

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.

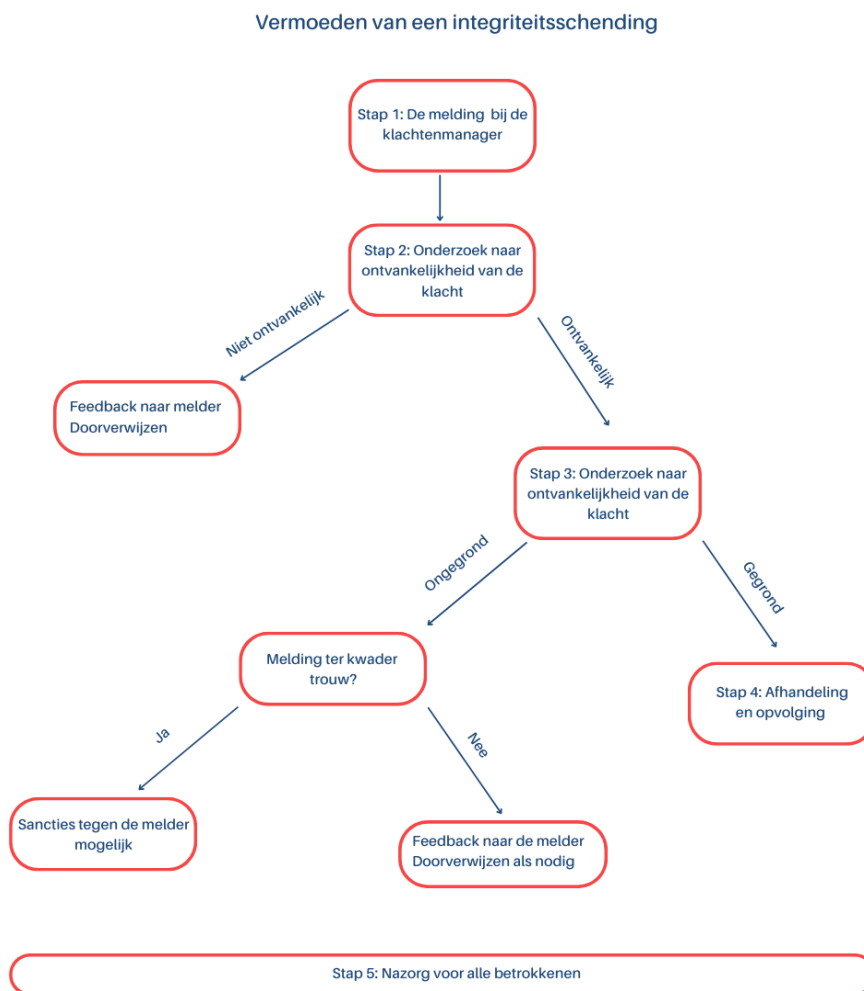
- De klachtenmanager werkt op een need-to-know basis. Specifieke details en de identiteit van de betrokkenen worden enkel gedeeld met de personen die strikt gezien op de hoogte moeten zijn. .
- Differentiatie is mogelijk (vb. het bestuursorgaan mag op de hoogte worden gesteld maar de collega's niet,...).
- 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 zie ook de “Crisiscommunicatieprocedure” bij UCOS [\[link\]](#).

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 02/614.81.64
- 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 onderzoeksadren 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 onderzoeksadren 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 onderzoeksadren 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/experten/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.