Bijlage 20:

Klachtenprocedure

**Inhoud**

[1. Inleiding 3](#_Toc185494825)

[2. Regels en procedures 3](#_Toc185494826)

[2.1 Vertrouwelijkheid 3](#_Toc185494827)

[2.2 Interne verantwoordelijken 4](#_Toc185494828)

[3. Kennisgevingsprocedures 5](#_Toc185494829)

[3.1 Informele kennisgeving 5](#_Toc185494830)

[3.2 Meldingsprocedures 5](#_Toc185494831)

[4. Ontvangst van klachten 6](#_Toc185494832)

[4.1 De klacht 7](#_Toc185494833)

[4.2 Ontvankelijkheid van de klacht 7](#_Toc185494834)

[4.3 Klachtenregister 8](#_Toc185494835)

[4.4 Behandeling van de klacht 8](#_Toc185494836)

# Inleiding

Klachten over Integriteitsschendingen, met inbegrip van meldingen van misbruik in de zin van het Koninklijk Besluit van 28 februari 2023 *“tot verheffing van het bestaande integriteitscharter inzake de ontwikkelings­samenwerking tot nationale standaard voor het integriteitsbeleid en tot oprichting van een centraal meldpunt voor slachtoffers van misbruik in Ontwikkelingssamenwerking”*, dienen op een gepaste en snelle wijze worden behandeld, zoals uiteengezet in de ethische code van het ISVI.

Enkele begrippen:

* Wat is een integriteitsschending?

Een integriteitsschending is elke schending van gepast financieel of moreel gedrag in overeenstemming met het integriteitsbeleid.

* Wat is misbruik?

Misbruik betekent elke daad van seksuele uitbuiting, seksueel misbruik of seksuele intimidatie in de zin van artikel 1 van het Koninklijk Besluit van 28 februari 2023.

* Wie kan een klacht indienen?

Elke persoon, die zich zorgen maakt over onaanvaardbaar gedrag of die getuige is van dergelijk gedrag kan een klacht indienen. Ook rechtspersonen of feitelijke verenigingen kunnen een klacht neerleggen. Een klacht ingediend door een organisatie wordt neergelegd door een door die organisatie gemachtigd persoon.

# Regels en procedures

De procedure voor klachtenbehandeling van het ISVI volgt de bestaande procedures binnen het ABVV Federaal, maar een genuanceerde aanpak op maat van de klacht wordt hierbij niet uitgesloten.

Deze procedure is van toepassing op klachten over integriteitsschendingen en misbruik die worden toegeschreven aan een of meer vertegenwoordigers van ISVI bij het uitvoeren van hun taken en bij interacties, rechtstreeks of onrechtstreeks, in het kader van hun opdracht . Het betreft hier personeel, beheerders, vrijwilligers, consultants en leden van partnerorganisaties die financiering ontvangen in het kader van de programma’s en projecten van het ISVI.

### 2.1 Vertrouwelijkheid

De ontvangen gegevens worden opgeslagen en verwerkt in overeenstemming met de Belgische en Europese wetgeving inzake gegevensbescherming[[1]](#footnote-1). De vertrouwelijkheid wordt gegarandeerd.

De identiteit van de klager mag slechts in volgende gevallen aan een derde worden meegedeeld:

* wanneer de klager uitdrukkelijk instemt met de bekendmaking van diens identiteit;
* op verzoek van een bevoegde gerechtelijke instantie;
* wanneer de wet dit vereist.

### Interne verantwoordelijken

**De Integriteitsverantwoordelijke**

De Integriteitsverantwoordelijke is de persoon die ervoor zorgt dat het integriteitsbeleid van ISVI wordt nageleefd. Die is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en in stand houden van een cultuur van integriteit binnen het ISVI, door middel van sensibiliserings- en vormings­activiteiten, gericht op alle interne en externe belanghebbenden. De integriteits­verantwoordelijke zorgt tevens voor de ontwikkeling en correcte toepassing van het integriteitsbeleid van het ISVI en kijkt er op toe dat iedereen die een persoonlijke of contractuele relatie heeft met het ISVI, d.w.z. personeel, beheerders, vrijwilligers, consultants en partners die financiering ontvangen in het kader van de programma's en projecten van ISVI, het integriteitsbeleid kent en naleeft. Bij ISVI wordt deze rol opgenomen door de teamcoördinator, Laurent Atsou.

**Raadgever integriteit**

De raadgever integriteit helpt mensen die overwegen een klacht in te dienen door hen te adviseren over alle aspecten van het proces en over de verschillende beschikbare opties. Hij/zij biedt een luisterend en vooral niet-oordelend oor en is gebonden aan de vertrouwelijkheid van de ontvangen informatie. Voor het ISVI is de raadgever integriteit de vertrouwenspersoon van het Federaal ABVV, Isabelle Doyen. Zij is tevens de persoon achter het mailadres [integrity@ifsi-isvi.be](mailto:integrity@ifsi-isvi.be) en heeft de nodige opleiding om deze taak naar behoren en in alle vertrouwen uit te oefenen. Ingeval van afwezigheid of ziekte zal deze persoon vervangen worden door Caroline Verdoot, preventieadviseur van het Federaal ABVV.

**Klachtenmanager**

De klachtenmanager treedt op als vertegenwoordiger van de klachtencommissie. Hij/zij is verantwoordelijk voor het tijdig en correct opvolgen van elke ontvangen integriteitsklacht en dit in overeenstemming met de geldende principes en procedures. Samen met de Klachtencommissie is hij/zij verantwoordelijk voor het voorstellen van een actieplan nadat een klacht is ingediend. De klachtenmanager zal de klacht laten registreren in het incidentenregister van het ISVI en zal jaarlijks een verslag indienen over eventuele integriteitsschendingen, gevalideerd door de klachtencommissie.

Binnen het ISVI wordt deze rol opgenomen door Laurent Atsou. Ingeval van afwezigheid of ingeval de klacht tegen de teamcoördinator zelf zou gericht zijn, zal hij zich laten vervangen door Rafael Lamas, Afgevaardigd bestuurder, gelast met de dagelijkse opvolging van het ISVI.

☞Implementatie van punten 3 en 6 van het integriteitscharter: via het instelling van de rol van raadgever integriteit implementeert het ISVI punt 3 van het integriteitscharter. De instelling van de rol van klachtenmanager draagt ook bij aan de implementatie van punt 6 van het integriteitscharter (vertrouwelijk meldpunt voor klachten over integriteitsschending en een tijdige opvolging van de gerapporteerde gevallen

**Klachtencommissie**

Deze commissie wordt benoemd door het Bestuursorgaan.

De leden van de commissie zijn :

* De Directeur van het internationaal departement ABVV en gedelegeerd bestuurder belast met het dagelijks beheer van ISVI: Rafael Lamas
* De Coördinator van ISVI : Laurent Atsou
* De Vertrouwenspersoon van het Federaal ABVV, Isabelle Doyen en/of
* De Preventieadviseur van het Federaal ABVV, Caroline Verdoot
* De Coördinatrice gendermainstreaming van het Federaal ABVV, Dali Larabi en/of haar collega, Martine Vandevenne
* De Directeur dienst financiën en audit van het Federaal ABVV, Vincent Van Uytven
* De Verantwoordelijk voor gegevensbescherming van het Federaal ABVV, Pierre Dhollander

De commissie komt bijeen zodra een klacht is ontvangen. De samenstelling van de klachtencommissie zal gebeuren afhankelijk van het type klacht, maar er zullen minimum drie personen zetelen. Indien nodig kan ook de externe dienst voor preventie en bescherming bij dit onderzoek betrokken worden

Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenmanager of op een van de leden van de klachtencommissie, dan neemt de betrokkene geen deel aan de behandeling van de klacht. Hij of zij wordt eventueel vervangen door een plaatsvervangend lid.

# Kennisgevingsprocedures

### 3.1 Informele kennisgeving

Het is ook mogelijk om een informele melding van een mogelijke integriteitsschending te maken, zonder hiervoor onmiddellijk een formele klacht in te dienen. Een betrokkene kan te allen tijde zijn of haar vermoedens van een schending in vertrouwen bespreken met de raadgever integriteit.

Een betrokken persoon kan ook vertrouwelijk spreken met een ander lid van het team, die de klager zal adviseren om te spreken met de raadgever integriteit, die de klager verder informeert en begeleidt bij de officiële meldingsprocedure.

### 3.2 Meldingsprocedures

Elke betrokken persoon, al dan niet slachtoffer, kan een klacht indienen. De term “betrokkene” verwijst naar elke persoon, inclusief rechtspersonen of feitelijke verenigingen. Een klacht ingediend door een organisatie wordt ingediend door een naar behoren gemachtigd persoon.

In gevallen waarin de klacht niet onder de bevoegdheid van de klachtencommissie valt, zal de klachtenmanager de klager hierover informeren en de klacht indien nodig, mét instemming van de klager, overmaken aan de bevoegde instantie.

Indien de klacht betrekking blijkt te hebben op welzijn op het werk in België, nodigt de klachtenbeheerder de klager uit om:

* in een eerste instantie, contact op te nemen met de preventieadviseur van het Federaal ABVV. Deze kan beslissen de klager door te verwijzen naar Cohezio;
* ingeval de klager dit wenst kan hij/zij ook zelf rechtstreeks contact opnemen met de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, Cohezio, Bischoffsheimlaan 1/8 te 1000 Brussel – [info@cohezio.be](mailto:info@cohezio.be) of +32-2-533.74.11.

Indien de klacht betrekking blijkt te hebben op een strafbaar feit, nodigt de klachtenbeheerder de klager uit om contact op te nemen met de bevoegde gerechtelijke instantie of de politie; in voorkomend geval draagt de klachtenbeheerder de klacht, met instemming van de klager, over aan de bevoegde gerechtelijke instantie, onverminderd de eventuele wettelijke verplichting van de klachtenbeheerder om de feiten te melden aan de gerechtelijke instantie.

Als de klacht betrekking lijkt te hebben op een persoon of organisatie die afhankelijk is van een van de partners die financiering ontvangen in het kader van de programma's en projecten van ISVI, nodigt de klachtenbeheerder de klager uit om contact op te nemen met de partner in kwestie. In voorkomend geval draagt de klachtenbeheerder de klacht, met instemming van de klager, over aan de betrokken partner. ISVI zal bij de partner navragen op welke manier de klacht door hen wordt/werd behandeld.

De Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelings­samenwerking heeft een centraal contactpunt opgericht. Dit centraal meldpunt is een instantie die verantwoordelijk is voor het vergemakkelijken van de melding van misbruik binnen de Belgische ontwikkelingssamenwerking. Het is bevoegd om meldingen van seksuele uitbuiting, seksueel misbruik en seksuele intimidatie (SEAH) binnen de Belgische ontwikkelingssamenwerking te behandelen. Het is niet bevoegd om meldingen van fraude of corruptie te behandelen.

Het centraal meldpunt zal enkel gevolg geven aan een melding wanneer:

1. de klager het meldpunt van de betrokken organisatie (hier het ISVI) al heeft gecontacteerd en geen antwoord heeft ontvangen;
2. de betrokken organisatie (het ISVI) de melding niet heeft opgevolgd;
3. de klager oordeelt dat er een belangenconflict bestaat binnen het meldpunt van de organisatie (het ISVI).

Elke betrokken persoon, ongeacht zijn nationaliteit, woonplaats of maatschappelijke zetel of statuut, kan een melding doen bij het centrale contactpunt via onderstaande link:

* voor Engels: <https://diplomatie.belgium.be/en/integrity>
* voor NL: <https://diplomatie.belgium.be/nl/integriteit>
* voor Frans: <https://diplomatie.belgium.be/fr/integrite>

# Ontvangst van klachten

Alle formele klachten moeten schriftelijk – hetzij per brief, hetzij per e-mail - worden ingediend bij de klachtenbeheerder op het volgende adres:

* per e-mail: [Integrity@ifsi-isvi-.be](mailto:Integrity@ifsi-isvi-.be),
* per aangetekende brief :

IFSI-ISVI vzw

Klachtenmanagement

Hoogstraat 42

1000 Brussel

De klachten dienen geformuleerd te worden in een van de werktalen van het ISVI: Frans, Nederlands, Engels of Spaans. Elke formele klacht waarbij de contactgegevens van de auteur bekend zijn, krijgt binnen maximaal drie[[2]](#footnote-2) werkdagen een ontvangstbevestiging in de taal van de klacht (als dit een van de 4 werktalen van ISVI is).

☞ Implementatie van punt 6 van het integriteitscharter: we zorgen voor een vertrouwelijk meldpunt waar medewerkers, partners, begunstigden of slachtoffers terecht kunnen voor klachten over integriteitsschendingen.

### 4.1 De klacht

De klager kan er de voorkeur aan geven om anoniem te blijven. Aangezien de Klachtencommissie in dat geval niet beschikt over een contactadres van de klager, kan deze in dat geval niet worden benaderd om de melding aan te vullen. De klager die anoniem klacht wenst neer te leggen, dient daarom zoveel mogelijk informatie te verstrekken.

Een klacht bevat ten minste de volgende informatie:

* naam en contactgegevens (e-mail of telefoonnummer) van de persoon die de klacht indient, tenzij de klager verkiest de klacht anoniem in te dienen;
* een beschrijving van de gerapporteerde ethische schending of het gerapporteerde misbruik;
* de datum of periode waarop de gebeurtenissen plaatsvonden of plaatsvinden;
* het land of de regio waar de gebeurtenissen plaatsvonden of plaatsvinden;
* de naam van de vermoedelijke dader(s) en/of de betrokken organisatie;
* een duidelijke verwoording van de gebeurtenissen;
* indien de klager reeds andere personen en/of instellingen heeft gecontacteerd over de inhoud van de klacht, de contactgegevens van deze personen en/of instellingen.

Indien de klager zich in gevaar voelt, sporen we deze aan om zich onmiddellijk naar een veilige plaats te begeven; als het een personeelslid van ISVI betreft, dat om veiligheidsredenen van thuis werkt, dient deze de personeelsmanager te informeren van het telewerk.

### 4.2 Ontvankelijkheid van de klacht

Elke formele klacht die bij ISVI wordt ingediend, wordt in aanmerking genomen als de klager duidelijk aangeeft dat ISVI de integriteit heeft geschonden (zie 1.3 toepassingsgebied).

Om ontvankelijk te worden verklaard, moet een klacht :

* betrekking hebben op een schending van de integriteit of een misbruik;
* betrekking hebben op personen voor wie ISVI zich moet verantwoorden (zie punt 2);
* betrekking hebben op gebeurtenissen die op de datum van indiening van de klacht minder dan 10 jaar geleden hebben plaatsgevonden;
* de hierboven vermelde informatie (zie “De Klacht”) bevatten;
* worden ingediend op de manier zoals gespecificeerd in punt 4.

Ingeval het vooronderzoek een potentieel risicovolle situatie aan het licht brengt die dringende actie vereist, krijgt de zaak prioriteit en zal de Klachtencommissie dit in het verslag vermelden. De Klachtencommissie zal indien nodig, ISVI verzoeken de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om het onderzoek in de best mogelijke omstandigheden te laten verlopen.

ISVI onderneemt tijdig en adequaat actie en biedt passende hulp aan slachtoffers en, indien van toepassing, andere personen die misbruik melden. Dit omvat maatregelen om melders en slachtoffers te beschermen tegen represailles[[3]](#footnote-3). ISVI is verplicht om slachtoffers te informeren over de beschikbaarheid van dergelijke hulp maar biedt alleen hulp als het slachtoffer daarom vraagt.

Een klacht wordt niet ontvankelijk geacht wanneer:

* het onderwerp van de klacht een vraag of een advies is;
* de klacht in essentie gelijk is aan een andere klacht die door de Klachtencommissie werd afgewezen en die geen nieuwe elementen bevat t.o.v. de eerdere klacht.

De Klachtencommissie stelt de klager binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klacht op de hoogte van haar besluit om de klacht al dan niet in behandeling te nemen.

Tegen de beslissing over ontvankelijkheid is geen beroep mogelijk.

Als de klacht ontvankelijk is, bevat de bevestiging van ontvankelijkheid de nodige informatie over de verdere klachtenprocedure.

Als de klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager geïnformeerd over de redenen voor de afwijzing. Als de klacht naar een andere instantie dient doorverwezen te worden, zal de klachtenmanager de klager hierover informeren.

Het staat de klager vrij om op basis van nieuwe informatie een nieuwe klacht in te dienen.

### 4.3 Klachtenregister

De klachtenmanager en de -commissie houden een register bij van elke integriteitsklacht. Dit register bevat een beknopte beschrijving van de klacht, de data van alle feiten en acties die ondernomen werden vanaf de integriteitsschending tot het afsluiten van het dossier. Dit register is een officieel en vertrouwelijk document dat alleen mag worden geraadpleegd door de leden van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie kan evenwel, bij unaniem gemotiveerd besluit, een specifieke persoon machtigen om het register te raadplegen.

### 4.4 Behandeling van de klacht

#### 4.4.1 Vooronderzoek

Het vooronderzoek is een eerste onderzoek om na te gaan of de klacht voorwerp moet uitmaken van een nader onderzoek. De klachtencommissie zal een eerste inschatting maken van de aannemelijkheid van de gestelde feiten en of deze kunnen bewezen worden. Vervolgens besluit zij om al dan niet over te gaan tot een nader onderzoek. Mocht de Klachtencommissie meer informatie nodig hebben, dan zal zij contact opnemen met de klager; zij kan desgevallend ook een deskundige inschakelen.

Als de verdachte een medewerker, een vrijwilliger, een lid van de Raad van Bestuur of een lid van de bestuursorganen van ISVI is, nodigt de Klachtencommissie deze persoon uit voor een gesprek over de gemelde feiten. Tijdens dit gesprek krijgt de verdachte de gelegenheid zich te verdedigen; hij of zij kan zich laten bijstaan door een advocaat, een vakbondsafgevaardigde of een vertrouwenspersoon. Het gesprek vindt plaats in aanwezigheid van de partijen. Een teleconferentie­gesprek is mogelijk indien nodig.

Als de Klachtencommissie van mening is dat het vooronderzoek een potentieel risicovolle situatie aan het licht brengt die dringende actie vereist, wordt dit in het verslag vermeld en krijgt de zaak prioriteit. De Klachtencommissie adviseert ISVI indien nodig om de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen teneinde het onderzoek in de best mogelijke omstandigheden te laten verlopen.

#### 4.4.2 Het onderzoek

Het onderzoek wordt discreet en vertrouwelijk uitgevoerd onder leiding van de Klachtencommissie.

Op basis van de feiten en details van de klacht wordt besloten welke personen erbij betrokken worden en of het onderzoek intern of extern wordt uitgevoerd. Discretie en vertrouwelijkheid worden zoveel mogelijk gewaarborgd en de betrokkenen krijgen alleen de voor hen noodzakelijke informatie.

Volgende principes moeten ten allen tijde gerespecteerd worden tijdens het onderzoek:

* vertrouwelijkheid van de informatie;
* verwerking van de informatie binnen een redelijke termijn;
* onpartijdigheid;
* bescherming van de betrokken partijen.

De feiten, gevoeligheid, het risico en de complexiteit van de klacht worden tijdens het onderzoek altijd beoordeeld in het licht van deze principes.

Van de naleving van deze principes, bijvoorbeeld in het geval van het behoud van de vertrouwelijkheid van de identiteit van de klager, kan alleen worden afgeweken met de uitdrukkelijke toestemming van de betrokken partijen of wanneer de wet dit vereist (bijvoorbeeld in het geval van een gerechtelijk onderzoek. ISVI respecteert de wetten van de betrokken landen.

Elk onderzoek vereist een individuele aanpak. Bij de behandeling van feiten en gegevens wordt rekening gehouden met de bijzondere omstandigheden. Alle onderzoeksacties en genomen maatregelen worden gedocumenteerd in een onderzoeksrapport, dat ook achtergrondinformatie, ontvangen documenten en conclusies bevat. Het onderzoeksrapport bevat ook gegevens over de onderzoeker(s) en de gecontacteerde en betrokken partijen, al dan niet anoniem.

#### 4.4.3 Rapportering

De klachtenmanager stelt een verslag op waarin de datum en het onderwerp van de klacht, de conclusies van het vooronderzoek en de eventuele actie naar aanleiding van de klacht zijn opgenomen.

Het verslag is een officieel en vertrouwelijk document dat alleen mag worden geraadpleegd door leden van de Klachtencommissie, die evenwel bij unaniem gemotiveerd besluit toestemming kan geven voor raadpleging door een specifieke persoon.

Maatregelen naar aanleiding van het onderzoek en de conclusies ervan

Als het onderzoek feiten aan het licht brengt die een strafbaar feit kunnen vormen, kan de Klachtencommissie de zaak doorverwijzen naar de gerechtelijke autoriteiten.

Als de Klachtencommissie een integriteitsschending vaststelt bij een persoon die in een contractuele relatie staat tot ISVI, stelt zij passende maatregelen voor aan de Raad van Bestuur, aangepast aan het belang van de feiten en de gevolgen ervan.

Het is aan de gedelegeerd bestuurder belast met de dagelijkse opvolging van het ISVI om, met goedkeuring van de Raad van Bestuur, sancties toe te passen naar aanleiding van de conclusie van de klachtencommissie. Indien nodig kan een extern advies worden gevraagd om de sanctie te bepalen. Naast sancties kan de bestuurder ook alternatieve oplossingen voorstellen, zoals bemiddeling of een minnelijke schikking. Wat eventuele klachten tegen het personeel van het ISVI betreft, gelden de bestaande bepalingen in het ABVV (arbeidsreglement, procedures, betrokkenheid van de instanties die de werknemers vertegenwoordigen). Wat de partners uit België (ABVV), externe partners of eventuele andere partners uit de partnerlanden betreft, zullen de instanties ad hoc maatregelen bepalen, naargelang van het specifieke geval.

Als de Klachtencommissie vaststelt dat er sprake is van een integriteitsschending door een persoon die rapporteert aan een andere organisatie, stelt zij de Raad van Bestuur voor om het bestuursorgaan van die organisatie te informeren.

Als uit het onderzoek geen integriteitschending blijkt, sluit de Klachtencommissie het dossier.

#### 4.4.4 Einde van het onderzoek

Na afloop van elk onderzoek worden de verslagen bewaard in het archief van de Commissie Klachtenmanagement.

De klager wordt op de hoogte gebracht van het resultaat en de opvolging van zijn klacht.

Als de klacht betrekking heeft op misbruik in de zin van het Koninklijk Besluit van 28 februari 2023, wordt de klager geïnformeerd dat, als hij of zij van mening is dat het onderzoek niet grondig en correct is uitgevoerd naar aanleiding van zijn of haar klacht bij ISVI, of dat de nodige maatregelen niet werden genomen in geval van bewezen feiten die werden gemeld aan de klachtenbeheerder van ISVI, hij of zij de zaak kan melden aan het centrale contactpunt opgericht door de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Samenwerking, waarvan de contactgegevens hem of haar zullen worden meegedeeld.

Als de persoon die de klacht indient een potentieel slachtoffer is van het gemelde misbruik, zal de klachtenbeheerder hem informeren over de beschikbare hulpmaatregelen.

☞ Implementering van punt 8 integriteitscharter: in geval van integriteitsschendingen worden onmiddellijk de gepast maateregelen genomen.

#### 4.4.5 Communicatie, privacy en transparantie

Een eerlijke behandeling van klachten met respect voor de bescherming van het slachtoffer, de klager en de dader gaat altijd boven communicatiebelangen en -overwegingen. Dit betekent onder andere dat informatie met betrekking tot een klacht of een specifiek onderzoek alleen wordt gecommuniceerd met diegenen die direct betrokken zijn of die dat nodig hebben.

Als andere betrokkenen dan de klager, het slachtoffer en de vermoedelijke dader in een publiciteitsgevoelige zaak ook het risico lopen op enigerlei wijze schade te lijden, worden zij van de situatie op de hoogte gesteld. Informatie en communicatie aan deze betrokken partijen hebben alleen betrekking op wat strikt noodzakelijk is en alleen op voorwaarde dat zij ook garanderen dat beginselen als vertrouwelijkheid, het vermoeden van onschuld en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer worden gerespecteerd. De gepastheid, timing, toon en inhoud van andere externe communicatie wordt altijd beoordeeld op basis van de omstandigheden van de specifieke situatie. Dergelijke communicatie houdt altijd rekening met afwegingen tussen de belangen en rechten van het slachtoffer, de dader, het publiek, de sector en andere potentiële belanghebbenden.

Naast de bovengenoemde garanties van vertrouwelijkheid en bescherming van het slachtoffer, de dader en de klager, is ook het interne privacy beleid van het ABVV en ISVI van toepassing. Gegevens die tijdens de procedure worden ontvangen en verwerkt, worden opgeslagen en verwerkt in overeenstemming met het privacy beleid. De klachtenmanager maakt jaarlijks een geanonimiseerd verslag van de behandelde klachten over aan de Raad van Bestuur. Om de klager, het slachtoffer, de dader of andere belanghebbenden te beschermen, bevat dit verslag geen gevoelige of casus specifieke informatie.

Op basis van dit verslag en de jaarlijkse analyse van klachten en meldingen van integriteits­schendingen kan deze klachtenprocedure worden aangepast om de kwaliteit van de klachten­behandeling te verbeteren.

☞ Implementatie van punten 2 en 9 van het integriteitscharter. Met respect voor de regels van de privacy communiceren we ten minste één keer per jaar globaal over de integriteitsschendingen (punt 9) en door lessen te trekken uit eventuele cases kunnen we de medewerkers doelgericht sensibiliseren en de geleerde lessen opnemen in eventuele vormingen (punt 2).

1. Volgens de GDPR (General Data Protection Regulation) moeten de persoonlijke gegevens van een natuurlijk persoon in zeer ruime zin opgevat worden: onder “persoonsgegevens” verstaat men “**alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon**”. Het gaat dus om veel meer dan bijvoorbeeld naam en adres, maar om alle informatie die verband houdt met een natuurlijk persoon (mail, tel., medische gegevens, lidmaatschap van een vakbond,…). [↑](#footnote-ref-1)
2. Bij klachten ingediend per brief, geldt de datum van ontvangst als start van de gestelde termijn van drie werkdagen. Indien deze klacht ook per brief moet worden beantwoordt, zal de postdatum gelden als bewijs van verzending binnen de gestelde termijn. [↑](#footnote-ref-2)
3. Wet van 28 november 2022 tot omzetting van de EU Klokkenluidersrichtlijn voor de private sector op basis waarvan de Interne policy Federaal ABVV – Klokkenluidersregeling werd ontwikkeld. [↑](#footnote-ref-3)