

# **Klokkenluidersregeling**

## **U-center B.V.**

---

# Document- en versiebeheer

<b>Naam document</b> Klokkenluidersregeling	<b>Inwerkingtredingsdatum</b> 1 juni 2023	<b>Eigenaar</b> Bestuurder
<b>Grondslag</b> Governance code	<b>Bepaling</b> artikel 2.5.2.	
<b>Besluit genomen door</b> Bestuur	<b>Datum besluit</b> 22-5-2023	
<b>Recht type I</b> Instemming	<b>Interne stakeholder</b> OR	<b>Datum</b> 17-5-2023
<b>Recht type II</b> informatie	<b>Interne stakeholder</b> RVC	<b>Datum</b> Klik of tik om een datum in te voeren.
<b>Recht type III</b> Kies een item.	<b>Interne stakeholder</b> Kies een item.	<b>Datum</b> Klik of tik om een datum in te voeren.
<b>Recht type IV</b> Kies een item.	<b>Interne stakeholder</b> Kies een item.	<b>Datum</b> Klik of tik om een datum in te voeren.
<b>Frequentie evaluatie</b> Bij wijziging wet- en regelgeving	<b>Eerstvolgende evaluatie</b> Klik of tik om een datum in te voeren.	<b>Verantwoordelijke</b> Bestuurssecretaris
<b>Waar opgeslagen</b> volgt	<b>Publicatie platform</b> U-center website	
<b>Versiedatum</b> 30-5-2023		

## Preambule

Sinds 1 januari 2022 is er voor zorgorganisaties een vernieuwde Zorgbrede Governancecode van kracht. Deze code regelt kort gezegd dat U-center aanspreekbaar is op te goeder trouw gedane meldingen van redelijke vermoedens van onregelmatigheden respectievelijk van misstanden binnen de organisatie door werknemers en anderen die in een contractuele relatie tot U-center staan, zonder dat de melder daardoor geschaad wordt in zijn of haar rechtspositie.

In Nederland bestaat sinds 1 juli 2016 de Wet huis voor klokkenluiders (HvK). Op basis van deze wet zijn werkgevers met tenminste 50 werknemers verplicht een interne regeling te hebben voor het doen van meldingen van vermoedens van misstanden binnen de organisatie waar ze werkzaam zijn. Om de bescherming van klokkenluiders te verbeteren en omdat de bescherming van klokkenluiders binnen de EU-lidstaten sterk uiteenloopt, is op 23 oktober 2019 de Europese richtlijn inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden, geïntroduceerd. Deze is vertaald in de Wet bescherming klokkenluiders welke op 18 februari 2023 in werking is getreden.

De richtlijn had al directe werking voor werkgevers in het publieke domein, waaronder zorginstellingen. De Nederlandse Zorgautoriteit (Nza) kent een meldpunt misstanden bij zorgverzekeraars of zorgaanbieders. Bij een melding over misstanden moet er sprake zijn van onacceptabele of illegale praktijken die plaatsvinden bij de zorginstelling en die vallen onder de verantwoordelijkheid van de NZa. Het gaat daarbij om ernstige situaties in de zorg, waarbij sprake is van een overtreding van de wet, een gevaar voor de veiligheid van mensen of een gevaar voor het goed functioneren van de zorgmarkt door onbehoorlijk handelen of nalatigheid.

Concreet betekent dit dat een medewerker van een zorgverzekeraar een schending van de Patiënten richtlijn kan melden. Deze meldingen gaan over zorgverzekeraars die niet voldoen aan de zorgplicht bij het organiseren van zorg in het buitenland.

Als zorgaanbieder en/of medewerker van een zorgorganisatie (bijvoorbeeld een zorgaanbieder of een zorgverzekeraar) kunnen ook verschillende misstanden over U-Center als werkgever worden gemeld. Denk daarbij aan fraude, vervalsing en misleiding. Betrokkenen staat het daarnaast vrij om misstanden direct te melden bij het Huis voor Klokkenluiders.

Met deze klokkenluidersregeling wordt invulling aan de opdracht tot het toepassen van een meldings- en klokkenluidersregeling gegeven, met als doel bij te dragen aan de verbetering en zo nodig tot correctie van het eigen functioneren van de zorgorganisatie.

Met de toepassing van deze regeling geeft U-center tevens uitvoering aan artikel 2.5.2. van de Zorgbrede Governancecode 2022. Deze regeling is vastgesteld door het bestuur na voorafgaande instemming te hebben verkregen van de Ondernemingsraad en is in werking getreden op 1 juni 2023.

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Hoofdstuk 1: Definities</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Hoofdstuk 2: Interne procedure</b>	<b>7</b>
	Artikel 2.1: Interne melding	7
	Artikel 2.2: Vertrouwenspersoon	7
	Artikel 2.3: Adviseur	8
	Artikel 2.4: Standpunt	8
	Hoofdstuk 3: Externe melding	8
2.1	Hoofdstuk 4: Rechtsbescherming melder	9
	Hoofdstuk 5: Slotbepalingen	10
2.2	Toelichting	11
2.3	Hoofdstuk 1: Definities	11
2.4	Hoofdstuk 2: Interne procedure	11
2.5	Hoofdstuk 3: Externe melding	12
2.6	Hoofdstuk 4: Rechtsbescherming melder	13

# 1 Hoofdstuk 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *Adviseur*: de adviseur is ieder natuurlijke persoon die het vertrouwen van de melder geniet en op wie uit hoofde van diens beroep of ambt een geheimhoudingsplicht rust omtrent het gemeld;
2. *Directie*: degene(n) die is (zijn) benoemd als (lid van) het bestuur van de zorgorganisatie.
3. *een vermoeden van een onregelmatigheid*: een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een onvolkomenheid of ongerechtigheid van algemene, operationele en/of financiële aard die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie. Het betreft onregelmatigheden die zodanig ernstig zijn dat die vallen buiten de reguliere werkprocessen en de verantwoordelijkheid van de (direct) leidinggevende overstijgen.
4. *een vermoeden van een misstand*: een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een wantoestand, te weten een illegale of immorele praktijk, die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van U-center en waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding is, in verband met:
  - a. een (dreigend) strafbaar feit, zoals diefstal, corruptie en valsheid in geschrifte;
  - b. een (dreigende) schending van wet- en regelgeving;
  - c. een gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu;
  - d. een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen;
  - e. een (dreigende) verspilling van maatschappelijke/collectieve middelen;
  - f. een (dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten.
  - g. een schending of een dreiging voor schending van Unierecht toegevoegd.
5. *Externe melding*: melding aan een externe derde persoon of organisatie als bedoeld in Hoofdstuk 3 van het vermoeden van een misstand.
6. *Melder*: de (voormalig) werknemer en anderen die in een contractuele relatie tot U-center staan en voor wiens werkzaamheden U-center de verantwoordelijkheid draagt. Hieronder zijn mede begrepen uitzendkrachten, gedetacheerden, zzp'ers, stagiair, vrijwilliger, sollicitant, leverancier, bestuurders, aandeelhouders en andere ingehuurde derden.
7. *Raad van commissarissen*: degenen die zijn benoemd als lid van de raad van commissarissen van de zorgorganisatie.
8. *U-center*: de zorgorganisatie U-center B.V.
9. *Vertrouwenspersoon*: diegene die door de directie is aangewezen als vertrouwenspersoon integriteit om als zodanig voor U-center te fungeren.

## 2 Hoofdstuk 2: Interne procedure

### Artikel 2.1: Interne melding

1. De directie kan er voor kiezen ten behoeve meldingen van een vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand een vertrouwenspersoon integriteit aan te wijzen als bedoeld in artikel 2.2.
2. Een melder doet de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid aan de vertrouwenspersoon of directie volgens de in deze regeling beschreven procedure.
3. Indien de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid het functioneren van de directie betreft, vindt deze plaats aan de voorzitter van de raad van commissarissen.
4. Tenzij sprake is van een uitzonderingsgrond als bedoeld in Hoofdstuk 3 onder 2, doet de melder de melding van een vermoeden van een misstand aan de voorzitter van het bestuur (directie) volgens de in deze regeling beschreven procedure, dit kan op verschillende manieren te weten: (1) schriftelijk (2) mondeling via de telefoon en (3) een gesprek op locatie. Een melding kan anoniem geschieden.
5. De directie die de melding heeft ontvangen, legt die melding met vermelding van de ontvangstdatum schriftelijk vast en laat die melding voor akkoord tekenen door de melder, die daarvan een afschrift ontvangt.
6. Indien de melding heeft plaatsgevonden bij de vertrouwenspersoon, brengt deze de directie respectievelijk in geval van toepassing van lid 3, de voorzitter van de raad van commissarissen, op de hoogte op een met de melder overeengekomen wijze.
7. De voorzitter van de directie respectievelijk van de raad van commissarissen stuurt binnen één week na ontvangst van de melding een ontvangstbevestiging aan de melder. In de ontvangstbevestiging wordt gerefereerd aan de oorspronkelijke melding.
8. Na ontvangst van de melding wordt zo spoedig mogelijk een onderzoek gestart. Daarbij wordt door de directie respectievelijk door de raad van commissarissen beoordeeld of een externe derde als bedoeld in Hoofdstuk 3 op de hoogte moet worden gebracht van het vermoeden van een misstand.
9. Zowel de melder als degene aan wie het vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand is gemeld, behandelen de melding vertrouwelijk.
10. De gegevens van de melding in het register worden vernietigd als zij niet langer noodzakelijk zijn.

### Artikel 2.2: Vertrouwenspersoon

1. De directie benoemt de vertrouwenspersoon als ontvanger van de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand in ontvangst neemt. De vertrouwenspersoon treedt in dat geval op als procesbewaker bij de meldingsprocedure.
2. De vertrouwenspersoon functioneert met gezag, geloofwaardigheid en is in die hoedanigheid onafhankelijk van (de leiding van) de zorgorganisatie.
3. Er kan zowel gekozen worden voor een interne of externe vertrouwenspersoon. Dit is aan de directie.

4. Indien de interne vertrouwenspersoon een werknemer is die in dienst is van de zorgorganisatie, dan is op de vertrouwenspersoon de rechtsbescherming van toepassing.

### **Artikel 2.3: Adviseur**

1. Betrokkene kan betreffende een vermoeden van een misstand een adviseur in vertrouwen om raad te vragen of te vragen hem of haar bij te staan.
2. Als adviseur (o.a. advocaat, jurist vakbond of rechtsbijstandsverzekeraar) kan fungeren iedere persoon die het vertrouwen van betrokkene geniet en op wie vanuit ambt een geheimhoudingsplicht rust.
3. Kosten van een melder voor rechtsbijstand worden tot een bedrag van maximaal €750,- vergoed worden door U-center. De rekening dient door de adviseur ingediend te worden bij U-center.

### **Artikel 2.4: Standpunt**

1. Binnen een periode van acht weken vanaf het moment van de interne melding, wordt de melder door de directie respectievelijk de raad van commissarissen schriftelijk op de hoogte gesteld van het inhoudelijk standpunt omtrent het gemeld vermoeden van een onregelmatigheid respectievelijk misstand. Daarbij wordt tevens aangegeven tot welke stappen de melding heeft geleid. Het standpunt wordt geformuleerd met inachtneming van het eventueel vertrouwelijke karakter van de te verstrekken (bedrijfs)informatie en de ter zake geldende wettelijke bepalingen, zoals privacyregeling.
2. Als het standpunt niet binnen acht weken kan worden gegeven, wordt de melder door de directie respectievelijk door de raad van commissarissen hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de melder het standpunt tegemoet kan zien. Deze aanvullende termijn mag maximaal vier weken bedragen.

### **Hoofdstuk 3: Externe melding**

1. De melder kan na het doorlopen van de procedure inzake de interne melding als bedoeld in Hoofdstuk 2 een redelijk vermoeden van een misstand melden bij een externe derde als bedoeld in dit artikel indien:
  - a. de melder het niet eens is met het standpunt als bedoeld in artikel 2.4 en van oordeel is dat het vermoeden ten onrechte terzijde is gelegd;
  - b. de melder geen standpunt heeft ontvangen binnen de termijn(en) als bedoeld in artikel 2.4.
2. De melder kan een redelijk vermoeden van een misstand met voorbijgaan aan de interne meldingsprocedure ook te allen tijde direct extern melden.
3. De derde in de zin van deze regeling is iedere persoon of (vertegenwoordiger van een) organisatie, niet zijnde de vertrouwenspersoon of adviseur, aan wie de melder te goeder trouw een vermoeden van een misstand meldt omdat naar zijn of haar redelijk oordeel er van een zodanig zwaarwegend maatschappelijk belang sprake is, dat dit belang in de omstandigheden van het geval zwaarder moet wegen dan het belang van U-center bij geheimhouding. Daarbij geldt dat de melding van het vermoeden van een misstand plaats dient te vinden aan die derde die daarvoor naar redelijk oordeel het meest in aanmerking komt, zoals meldpunt



Nederlandse Zorgautoriteit of het Huis van de Klokkenluiders, ook de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Arbeidsinspectie of het Openbaar Ministerie kunnen dit zijn.

4. De melder houdt bij directe externe melding enerzijds rekening met de effectiviteit waarmee die derde kan ingrijpen en anderzijds met het belang van U-center bij een zo gering mogelijke schade als gevolg van dat ingrijpen.

## Hoofdstuk 4: Rechtsbescherming melder

1. De melder van een onregelmatigheid respectievelijk misstand die te goeder trouw zowel in formeel als in materieel opzicht zorgvuldig handelt, wordt in zijn rechtspositie beschermd. Hieronder wordt verstaan dat de melder door of vanwege zijn of haar melding van een onregelmatigheid of misstand op geen enkele wijze wordt benadeeld in zijn rechtspositie jegens de zorgorganisatie.
2. Rechtspositionele besluiten, indien en voor zover deze verband houden met de melding van een redelijk vermoeden van een onregelmatigheid of misstand die in ieder geval onder de in lid 1 bedoelde rechtsbescherming vallen, zijn besluiten gericht op het:
  - a. verlenen van ontslag, anders dan op eigen verzoek;
  - b. tussentijds beëindigen of het niet verlengen van een tijdelijk dienstverband;
  - c. niet omzetten van een tijdelijk dienstverband in een vast dienstverband;
  - d. verplaatsen of overplaatsen of het weigeren van een verzoek daartoe;
  - e. treffen van een disciplinaire maatregel;
  - f. onthouden van salarisverhoging;
  - g. onthouden van promotiekansen;
  - h. afwijzen van verlof.
3. Van formeel zorgvuldig handelen is sprake indien:
  - a. de melder de desbetreffende feiten eerst intern aan de orde heeft gesteld als bedoeld in Hoofdstuk 2, tenzij dat in redelijkheid niet van hem/haar kon worden gevergd zoals voorzien in deze regeling;
  - b. de melder bij externe melding zoals voorzien in deze regeling de feiten op een passende en evenredige wijze bekend maakt.
4. Van materieel zorgvuldig handelen is sprake indien:
  - a. de melder een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden heeft dat de betreffende feiten juist zijn;
  - b. de externe bekendmaking een maatschappelijk belang als bedoeld in Hoofdstuk 1 onder 3 in het geding is;
  - c. het belang van externe bekendmaking in maatschappelijk opzicht prevaleert boven het belang van U- center B.V. bij geheimhouding.

## Hoofdstuk 5: Slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking op (DATUM)
2. Deze regeling wordt algemeen bekend gemaakt.
3. Deze regeling geldt mutatis mutandis voor U-Center Holding BV en Hilltops B.V.
4. Vanaf het moment van inwerkingtreding zijn te vinden via bijgevoegde link als Vertrouwenspersoon<sup>1</sup> ten behoeve van deze regeling benoemd.

<sup>1</sup> Indien toepassing is gegeven aan artikel 2.1 lid 4.

# Toelichting

## Preambule

Deze regeling draagt eraan bij dat zorgorganisaties zorgvuldig omgaan met een vermoeden van een onregelmatigheid of misstand. In deze regeling komt tot uitdrukking dat melders van potentiële onregelmatigheden of misstanden die te goeder trouw handelen, bescherming verdienen. Voor een zorgorganisatie is een voorziening voor het intern melden van vermoedens een belangrijk instrument om zo nodig haar verantwoordelijkheid te nemen. Een goede regeling draagt daarmee bij aan een open organisatiecultuur waarin de medewerkers trots zijn op hun organisatie en daar loyaal en respectvol mee omgaan.

## Hoofdstuk 1: Definities

### Centrale begrippen

In de regeling staan twee begrippen centraal: het vermoeden van een onregelmatigheid en het vermoeden van een misstand. Een onregelmatigheid heeft betrekking op een ongewenste situatie van algemene, operationele of financiële aard binnen de zorgorganisatie.

1. Bij een misstand is sprake van een ernstige immorele praktijk, waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding is;
2. Bij het vermoeden van een onregelmatigheid of ongerechtigheid betreft het aangelegenheden waarbij kenmerkend is dat het ernstige aangelegenheden betreft die niet binnen normale werkprocessen en/of met de eigen leidinggevende kunnen worden opgelost.

De interne melding geldt voor beide situaties. De mogelijkheid tot externe bekendmaking, het zogenaamde klokkenluiden, is voorbehouden aan de categorie ernstige immorele praktijken met een groot maatschappelijk belang. De externe melding van het vermoeden van een misstand gebeurt niet toevallig of met het oogmerk van eigen belang: de klokkenluider heeft nadrukkelijk de bedoeling de noodklok te luiden om de gemeenschap te waarschuwen voor een specifieke, acute of dreigende misstand.

Met de openbaarmaking dient de klokkenluider aldus het algemeen belang. De externe melding vindt op proportionele wijze plaats aan personen of organen die met het oog op effectief ingrijpen, het meest in aanmerking komen.

## Hoofdstuk 2: Interne procedure

### *Rol directie/raad van commissarissen*

Zowel het vermoeden van een onregelmatigheid als het vermoeden van een misstand betreffen aangelegenheden van een zodanige ernst, dat die tot de verantwoordelijkheid van de directie behoren. Daarom vindt de melding in principe aan de (voorzitter van de) directie

plaats. Betreft de melding het functioneren van de directie, dan wordt de melding gedaan bij en in behandeling genomen door de raad van commissarissen.

Voor U-center is de interne melding een belangrijk instrument om zo nodig haar verantwoordelijkheid te nemen en in te grijpen. De ondernemingsleiding dient daarom tijdig kennis te dragen van vermoedens van eventuele onregelmatigheden of een misstand, zodat zij correctieve maatregelen kan treffen.

#### *Vertrouwenspersoon*

Melding van een misstand kan ook bij een vertrouwenspersoon plaatsvinden. Dit is de situatie bij U-center. Het bieden van de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon te raadplegen, kan ertoe bijdragen dat de melding op de juiste wijze wordt gedaan. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en zal, naast het registreren en doorgeleiden van de melding, optreden als procesbewaker en kan een belangrijke raadgever zijn voor de melder. Zo kan de vertrouwenspersoon de melder behoeden voor procedurele fouten, samen met de melder de ernst van de melding beoordelen en de melder eventueel doorverwijzen naar andere instanties. De vertrouwenspersoon kan hierdoor een belangrijke bijdrage leveren aan de doelstelling van de regeling, dat een klimaat wordt geschapen waarin meldingen van onregelmatigheden of misstanden gewaardeerd worden.

Voor de goede orde wordt aangegeven dat de vertrouwenspersoon niet zelf de meldingsinstantie is, niet zelf klachten behandelt, geen oordelen velt, geen uitspraken doet en geen sancties kan opleggen.

#### *Adviseur*

Met een adviseur wordt een persoon die uit hoofde van zijn functie geheimhouding is verschuldigd bedoeld, zoals een advocaat. Een adviseur kan de melder adviseren over de passende weg voor de melding. Bovendien kan de adviseur hem/haar wijzen op eventuele risico's. De hier bedoelde adviseur heeft uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht. De melder die de door hem/haar vermoede onregelmatigheid of misstand in goed vertrouwen voorlegt aan iemand zonder beroeps- of ambtsgeheim, die de onregelmatigheid of misstand vervolgens in de publiciteit brengt, dient er rekening mee te houden dat hem/haar dat kan worden aangerekend.

### **Hoofdstuk 3: Externe melding**

Kenmerkend voor deze klokkenluidersregeling is de mogelijkheid tot direct extern melden van redelijke vermoedens van illegale of immorele praktijken die plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van U-center en waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding is, aan personen of organisaties die daartegen effectief in kunnen grijpen. Hoofdregeel daarbij is dat er in het kader van transparantie naar wordt gestreefd eerst de interne procedure omtrent een misstand te doorlopen

Directe externe melding kan nodig zijn als van een zodanig zwaarwegend maatschappelijk belang sprake is, dat het belang van U-center bij geheimhouding daarvoor moet wijken. Het klokkenluiden kan echter grote gevolgen hebben. U-center kan in diskrediet worden gebracht en schade leiden. Deels is schade vaak niet te voorkomen, wel kan onnodige schade voorkomen worden. Daarom dient externe melding van het vermoeden van een misstand plaats te vinden aan die externe persoon of organisatie die daarvoor naar redelijk oordeel het meest in aanmerking komt. Dit zijn primair organisaties als de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Arbeidsinspectie of het Openbaar Ministerie. Daarbij houdt de melder enerzijds rekening met de effectiviteit waarmee die externe derde kan ingrijpen en anderzijds het belang van U-center bij een zo gering mogelijke schade als gevolg van dat ingrijpen. De melder dient met andere woorden proportioneel te handelen.

#### **Hoofdstuk 4: Rechtsbescherming melder**

De rechtsbescherming van de te goeder trouw handelende melder vormt de kern van deze regeling. Die bescherming houdt in dat deze melder op geen enkele wijze wegens de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid of misstand mag worden benadeeld in zijn of haar rechtspositie binnen de zorgorganisatie.

In de "Verklaring inzake het omgaan met vermoedens van misstanden in ondernemingen" van de Stichting van de Arbeid ligt de opvatting besloten dat anonieme melding zoveel mogelijk dient te worden voorkomen. Reden daarvoor is dat het niet mogelijk is de melder aldus aan te kunnen spreken en om nadere uitleg te vragen over de onregelmatigheid of misstand. Ook kan aan een anonieme melder geen rechtsbescherming worden geboden. Om deze reden voorziet deze regeling niet in anonieme melding.

Deze rechtspositionele bescherming betekent overigens niet dat zulke besluiten niet meer ten aanzien van een melder kunnen worden getroffen. Dit mag alleen niet indien en voor zover een dergelijk besluit verband houdt met een melding van een redelijk vermoeden van een onregelmatigheid of misstand.