

Integriteitsbeleid UCOS

Inhoudstafel

Inhoudstafel.....	1
1. Inleiding.....	2
2. Toepassingsgebied.....	3
3. Ethische code en gedragsregels UCOS.....	3
Inleiding.....	3
Doel ethische code.....	3
De UCOS-waarden.....	4
Gedragsregels.....	4
4. Rollen en verantwoordelijkheden.....	7
5. Meldpunt integriteit bij UCOS.....	9
Vertrouwelijk meldpunt integriteit.....	9
Gepaste maatregelen.....	10
5. Preventieve maatregelen.....	10
Selectieprocedure en onboarding personeelsleden.....	11
Onthaal van nieuwe vrijwilligers.....	11
Sensibilisering, ondersteuning en continue verbetering.....	11
Sterke financiële procedures.....	12
6. Integriteit in contracten met partners.....	12
7. Detectie en controles.....	13
8. Rapportage en monitoring.....	13
Inleidende bepalingen.....	15
Doel van de klachtenbehandelingsprocedure.....	15
Toepassingsgebied.....	16
Beschermingsprincipes.....	17
Sleutelfiguren in de klachtenprocedure.....	17
Beschermingsprincipes van toepassing op de betrokkenen bij een klacht.....	17
Bescherming van persoonsgegevens.....	18
Communicatie.....	18
Overzicht van de procedure.....	19
Stap één: de melding.....	20
Meldingspunt integriteit bij UCOS.....	20
Anonimiteit van de melding.....	20
Informeel melding via de raadgever integriteit.....	20
Stap twee: ontvangst van de klacht.....	20
Ontvangstbevestiging.....	20

Vooronderzoek: Ontvankelijkheid van de klacht:.....	21
Stap drie: het onderzoek.....	21
Principes van het onderzoek.....	22
Algemene bepalingen:.....	22
Stap vier: afhandeling en opvolging.....	23
Gegrontheid van de klacht.....	23
Resultaat van het onderzoek en opleggen van maatregelen.....	23
Resultaten van het onderzoek.....	23
Maatregelen en sancties.....	24
Beroepsprocedure.....	24
Stap 5: Nazorg voor alle betrokkenen.....	24

1. Inleiding

UCOS hecht groot belang aan integriteit in onze handelingen en relaties. We streven naar een cultuur waarin **zorg**, **verantwoordelijkheid** en **ethisch gedrag** centraal staan. Tegen die achtergrond definieert UCOS integriteit als het vermogen om ethisch te handelen op basis van gezamenlijk gedefinieerde waarden en normen. Ethisch handelen heeft zowel een morele component, met afspraken over de omgang met mensen en de belangen van de organisatie, als een financieel luik, met afspraken over de omgang met middelen en goederen. Door deze waarden na te leven, bouwen wij samen aan een organisatie die transparantie, inclusiviteit en rechtvaardigheid implementeert en uitdraagt.

Hoe de organisatie dit begrip meer concreet gestalte geeft, is terug te vinden in de ethische code (zie hoofdstuk 3 "[Ethische code en gedragsregels UCOS](#)").

Wat is een integriteitsschending voor UCOS?

Een integriteitsschending is elke schending door doen of nalaten van passend financieel (zoals fraude, corruptie, onethische fondsenwerving) of moreel gedrag (zoals machtsmisbruik, seksueel misbruik, discriminatie en racisme) volgens:

- het strafrecht;
- andere externe rechtsregels (o.a. subsidiëringsrecht, administratief recht, dwingende internationale verdragen rond vrouwen-, mensen- en kinderrechten,);
- het arbeidsreglement en huishoudelijk reglement;
- de ethische code en de gedragsregels;
- het partnerschapsbeleid;
- het financieel handboek;
- het milieubeleid;
- het gender- en diversiteitsbeleid.

2. Toepassingsgebied

Dit integriteitsbeleid is van toepassing op alle personen die bij de organisatie UCOS betrokken zijn. We verwachten van iedereen die betrokken is bij de werking dat ze handelen volgens de in dit document geëxpliciteerde waarden en gedragsregels. Van volgende groepen mensen wordt verwacht dat ze handelen volgens de ethische code: leden van het bestuursorgaan, personeelsleden, leden van de Algemene Vergadering, stagiairs, vrijwilligers en de leden van partnerorganisaties die betrokken zijn bij UCOS-activiteiten. UCOS kan dit integriteitsbeleid en de ethische code niet voorleggen aan externe consultants, leveranciers, maar kan bij schending van de waarden en gedragsregels die erin staan wel overgaan tot verbreking van het contract. Meer informatie over hoe integriteit een plaats krijgt in de contacten met partners zie hoofdstuk [“Integriteit in contracten met partners”](#).

Met dit integriteitsbeleid implementeert de organisatie het Integriteitscharter dat in 2018 ondertekend werd en het KB van 28 februari 2023.

3. Ethische code en gedragsregels UCOS

Inleiding

Deze ethische code is de voortzetting en uitdieping van enerzijds het integriteitscharter dat door alle Belgische NGO's waaronder UCOS werd ondertekend, en anderzijds de uitgebreide ethische code van UCOS die in 2018 als gevolg van het charter werd opgesteld. Deze vernieuwde code reflecteert de waarden van een zich steeds ontwikkelende organisatie. Deze wil UCOS als NGO intern, bij onze stakeholders en in de ruimere maatschappij promoten.

De principes, waarden en gedragsregels zijn van toepassing op alle betrokkenen bij UCOS:

- de werknemers,
- de leden van het Bestuursorgaan,
- de leden van de Algemene Vergadering,
- de vrijwilligers,
- de stagiairs,
- de partners,
- en anderen in de UCOS-entourage (o.a. consultants, bezoekers,...).

Doel ethische code

UCOS hecht groot belang aan integriteit in onze handelingen en relaties. Vanuit de vrijzinnig-humanistische identiteit van onze organisatie streven we naar een cultuur waarin **zorg, verantwoordelijkheid en ethisch gedrag** centraal staan. Deze ethische code weerspiegelt onze inzet om te handelen met respect voor de privacy en waardigheid van onze medewerkers, partners en communities, zowel lokaal, landelijk als internationaal, waarmee wij

samenwerken. Het document biedt een duidelijk kader voor ons gedrag, zowel intern als extern, en dient als leidraad voor al onze activiteiten. Door deze waarden na te leven, bouwen wij samen aan een organisatie die transparantie, inclusiviteit en rechtvaardigheid implementeert en uitdraagt.

De UCOS-waarden

Ethisch handelen binnen UCOS wordt onderbouwd door vier kernwaarden.

- UCOS streeft naar **rechtvaardigheid**.

Wij streven naar een radicaal rechtvaardige wereld, zowel sociaal als ecologisch; een wereld gestoeld op respect voor de mensenrechten, voor het niet-menselijke leven en voor de komende generaties.

- UCOS werkt vanuit **verantwoordelijkheidszin**.

Wij hebben de verantwoordelijkheid om onze acties en beslissingen transparant te maken, en om verantwoording af te leggen aan degenen die door ons handelen worden beïnvloed. UCOS blijft voortdurend kritisch reflecteren op de eigen acties en stelt deze ter discussie. Deze verantwoordelijkheidszin en reflectie zorgen ervoor dat we ons voortdurend kunnen vernieuwen en verbeteren.

- UCOS streeft naar **openheid**.

Kritische reflectie over handelingen vereist ook dat we handelen met openheid en transparantie over onze fouten en onze successen. Vertrouwen bloeit wanneer we kiezen voor volledige openheid en transparantie.

- UCOS streeft naar **zorgzaamheid**.

UCOS erkent onze onderlinge afhankelijkheid en het belang van relaties. We bestaan in relatie tot anderen en de wereld. Hierbij leggen wij de nadruk op empathie, connectie en het tegemoetkomen aan de behoeften van anderen.

Gedragsregels

Onderstaande gedragsregels vormen de minimumstandaard voor ethisch handelen en gedrag in de realisatie van de doelstellingen van de organisatie. Deze gedragsregels moeten als aanvulling worden begrepen op geldende wetgeving en regels en afspraken neergeschreven in het arbeidsreglement en huishoudelijk reglement. UCOS verwacht van alle medewerkers dat ze schendingen van deze afspraken vermijden en dat actie ondernemen wanneer ze deze opmerken (zie “Klachtenprocedure”).

1. UCOS streeft naar **rechtvaardigheid**

Verbindend tegen schenen schoppen:

- Ik ga moeilijke gesprekken niet uit de weg en durf respectvol op te komen tegen onrecht, ook als dat weerstand oproept.
- Ik neem een verbindende houding aan in gesprekken met interne en externe medewerkers, vrijwilligers, deelnemers, etc.

Anti-koloniaal handelen:

- Ik verzet me tegen koloniale denkbeelden en praktijken en erken de noodzaak om machtsdynamieken te herkennen en tegen te gaan.
- Ik draag bij aan een cultuur waarin gelijkwaardigheid en respect de norm zijn.

Bestrijding van uitbuiting en misbruik:

- Ik respecteer en promoot fundamentele mensenrechten zonder discriminatie, ongeacht zogenaamde sociale status, ras, etniciteit, huidskleur, leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, nationale afkomst, religie, politieke en filosofische overtuiging, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, taal, sociale achtergrond of beperking (zie "Gender- en Diversiteitsbeleid").
- Ik onthoud me van elke vorm van uitbuiting, of machtsmisbruik ten aanzien, van mensen - en kinderen en jongeren in het bijzonder. Ik doe alles in mijn macht om situaties waarin uitbuiting of machtsmisbruik kan voorvallen te voorkomen.
- Ik zal mijn positie binnen UCOS niet gebruiken om een professioneel of persoonlijk voordeel te bekomen (bijv. financieel, seksueel).

2. UCOS werkt vanuit **verantwoordelijkheidszin**. We erkennen onze plicht om duidelijke protocollen te hanteren, meldingsmogelijkheden toegankelijk te maken en een cultuur van wederzijds respect en openheid te bevorderen.

Verantwoordelijk voor goed gebruik van middelen

- Ik handel bij het uitvoeren van uitgaven steeds volgens de richtlijnen beschreven in het Financieel handboek en stel alle nodige informatie hierover ter beschikking.
- Ik voer uitgaven in het kader van de activiteiten van UCOS steeds op een verantwoorde wijze uit, met het oog op het maximaliseren van onze doelstellingen.
- Ik vermijd elke vorm van fraude, misbruik van privileges, onrechtmatig gebruik van middelen en diefstal van eigendom, goederen of uitrustingen van UCOS.
- Ik onthoud me van elke vorm van omkoping of corruptie, en ik meld mogelijke pogingen.

Verantwoordelijk voor gepast gebruik van communicatiemiddelen

- Ik gebruik de ICT-apparatuur van UCOS (laptops en andere) op gepaste wijze. Ik zal in het bijzonder geen ongepast of aanstootgevend materiaal consulteren, downloaden, creëren of verspreiden.

3. UCOS streeft naar **openheid**.

Brede blik en nieuwsgierigheid:

- Ik benader het werk dat UCOS verricht met een open en nieuwsgierige houding. Ik zet me actief in om diverse perspectieven te verkennen en te begrijpen, zowel binnen als buiten de organisatie.

Open klimaat en dialoog:

- Ik draag bij aan een cultuur waarin open communicatie, vrijheid van meningsuiting en uitwisseling worden aangemoedigd.
- Ik zal op een transparante wijze werken en er in die geest ook over rapporteren.
- Ik zal elke situatie signaleren die voor een belangenconflict kan zorgen.

Respect voor privacy en individualiteit:

- Ik respecteer de grenzen van anderen en erken de diversiteit van alle individuen.
- Ik zal geen persoonlijke of vertrouwelijke gegevens of informatie verschaffen aan personen die er geen toegang toe moeten hebben (Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of *GDPR*)).

Duidelijkheid in partnerschappen:

- Ik werk met partners volgens transparante criteria en heb oog voor gelijkwaardigheid in onze samenwerking.
- Ik werk met partners vanuit het perspectief van wederzijds leren en in een geest van actieve dialoog en voortdurende verbetering.

4. UCOS streeft naar **zorgzaamheid**

Zorg voor een veilige(re) en inclusieve(re) werkomgeving:

- Ik zet me in voor een werkplek waar iedereen zich veilig en gewaardeerd voelt, ongeacht achtergrond of identiteit.
- Ik onthoud me van elke vorm van intimidatie, pesterijen of geweld.
- Ik streef ernaar om professioneel en hoffelijk te zijn in mijn omgang met anderen en geen ongepaste of beledigende taal te gebruiken.

Actieve aandacht voor jezelf, de ander en de wereld:

- Ik draag bij aan een werkomgeving die betrokken en zorgzaam is. Dit betekent dat ik oog wil hebben voor het welzijn van mezelf, collega's, vrijwilligers en alle andere betrokkenen.

Zorg voor elkaar, de organisatie en de wereld:

- Ik zet me in om iedereen gelijk te behandelen en om een omgeving te creëren waarin alle belanghebbenden zich gewaardeerd en gesterkt voelen.
- Ik zet me in om de negatieve impact van onze activiteiten op het leefmilieu te beperken (zie "Milieubeleid").

UCOS beschouwt deze ethische code als een levend document. Wij nodigen dan ook alle stakeholders uit om dit document samen met ons levend te houden. Wij moedigen iedereen aan om zich met deze verklaring vertrouwd te maken en actief bij te dragen aan de naleving en verdere ontwikkeling ervan.

Implementatie punt 1 van het integriteitscharter. Via deze ethische code en haar ondertekening door alle betrokkenen bij de organisatie implementeert UCOS punt 1 van het integriteitscharter.

4. Rollen en verantwoordelijkheden

Verschillende rollen werden voorzien in de organisatie voor het ontwikkelen, opvolgen en implementeren van het UCOS integriteitsbeleid. In een kleine organisatie is het van groot belang om de rollen en mandaten duidelijk af te lijnen en op te splitsen.

De Integriteitsverantwoordelijke (IV)

De directeur van UCOS, Esther Philippen, vervult deze rol:

- Verantwoordelijk voor het preventieve luik van het beleid (zie verder "[Preventieve Maatregelen](#)" hieronder).
- Waakt erover dat de kennis van het integriteitsbeleid levendig en toepasselijk blijft in de organisatie.
- Schrijft mee aan het integriteitsbeleid en leidt denkoefeningen over integriteit op strategische denkdagen.
- Verantwoordelijk voor het organiseren van opleidingen rond integriteit.
- Deelt (nieuwe) informatie over het domein integriteit met de andere medewerkers en indien nodig met het Bestuursorgaan en de Algemene Vergadering.
- Volgt zelf opleidingen om hun eigen kennis over de thema's steeds up to date te houden.
- Neemt deel aan de werkgroep Integriteit van de NGO-federatie om kennis uit te wisselen, op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en een brede sectorvisie op integriteit te behouden.

Klachtenmanager (KM)

De directeur van UCOS, Esther Philippen neemt deze rol op:

- Verantwoordelijk voor de tijdige en adequate identificatie en afhandeling van klachten.
- Waakt over de opvolging van de klachtenbehandelingsprocedure wanneer een klacht gemeld wordt.

- Werkt op basis van voorgaande klachten samen met de Raadgever Integriteit aan de verbetering van het integriteitsbeleid.
- Volgt de nodige opleidingen om de eigen kennis en kunde over het omgaan met klachten aan te scherpen.

De voorzitter van het Bestuursorgaan, Bram Cleys fungeert als *back-up* KM:

- Als de klachtenmanager niet aanwezig is (verlof, ziekte,...), worden de klachten behandeld door de *back-up* klachtenmanager (tenzij de klacht de voorzitter betreft).
- Als er klachten over de klachtenmanager worden gemeld, dan worden ze behandeld door de *back-up* klachtenmanager.
- Indien de *back-up* klachtenmanager het onderwerp is van de klacht, zal de directie twee externen vragen om de klacht te behandelen.

Raadgever Integriteit (RI)

De positie van raadgever integriteit is verkiesbaar. Kandidaten kunnen zich aanmelden en worden vervolgens met instemming van het team gekozen. Vanaf mei 2024 wordt deze rol vervuld door Fien Portier, dezelfde collega 'Vertrouwenspersoon Welzijn op het werk'.

- Ontvangt informele meldingen van integriteitsschendingen en/of integriteitsdilemma's.
- Mag uitleg geven bij de formele procedures en de melder begeleiden in het indienen van een formele klacht.
- Mag samen met de melder de melding 'exploreren' (d.w.z. vragen stellen en zo goed mogelijk beeld krijgen van de situatie).
- Mag de melder informeren over de bestaande procedures binnen (en buiten) de organisatie.
- Mag de melder niet dwingen noch afraden om een klacht in te dienen.
- Mag niet in de plaats van de melder een formele klacht indienen in diens naam of in eigen naam over de melding die de informele melder aanbracht.
- Speelt geen verdere rol in de klachtenprocedure. De betrokkenheid van de raadgever integriteit stopt zodra de klacht officieel via de beschreven kanalen wordt ingediend.
- Werkt op basis van voorgaande meldingen samen met de integriteitsverantwoordelijke aan de verbetering van het integriteitsbeleid.

Om de vertrouwelijkheid en de onafhankelijkheid van de rollen te waarborgen...

- Vervult de RI geen directiefunctie of HR-functie binnen UCOS.
- Organiseert de RI geen functioneringsgesprekken.
- Is de RI niet gemachtigd om zelf een klacht in te dienen op basis van een melding die ze ontvangen tenzij de feiten ernstig genoeg zijn en de RI hun meldingsplicht als burger moet voltrekken en de zaak moet aangeven bij de autoriteiten.
- Is gebonden aan het vertrouwelijke karakter van het mandaat. Enkel in uitzonderlijke gevallen kan dit vertrouwen doorbroken worden, wanneer er bijvoorbeeld een ernstig gevaar is voor de organisatie of betrokkenen.
- Heeft de RI discretieplicht, maar geen geheimhoudingsplicht.

De *back-up Raadgever Integriteit* is een lid van het Bestuursorgaan (niet de voorzitter van het Bestuursorgaan). Vanaf mei 2024 is dit voor UCOS Loes Verhaeghe.

- Als de RI niet aanwezig is (verlof, ziekte,...) neemt deze rol van *back-up* raadgever integriteit op.
- Als de integriteitsmelding over de raadgever integriteit gaat, zal de *back-up* raadgever integriteit de melding verder opvolgen.

Implementatie punt 3 van het integriteitscharter: Door te voorzien in een vertrouwelijk, laagdrempelig aanspreekpunt voor advies rond integriteit en mogelijke schendingen implementeert UCOS punt 3 van het charter.

5. Meldpunt integriteit bij UCOS

Vertrouwelijk meldpunt integriteit

UCOS richt een meldpunt in voor integriteitsschendingen via een afgeschermd e-mailadres. Zowel slachtoffers als niet-slachtoffers kunnen deze meldingen doen. Naast het e-mailadres zullen ook telefonische klachten verwerkt en geregistreerd worden door de klachtenmanager.

Elke klacht zal onmiddellijk door de klachtenmanager verwerkt worden. Klachten waarbij de klachtenmanager betrokken is, worden ontvangen en behandeld door de *back-up* klachtenmanager. Meer details over de klachtenprocedure is te vinden in [bijlage 1](#).

Een snelle opvolging, zorgzaamheid naar alle betrokkenen, de bescherming van de privacy en een lerende houding staan voorop in de omgang met klachten.

Het integriteitsbeleid, inclusief de ethische code en de klachtenprocedure, wordt publiek bekend gemaakt via de website van UCOS (www.ucos.be/integriteit/). Op de website verwijzen we ook naar de [klokkenluidersprocedure](#) van de VUB en [het centraal meldpunt voor misbruik op sectorniveau](#) waar potentiële slachtoffers/melders terecht kunnen.

Het intern meldpunt wordt daarnaast ook voorgesteld aan alle betrokkenen bij de organisatie: voor personeelsleden minimaal tijdens de onboarding, voor vrijwilligers tijdens het onthaal, voor partners in contracten of tijdens overlegmomenten.

Implementatie van punt 6 van het integriteitscharter: Door te voorzien in een laagdrempelig, vertrouwelijk meldpunt waar iedereen terecht kan met een klacht over een integriteitsschending zorgen we ervoor dat klachten tijdig worden opgevolgd en implementeren we punt 6 van het integriteitscharter.

Gepaste maatregelen

Wanneer een mogelijke integriteitsschending gemeld wordt (informeel via de RI of formeel via het meldpunt), worden onmiddellijk gepaste maatregelen genomen:

- De organisatie neemt alle mogelijke stappen om de (mogelijke) integriteitsschending onmiddellijk te stoppen.
- Om eventuele vergeldingsacties, ontrading e.d te vermijden, neemt de organisatie alle mogelijke stappen om, indien nodig en in de mate van het mogelijke, ervoor te zorgen dat de vermoedelijke dader geen toegang meer heeft tot het potentiële slachtoffer of de melder
- De organisatie biedt (mogelijke) slachtoffer(s) en melder(s) actief bijstand aan, zowel in het faciliteren van het melden van een integriteitsschending, als in de toegang tot medische en psychosociale ondersteuning. Deze bijstand wordt enkel verstrekt indien het slachtoffer/de melder hierom verzoekt.

Nadat een mogelijke integriteitsschending onderzocht is en dit onderzoek uitwees dat er effectief een integriteitsschending plaatsvond, neemt UCOS verdere gepaste maatregelen:

- De organisatie biedt, indien gewenst door het slachtoffer en/of de melder, verder toegang tot medische en psychosociale ondersteuning aan.
- De organisatie neemt, zoals opgenomen in de klachtenprocedure, proportionele sancties tegenover de dader.
- De organisatie leert van elke integriteitsschending en herbekijkt n.a.v. een melding hoe de integriteitssystemen versterkt kunnen worden.

Implementatie van punt 8 van het integriteitscharter: Door het onmiddellijk nemen van gepaste maatregelen op diverse niveaus en in diverse fases, onder meer conform art. 2 van het KB van 28 februari 2023, implementeert UCOS punt 8 van het integriteitscharter.

5. Preventieve maatregelen

UCOS bouwt actief met alle betrokkenen aan een klimaat waarin integriteitsschendingen worden vermeden (preventie). Een goed preventief beleid voorkomt zo veel als mogelijk dat integriteitsschendingen, zowel van morele als financiële aard, zich kunnen voordoen. Wanneer integriteitsschendingen zich voordoen, zijn de nodige controlemechanismen aanwezig om de schendingen tijdig te detecteren (detectie). UCOS vertrekt vanuit een risicoanalyse die ook het onderdeel met betrekking tot Integriteit in kaart brengt en de volgende maatregelen voorstelt om deze te verminderen of uit te sluiten.

Selectieprocedure en onboarding personeelsleden

Bij aanwervingen voor functies die een bijzondere aandacht voor integriteit veronderstellen (directie, financieel beheer, projectverantwoordelijke, etc.) wordt op minstens één moment in de selectieprocedure een casus voorgelegd rond integriteit.

Personeelsleden leggen een uittreksel uit het Strafregister (Model 569-2) voor de ondertekening van de arbeidsovereenkomst. Wanneer de informatie op het uittreksel zorgwekkend is, overlegt de directeur (in functie als HR-verantwoordelijke) met de personeelsverantwoordelijke van het Bestuursorgaan om een beslissing te nemen. Vanuit het waardenkader van UCOS willen wij in bepaalde rollen mensen de kans geven om te integreren in de maatschappij. De beslissing wordt goed omkaderd en teruggekoppeld naar het team.

Nieuwe personeelsleden van de organisatie ondertekenen bij de opstart de ethische code en krijgen dit Integriteitsbeleid. Daarnaast geeft de integriteitsverantwoordelijke een uitleg over ons beleid. De nieuwe medewerkers kennen na de informele uitleg van de integriteitsverantwoordelijke:

- de verschillende integriteitsrollen binnen de organisatie,
- de verschillende meldingskanalen voor integriteitsmeldingen en/of klachten,
- hun verantwoordelijkheden wat betreft integriteit,
- de verschillende manieren waarop ze de UCOS waarden zoals beschreven in de ethische code kunnen uitdragen.

Nieuwe personeelsleden volgen ook de “Introductiedag voor nieuwe medewerkers” van de NGO-federatie waarin ook een presentatie gegeven wordt over integriteit in de NGO-sector. Deze dient als aanvulling op de interne opleiding.

Onthaal van nieuwe vrijwilligers

Vrijwilligers die in de projecten aan de slag gaan (deelnemers aan ROOTS, bestuur van WDVUB, etc.) ondertekenen bij het begin van hun vrijwilligersengagement de ethische code en krijgen een digitale kopie van dit document. Daarnaast geeft de integriteitsverantwoordelijke (of de projectverantwoordelijke) uitleg over het integriteitsbeleid, de relevante procedures en de meldingskanalen voor integriteitsmeldingen.

Sensibilisering, ondersteuning en continue verbetering

UCOS houdt de kernwaarden van organisatie en de gedragsregels die daaruit voortvloeien levendig. We verwachten van alle medewerkers dat zij de waarden van de organisatie actief uitdragen en promoten bij alle betrokkenen.

De directeur, als klachtenbeheerder en integriteitsverantwoordelijke, draagt een belangrijke verantwoordelijkheid om het integriteitsbeleid *top of mind* te houden in de organisatie. De ethische code komt aan bod tijdens de functioneringsgesprekken. Tijdens teamoverleggen wordt ruimte gemaakt om integriteitsdilemma's met elkaar (op vertrouwelijke wijze) te delen als

daar behoefte aan is. Afhankelijk van de noden kunnen integriteitsdilemma's besproken worden of samen gezocht naar verbeterpunten voor de organisatie.

De implementatie van het integriteitsbeleid vereist de allocatie van middelen en tijd. De integriteitsrollen zijn opgenomen in de functiebeschrijvingen van de respectievelijke medewerkers. Zij kunnen dan ook tijd inzetten om expert te worden in hun rol (vormingen en trainingen) en om hun rol uit te voeren.

Zowel de IV, de KM en de RI volgen regelmatig opleiding om zichzelf te versterken in het opnemen van de verantwoordelijkheden die bij deze rollen horen.

Sterke financiële procedures

De financiële procedures met betrekking tot aankopen staan uitgebreid beschreven in het financiële handboek. Het vier-ogen-principe vormt daarbij het uitgangspunt om risico's op wanbeheer, fraude of corruptie te voorkomen.

Implementatie punt 2, 4 en 10 van het integriteitscharter

Door opleiding en sensibilisering rond integriteitsthema's te verwerken in de onboarding, taakpakketen en dagelijkse functioneren van UCOS, implementeren wij punt 2 van het integriteitscharter.

Aangezien we werken in contexten waar integriteitsrisico's hoog zijn, nemen we op basis van een risicoanalyse de nodige preventieve maatregelen om integriteitsrisico's te beheersen. Zo verwerken wij punt 4 van het integriteitscharter.

Door het thema van integriteit regelmatig onder de aandacht te brengen van onze medewerkers, vrijwilligers en partners, implementeren wij punt 10 van het integriteitscharter.

6. Integriteit in contracten met partners

In de contacten met de hoger-onderwijsinstellingen, de belangrijkste partners voor UCOS in de realisatie van haar doelstellingen, is integriteit een belangrijk thema. Tijdens de halfjaarlijkse associatie-overleggen zijn integriteitsdilemma's een terugkerend onderwerp. In de communicatie naar partners en deelnemers wordt verwezen naar het klachtenmeldpunt van UCOS en eventuele eigen meldpunten van de partners zelf. In contracten met buitenlandse partners neemt UCOS steeds integriteitsclausules op. Meer informatie hiervan kan je vinden op het Partnerschapsbeleid.

Implementatie punt 5 van het integriteitscharter: In de contracten die we afsluiten met onze partners worden de nodige bepalingen inzake integriteit opgenomen.

7. Detectie en controles

Ondanks alle investeringen in preventie, kunnen integriteitsschendingen steeds voorkomen binnen de organisatie. UCOS werkt aan een open en transparante cultuur en voorziet de nodige systemen en procedures om potentiële integriteitsschendingen voldoende vroeg te kunnen detecteren. In een kleine organisatie zoals UCOS is het van cruciaal belang om vertrouwelijk met de informatie om te springen en toch transparant te zijn.

De jaarlijkse functioneringsgesprekken zijn een eerste moment om in vertrouwelijke gesprekken tussen directeur en personeelslid mogelijke integriteitsschendingen, zowel van financiële als morele aard, bespreekbaar te maken en op het spoor te komen. De ethische code dient daarbij als leidraad voor de gesprekken.

Op het vlak van financiële integriteit beschikt UCOS over een duidelijk systeem voor interne controle. Elke betaling doorloopt een heldere flow, waarbij toestemming tot betaling moet gebeuren door zowel het voor de uitgave verantwoordelijke personeelslid, als de directeur. Het financieel handboek beschrijft meer in detail de details van deze financiële flow.

Het financieel handboek biedt ook duidelijke richtlijnen rond giften en steekpenningen, daarbij houdt UCOS zich aan de regels rond ethische fondsenwerving van het RE-EF netwerk.

Naast dit systeem van interne controle wordt de organisatie jaarlijks doorgelicht door de commissaris. In het jaarlijks verslag van de commissaris formuleert die ook aanbevelingen voor het optimaliseren van de financiële procedures. Tot slot voert ook DGD een controle uit op het gebruik van de subsidies. De DGD controle gebeurt volgens het KB 2016 artikel 49.

Implementatie van punt 7 van het integriteitsbeleid: Door integriteit te integreren in de functioneringsgesprekken en te voorzien in sterke financiële procedures hebben we robuuste controle- en detectiesystemen in werking gesteld om eventuele integriteitsschendingen vast te stellen en onze systemen te verbeteren.

8. Rapportage en monitoring

Elke klacht per e-mail of telefonisch wordt door de klachtenmanager bijgehouden. De klachtenmanager slaat een pdf van de e-mail en een gedetailleerde beschrijving van alle stappen die verder ondernomen werden in het exploreren van de melding op in een afgeschermd cloud. De klachtenmanager is zo grondig mogelijk in het beschrijven van de melding en daaropvolgend(e) gesprek(ken).

Wanneer de klachtenmanager de organisatie verlaat, wordt met het bestuursorgaan nagedacht over de opvolging (zie aanstellingsprocedures) en over een veilige manier om de informatie over te dragen naar de nieuwe klachtenmanager.

Elke integriteitsmelding aan de raadgever integriteit wordt door de integriteitsverantwoordelijke bijgehouden. De raadgever integriteit slaat een pdf van de e-mail en een gedetailleerde beschrijving van alle gesprekken die verder gevoerd werden in het exploreren van de melding op in een afgeschermd cloud.

Wanneer de raadgever integriteit de organisatie verlaat wordt met het team gekozen over de opvolging en over een veilige manier om de informatie over te dragen naar de nieuwe raadgever integriteit.

Elk jaar wordt het aantal integriteitsklachten, integriteitsmeldingen en de voortgang van het integriteitsbeleid minstens éénmaal besproken op het bestuursorgaan, bij de presentatie van de jaarresultaten. Het aantal klachten en de inhoud ervan (met respect voor vertrouwelijkheidskwesties) wordt ook opgenomen in het jaarverslag dat wordt goedgekeurd door de Algemene Vergadering en gepubliceerd op de website.

Implementatie van punt 9 van het integriteitscharter: Door het aantal integriteitsmeldingen eenmaal per jaar te rapporteren aan het bestuursorgaan, met inachtneming van de regels rond privacy, en het aantal integriteitsklachten bekend te maken in het jaarverslag, implementeren we punt 9 van het integriteitscharter.

BIJLAGE 1 -

Klachtenbehandelingsprocedure UCOS

Inleidende bepalingen

Deze klachtenprocedure baseert zich op de waarden en principes die beschreven worden in de Ethische code van UCOS. Deze klachtenprocedure past binnen het uitgeschreven Integriteitsbeleid van UCOS, dat kan geraadpleegd worden op de website van UCOS (www.ucos.be/integriteit).

De procedure is complementair met bestaande regelgeving, het huishoudelijk reglement en het arbeidsreglement van UCOS. Deze procedure vervangt op geen enkele manier de bestaande procedures, maar is een aanvulling.

De procedure is wel absoluut prioritair. Deze procedure dient onmiddellijk in gang gezet te worden bij een melding van een integriteitschending, met uitzondering van regels rond verplicht informeren van politie of parket.

De klachtenprocedure die hier beschreven staat, is verplicht te volgen door alle betrokkenen vanaf het moment dat de klacht wordt ingediend.

De klachtenbehandelingsprocedure, gekoppeld aan een vertrouwelijk meldpunt (zie [Meldpunt Integriteit bij UCOS](#) van het Integriteitsbeleid) biedt een veilige en vertrouwelijke manier om integriteitsschendingen te melden. Het proces is transparant, duidelijk en beschermt de rechten van alle betrokkenen.

Als organisatie gelieerd aan de Vrije Universiteit Brussel, kunnen alle betrokken bij UCOS, indien de voorwaarden vervuld zijn, een melding doen via het [klokkenluiders contactpunt](#) van de VUB. De klokkenluidersprocedure is een procedure die gebruikt kan worden bij systematische en structurele misstanden.

Doel van de klachtenbehandelingsprocedure:

UCOS garandeert geen 'zero incidence', maar garandeert wel een zero tolerantie voor 'non-acting'.

De procedure voor klachtenbehandeling heeft tot doel om klachten tijdig en adequaat af te handelen met zorg voor alle betrokken partijen, in overeenstemming met de waarden en normen van de organisatie. Op een collectief niveau helpt de klachtenprocedure en de correcte opvolging ervan om de sector te beschermen tegen imagoschade.

Toepassingsgebied

Wat is een integriteitsschending?

De klachtenbehandelingsprocedure slaat op alle formele klachten die melding maken van een (potentiële) integriteitsschending.

Een integriteitsschending is elke schending door doen of nalaten van passend financieel (zoals fraude, corruptie, onethische fondsenwerving) of moreel gedrag (zoals machtsmisbruik, discriminatie en racisme, seksueel misbruik) volgens:

- het strafrecht;
- andere externe rechtsregels (o.a. subsidiëringsrecht, administratief recht, dwingende internationale verdragen rond vrouwen-, mensen- en kinderrechten,);
- het arbeidsreglement en huishoudelijk reglement van UCOS;
- de ethische code en de gedragsregels van UCOS;
- het integriteitsbeleid van UCOS;
- het partnerschapsbeleid;
- het financieel handboek;
- het milieubeleid;
- het gender- en diversiteitsbeleid.

Wie moet een integriteitsschending melden?

Alle personen die in volgende capaciteit bij de organisatie betrokken zijn hebben een morele plicht om een integriteitsschending te melden:

- Medewerkers van UCOS
- Leden van het bestuursorgaan van UCOS
- Leden van de Algemene Vergadering van UCOS
- Vrijwilligers bij UCOS
- Stagiairs en jobstudenten bij UCOS

We voorzien een uitzondering wanneer de melder het slachtoffer is. Het slachtoffer heeft het recht om zich te melden, maar geen verplichting.

Er mag in geen geval misbruik gemaakt worden van de klachtenprocedure. Als in het onderzoek blijkt dat de klacht ter kwader trouw werd gemeld d.w.z. om iemand anders betrokken bij de organisatie of de organisatie zelf te schaden, kunnen er sancties worden getroffen. Als de beschuldiging onterecht was, maar er geen intentie was om iemand anders te schaden, worden er geen maatregelen genomen.

Wie kan een integriteitsschending melden?

Een melding van een integriteitsschending kan gemeld worden door alle belanghebbenden van UCOS en derden met relevante informatie.

Beschermingsprincipes

De bescherming van de betrokkenen bij de klacht is fundamenteel. Vanuit onze waarde van zorgzaamheid verbindt UCOS zich er expliciet toe om alle betrokkenen en belanghebbenden zorgzaam te behandelen met oog voor hun bescherming, integriteit en agency.

Sleutelfiguren in de klachtenprocedure

Beschuldigde/Dader	Slachtoffer	Melder
Is de persoon die beschuldigd wordt van het begaan van een integriteitsschending.	Is de persoon die het slachtoffer is van een integriteitsschending door (een) UCOS betrokkene(n). Is de persoon wiens fysieke en/of mentale integriteit geschonden werd door de structuren, procedures of het beleid van UCOS.	Is de persoon die de klacht mondeling of schriftelijk onder woorden brengt.

Beschermingsprincipes van toepassing op de betrokkenen bij een klacht

Onder betrokkenen in deze procedure begrijpen wij:

- De beschuldigde/dader
- Het slachtoffer
- De melder
- De klachtenmanager
- (eventueel) back-up klachtenmanager, (externe) expert

UCOS hanteert het principe dat iemand onschuldig is tot het omgekeerde is bewezen.

De dader/beschuldigde wordt geïnformeerd over het dossier (in een geanonimiseerde versie als nodig) en heeft het recht om zichzelf te verdedigen.

Geen van de betrokkenen zal negatieve gevolgen ondervinden als gevolg van hun betrokkenheid bij de klachtenprocedure. Dit betekent dat er geen sprake zal zijn van vergelding vanwege het indienen van een klacht, het slachtoffer zijn, of het deelnemen aan de procedure.

Voor de dader geldt dat eventuele sancties uitsluitend voortvloeien uit een gegronde klacht en niet als extra vergelding.

Op elk moment in het onderzoek kan de melder ervoor kiezen om de klacht terug te trekken, zonder repercussies (als de klacht te goeder trouw werd ingediend). De klachtenmanager kan alsnog beslissen om de procedure verder te zetten. Er wordt beslist op basis van:

- De ernst van de feiten
- Mogelijke schade aan de organisatie, slachtoffers of anderen

Indien nodig worden er direct na de melding van de klacht gepaste maatregelen getroffen zoals beschreven in punt 5.1. van het integriteitsbeleid.

Bescherming van persoonsgegevens

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld door de klachtenmanager, en de identiteit van de melder wordt alleen bekendgemaakt met hun uitdrukkelijke toestemming. Alle gegevens worden opgeslagen op een vertrouwelijke spreadsheet in een beschermde map op de cloud van UCOS, waartoe alleen deze de KM toegang heeft.

De klachtenmanager staat in voor de verzameling van alle documentatie en bewijzen in relatie tot de klacht.

- Elk gesprek dat gevoerd wordt en elke beslissing die genomen wordt in het behandelen van de klacht. Op die manier kan ook nadat de procedure is afgerond alle stappen en beslissingen opnieuw getraceerd kunnen worden.
- Elke beslissing omtrent het onthullen van de identiteit van de betrokkenen wordt gedocumenteerd in het verslag van het onderzoek.
- Alle documentatie wordt bijgehouden conform de bepalingen in de GDPR-wetgeving en het UCOS-beleid rond gegevensbescherming. Alleen de klachtenmanager heeft toegang tot alle documentatie [[Privacyverklaring UCOS](#)].
- Alle relevante documentatie wordt 5 jaar bijgehouden na de afronding van de klacht. Ook de documentatie rond integriteitsmeldingen en klachten die niet ontvankelijk werden verklaard worden 5 jaar bijgehouden.

Communicatie

De vertrouwelijkheid waarmee elke klacht behandelt wordt, biedt bescherming voor alle betrokkenen bij de klacht. De identiteit van betrokkenen wordt zo goed mogelijk beschermd. De discrete integere behandeling van de klacht heeft steeds voorrang op communicatieoverwegingen.

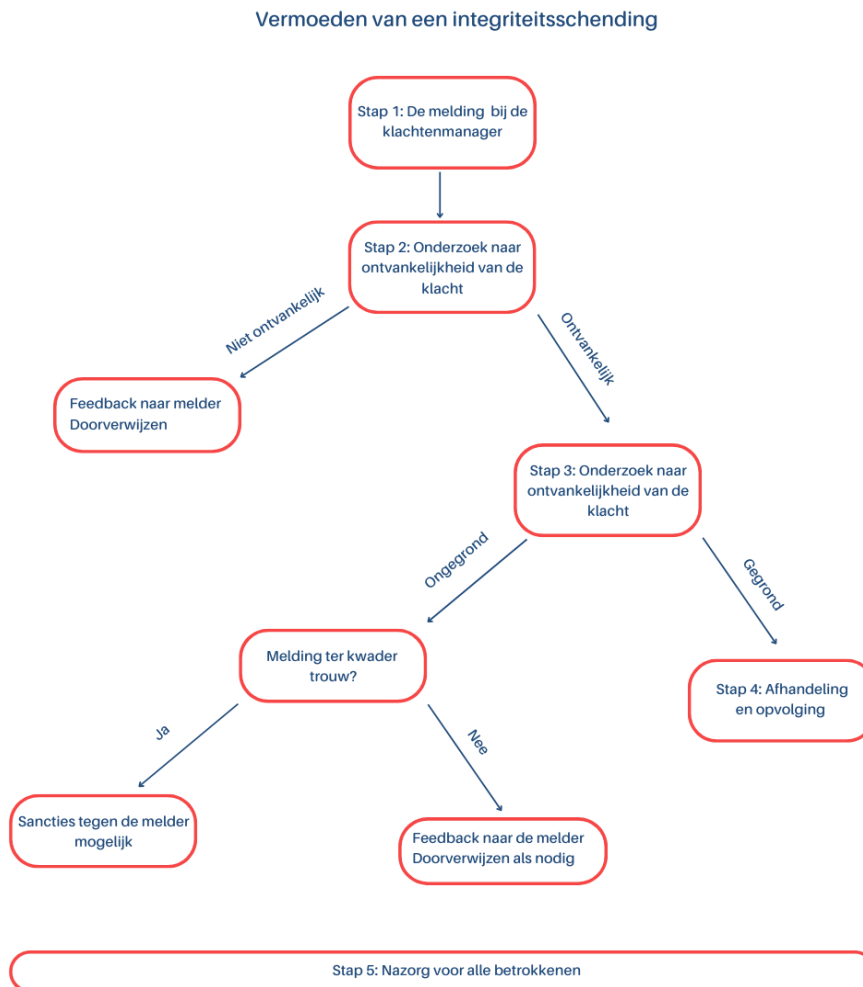
- De klachtenmanager werkt op een need-to-know basis. Specifieke details en de identiteit van de betrokkenen worden enkel gedeeld met de personen die strikt gezien op de hoogte moeten zijn. .
- Differentiatie is mogelijk (vb. het bestuursorgaan mag op de hoogte worden gesteld maar de collega's niet,...).
- De melder en het slachtoffer hebben steeds het laatste woord over het onthullen van hun identiteit.
 - Behalve als dat wettelijk niet mogelijk is.

- Als de melding ter kwader trouw is gebeurd.

Bij klachten die gevoelig zijn voor publiciteit en mogelijk schade kunnen toebrengen aan anderen dan de melder of het slachtoffer, worden de betrokkenen geïnformeerd. Zij ontvangen alleen de strikt noodzakelijke informatie. Wat, hoe, en aan wie wordt gecommuniceerd, wordt per geval zorgvuldig bepaald door de klachtenmanager. De gids voor crisiscommunicatie bij integriteitsschendingen dient hierbij als leidraad.

Voor meer informatie over de communicatie naar belanghebbenden zie integriteitsbeleid 'rapportage en monitoring'.

Overzicht van de procedure



Stap één: de melding

Meldingspunt integriteit bij UCOS

Formele klachten kunnen gemeld worden via:

- Het emailadres integriteit@ucos.be
- Via het telefoonnummer 0032 2 614 82 65
- Een persoonlijk gesprek met de klachtenmanager op afspraak.

Vragen/meldingen voor de raadgever integriteit kunnen gemeld worden via:

- Het emailadres fien.portier@ucos.be
- Via het telefoonnummer 0032 2 614 81 64
- Een persoonlijk gesprek met de raadgever integriteit op afspraak.

Anonimiteit van de melding

UCOS staat anonieme meldingen van klachten toe. Hoewel wij beseffen dat een anonieme melding het behandelen van de klacht moeilijker maakt, nemen wij toch zeer bewust deze keuze. Het is noodzakelijk om alle drempels voor het melden van een klacht weg te nemen.

- Wij vragen de melders om contactgegevens na te laten om het verdere verloop van het onderzoek te faciliteren. Deze contactgegevens hoeven geen persoonsgegevens (naam, rol binnen de organisatie,...) te bevatten.

Informele melding via de raadgever integriteit

In lijn met punt 3 uit het integriteitscharter kunnen alle UCOS betrokkenen terecht bij de raadgever integriteit om in vertrouwen een informele melding te doen en een vermoeden van een integriteitsschending met de Raadgever te bespreken.

Zie hoofdstuk 4 van het Integriteitsbeleid, “Rollen en verantwoordelijkheden”, voor meer informatie over het mandaat van de raadgever integriteit en de beperkingen ervan. Indien nodig kunnen al onmiddellijk na de melding gepaste maatregelen getroffen worden.

Stap twee: ontvangst van de klacht

Ontvangstbevestiging:

Binnen vijf werkdagen na ontvangst stuurt de klachtenmanager een bevestiging van ontvangst. Wanneer de melder de klacht signaleert in een persoonlijk gesprek met de klachtenmanager, zal hij na afloop van het gesprek de uitgeschreven versie ondertekenen.

Vooronderzoek: Ontvankelijkheid van de klacht:

Na de bevestiging van ontvangst, start de KM een vooronderzoek om te bepalen of de klacht ontvankelijk is. In deze fase oordeelt de KM of de klacht voldoet aan de formele voorwaarden. Deze formele controle gaat vooraf aan de inhoudelijke analyse (stap drie).

De klacht is ontvankelijk wanneer:

- De klacht gerelateerd is aan een event of persoon waarvoor UCOS verantwoordelijk is.
- De klacht een mogelijkheid tot integriteitsschending inhoudt (zoals beschreven in de ethische code en de gedragsregels).
- Dezelfde klacht niet eerder werd gemeld en reeds een adequaat gevolg kreeg.

Wij hanteren geen verjaringstermijn voor de klachten die binnenkomen omdat UCOS elk signaal dat binnenkomt ernstig neemt en de ontvankelijkheid ervan als klacht wil onderzoeken.

De klachtenmanager deelt de melder mee als de klacht ontvankelijk wordt verklaard of niet. De beslissing wordt per e-mail meegedeeld en toegelicht. Indien gewenst kan de beslissing ook in een persoonlijk gesprek worden toegelicht.

Als de klacht niet ontvankelijk is maar wel legitiem, zal UCOS de melder en/of het slachtoffer helpen (binnen de mate van het mogelijke) om te zoeken naar kanalen om de klacht verder af te handelen.

- Afhankelijk van de inhoud kan de klacht intern worden toegewezen aan de meest geschikte persoon.
- Als de klacht het beste via externe kanalen kan worden afgehandeld, kan de klachtenmanager de melder ondersteunen bij het indienen, maar niet namens hen de klacht melden.

De beslissing tot ontvankelijkheid of onontvankelijkheid moet genomen worden binnen de veertien werkdagen na de ontvangstbevestiging. Deze termijn kan eenmalig worden uitgesteld mits schriftelijke motivatie door de klachtenmanager.

Er is geen beroep mogelijk tegen de beslissing tot onontvankelijkheid of ontvankelijkheid. De melder mag uiteraard een nieuwe klacht indienen als er zich nieuwe informatie aandoet.

Stap drie: het onderzoek

Het onderzoek wordt onmiddellijk gestart wanneer de klachtenmanager beslist dat de klacht ontvankelijk is. Tijdens het onderzoek gaat de klachtenmanager na of de klacht gegrond is. Als tijdens het onderzoek blijkt dat er mogelijk strafbare daden werden gepleegd, dan zal de klachtenmanager juridisch advies inwinnen.

De melder, het slachtoffer en de dader/beschuldigde worden op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek, voor zover dit mogelijk is zonder de vertrouwelijkheid van anderen te schenden

De klachtenmanager begint het onderzoek en bepaalt welke personen betrokken moeten worden en welke documentatie en bewijzen verzameld kunnen worden. Of het onderzoek intern of extern uitgevoerd zal worden.

Principes van het onderzoek

De klachtenmanager gaat over tot het onderzoek en stelt verschillende onderzoeksdoelen waarin steeds volgende principes in acht genomen worden:

- Vertrouwelijkheid van de informatie:
 - Discretie en vertrouwelijkheid worden optimaal gerespecteerd.
 - De communicatie met de betrokkenen gebeurt op een need-to-know basis.
- Proportionaliteit:
 - De onderzoeksdoelen die gesteld worden zijn in proportie met de klacht.
- Behandeling binnen redelijke termijn
 - Het onderzoek wordt opgestart onmiddellijk na de beslissing over de ontvankelijkheid.
 - Het onderzoek wordt afgerond binnen de drie maanden na het opstarten ervan. Deze termijn kan uitzonderlijk eenmalig verlengd worden met een maand. De klachtenmanager dient hun motivatie voor de beslissing uitdrukkelijk te duiden in schriftelijke communicatie naar alle betrokkenen.
- Afwezigheid van vooringenomenheid
 - Als tijdens het onderzoek een belangenconflict zou optreden kan de *back-up* klachtenmanager ingeschakeld worden.
 - Als er ook een belangenconflict is met de *back-up* klachtenmanager, wordt de klacht doorgeschoven naar een externe consultant.
- Agency van de betrokkenen:
 - De eigen regie en inspraak van de betrokkenen wordt zo veel mogelijk gerespecteerd bij het uitvoeren van onderzoeksstappen, voor zover dit verenigbaar is met het waarborgen van een objectief en betrouwbaar onderzoek.

Algemene bepalingen:

- Elke klacht is uniek en vraagt een individuele, flexibele aanpak.
- Alle onderzoeksdoelen en ondernomen stappen worden nauwkeurig bijgehouden in het dossier waarin ook de initiële melding, bewijsstukken, en conclusies worden opgenomen.
- De richtlijnen opgenomen in de brochures over integriteit en klachtenbehandeling ontworpen door Deloitte en DGD ("[Gids voor mechanismes voor rapportering](#)", juli 2019) dienen als leidraad bij het onderzoek.

- Afhankelijk van de complexiteit en ernst van de klacht kan tijdens het onderzoek extern advies ingewonnen worden (experten, consultants, juristen/advocaten,...).

Wanneer de wetgeving dit vereist (bijvoorbeeld in een gerechtelijk onderzoek) kan er afgeweken worden van deze principes en bepalingen.

Stap vier: afhandeling en opvolging

Gegrondeheid van de klacht

Een klacht wordt als **gegrond** beschouwd wanneer het onderzoek aantoont dat de beschuldigingen of feiten die in de klacht zijn opgenomen, daadwerkelijk hebben plaatsgevonden en in strijd zijn met de ethische code, gedragsregels, of wettelijke voorschriften.

- De feiten werden bevestigd:
 - De in de klacht omschreven feiten worden bevestigd door bewijs en/of getuigenissen.
 - Dit kan documenten, verklaringen, e-mails, of andere relevante gegevens omvatten.
- De normen en regels werden geschonden
 - De bewezen feiten vormen een overtreding van interne procedures, ethische normen en gedragscodes, of wettelijke verplichtingen.
 - Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op fraude, pesten, discriminatie, machtsmisbruik, of grensoverschrijdend gedrag (niet-exhaustieve lijst).
- Context en ernst
 - Het gedrag of de gebeurtenis heeft een significante negatieve impact op individuen, de organisatie, of haar waarden.

Resultaat van het onderzoek en opleggen van maatregelen

Resultaten van het onderzoek

Indien een schending wordt vastgesteld, kunnen sancties worden opgelegd. Bij strafbare feiten worden juridische stappen gezet.

De klachtenmanager stelt een rapport op van het onderzoek en deelt de bevindingen en de bijpassende maatregelen aan alle betrokkenen. De klachtenmanager deelt de bevindingen en de aanbevelingen worden geïmplementeerd.

Na afronding van de klacht kunnen de melder, het slachtoffer en de dader/beschuldigde de documentatie inzien.

- Die informatie kan geanonimiseerd worden.
- De wensen van alle betrokken partijen worden in rekening genomen, de klachtenmanager neemt de uiteindelijke beslissing.

Het onderzoek levert een rapport op met de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen dat aan het bestuursorgaan wordt voorgelegd. Tijdens het eerstvolgende bestuursoverleg komt de klacht aan bod, waarbij de nadruk ligt op het trekken van lessen en het toepassen daarvan in de organisatie. Dit gebeurt uiteraard met respect voor privacy en volgens de eerder genoemde richtlijnen rond anonimiteit en vertrouwelijkheid.

Indien een klacht leidt tot beleidswijzigingen of nieuwe maatregelen, wordt dit gecommuniceerd naar alle betrokkenen binnen de organisatie.

Maatregelen en sancties

Als blijkt dat er geen schending werd begaan, wordt er geen sanctie opgelegd.

Als tijdens het onderzoek blijkt dat de klacht gegrond was, worden er maatregelen opgelegd aan de dader. De sancties kunnen variëren van een officiële waarschuwing, tot ontslag met onmiddellijke ingang of doorverwijzing naar gerechtelijke procedures.

Er wordt ook ruimte gelaten voor alternatieve oplossingen zoals minnelijke schikking. Sommige van deze alternatieve maatregelen vervangen de sanctie niet maar complementeren die.

Beroepsprocedure

Alle betrokken partijen hebben het recht om tot één jaar na de afronding van het klacht beroep aan te tekenen. In beroep wordt het onderzoek opnieuw gevoerd, ditmaal door de *back-up* klachtenmanager.

Stap 5: Nazorg voor alle betrokkenen

Na afhandeling blijft de klachtenmanager aanspreekbaar voor nazorg. De betrokkenen kunnen bij UCOS terecht voor doorverwijzingen naar experts en gespecialiseerde organisaties.

- Na afloop van het onderzoek kunnen de melder, het slachtoffer en/of de dader/beschuldigde een nagesprek met de klachtenmanager aanvragen.
- UCOS voorziet doorverwijzingen naar gespecialiseerde organisaties/experts/therapeuten na de afronding van het onderzoek.
- Wij voorzien een nabespreking met alle personen die indirect betrokken waren bij de klachtenprocedure en/of op de hoogte waren.
 - Afhankelijk van de complexiteit van de klacht, kan dit gesprek begeleid worden door een externe consultant/conflictbemiddelaar.

In de nazorg van de klacht wordt actief geluisterd naar het perspectief en de noden van alle betrokkenen en in het bijzonder naar het slachtoffer.

