

COMPASS PROS

De klokkenluidersprocedure van NMBS

2025

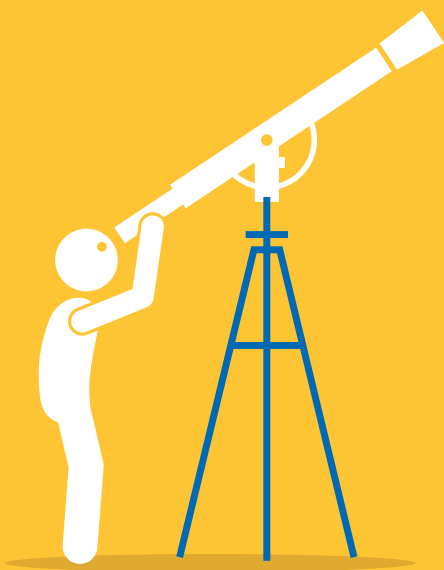


Onderweg.
Naar beter.



Inhoud

1. Waarom een klokkenluidersprocedure?	3
2. Wie kan een klokkenluider zijn?	3
3. Welke situaties kan je als klokkenluider melden?	4
4. Aan welke voorwaarden moet worden voldaan om een probleem te melden?	4
5. Welke situaties kunnen niet als klokkenluider worden gemeld?	5
6. Hoe maak ik een melding?	5
a. Via het interne meldingskanaal.	5
b. Via het externe meldingskanaal	5
7. Stappen voor de opvolging van interne meldingen	6
8. Beschermende maatregelen onder de klokkenluiderswet.	7
a. Wie wordt er beschermd?	7
b. Wanneer geldt de bescherming?	7
c. Welke bescherming is er tegen represailles?	8
d. Vertrouwelijkheid?	8
e. Anonieme melding?	8
f. Bescherming van mijn persoonlijke gegevens?	9
g. Steun voor klokkenluiders.	9





1. Waarom een klokkenluidersprocedure?

De klokkenluidersprocedure ('whistleblowing' in het Engels) van NMBS maakt het mogelijk voor personen ('whistleblowers'/'klokkenluiders') om wantoestanden te melden waarvan zij al dan niet het slachtoffer zijn. Deze procedure is een eenvoudige en vertrouwelijke manier om een wantoestand te melden zonder angst voor represailles.

NMBS voldoet hiermee aan de wet van 8 december 2022¹ (hierna de 'klokkenluiderswet' genoemd), die de verplichting inhoudt om een intern klokkenluiderskanaal op te zetten en de nodige bescherming te bieden aan klokkenluiders.



2. Wie kan een klokkenluider zijn?

Iedereen die te goeder trouw en **om gegronde redenen** waarheidsgetrouwe informatie over **een wantoestand in een professionele context** wil melden, kan gebruik maken van de daartoe voorziene kanalen².

Kan als klokkenluider optreden:

- elke medewerker (statutair en contractueel), ongeacht diens functie, directie of sector;
- elke voormalige medewerker, gepensioneerde, persoon wiens aanwerving loopt, tijdelijke werknemer, stagiair en vrijwilliger;
- elk lid van het bestuurs-, leidinggevend of toezichhoudend orgaan van NMBS, met inbegrip van de leden die niet betrokken zijn bij het dagelijks bestuur;
- elke betrokken partij van NMBS (zoals leveranciers, aannemers, onderaannemers, vakbonden, ...).



¹ Wet van 8 december 2022 betreffende de meldingskanalen en de bescherming van de melders van integriteitsschendingen in de federale overheidsinstaties; omzetting van de richtlijn 2019/1937 van 23 oktober 2019 betreffende de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden.

² Zie punt 6: Hoe maak ik een melding?

3. Welke situaties kan je als klokkenluider melden?



Volgende situaties worden uitdrukkelijk door de klokkenluiderswet benoemd als 'integriteitsschendingen' waarover men een melding kan doen:

- een schending van een wet, decreet, circulaire, regel of interne procedure die een bedreiging vormt of schadelijk is voor het algemeen belang;
- een handeling die een onaanvaardbaar risico inhoudt voor het leven, de gezondheid of de veiligheid van mensen of voor het milieu;
- een ernstige tekortkoming van de professionele verplichtingen of ernstig wanbeheer;
- een persoon opzettelijk de opdracht of het advies geven om een integriteitsschending (zoals gedefinieerd in de vorige punten onder deze titel) te begaan.

4. Aan welke voorwaarden moet worden voldaan om een melding te maken?



Een **wanttoestand** die gemeld kan worden is elke situatie die door de klokkenluider als onaanvaardbaar wordt beschouwd **en** die aan volgende **cumulatieve** voorwaarden voldoet: :

- de feiten vonden plaats in een **professionele context**;
- de klokkenluider is te goeder trouw en heeft **redelijke gronden** om aan te nemen dat de gerapporteerde informatie over integriteitsschendingen waar was op het moment van de melding **en binnen het toepassingsgebied van de wet valt**;
- de feiten raken het **algemeen belang**, d.w.z. dat ze niet uitsluitend betrekking mogen hebben op de persoonlijke situatie of belangen van de klokkenluider.

Daarnaast bevat de melding ten minste de volgende informatie³:

1. naam en contactgegevens van de klokkenluider, tenzij deze persoon anoniem wenst te blijven⁴;
2. de datum van de melding;
3. de aard van de arbeidsrelatie tussen de klokkenluider en NMBS;
4. een beschrijving van de inbreuk;
5. de datum of periode waarop de inbreuk heeft plaatsgevonden, plaatsvindt of zeer waarschijnlijk zal plaatsvinden;
6. alle informatie die kan bijdragen tot de beoordeling van het redelijke vermoeden dat de integriteitsschending heeft plaatsgevonden, plaatsvindt of zeer waarschijnlijk zal plaatsvinden binnen NMBS.

³ Artikel 15§2 van de wet inzake klokkenluiders.

⁴ Een melding kan ook altijd anoniem worden gedaan (zie punt 8.e hieronder).

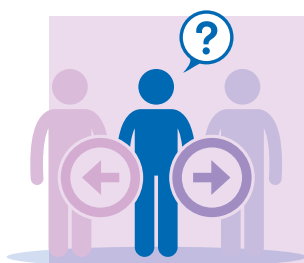
5. Welke situaties kunnen niet als klokkenluider worden gemeld?

Een aantal situaties worden uitdrukkelijk door de klokkenluiderswet uitgesloten. Deze situaties vallen onder andere specifieke wetten⁵ en kunnen worden gemeld via de traditionele communicatiekanalen⁶:

- geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk (de wet 'welzijn op het werk' voorziet in een beschermingsmechanisme hiervoor);
- discriminatie op basis van beschermde criteria zoals leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, huidskleur, ... (verschillende antidiscriminatie wetten bieden al bescherming).



6. Hoe kan je een melding doen?



Als klokkenluider heb je de vrije keuze uit verschillende meldingskanalen⁷. Je geniet steeds dezelfde mate van bescherming. NMBS moedigt je aan om bij voorkeur het intern meldingskanaal te gebruiken om haar interne processen onmiddellijk te optimaliseren en de nodige maatregelen te nemen om wantoestanden in de toekomst te voorkomen.

a. Via het **intern** meldingskanaal

Binnen NMBS kunnen klokkenluiders contact opnemen met het intern meldingskanaal beheerd door het C&IO (Compliance & Investigation Office). Het C&IO is de interne dienst die meldingen van klokkenluiders centraliseert met het oog op behandeling, onderzoek en rapportage.

Als vertrouwelijk en onpartijdig intern klokkenluiderskanaal is de eerste taak van het C&IO om de ontvankelijkheid van de ontvangen meldingen te onderzoeken⁸.

Volgende communicatiekanalen zijn beschikbaar om het C&IO te contacteren:

- e-mail: wb@sncb.be
- post: Compliance & Investigation Office (B.11), Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel (op de enveloppe uitdrukkelijk de vermelding 'VERTROUWELIJK' aanbrengen)
- door middel van een persoonlijke ontmoeting: hiervoor kan per e-mail een afspraak worden gemaakt.

Bij voorkeur worden meldingen in het Nederlands, Frans, Duits of Engels opgemaakt. Elke melding die in een andere taal is opgesteld, kan evenwel door het C&IO vertaald worden.

b. Via het **extern** meldingskanaal

De Federale Ombudsman is bij wet aangewezen als extern meldingskanaal voor klokkenluiders. Alle voorwaarden, procedures, regels en praktische aspecten met betrekking tot meldingen en de opvolging ervan zijn beschikbaar op <https://www.federaalombudsman.be/nl/centrum-integriteit/klokkenluiders>.

⁵ De welzijnswet (wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van werknemers bij de uitvoering van hun werk) en de antidiscriminatie wet (wet van 7 april 2023 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie) regelen het meldingsproces en de bescherming met betrekking tot geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk en discriminatie.

⁶ Zie Compass PROS, onder "Heb je een vraag? Wil je een situatie melden?"

⁷ Meldingen kunnen intern, extern of openbaar zijn (d.w.z. 'openbaar gemaakt'), 'openbare informatie over integriteitsschendingen' - artikel 6, 14° wet klokkenluiders).

⁸ Zie ook punt 7 voor de voortgang en de opvolging van meldingen door het C&IO.

7. Stappen voor de opvolging van interne meldingen



C&IO is verantwoordelijk voor het onderzoeken van meldingen.

De procedure voor een interne melding verloopt als volgt:



Ontvangst van de melding: C&IO ontvangt de melding volgens de voorwaarden in punt 6a van deze procedure. Er wordt een **dossinummer** aangemaakt en je krijgt binnen de 7 dagen een **ontvangstbevestiging**. Het dossiernummer laat je toe om in de loop van het onderzoek eventueel bijkomende informatie aan te leveren.



Ontvankelijkheid van de melding: C&IO controleert of je melding binnen het toepassingsgebied van de klokkenluiderswet valt en of aan de voorwaarden in punt 3 van deze procedure is voldaan. Als de melding niet-ontvankelijk is, wordt dit meegedeeld aan de klokkenluider en indien nodig worden er relevante aanbevelingen gedaan. Indien de melding ontvankelijk is, wordt de klokkenluider daarvan binnen de 15 dagen in kennis gesteld. De melding wordt vervolgens door het C&IO overeenkomstig de volgende stappen behandeld.



Behandeling van de zaak door het C&IO: er wordt een **onderzoek** uitgevoerd ('à charge' en 'à décharge'). De klokkenluider kan worden gevraagd aanvullende informatie te verstrekken of verstrekte informatie te verduidelijken. De resultaten van het onderzoek (vaststellingen en eventuele aanbevelingen) worden vastgelegd in een **vertrouwelijk onderzoeksrapport**.



Terugkoppeling naar de klokkenluider: binnen de 3 maanden nadat de ontvangstbevestiging naar je is verzonden, word je op de hoogte gesteld van de **maatregelen** die naar aanleiding van de melding zijn genomen. Als klokkenluider heb je geen toegang tot het volledige onderzoeksrapport.



Mededeling van het onderzoeksrapport: van zodra het is afgerond, wordt het onderzoeksrapport met betrekking tot de behandeling van de melding overhandigd aan de CEO, de operationeel verantwoordelijke en, indien van toepassing, aan de gerechtelijke autoriteiten, zodat passende maatregelen kunnen worden genomen.



Afsluiting van de melding: na de overhandiging van het onderzoeksrapport sluit het C&IO het onderzoek naar de melding af. Als klokkenluider blijf je beschermd tegen represailles onder de voorwaarden vermeld in punt 8.



Tijdens het onderzoek geldt het vermoeden van onschuld. Dit betekent dat er geen definitieve maatregelen worden genomen zolang de feiten van de melding niet zijn bevestigd door het onderzoek van het C&IO.

8. Beschermende maatregelen onder de klokkenluiderswet



a. Wie wordt er beschermd?

Verschillende categorieën van personen kunnen genieten van bescherming tegen represailles⁹:

1. klokkenluiders;
2. derden die een band hebben met de klokkenluider en die het voorwerp kunnen zijn van represailles in een professionele context, zoals collega's of familieleden, zodra zij redelijke gronden hebben om aan te nemen dat de klokkenluider binnen de werkingssfeer van de bescherming van deze wet valt;
3. juridische entiteiten die eigendom zijn van de klokkenluider, waarvoor de klokkenluider werkt of waarmee de klokkenluider een professionele relatie heeft;
4. personen die de klokkenluider bijstaan in het meldingsproces en wiens bijstand vertrouwelijk is;
5. personen die hebben meegewerkt aan het onderzoek dat is uitgevoerd door het extern meldingskanaal en hun raadsman.



b. Wanneer geldt de bescherming?

Beschermde personen hebben recht op bescherming als ze te goeder trouw zijn en redelijke gronden hadden om aan te nemen dat de gemelde informatie waar was, zelfs als de feiten uiteindelijk onjuist of ongegrond blijken te zijn.

De periode van bescherming begint:

1. op de datum van de melding (indien deze 'ontvankelijk'¹⁰ is volgens het interne of externe kanaal), voor beschermde personen bedoeld in punt 8.a (1-4);
2. op de datum van de aanvang van hun medewerking aan het onderzoek, voor beschermde personen bedoeld in punt 8.a (5).

De bescherming blijft ook na afloop van het onderzoek van kracht, met uitzondering van de situatie van wangedrag dat losstaat van de melding, waarvoor geen bescherming bestaat.

De bescherming wordt bovendien opgeheven/beëindigd in de situaties op de datum waarop de melding wordt afgesloten **indien**:

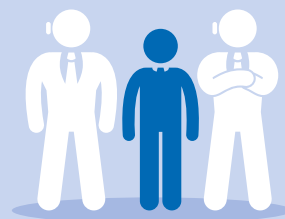
1. de beschermde persoon zelf betrokken was bij de vastgestelde integriteitsschending;
2. de klokkenluider opzettelijk een valse melding heeft gedaan of valse informatie heeft gerapporteerd;
3. de persoon die meewerkte aan het onderzoek bewust oneerlijke, onjuiste en kennelijk onvolledige informatie verstrekke aan het C&IO.

Beschermde personen worden schriftelijk op de hoogte gebracht van hun bescherming en, indien van toepassing, van de opheffing van deze bescherming.

⁹ Artikel 31 van de wet inzake klokkenluiders in de publieke sector.

¹⁰ Zie punt 3. Aan welke voorwaarden moet worden voldaan om een melding te maken?

c. Welke bescherming is er tegen represailles?

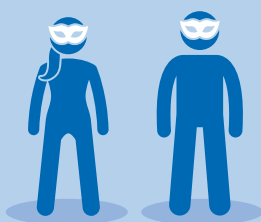


Indien aan de beschermingsvoorwaarden onder punten a en b is voldaan, zijn de klokkenluider en de betrokken personen beschermd tegen represailles als gevolg van de melding. Dit omvat sancties¹¹ zoals ontslag, schorsing of andere disciplinaire maatregelen, overplaatsing, salarisverlaging, intimidatie, ...

De bescherming is dezelfde voor klokkenluiders die via interne of externe meldingskanalen rapporteren. Om dezelfde bescherming te genieten in het geval van een 'openbare melding', moet de klokkenluider:

1. gegronde redenen gehad hebben om aan te nemen dat er acuut gevaar dreigde en dat er bij een interne of externe melding geen passende maatregelen zouden worden genomen;
2. menen dat er vergeldingsmaatregelen tegen hem zullen worden genomen;
3. menen dat een onderzoek niet tot een oplossing zal leiden.

Het is belangrijk op te merken dat er geen bescherming is voor wangedrag dat losstaat van de melding.



d. Vertrouwelijkheid?

In principe wordt een melding altijd vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de identiteit van de klokkenluider, de betrokken personen en de personen op wie de melding betrekking heeft, niet bekend worden gemaakt. Ook worden alle documenten die als onderdeel van de melding worden ingediend, vertrouwelijk behandeld.

Enkel in uitzonderlijke gevallen waarin de wet voorziet, kan je identiteit als klokkenluider worden meegedeeld aan de bevoegde autoriteiten (d.w.z. gerechtelijke/administratieve autoriteiten en gereguleerde instanties).

Je kan in het kader van je melding vertrouwelijke informatie bezorgen. Deze informatie kan voortkomen uit een contract, bedrijfsgeheim of een wettelijke bepaling. Als klokkenluider mag je geen strafbare feiten plegen om informatie te verkrijgen.

e. Anonieme melding?

Hoewel NMBS je aanmoedigt om je identiteit als klokkenluider bekend te maken, kan je er ook voor kiezen om anoniem te blijven. Een anonieme melding is mogelijk via het intern en extern meldingskanaal.



Bij een anonieme melding is het voor het C&IO, die het onderzoek leidt, onmogelijk om aanvullende informatie op te vragen. Dit kan het onderzoek bemoeilijken of zelfs in het gedrang brengen. Bovendien ligt het initiatief dan volledig bij de klokkenluider zelf om contact op te nemen met het C&IO zodoende een status over de melding te ontvangen.

¹¹ Artikel 28 over klokkenluiders in de sector voor de lijst van represailles waartegen bescherming wordt geboden.



f. Bescherming van mijn persoonlijke gegevens?

De gegevens die verzameld worden via het intern meldingskanaal van NMBS worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen van de Europese Verordening Gegevensbescherming (GDPR). Alle nodige voorzorgsmaatregelen worden genomen om de veiligheid van de gegevens te vrijwaren tijdens het verzamelen, meedelen of opslaan ervan.

Buiten het onderzoek kunnen sommige gegevens ook bij andere personen worden verzameld. Dergelijke persoonsgegevens worden enkel verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor het onderzoek betreffende de melding.

Raadpleeg de “Gebruiksvoorwaarden en privacy”-pagina op de website van NMBS voor meer informatie over de verwerking van je persoonsgegevens en hoe je je rechten inzake persoonsgegevens kan uitoefenen.



g. Steun voor klokkenluiders

De klokkenluider krijgt steun van het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mensen (FIRM¹²), een onafhankelijke openbare instelling die is aangewezen als centraal informatiepunt op federaal niveau voor iedereen die informatie wil verkrijgen over de regelgeving met betrekking tot klokkenluiders.

Het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mensen (FIRM) kan gecontacteerd worden per telefoon (+32 479 88 57 40) of per e-mail (kl-la@firm-ifdh.be) voor de volgende hulp¹³:

- psychologische, sociale, technische en mediaondersteuning;
- juridische bijstand in strafrechtelijke of burgerlijke procedures;
- financiële bijstand in gerechtelijke procedures.

¹² Het Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens (FIRM), opgericht bij de wet van 12 mei 2019 tot oprichting van een Federaal Instituut voor de Rechten van de Mens.

¹³ Artikel 30 §1 van de wet inzake klokkenluiders.