



AAN DE SLAG MET  
MELDREGELINGEN

# Koester de klokkenluider

Een medewerker die misstanden signaleert en aan de bel trekt zou gekoesterd moeten worden. Zo'n melding kan immers erger voorkomen. Een goede klokkenluidersregeling is daarom uitnodigend en laagdrempelig. En niet weg te denken bij een organisatie die integriteit serieus neemt.

*Tekst: José Onderdenwijngaard, illustratie: Pepijn Barnard, Amsterdam.*

**O**ngemelde nevenfuncties, excessieve declaraties, belangenverstrengeling of het aannemen van steekpenningen. In een ideale organisatie voelen medewerkers zich uitgenodigd om over dergelijke kwesties te praten en ze te melden. Integriteit bepaalt immers voor een belangrijk deel de legitimatie van de corporatiebranche. De Governance-code Woningcorporaties is daarom glashelder: corporaties moeten procedures hebben die medewerkers uitnodigen om misstanden te melden aan het bestuur of een speciale functionaris. De klokkenluidersregeling waarin dat geregeld is moet in ieder geval op de website van de woningcorporatie staan. Misstanden moeten voorkomen worden. En als ze plaatsvinden, is het laatste wat je wilt dat ze op straat komen te liggen.

Integriteit staat binnen de corporatiesector hoog op de agenda. Ongetwijfeld zijn veel corporaties dan ook in de weer met het opstellen van meldregelingen. Uit de nulmeting integriteitbeleid die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) in 2009 deed, blijkt dat de helft van de corporaties inmiddels beschikt over een klokkenluidersregeling. Maar de andere helft heeft zo'n regeling nog niet en registreert dus geen meldingen van mogelijke inbreuken op integer handelen. Een derde van de corporaties had vorig jaar nog geen vertrouwenspersoon integriteit aangesteld.

## GEZOCHT: VERTROUWENS-PERSONEN INTEGRITEIT

**Heeft u voor uw medewerkers een vertrouwenspersoon integriteit aangesteld? Of bent u zelf vertrouwenspersoon integriteit? Een aantal vertrouwenspersonen is op zoek naar collega's om kennis te delen en gezamenlijk een training te volgen. Wie daar ook behoefte aan heeft kan zich aanmelden bij Lilian van Zandbrink via [l.vanzandbrink@aedes.nl](mailto:l.vanzandbrink@aedes.nl) of kijk op [aedesnet.nl/integriteit](http://aedesnet.nl/integriteit).**

### HOE REGEL JE HET?

'Veel corporaties zitten nog in de we-moeten-iets-fase. Maar ze zien nog niet in dat een meldpunt een handhavingsinstrument is, onlosmakelijk verbonden met de gedragscode van de branche', analyseert Evita Sips van People Intouch. Deze organisatie beheert anonieme meldlijnen voor tientallen bedrijven en ook enkele corporaties. 'Het kost tijd, geld en energie', zegt Raymond Banens, P en O-manager bij Wonen Limburg in Roermond. 'Als je als organisatie echt iets wilt met integriteit moet je het op de agenda zetten. Er op alle niveaus mee aan de slag gaan.' Integriteit en een meldregeling kunnen niet zonder handhaving, stelt hij. 'Al is het integriteitniveau nog zo hoog, de kans op een misstap blijft bestaan. Signalering is dé voorwaarde voor handhaving. Bovendien gaat van een goed handhavingsinstrument een sterke preventieve werking uit.' De meldlijn en het internetsysteem van People Intouch waarbij Wonen Limburg is aangesloten, is één van de manieren om het te regelen.

'Je moet er even voor gaan zitten. Het hoeft heus niet ingewikkeld te zijn', vindt ook Ad Zopfi, directeur-bestuurder van de Wasse-naarsche Bouwstichting. Zopfi koos ervoor om aan te sluiten bij de regeling van het CAOP. Deze organisatie is gespecialiseerd in integriteitvraagstukken en verzorgt klokkenluidersregelingen voor diverse corporaties, maar ook voor het rijk, de politie, defensie, de provincies, het onderwijs en zelfstandige bestuursorganen (ZBO's).

Als de klok luidt, is het te laat. Deskundigen spreken daarom liever over een 'interne meldregeling', die immers juist moet voorkomen dat misstanden op straat liggen voordat ze zijn aangepakt.

Een meldregeling richt zich op getuigen van misstanden. Bij melden hebben zij doorgaans geen persoonlijk belang. Sterker nog; de wijze waarop de carrière van klokkenluider Ad Bos in de bouwfraudezaak eindigde, is voor medewerkers niet bepaald uitnodigend om de nek uit te steken. Een goede meldregeling is dan

## 'Als de klok luidt, is het te laat'

ook laagdrempelig, vertrouwenwekkend, onafhankelijk. De klachtafhandeling moet deskundig, adequaat en transparant zijn. In de praktijk kan dat er verschillend uitzien.

### ANONIEM OF JUIST NIET?

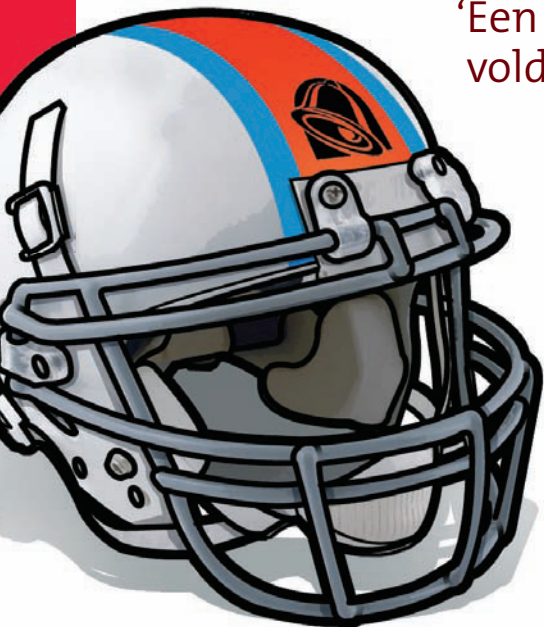
'Welkom. U bent verbonden met de Wonen Limburg meldlijn.' De corporatie heeft een eigen toegangscode, de melder een uniek meldingsnummer. People Intouch stuurt de ingesproken boodschap op schrift naar de aangewezen functionaris bij de corporatie. Evita Sips van People Intouch vindt anonimiteit een absolute voorwaarde. 'Anders zijn werknemers zelden bereid om hun nek uit te steken. Om te voorkomen dat een klik-cultuur ontstaat, is het wel essentieel dat meldingen geverifieerd kunnen worden, via communicatie met de anonieme melder.'

Ook Raymond Banens vindt dat anonimiteit erbij hoort. Maar Margriet Drent van het CAOP kijkt daar anders tegenaan. 'Je moet geen anonieme meldingen willen, als je als organisatie serieus bezig bent met het ontwikkelen van integriteitbeleid. Je wilt juist een veilige organisatie zijn.'

Ook Ad Zopfi spreekt een anoniem meldpunt niet aan: 'Mensen moeten ergens heen kunnen. Voor de onderlinge relaties vind ik het belangrijk dat er een goed traject is. Het gaat mij niet zozeer om de melding, maar hoe je daar als organisatie vervolgens mee omgaat. Dat moet in een goed juridisch kader vastgelegd zijn.'

### INTERN OF EXTERN MELDPUNT?

Intern melden, zegt Drent van het CAOP beslist. 'Uitgangspunt is immers dat je het met en binnen de organisatie oplost. Alleen ▶



## ‘Een goede meldregeling biedt voldoende bescherming’

voor de uiterste gevallen moet er een mogelijkheid zijn voor externe melding. Bijvoorbeeld als het bestuur de interne melding niet bevredigend afhandelt of de toezichthouders erbij betrokken zijn.’ De vertrouwenspersoon integriteit is binnen de organisatie het eerste aanspreekpunt. De melder blijft echter zelf verantwoordelijk. Is die niet tevreden over de afhandeling, dan kan het CAOP alsnog een melding in behandeling nemen. Voldoet die aan de voorwaarden, dan wordt de melding vervolgens voorgelegd aan een onafhankelijke commissie, bestaande uit juristen én deskundigen uit het veld. Eventueel worden getuigen gehoord. De commissie oordeelt of de melding gegrond of ongegrond is en geeft uiteindelijk een advies aan het bestuur of de toezichthouders van de corporatie. De regeling heeft een beschermingsbepaling voor zowel de melder als de vertrouwenspersoon. Incidenten moeten binnen de organisatie opgelost worden, vindt ook People Intouch. Maar een interne melding moet met zo min mogelijk risico op represailles gedaan kunnen worden. ‘Met klokkenluiders loopt het meestal slecht af. Wanneer je je fysiek moet melden bij een vertrouwenspersoon tijdens kantooruren, werkt dat al drempelverhogend.’ Veel meldingen worden volgens Sips juist in de weekenden en avonden gedaan. ‘Bovendien kan je van de vertrouwenspersoon niet altijd verwachten

dat die de kennis heeft om alle typen meldingen adequaat af te handelen.’ Vertrouwenspersonen blijken in de praktijk niet altijd in staat om de beloofde vertrouwelijkheid te bieden, is de ervaring van Sips.

### WAT DOET DE VERTROUWENSPERSOON?

Een goede klokkenluidersregeling begint met de aanstelling van een vertrouwenspersoon integriteit. Die fungeert als klankbord, adviseur en meldpunt. Ronald van Londen, hoofd van de installatieservice bij Woonstede in Ede, is sinds drie jaar vertrouwenspersoon. Samen met een collega uit het managementteam. ‘Wij vormen de eerste opvang. Horen het verhaal aan, vragen door naar feiten, en adviseren over verdere stappen.’ Wordt de melding doorgezet dan dient de melder deze zelf in bij het Centraal Meldpunt. Dat is ondergebracht bij een extern advocatenbureau. Het meldpunt onderzoekt de klacht en rapporteert bij de directie of, als deze zelf bij de klacht is betrokken, bij de toezichthouders. Anonieme klachten worden bij Woonstede niet in behandeling genomen. Wel is vastgelegd dat melders van misstanden niet benadeeld mogen worden. ‘Openheid en transparantie zijn kenmerkend voor onze organisatiecultuur,’ zegt Van Londen. ‘Mensen vertrouwen ons. Ik denk dat wij laagdrempeliger zijn dan een anonieme meldlijn bij een extern bureau.’ De Wassenaarsche Bouwstichting koos voor een externe vertrouwenspersoon, een functionaris van de Arbodienst. ‘Er werken hier maar 27 mensen’, vertelt Ad Zopfi. ‘Dan kan een interne vertrouwenspersoon zijn functie niet waarmaken. De meldingen worden teruggelinkt naar mij en naar het CAOP als het over mij of de raad van commissarissen gaat.’ De vertrouwenspersoon is een belangrijke schakel, aldus Drent. ‘Deze moet toegankelijk zijn en over autoriteit beschikken. Ook is het beter dat deze geen onderdeel is van het management. Deze mensen zitten te dicht op de directie.’ Organisaties met minder dan 100 personeelsleden adviseert ze altijd om de vertrouwenspersoon extern te regelen.

### ...EN VERDER?

Een klokkenluidersregeling zou het sluitstuk moeten zijn van een gedegen integriteitsbeleid. Ad Zopfi geeft toe dat zijn Wassenaarsche Bouwstichting daar nog wel een slag in kan maken. Bij Wonen Limburg heeft iedere medewerker tegenwoordig een kalender op het bureau waarop behalve de maanden, de regels, de dilemma’s én de contactgegevens van de meldlijn vermeld staan. ‘Verankering in de organisatie is essentieel’, zegt P en O-manager Raymond Banens. ‘Integriteit valt of staat niet alleen met voorbeeldgedrag maar ook met systematische aandacht. ‘Iedere medewerker heeft verplicht meegedaan aan de kanikerwataandoen-show, georganiseerd door KPMG. Het thema willen we meenemen bij het medewerkerstevredenheidsonderzoek. We denken aan het instellen van een soort integriteitbarometer en zijn nu alweer aan

### HANDREIKING INTEGRITEIT

**Aedes en VTW publiceren binnenkort een handreiking integriteitsbeleid. Het wordt een concrete gids met instrumenten om het bewustzijn in de organisatie te vergroten en een stappenplan om te komen tot een integriteit- en klokkenluidersregeling. De gids zal ook criteria en tips bevatten voor het aanstellen van een vertrouwenspersoon integriteit. Als u mee wilt praten over de handreiking, mail dan naar Marc van Rosmalen, [m.vanrosmalen@aedes.nl](mailto:m.vanrosmalen@aedes.nl) of kijk op de Community Governance en Integriteit op [www.aedesnet.nl](http://www.aedesnet.nl).**

**Op [www.aedesnet.nl/integriteit](http://www.aedesnet.nl/integriteit) vertelt Raymond Banens meer over de aanpak van Wonen Limburg. Hier vindt u ook informatie over de klokkenluidersvoorzieningen van het CAOP en People Intouch.**



## Drugs in de woning

het nadenken over de Integriteitskalender voor 2011.'

Vertrouwenspersoon Ronald van Londen voerde één gesprek met een collega 'met onderbuikgevoel'. Die besloot vervolgens om niets te melden omdat hij geen harde bewijzen had. Verder heeft geen van de corporaties in dit artikel al te maken gehad met meldingen. Een organisatie die geen meldingen van misstanden binnen krijgt, moet zich ernstig achter de oren krabben, vindt Jaap van Manen, hoogleraar Corporate Governance aan de Rijksuniversiteit Groningen. Verreweg de meeste meldingen bij een meldpunt zijn doorgaans fake of niet hard genoeg voor een zaak. 'Maar het betekent wel dat mensen bezig zijn met wat mag of niet mag, en dat in ieder geval het meldpunt bekend genoeg is. Komen er helemaal geen meldingen, dan zit het thema integriteit nog te weinig in het bewustzijn van alle medewerkers.'

De Amsterdamse corporatie Rochdale had sinds 2008 een interne klokkenluidersregeling. Een P en O-adviseur fungeerde als vertrouwenspersoon. Die kreeg over het gedrag van de bestuurders nooit één melding. 'De regeling stond op intranet, maar was verder niet echt gecommuniceerd met de medewerkers. Die sloot onvoldoende aan', vertelt vestigingsdirecteur Monique Brewster. De corporatie heeft haar les geleerd en is nu onder leiding van Bureau E&Bi van Nyenrode in gesprek met de medewerkers om tot een nieuwe regeling te komen. Die laagdrempelig is én voldoende bescherming biedt aan de melders.

Precies een jaar geleden opende het ministerie van VROM het meldpunt integriteit woningcorporaties. Daar kwamen ruim 230 meldingen binnen waarvan 80 onderzocht zijn. Een hoog aantal? Het betekent in ieder geval dat de branche nog een slag te maken heeft. Want uiteindelijk zou het niet VROM, maar de corporaties zelf moeten zijn die misstanden signaleren en aanpakken. ◀

Verhuurders zijn al jaren in een strijd verwickeld met huurders die hun woning gebruiken voor drugsactiviteiten. Is alleen de aanwezigheid van drugs in een woning voldoende grond voor ontbinding van de huurovereenkomst?

### De aanleiding .....

Een verhuurder wil criminele activiteiten in zijn woningen tegengaan en heeft daarom een drugsverbod in de algemene voorwaarden opgenomen. Dit verbiedt huurders activiteiten die in de Opiumwet strafbaar zijn gesteld. In één van de huurwoningen treft de politie vervolgens enkele kilo's hennep en hasj aan.

### Het geschil .....

De verhuurder start een procedure tegen de huurder en doet daarbij ook een beroep op het drugsverbod. De verhuurder is van mening dat alleen al de aanwezigheid van de grote hoeveelheid hennep en hasj in de woning moet leiden tot ontbinding van de huurovereenkomst. Een dergelijke hoeveelheid kan immers niet anders dan voor commerciële doeleinden bestemd zijn.

### De uitspraak .....

De kantonrechter gaat niet in op de vraag of de algemene voorwaarden in dit geval van toepassing zijn. Ook zonder die algemene voorwaarden hoort een huurder zich als een goed huurder te gedragen, aldus de kantonrechter. De kantonrechter oordeelt vervolgens dat de aanwezigheid van 9 kilo hennep en 2 kilo hasj een tekortkoming oplevert, maar dat dit nog niet leidt tot ontbinding van de huurovereenkomst. Het woonrecht weegt volgens de kantonrechter in dit geval zwaarder dan het belang van de verhuurder. Pas als er sprake is van bijkomende omstandigheden – zoals handelsactiviteiten, gevaarstelling en/of overlast – kan ontbinding van de huurovereenkomst gerechtvaardigd zijn. Uiteindelijk heeft de kantonrechter de huurovereenkomst overigens toch ontbonden, omdat hier ook sprake was van stankoverlast en handelsactiviteiten in en vanuit de woning.

### De gevolgen .....

Uit deze uitspraak blijkt dat alleen de aanwezigheid van een aanzienlijke hoeveelheid drugs in de woning nog niet leidt tot ontbinding van de huurovereenkomst. Het blijft dus verstandig om altijd bij de politie en omwonenden na te gaan of er ook sprake is (geweest) van bijkomende omstandigheden, zoals handel in drugs en/of overlast. Als omwonenden te bang zijn om een verklaring af te leggen, kan een verhuurder ervoor kiezen om samen met omwonenden naar de notaris te stappen voor het afleggen van een anonieme verklaring.

**Thessie de Groot** is advocaat bij Van Breevoort & Ter Meulen Advocaten, Best.

UITSpraak KANTONRECHTER BREDA, 18 NOVEMBER 2009, LJN BK4892