

# Klachtenprocedure integriteit CATAPA

De klachtenprocedure heeft als doel om een efficiënte en correcte afhandeling van klachten en meldingen met betrekking tot integriteitsschendingen te bewaren. Deze procedure dient als houvast en leidraad bij de behandeling van klachten. We willen waarborgen dat elke melding of klacht serieus wordt genomen en wordt opgevolgd op een gelijkwaardige manier.

Iedereen betrokken bij CATAPA vzw heeft een verantwoordelijkheid om mogelijke inbreuken van de ethische code of integriteitsschendingen te rapporteren.

Deze procedure is van toepassing op klachten of meldingen met betrekking tot integriteitsschendingen begaan door alle Catapistas, partners of andere betrokkenen van Catapa.

## Waar?

Op onze website kan je via het invulformulier een vraag voor hulp indienen voor de raadgever integriteit of een formele klacht neerleggen bij de klachtenmanager. Je kan natuurlijk ook de personen rechtstreeks aanspreken.

De huidige integriteitsklachtenmanager is Tille Dewulf. Je kan Tille bereiken via het e-mailadres [integritycomplaints@catapa.be](mailto:integritycomplaints@catapa.be).

De back-up voor de integriteitsklachtenmanager is de partnerverantwoordelijke Karlijn Van den Broeck.

## Wat?

Er is een verschil tussen een melding (voor raadgever integriteit) en een formele klacht (klachtenmanager).

### Vraag of informele melding:

- De raadgever integriteit neemt onmiddellijk contact op met de persoon die een vraag stelt of een informele melding doet en maakt deze wegwijs in het integriteitsbeleid van CATAPA.
- De raadgever verzekert dat de identiteit van de melder anoniem blijft tenzij dat die uitdrukkelijk wenst gekend te zijn.
- De raadgever integriteit kijkt samen met de persoon naar welke actie nu moet volgen. Indien dat het indienen van een formele klacht is dat verwijst de raadgever de persoon door naar de integriteitsklachtenmanager / het formulier om klacht neer te leggen.
- De raadgever integriteit gaat na een melding / vraag ook op zoek naar manieren om dergelijke gebeurtenissen in de toekomst te voorkomen:
  - o Onderzoeken wat ertoe geleid heeft dat dergelijke gebeurtenissen plaatsvonden in de beweging en de oorzaken benoemen en meedelen aan de beweging (wanneer dit de melder niet in gevaar brengt).

- o Adviseren van specifieke workshops of trainings voor de beweging om de kans te verkleinen dat deze situatie zich in de toekomst opnieuw voordoet.
- o Nieuwe acties voorstellen voor het integriteitsbeleid van CATAPA

#### **Klacht (formeel):**

- De klacht wordt zo snel mogelijk behandeld door de integriteitsklachtenmanager via een klachtenprocedure

#### Klachtenprocedure

1. De integriteitsklachtenmanager gaat eerst na of de klacht **ontvankelijk** is:
  - Het gaat om een klacht met betrekking tot een mogelijke integriteitsschending
  - De klacht werd ingediend door een belanghebbende
  - De feiten waarop de klacht betrekking heeft, vonden niet langer dan 1 jaar geleden plaats.
  - Bij feiten gepleegd over een langere tijdspanne, wordt het laatste feit hiervoor in rekening genomen.
  - De klacht werd ingediend via het klachtenformulier op de website van CATAPA, mondeling met handtekening van de indiener of via het klachtenformulier opgevraagd via [integrity@catapa.be](mailto:integrity@catapa.be).
2. Indien de klacht ontvankelijk is doet de integriteitsklachtenmanager **een vooronderzoek**, eventueel zal die dan meer informatie moeten vragen aan de indiener van de klacht.
3. De klachtenmanager maakt een **verslag** van het vooronderzoek op. Indien uit het vooronderzoek blijkt dat het gaat om potentieel risicovolle situatie die hoogdringendheid vereist, wordt dit vermeld in het verslag en wordt prioriteit gegeven aan het dossier. Het verslag van het vooronderzoek bevat de ontvankelijkheidsbeoordeling en een eerste beoordeling betreffende de echtheid en bewijsbaarheid van de beweerde feiten. Als op basis van deze gegevens een klachtenonderzoek zich opdringt, maakt de klachtenmanager een voorstel van onderzoek dat wordt opgenomen in het verslag van het vooronderzoek. Er kan eventueel bijkomende informatie worden gevraagd aan de melder. 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.
4. Een **onderzoek** kan worden opgestart indien het resultaat van het vooronderzoek dit vereist. Deze beslissing wordt genomen door de klachtenmanager.

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. Deze aanpak wordt gehanteerd gedurende het hele onderzoek en bij alle onderzoeksdaaden.

Elk onderzoek vergt een individuele aanpak en er zal steeds flexibel worden omgesprongen met de feiten en gegevens eigen aan het onderzoek. Alle onderzoeksdaaden 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 procedure klachtenbehandeling: een leidraad 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 onderzoeksdaaden. 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).

5. Bij het resultaat van het onderzoek worden de **nodige maatregelen** opgelegd

- Als uit het onderzoek blijkt dat er **mogelijke strafbare feiten** werden gepleegd, kan er advies worden ingewonnen van een interne of externe expert waarna eventueel gerechtelijke overheden zullen worden gevat.
- 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.
- Het **bepalen van de sanctie** gebeurt door de klachtenmanager, eventueel na intern of extern advies.
- Naast sancties kunnen er ook **alternatieve oplossingen** worden voorgesteld zoals bemiddeling of minnelijke schikking. Dit wordt bepaald door de klachtenmanager.
- Als uit het onderzoek blijkt er **geen integriteitsschending** werd begaan, wordt **geen maatregel** opgelegd.
- We bieden, indien gewenst door het slachtoffer en/of de melder, voortgezette toegang tot **medische en psychosociale ondersteuning** aan

6. Elk onderzoek wordt na afloop **geregistreerd**, bijgehouden in het archief van CATAPA en het onderzoeksdossier 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**. 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 follow-up naar het slachtoffer toe hangt af van de feiten, omstandigheden en het resultaat van het onderzoek. In elk geval houdt de klachtenmanager de vinger aan de pols na de afhandeling van de klachtenprocedure.

7. Een eerlijke klachtenbehandeling met respect voor de **bescherming van het slachtoffer en de melder** 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. Naast de reeds vermelde waarborgen voor vertrouwelijkheid en bescherming van slachtoffer, dader en melder, geldt ook het interne privacybeleid van CATAPA. De gegevens die worden ontvangen en behandeld gedurende de hele procedure worden opgeslagen en verwerkt conform het privacybeleid.
8. Jaarlijks **rapporteert** CATAPA over de behandelde klachten aan de algemene vergadering. In het licht van de bescherming van melder, slachtoffer of andere belanghebbenden, bevat deze rapportage geen gevoelige of case-specifieke gegevens. Op basis van deze jaarlijkse rapportage en analyse van meldingen, klachten en integriteitsschendingen kan deze klachtenprocedure worden bijgewerkt om de kwaliteit van de klachtenbehandeling te verbeteren.
9. Ngo-federatie wordt steeds geïnformeerd over opgestarte of lopende klachtenprocedures. De informatie wordt vertrouwelijk doorgegeven aan de directeur of integriteitsverantwoordelijke binnen ngo-federatie en het vertrouwelijk karakter blijft steeds gewaarborgd.

- Het is de verantwoordelijkheid van de klachtenmanager om:

- o Te zorgen dat de identiteit van de indiener van de klacht vertrouwelijk blijft, tenzij die specifiek bevestigt dat hun identiteit bekend mag zijn.
- o Om transparantie te waarborgen, moet de indiener van de klacht (als hun identiteit bekend is) actief betrokken en geïnformeerd zijn bij elke fase van het opvolgingsproces.
- Wanneer een beslissing moet worden genomen om 'het voordeel van de twijfel' te geven aan iemand die beschuldigd wordt van het schenden van onze ethische code of om de melder te ondersteunen, krijgt de melder de voorkeur.
- Mogelijke gevolgen op een klacht kunnen zijn:
  - o Individu(en) de toegang tot onze organisatie ontzeggen - dit is een laatste redmiddel en een beslissing die door de Algemene Vergadering moet worden goedgekeurd.

## Andere mogelijkheden voor klachten of hulp na integriteitschending in CATAPA

In de gevallen dat de wet dit voorziet, kunnen **slachtoffers** zich wenden tot **politie en/of parket** (klacht).

In de gevallen dat de wet dit voorziet, kunnen **werknemers (en/of gelijkgestelden)** die slachtoffer zijn:

- zich wenden tot **politie en/of parket** (klacht)
- een klacht indienen bij de inspectie van het **Toezicht op het Welzijn op het Werk**
- een klacht indienen bij de **arbeidsauditeur**
- een rechtsvordering indienen bij de **arbeidsrechtbank**
- gebruik maken van de **bemiddeling** zoals geregeld in het Gerechtelijk Wetboek
- een beroep doen op **syndicale bijstand** of bemiddeling.
- een beroep doen op de **preventieadviseur** voor CATAPA in gevallen van psychosociale risico's op het werk, met name psychische schade, die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden zoals onder meer geweld op het werk, ongewenst seksueel gedrag, pesterijen, discriminatie, stress en burn-out)
- een beroep doen op de **preventieadviseur-arbeidsarts** voor CATAPA
- een beroep doen op bijstand en advies van een **privatieve advocaat**