Klachtenprocedure

2024

Datum goedkeuring	10 december 2024
Datum volgende herziening	Dit document wordt elke 2 jaar geactualiseerd door het beleidsteam in samenspraak met de klachtenmanager en de raadgever integriteit. Het kan ook eerder geactualiseerd worden als de nood ontstaat vanuit specifieke casussen, klachten of analyses.
Document ontwikkeld door	Bart Vander Schelden
Document goedgekeurd door	Beleidsteam en dagelijks bestuur
Verantwoordelijkheid voor implementatie	Beleidsteam
Verantwoordelijkheid voor toezicht op navolging	Bestuursorgaan

Klachtenprocedure

Inleidende bepalingen

Doel

De procedure voor klachtenbehandeling heeft als doel een adequate en tijdige afhandeling van klachten en meldingen met betrekking tot integriteitsschendingen te garanderen. Deze procedure dient als houvast en leidraad bij de behandeling van klachten. Integriteitsschendingen en de mogelijke klachtenbehandeling kunnen echter zeer gevoelig en complex zijn, waardoor deze procedure een flexibele aanpak op maat niet in de weg mag staan.

Regelgeving en procedures

Deze procedure vervangt in geen opzicht verplichtingen voortkomende uit regelgeving of interne documenten zoals het integriteitsbeleid, huishoudelijk reglement of het privacy-beleid van Studio Globo. De procedure voor klachtenbehandeling is complementair hieraan en doet geen afbreuk aan andere vastgelegde procedures en omgekeerd.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op klachten of meldingen met betrekking tot integriteitsschendingen begaan door werknemers, stagiairs, vrijwilligers en bestuurders van Studio Globo in uitoefening van hun opdracht en daarbuiten in het geval van zware integriteitsschending(en) (zoals seksueel misbruik, misbruik van kinderen, geweld of strafbare feiten). Dit is evenzeer van toepassing op onze partners en onze doelgroep waarmee we telkens afspraken rond integriteit maken indien het slachtoffer een Studio Globo-medewerker is, een Studio Globo-bezoeker of een deelnemer aan Studio Globo-activiteiten. Om dit te bewerkstellingen nemen we in onze overeenkomsten met partners en onze algemene voorwaarden een integriteitsclausule op. Onder integriteitsschending wordt begrepen elke schending van passend financieel of moreel gedrag volgens de ethische code of andere interne regelgeving.

Zowel slachtoffers als niet-slachtoffers kunnen een klacht of melding indienen. Na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd naar de indiener.

Meldingsplicht

Alle betrokkenen hebben een fundamentele morele verplichting tot het rapporteren van elk redelijk vermoeden van een integriteitsschending dat direct of indirect gerelateerd is aan Studio Globo.

In onze ethische code namen we een plicht tot het rapporteren van elk redelijk vermoeden van een integriteitsschending dat direct of indirect gerelateerd is aan Studio Globo op.

Advies inwinnen

Alvorens een formele melding of klacht wordt ingediend, is het mogelijk om advies in te winnen. Een melder kan te allen tijde hun vermoeden van schending vertrouwelijk bespreken met:

- **De raadgever integriteit**. De raadgever integriteit is steeds gebonden door het vertrouwelijke karakter van de informatie. De raadgever rafelt vanuit het wettelijk kader en organisatiewaarden, samen met degene die een mogelijke integriteitsklacht heeft, het probleem uiteen tot een feitelijk en concreet verhaal door actief te luisteren en veel vragen te stellen. Om vervolgens de bekijken of het daadwerkelijk een integriteitskwestie is die als formele klacht ingediend kan worden of niet. Ze verwijst hierbij naar de organisatieprocedures, en volgt een vast stappenplan. Ze gaat nooit zelf onderzoeken of oordelen.

- **Een medewerker of leidinggevende**. Indien nodig kunnen zij de melder informeren over en begeleiden bij de formele meldingsprocedure. Indien tijdens dit gesprek geen geheimhouding is gevraagd en beloofd én de informele melder stelt niet over te gaan tot een formele melding én de medewerker of leidinggevende van mening is dat de situatie ernstige proporties aanneemt en een stilzwijgen verder schade kan berokkenen, dan is deze medewerker of leidinggevende zelf verplicht dit formeel te melden binnen de drie werkdagen na het ontvangen van de informatie dat de informele melder niet doorgaat met de klacht.

Als er sprake is van een uitzonderlijke situatie, zoals een ernstig en dreigend gevaar voor de persoon of organisatie, vervalt het bovenvermeld vertrouwelijkheidsprincipe voor al deze personen.

Formele melding

Een formele klacht indienen kan via:

- Het online formulier op de website van Studio Globo.
- Een mail naar: luc.claessens56@gmail.com
- De telefoon op het nummer van de klachtenmanager Luc Claessens: 0498/90.46.76

Na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd naar de melder.

Indien de klacht ingediend wordt in een andere taal dan het Nederlands kan de klachtenmanager of diens back-up een beroep doen op een externe tolk.

Studio Globo engageert zich om elke potentiële schending met zorg te behandelen, waarbij de melder een eerlijke behandeling zal krijgen, zonder vrees voor represailles, en de klacht goed zal worden onderzocht.

Meldingen kunnen ook voortkomen uit interne controles zoals financiële audits en controles. In dit geval moet er geen indiening worden gedaan via het meldpunt op de website van Studio Globo. De klachtenmanager zal indien nodig wel een (voor)onderzoek opstarten.

Gegevensbehandeling

Een eerlijke klachtenbehandeling met respect voor de bescherming van het slachtoffer, de melder en de beschuldigde krijgt steeds voorrang boven communicatiebelangen en –overwegingen. Dit betekent onder andere dat informatie rond een specifieke klacht of onderzoek alleen gecommuniceerd wordt naar actoren die direct betrokken zijn of betrokken hoeven te worden. Communicatie rond specifieke gevallen vraagt om nauwkeurige morele afwegingen op een case-by-case basis.

Indien betrokken partijen anders dan melder of slachtoffer bij een publiciteitsgevoelige kwestie eveneens risico lopen op enige vorm van schade, worden zij op de hoogte gesteld van de situatie. Informatie en communicatie naar deze belanghebbenden betreft enkel het strikt noodzakelijke en alleen onder voorwaarde dat ook zij principes als vertrouwelijkheid garanderen.

De wenselijkheid, timing, toon en inhoud van andere externe communicatie wordt steeds getoetst aan de omstandigheden van de specifieke situatie. Bij dergelijke communicatie wordt steeds rekening gehouden met afwegingen tussen het belang en de rechten van het slachtoffer, de dader, het publiek, de sector en mogelijke andere belanghebbenden. Het crisiscommunicatiebeleid van Studio Globo dient hierbij als leidraad.

Klachtenmanager

De rol van klachtenmanager is toegekend aan Luc Claessens. Luc is een lid van het bestuursorgaan van Studio Globo en heeft een ruime ervaring in personeels- en beleidszaken in de social profit. Door zijn positie in het bestuursorgaan heeft Luc de nodige afstand van de organisatie en is de kans erg klein dat hij zelf betrokken is bij een klacht. De klachtenmanager rapporteert direct aan het Dagelijks Bestuur van Studio Globo. Dit bestaat uit de directeur die ook integriteitsverantwoordelijke is en de voorzitter. In het geval dat de klacht tegen één van deze personen gericht is of één van deze personen te nauw betrokken is rapporteert de klachtenmanager aan het lid van het Dagelijks Bestuur dat niet betrokken is.

Indien de klacht gaat over de klachtenmanager of de klachtenmanager te nauw betrokken is wordt diens taak overgenomen door Bart Vander Schelden, teamhoofd basisonderwijs. Hiervoor worden de naam van de klachtenmanager en de gegevens van diens back-up op de website bekend gemaakt.

De klachtenmanager behandelt de klacht volgens de onderstaande procedure. In het geval dat de klachtenmanager afwezig is of zelf mogelijk betrokken is bij een klacht neemt de back-up klachtenmanager de rol over. De back-up klachtenmanager is te bereiken via diens email adres dat gepubliceerd is op het klachtenmeldpunt op onze website. Wanneer we hieronder over klachtenmanager spreken kan dit zowel over de klachtenmanager als diens back-up gaan.

Vooronderzoek

Doel van het vooronderzoek

Het doel van het vooronderzoek is om vast te stellen of er naar een melding een onderzoek moet worden gevoerd. Tijdens het vooronderzoek zal de klachtenmanager de ontvankelijkheid van de klacht beoordelen en maakt die een eerste inschatting van de echtheid van de beweerde feiten en onderzoekt de bewijsbaarheid ervan.

Tegen de ontvankelijkheidsbeslissing is geen beroep mogelijk. Het staat de melder vrij een nieuwe klacht of melding in te dienen met als doel de ontvankelijkheid te bekomen.

Ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht of melding is ontvankelijk indien:

- Het over een integriteitsschending gaat zoals eerder beschreven onder toepassingsgebied.
- Een formele klacht ingediend werd zoals eerder omschreven onder formele melding.
- Het niet gaat om een klacht over een schending die reeds eerder werd gemeld en waaraan een adequaat gevolg werd gegeven.

De klachtenmanager bevestigt schriftelijk (brief of e-mail) de ontvangst van de klacht binnen 10 kalenderdagen na ontvangst. Tegen de ontvankelijkheidsbeslissing is geen beroep mogelijk. Het staat de melder vrij een nieuwe klacht of melding in te dienen met als doel de ontvankelijkheid te bekomen.

Resultaat en verslag

De klachtenmanager maakt een verslag van het vooronderzoek. Het verslag bevat de ontvankelijkheidsbeoordeling en een eerste beoordeling betreffende de echtheid en bewijsbaarheid van de feiten. Als op basis van deze gegevens een klachtenonderzoek zich opdringt, maakt de klachtenmanager een voorstel van onderzoek dat wordt opgenomen in het verslag. Er kan eventueel bijkomende informatie worden gevraagd aan de melder.

Ten laatste twintig kalenderdagen na het ontvangen van de klacht (of sneller als het gaat om een potentieel risicovolle situatie die hoogdringendheid vereist), brengt de klachtenmanager de melder op de hoogte van het resultaat van het vooronderzoek. Deze termijn kan verlengd worden met twintig kalenderdagen door de klachtenmanager mits schriftelijke argumentatie naar het Dagelijks Bestuur.

Indien uit het vooronderzoek blijkt dat het gaat om een potentieel risicovolle situatie die hoogdringendheid vereist, wordt dit vermeld in het verslag en wordt prioriteit gegeven aan het dossier. Indien er op basis van het verslag van het vooronderzoek geen reden is tot instellen van een onderzoek, wordt de melder hiervan in kennis gesteld met een beknopte motivatie.

Onderzoek

Een onderzoek kan worden opgestart indien het resultaat van het vooronderzoek dit vereist. Deze beslissing wordt genomen door de klachtenmanager, na advies van het Dagelijks Bestuur. Het onderzoek wordt opgestart binnen de 2 weken na het afsluiten van het vooronderzoek. Deze termijn kan eenmaal verlengd worden met 2 kalenderweken indien de klachtenmanager dit schriftelijk motiveert t.a.v. het Dagelijks Bestuur.

Op basis van de feiten en gegevens van het onderzoek wordt er beslist welke personen er bij het onderzoek worden betrokken en of het onderzoek intern of extern zal worden uitgevoerd. Er wordt per onderzoek overwogen of het onderzoek wordt uitbesteed aan een externe partij. Een externe partij garandeert voldoende objectiviteit en heeft mogelijk meer expertise in huis om het onderzoek optimaal te voeren. Discretie en vertrouwelijkheid worden maximaal gegarandeerd en betrokken personen krijgen slechts informatie op need to know basis.

Elk onderzoek vergt een individuele aanpak en er zal steeds flexibel worden omgesprongen met de feiten en de gegevens eigen aan het onderzoek. Alle onderzoeksdaden en ondernomen stappen worden gedocumenteerd in het dossier waarin ook de achtergrondinformatie, ontvangen documenten en conclusies worden opgenomen. Het onderzoeksdossier bevat eveneens gegevens betreffende de onderzoeker(s) en de gecontacteerde en betrokken partijen, al dan niet anoniem.

Een aantal principes verdienen bijzondere aandacht en dienen steeds gerespecteerd te worden tijdens het verloop van het onderzoek. Het gaat onder meer om vertrouwelijkheid van informatie, proportionaliteit, behandeling binnen redelijke termijn, afwezigheid van vooringenomenheid en bescherming van de betrokken partijen. De feiten, gevoeligheid, het risico en de complexiteit van de klacht worden steeds getoetst aan deze principes bij het stellen van onderzoeksdaden. Van het respecteren van deze waarborgen, toegepast bij bijvoorbeeld het vertrouwelijk houden van de identiteit van de melder, kan slechts worden afgeweken na uitdrukkelijke instemming van de betrokken partijen of wanneer de wetgeving dit vereist (bv. in geval van een gerechtelijk onderzoek).

Opvolging en afhandeling

Resultaat en maatregelen

Nemen van gepaste maatregelen

Ingeval van een melding van een (potentiële) integriteitsschending worden onmiddellijk de gepaste maatregelen genomen:

- We doen als organisatie al het mogelijke om ervoor te zorgen dat de (potentiële) integriteitsschending onmiddellijk stopt.
- We zorgen ervoor dat, indien nodig en in de mate van het mogelijke, de vermoedelijke dader geen toegang meer heeft tot het (potentiële) slachtoffer of de melder. Dit om eventuele vergelding, ontrading of andere drukkingsacties te vermijden.
- We bieden het (potentiële) slachtoffer en melders actief bijstand aan: onder bijstand verstaan we, conform het KB van 28 februari 2023, bijstand om het meldingsproces (bij het meldpunt van de organisatie of bij de gepaste lokale overheden) en de toegang tot medische en psychosociale ondersteuning te faciliteren. We informeren het (potentiële) slachtoffer en de melder steeds over de beschikbare bijstand. Deze bijstand wordt

enkel verstrekt indien het slachtoffer/de melder hierom verzoekt. Hiervoor ontwikkelden we het “Draaiboek voor tijdige en gepaste maatregelen bij het ontvangen van een melding van mogelijke integriteitsschending”. Dit draaiboek wordt door de klachtenmanager of diens back-up doorlopen bij ontvangst van een klacht.

Resultaat van het onderzoek en opleggen van maatregelen

Het onderzoek wordt afgesloten binnen de 2 maanden na de start. Deze termijn kan uitzonderlijk maximaal eenmaal verlengd worden met 2 maanden indien de klachtenmanager dit expliciet en schriftelijk motiveert t.a.v. het Dagelijks Bestuur.

Als uit het onderzoek blijkt dat er mogelijks strafbare feiten werden gepleegd, kunnen eventueel gerechtelijke stappen worden gezet. Het is mogelijk dat er een eerste advies wordt ingewonnen bij een intern of extern expert. Als uit het onderzoek blijkt dat er mogelijks strafbare feiten werden gepleegd en dat er een juridische aangifteplicht is bij politie en/of het parket en/of als uit het eerste advies dat wordt ingewonnen bij een intern of extern expert blijkt dat er een juridische aangifteplicht is bij politie en/of het parket, wordt er altijd extern actie in die zin ondernomen. Hiervan kan niet afgeweken worden. Deze beslissing moet onverwijld worden genomen en in elk geval binnen de vier kalenderweken na de indiening van het onderzoeksrapport. De aangifte gebeurt door eender welke persoon die deze vaststelling doet, in overleg met de klachtenmanager of de voorzitter.

Als uit het onderzoek blijkt dat een integriteitsschending werd begaan, zullen gepaste maatregelen worden genomen ten aanzien van de dader. De gepaste sanctie hangt uiteraard af van het dossier en kan sterk variëren gaande van een berisping of waarschuwing, een zware berisping, een verplaatsing binnen de organisatie, een ontslag, een ontslag om dwingende redenen tot onmiddellijk ontslag met formele verwijzing naar strafrechtelijke overheden. Naast sancties kunnen er ook alternatieve oplossingen worden voorgesteld zoals bemiddeling of een dading als de aard van de inbreuk het toelaat (niet bij zware feiten zoals seksueel grensoverschrijdend gedrag, geweld, misbruik van kinderen of strafbare feiten) en indien gepast en gewenst door het potentiële slachtoffer

Het bepalen van de sanctie gebeurt door het bestuursorgaan. In het geval dat de klacht gericht is tegen een lid van het bestuursorgaan of een lid van het bestuursorgaan te nauw betrokken is bij de aangeklaagde situatie; wordt het lid in kwestie uitgesloten van de vergadering waarin de klacht besproken wordt. Ten laatste 2 kalenderweken na het afsluiten van het onderzoek, wordt deze beslissing genomen waarna de nodige maatregelen of sancties genomen worden. Deze termijn kan verleng worden met 2 kalenderweken indien het bestuursorgaan dit schriftelijk motiveert.

Als uit het onderzoek blijkt dat er geen integriteitsschending werd begaan, wordt geen maatregel opgelegd.

Afhandeling

Elk onderzoek wordt na afloop geregistreerd en het dossier wordt bewaard voor een termijn van 5 jaar. Bewaring gebeurt op een vertrouwelijke plaats waar enkel de klachtenmanager en de integriteitsverantwoordelijke toegang toe hebben.

De uitkomst van het klachtenonderzoek wordt aan de melder en eventueel het slachtoffer van de schending meegedeeld door de klachtenmanager binnen de week na de beslissing van het bestuur over de te nemen sancties en maatregelen. Deze termijn kan verdubbeld worden mits schriftelijke argumentatie door de klachtenmanager aan het dagelijks bestuur.

Bij de afhandeling gaat er voldoende aandacht uit naar het slachtoffer van de melding. De precieze invulling van de opvolging naar het slachtoffer toe hangt af van de feiten, omstandigheden en het resultaat van het onderzoek zoals beschreven in de sectie resultaat en maatregelen hierboven.

Na de afhandeling van het onderzoek bekijkt de klachtenmanager in samenspraak met de integriteitsverantwoordelijke en de raadgever integriteit wat de organisatie uit de melding kan leren en welke preventieve maatregelen genomen moeten worden om integriteitsschendingen in de toekomst te voorkomen.