

Klachtenprocedure

Goedgekeurd door Raad van Bestuur – 20-12-2023

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. Onder integriteitsschending wordt begrepen elke schending van passend financieel of moreel gedrag volgens de ethische code of andere interne regelgeving.

Een klacht of melding kan worden ingediend door elke belanghebbende. Onder belanghebbende wordt verstaan elke medewerker, vrijwilliger, stagiair en partner van Studio Globo. Alsook de leerkrachten, leerlingen, studenten en andere gebruikers van de educatieve diensten van Studio Globo en elk ander slachtoffer van integriteitsschendingen.

Andere meldingskanalen

Alvorens een formele melding of klacht wordt ingediend, is een informele melding mogelijk. Een melder kan te allen tijde hun vermoeden van schending vertrouwelijk bespreken met een medewerker, leidinggevende, directeur, vertrouwenspersoon, de raadgever integriteit of

klachtenmanager. Indien nodig kunnen zij de melder informeren over en begeleiden bij de formele meldingsprocedure.

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 kan indien nodig wel een (voor)onderzoek opstarten.

Melding

Een formele klacht indienen kan via het meldpunt op de website van Studio Globo. Na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd naar de melder.

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.

Gegevensbehandeling

De ontvangen gegevens worden conform de Europese GDPR-wetgeving bewaard en verwerkt. De confidentialiteit van de identiteit van de melder wordt gegarandeerd. Deze kan enkel door een derde partij worden geraadpleegd indien de melder hier uitdrukkelijk mee instemt of indien de wetgeving het vereist.

Vooronderzoek

Ontvankelijkheid van de klacht

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.

Een klacht of melding is ontvankelijk indien:

1. Dit over een integriteitsschending gaat
2. De klacht werd ingediend door een belanghebbende
3. De feiten waarop de klacht betrekking heeft, niet langer dan 5 jaar geleden hebben plaatsgevonden. Bij feiten gepleegd over een langere tijdspanne, wordt het laatste feit hiervoor in rekening genomen
4. De klacht werd ingediend via het meldpunt op de website van Studio Globo
5. De klacht niet anoniem werd ingediend
6. 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 en de ontvankelijkheid van de klacht binnen 10 kalenderdagen na ontvangst. Deze periode wordt opgeschorst tijdens de wettelijke vakantieperiodes.

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.

Indien er op basis van het verslag geen reden is tot het instellen van een onderzoek wordt de melder hiervan in kennis gesteld met een beknopte motivatie.

Onderzoek

Het onderzoek kan worden opgestart indien het resultaat van het vooronderzoek dit vereist. Deze beslissing wordt genomen door de klachtenmanager, in samenspraak met het Dagelijks Bestuur van Studio Globo.

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. 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.

Opvolging en afhandeling

Resultaat en maatregelen

Als uit het onderzoek blijkt dat er mogelijke strafbare feiten werden gepleegd, kan er advies worden ingewonnen van een interne of externe expert waarna eventuele gerechtelijke overheden zullen worden betrokken.

Als 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 tot onmiddellijk ontslag met formele verwijzing naar strafrechtelijke overheden. Naast sancties kunnen er ook alternatieve oplossingen worden voorgesteld zoals bemiddeling of minnelijke schikking.

De klachtenmanager neemt, na intern of extern advies, een voorstel van gepaste sanctie of alternatieve oplossing op in het dossier. Het bestuur van Studio Globo zal op basis van dit voorstel een beslissing nemen.

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.

De uitkomst van het klachtenonderzoek wordt aan de melder en eventueel het slachtoffer van de schending meegedeeld door de klachtenmanager. De redelijke termijn moet hiervoor worden gerespecteerd.

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.

Er worden maatregelen genomen om preventief integriteitsschendingen in de toekomst te voorkomen op basis van de analyse van het voorgevallen incident.