

Vertrouwen in het meldsysteem!



Het versterken van het vertrouwen in het meldsysteem

VCO Kennistafel Gedrag en Cultuur

Geert Vermeulen & Adinda Lammens



Agenda



- Meldregeling (context)
- Meldsysteem
- Waarom melden mensen niet
- Wat stimuleert meldbereidheid
- Wat kun jij binnen jouw organisatie doen?

Meldregeling +

- In bijna iedere organisatie kunnen integriteitsincidenten en misstanden voorkomen.
- Medewerkers spelen een belangrijke rol bij het ontdekken en bespreken van incidenten.
- Op basis van Wbk zijn organisaties met 50 medewerkers of meer verplicht om een interne meldprocedure te hebben.
- De interne meldprocedure is de basis.
- Echter, alleen een regeling is onvoldoende. -> hier komt de meldcultuur kijken!



HUIS VOOR
KLOKKENLUIDERS

Stelling

“Gelukkig hebben wij ook dit jaar geen meldingen!”

Wat kan dit zeggen over de meldcultuur?

Meldsysteem

- Meldstructuur: de meldregeling
- Meldcultuur: hoe veilig is het?
- Meldsysteem: meldstructuur + cultuur
 - Structuur bepaalt of iemand kan melden;
 - De cultuur bepaalt of iemand durft te melden en vertrouwen heeft in de opvolging
- *Hoe een melding wordt opgepakt en opgevolgd heeft niet alleen invloed op de betreffende melding maar ook voor toekomstige gevallen.*





Opdracht

Beantwoord de volgende vragen:

- A. Waarom melden medewerkers niet? (belemmerende factoren)
- B. Welke factoren stimuleren de bereidheid om te melden? (stimulerende factoren)
 - In groepjes uiteen (3-4 personen)
 - 10 minuten overleg
 - Plenair bespreken van uitkomsten (5 -10 minuten)

Klopt dit?

Doorgaans is één melding binnen de organisatie niet genoeg voordat het als een interne melding wordt beschouwd.

Een voorbeeld uit de praktijk

Babboe bakfiets

- Medewerker meldt defect aan fietsen.
- Meldingen zijn door leidinggevenden niet serieus genomen en medewerker wordt verwezen naar speak up line.
- Werkgever kwam er niet mee weg door te stellen dat het niet duidelijk is dat werknemer een beroep deed op de regeling. Van management mag worden verwacht dat zij dit herkennen en dat een melding opgevolgd moet worden.



Onderzoek 'Melden met succes'

1. Interne meldprocedure voldoet aan wettelijke vereisten
2. Sociale en psychologische veiligheid
3. Transparantie; meldproces verloopt conform afspraken, beloftes en verwachtingen
4. Duidelijke en heldere communicatie:
 - Doorlopend informeren van betrokkenen over de stappen in het meldproces
 - Openheid en transparantie: welke informatie kan wel en niet gedeeld en waarom
 - Persoonlijke benadering met doorlopend en tijdig contact met betrokkenen -> zien dat de melding serieus wordt opgevolgd.
5. Meldproces wordt zorgvuldig en met gepaste snelheid doorlopen
6. Onderzoekers zijn deskundig en objectief
7. Betrokken functionarissen treden daadkrachtig en zichtbaar op
8. Evaluatie en lessons learned: Meldingen en de opvolging wordt geëvalueerd en lessen worden eruit getrokken
9. Investeren in kennis, competenties, vaardigheden en houding van functionarissen in het meldproces (leidinggevend, vertrouwenspersonen)

Bron: [20220915-rapport-hvk-succesvol-melden.pdf](#) en website HvK

Naar de eigen organisatie (opdracht)

Wat kun jij doen om het vertrouwen in het meldsysteem binnen jouw organisatie nog verder te versterken?

- Bedenk 1 concrete actie
 - Binnen welke termijn?
 - Wie/wat heb je hiervoor nodig?



Wat ga je morgen oppakken?



Best practices

- Training aan leidinggevenden m.b.t. veilige werkomgeving én het herkennen en opvolgen van meldingen;
- Informeer en train de Vertrouwenspersonen;
- Try-out sessie adhv casus;
- Implementatie d.m.v. postercampagne / film / onepager
- Dilemma sessies binnen de organisatie; [Gespreksstarter | Wet bescherming klokkenluiders](#)
- Beschrijf eens een geanonimiseerde casus: zet een melder in het zonnetje
- Vooronderzoek is belangrijk: zet niet direct een onderzoeksbureau in
- Rapporteer over statistieken



Toolbox Gedrag & Cultuur VCO (naslagwerk)

Tools die je kunnen helpen bij het verder versterken van het meldsysteem:

[Toolbox Gedrag & Cultuur – VCO](#)

- *Tool 27 – Zorg voor een speak-up procedure*
- *Tool 29 – Zorg voor een goede afhandeling van meldingen van incidenten*
- *Tool 42 – Veilige werkcultuur (psychologische veiligheid dialoog)*

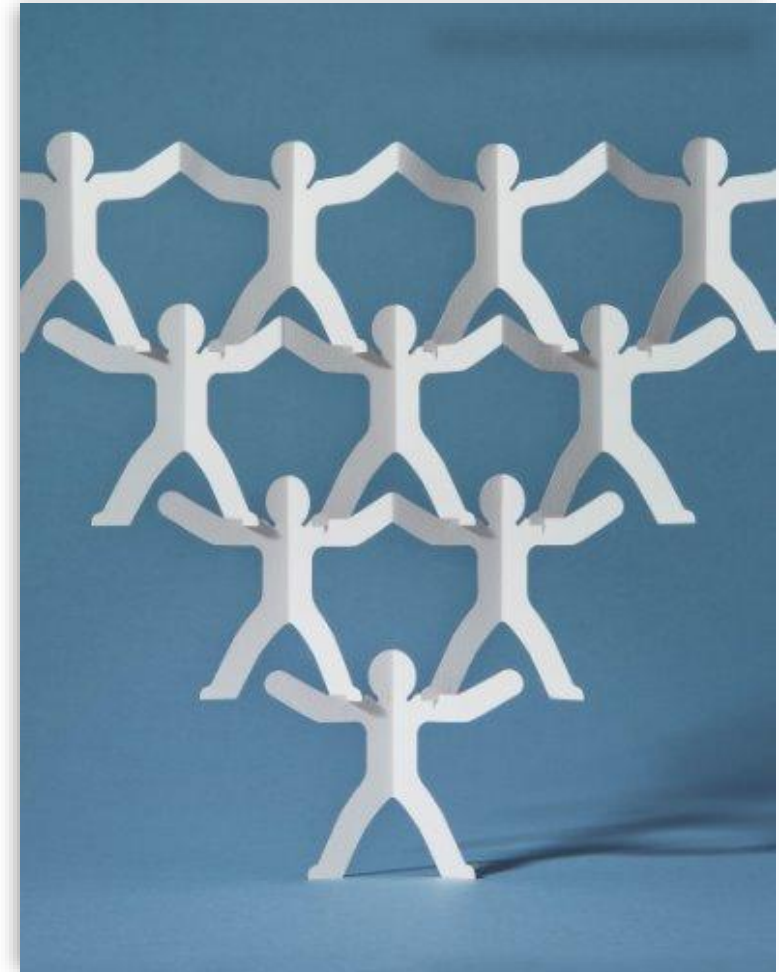
Wrap-up

Do's

- ✓ Neem ieder signaal serieus en herken wanneer opvolging nodig is
- ✓ Communiceer tijdig en transparant over proces, voortgang en verwachtingen
- ✓ Train leidinggevenden en functionarissen

Don'ts

- ✓ Verwar het hebben van een meldregeling niet met een veilig meldstructuur
- ✓ Wacht niet op een formeel geformuleerde melding voordat je handelt
- ✓ Laat een melder niet in onzekerheid.

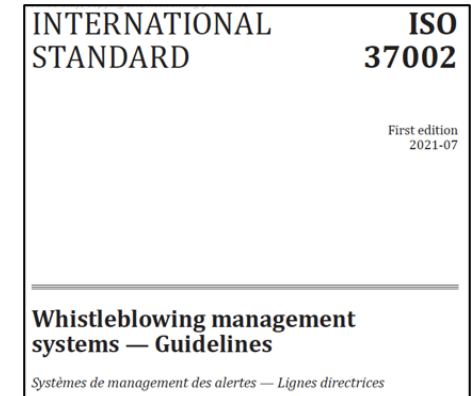
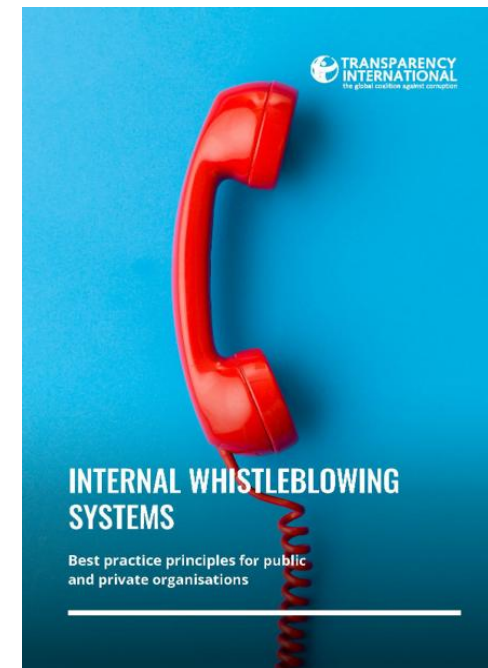
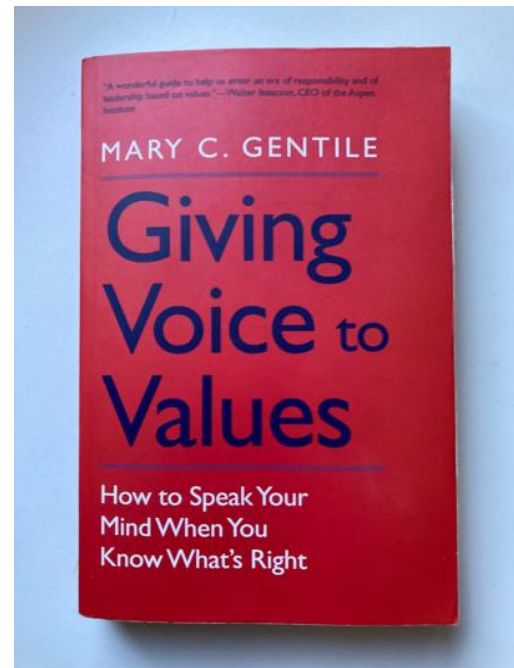


Afsluiting

Vertrouwen ontstaat niet doordat medewerkers weten hoe ze moeten melden, maar doordat ze zien wat er gebeurt nadat iemand zich uitspreekt!



Meer weten?



Begin the Speak Up Self Assessment Survey

Assess your organisation's whistleblowing management system against ISO 37002:2021, the EU Whistleblowing Directive and the ICC Guidelines.

SUSA takes approximately 30–40 minutes to complete.

Start