt de mogelijkheid om een dergelijk incident *geblokkeerd te melden*: de melding gaat nog niet door naar de organisatie. Pas als er over dezelfde persoon verschillende meldingen binnenkomen, neemt een vertrouwenspersoon contact op met de melders. Die kunnen dan in gezamenlijkheid besluiten om tot een normale melding over te gaan. Dat er meer klachten zijn, geeft steun aan de slachtoffers. De verwachting dat de leidinggevende deze klachten niet zal 'overleven', vergroot de bereidheid om geblokkeerd te melden. Van deze geblokkeerde meldingsmogelijkheid gaat een belangrijke preventieve werking uit tegen machtsmisbruik.

3 De cultuurmeter

De cultuurmeter vult de instrumenten vertrouwenspersoon en meldpunt aan, omdat de cultuurmeter alle medewerkers de kans biedt hun mening te geven over het werkklimaat en de integriteit, en of de communicatie door de hoogste leiding als helder wordt ervaren. De cultuurmeter bereikt ook degenen die geen aanleiding hebben om naar een vertrouwenspersoon te gaan of een

melding te doen. De cultuurmeter legt onzichtbare emoties bloot en biedt zo een aangrijpingspunt voor beleid dat het werkklimaat van een organisatie versterkt. Veel misstanden en ongewenst gedrag sluimeren lange tijd voordat iemand er iets van zegt: een periodieke meting legt dit bloot.

Uw investering

Voor de inzet van een vertrouwenspersoon van Emtrust zijn verschillende abonnementsvormen mogelijk. Daaronder vallen de kosten voor jaarlijks verslag, bijscholing en training en kennismaken en inwerken.

Het Emtrustmeldpunt heeft een basisprijs van 2.450 euro (exclusief btw) per jaar voor de vijf basistalen Nederlands, Engels, Duits, Frans, Spaans. Verdere wensen, zoals extra vertalingen of aanpassing van teksten, zijn mogelijk tegen meerprijs. Voor aanvullende advieswerkzaamheden, bijvoorbeeld het beoordelen en aanpassen van de interne procedures, of de bezetting van het *meldingcomité* dat zorgt voor de opvolging van de meldingen, geldt een uurtarief van 225 euro (exclusief btw).

Vraag een offerte aan en u krijgt een kostenoverzicht op maat voor uw organisatie.

Meer weten

We helpen u graag op weg. Emtrust kan tijdens een overleg met een potentiële opdrachtgever de werking van het meldpunt demonstreren en de voor u passende opties toelichten. Alle informatie is verkrijgbaar bij:



Stichting Emtrust
Van Boetzelaerlaan 28
3828 NS Amersfoort
www.emtrust.nl
<mailto:info@emtrust.nl>