

	Klachtenprocedure integriteit
	Contact: petra.decraemer@fos.ngo
	Datum: 23.05.15
Status document: goedgekeurd door RVB	

Inleiding

1. Ethische code en algemene principes van de klachtenprocedure

Dit document vormt een aanvulling op de ethische code van FOS (zie website www.fos.ngo/integriteit).

We hanteren de volgende principes:

- Eenvoudig & toegankelijk: de procedure is gemakkelijk te lezen, en bij gevolg ook gemakkelijk te gebruiken.
- Confidentialiteit: de persoon die een klacht indient moet dit kunnen doen zonder angst voor represailles en schending van de confidentialiteit, als hij te goeder trouw handelt.

2. Morele meldingsplicht met betrekking tot integriteitsschendingen

Elke betrokken actor heeft de morele plicht om elk redelijk vermoeden van een integriteitsschending, die direct of indirect gerelateerd is aan FOS, te melden. Dit hoeft niet onder de vorm van een klacht te zijn. FOS engageert zich om elke melding met zorg te behandelen.

Als zou blijken dat er beschuldigingen met kwaad opzet werden uitgebracht, kan FOS sanctioneren of de samenwerking beëindigen

3. Gegevensbehandeling en confidentialiteit

De ontvangen gegevens worden in overeenstemming met de Europese GDPR-wetgeving bewaard en verwerkt. De confidentialiteit van de identiteit van de melder wordt gegarandeerd. De identiteit kan enkel in specifieke gevallen door een derde partij worden geraadpleegd:

- Als de melder uitdrukkelijk mee instemt dat zijn identiteit wordt bekendgemaakt;
- Als het rapporteren te kwader trouw is gebeurd;
- Als de wetgeving het vereist.

Procedure

1. Voorafgaand aan een klacht

1.1. Partners van FOS, vzw en andere derde partijen

Vertegenwoordigers van partners en andere derde partijen, die niet tevreden zijn over de werking van FOS, die het niet eens zijn met een beslissing van FOS, of die integriteitsvragen hebben tav FOS, kunnen hierover de programmamaverantwoordelijken contacteren.

Programma Andes: Felix Dewitte via felix.dewitte@fos.ngo

Programma België: Caroline Bal via caroline.bal@fos.ngo

Programma Centraal Amerika en Cuba: Frank Lensink via frank.lensink@fos.ngo

Programma Zuidelijk Afrika: Tine Cornillie via tine.cornillie@fos.ngo

1.2. Medewerkers, vrijwilligers, bestuursleden en leden van de algemene vergadering

Medewerkers, vrijwilligers, bestuursleden en leden van de algemene vergadering kunnen met vragen over integriteit terecht bij de leden van het diensthoofdenoverleg en de raadgever integriteit. De raadgever zal conform de ethische code advies verlenen en eventueel aanraden om een formele klacht in te dienen.

Leden diensthoofdenoverleg:

- Annuschka Vandewalle via annuschka.vandewalle@fos.ngo
- Petra Decraemer via petra.decraemer@fos.ngo
- Thibaud Dezyn via thibaud.dezyn@fos.ngo

Raadgever integriteit:

- Cohezio: Bischoffsheimlaan 1-8 te 1000 Brussel
Tel.: 02/533.11.00
Klantnr: 903499.1

2. Klachten tegen FOS, FOS-vertegenwoordigers en –medewerkers

2.1. Hoe een klacht indienen?

Een formele klacht moet schriftelijk ingediend worden bij de klachtenmanager, Petra Decraemer:

- via (aangetekende) brief

Klachtenmanager p.a FOS
Grasmarkt 105/46
1000 Brussel

- via mail

Nederlands: klachten@fos.ngo
English: complaints@fos.ngo
Español: quejas@fos.ngo
Português: queixas@fos.ngo

Als de klacht op een andere manier wordt ontvangen, zal de melder worden gevraagd dit op één van de bovenstaande wijzen formeel te doen.

2.2. Wat wordt als klacht beschouwd?

Een melding wordt als klacht beschouwd als de melder manifest uiting geeft aan een integriteitsprobleem ikv een verrichte handeling of dienstverlening van FOS of door een medewerker of vertegenwoordiger van FOS in uitvoering van zijn of haar opdracht.

De klacht bevat zo veel mogelijk elementen uit deze lijst:

- De identiteit en gegevens van de melder(s).
- De identiteit en de gegevens van de (vermoedelijke) pleger(s).
- Een beschrijving van de zaak, met alle relevante gekende feiten (wat is er gebeurd, waar, welk specifiek gedrag gaf aanleiding tot deze klacht/melding, welke personen zijn erbij betrokken, enz);
- Een toelichting van de redenen die de klacht/melding van de feiten rechtvaardigen;
- Een tijdsaanduiding. Wanneer vonden de feiten plaats?
- Informatie over de manier waarop de melder kennisgenomen heeft van de schending of van de situatie;
- Identiteits- en contactgegevens van andere betrokkenen of eventuele getuigen.
- Bijkomende informatie en/ of bewijsstukken (vb. documenten, e-mail, etc.);
- Identiteits- en contactgegevens van de personen/instellingen met wie de melder de inhoud van de klacht al besprak.
- Aanduiding van zorg die al besteed werd aan het/de slachtoffer(s)

2.3. Ontvankelijkheid en ontvangst

2.3.1. Ontvankelijkheid

Een klacht wordt ontvankelijk verklaard als hij betrekking heeft op interventies, gebeurtenissen en/of personen waarvoor FOS bevoegd is.

Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard als hij:

- Betrekking heeft op interventies, gebeurtenissen en/of personen waarvoor FOS niet bevoegd is.
- Anoniem wordt ingediend.
- Te vaag en algemeen is.
- Enkel feiten bevat die langer dan 10 jaar voor de datum van indiening plaatsvonden.
- Eerder in behandeling werd genomen.

2.3.2. Ontvangst

Een klacht die niet ontvankelijk verklaard werd kan toch in ontvangst worden genomen als dit kan leiden tot een betere bescherming van de melder(s) en/of de slachtoffer(s), en/of een beter integriteitsbeleid van FOS.

2.3.3. Verwerking ontvankelijkheid en ontvangst

De klachtenmanager bevestigt de ontvangst of de ontvankelijkheid van de klacht schriftelijk (brief of e-mail) binnen de 10 werkdagen (België) na de indiening. Als de klacht ontvankelijk is, bevat de bevestiging informatie over het verdere verloop van de klachtenprocedure. Als de klacht niet ontvankelijk is, ontvangt de melder hiervoor een motivatie met een eventuele bevestiging dat de klacht toch zal behandeld worden in functie van een betere bescherming van de slachtoffer(s), en/of een beter integriteitsbeleid van FOS.

2.4. Het klachtenonderzoek

Samen met de bevestiging van ontvankelijkheid of ontvangst, meldt de klachtenmanager aan de melder dat de klacht wordt onderzocht. Dit onderzoek gebeurt op discrete wijze door de leden van het diensthoofdenoverleg.

Uitzondering 1: Als de klacht gericht is tegen één van de leden van het diensthoofdenoverleg, dan neemt het Dagelijks Bestuur het onderzoek over.

Uitzondering 2: Als de melder zelf lid is van het diensthoofdenoverleg, dan neemt het Dagelijks Bestuur het onderzoek over.

Tijdens het onderzoek gaan de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers na of de klacht over een integriteitsschending gaat; welk type integriteitsschending gemeld wordt; wie de betrokken partijen zijn; en wat de gevoeligheid, het risico en de complexiteit van de klacht is.

Als de (vermoedelijke) pleger een medewerker, vrijwilliger, bestuurslid of lid van de algemene vergadering is, dan zullen de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers die persoon uitnodigen voor een gesprek over de gemelde feiten. Tijdens dit gesprek krijgt hij/zij de mogelijkheid om zich te verdedigen. Deze persoon mag zich laten bijstaan door iemand van zijn/haar vakbond of de vertrouwenspersoon.

Het diensthoofdenoverleg of hun vervangers kan/kunnen zich laten adviseren door derden.

De klachtenmanager informeert het dagelijks bestuur over de datum en het type van de klacht. Alle andere informatie wordt vertrouwelijk behandeld door de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers

2.5. Conclusie en rapportering

De klachtenmanager zorgt voor verslag van de conclusies van dit onderzoek. Als onrecht is vastgesteld, vermeldt het verslag de eventuele stappen die gezet zullen worden om dit te herstellen. Dit verslag wordt aan de melder bezorgd.

Als de melder niet akkoord gaat met de conclusies, dan kan hij beroep aantekenen bij de voorzitter van FOS. Deze informatie wordt aan het verslag van de conclusies toegevoegd.

De klacht wordt door de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers afgehandeld binnen 45 werkdagen na (België) de melding.

De klachtenmanager zal een register van elke integriteitsklacht bijhouden. Dit register omvat een beschrijving van elke klacht, en de data van alle feiten die zich voordeden vanaf het moment van de integriteitsschending tot aan de eventuele doorverwijzing naar de rechtbank. Het register is een vertrouwelijk document en uitsluitend raadpleegbaar door de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers, de preventieadviseur psychosociale aspecten, de preventieadviseur en de vertrouwenspersoon.

2.6. Mogelijke acties

Het onderzoek onder 2.4 resulteert in een conclusie. Afhankelijk van de vaststellingen kan het diensthoofdenoverleg bijkomende acties ondernemen (niet-limiterende lijst):

2.6.1. Mediatie tussen melder en pleger

Deze mediatie kan gebeuren onder begeleiding van één of meerdere leden van het diensthoofdenoverleg, één of meerdere programmaverantwoordelijken, een externe procesbegeleider en/of een andere relevante derde.

2.6.2. Sanctie werknemer

In overeenstemming met het arbeidsreglement en de arbeidswetgeving die van toepassing is op de pleger, kan het diensthoofdenoverleg de werkgever vragen om sancties te nemen.

2.6.3. Door verwijzing naar de rechtbank

Het diensthoofdenoverleg zal criminele feiten melden aan het dagelijks bestuur dat de bevoegde gerechtelijke autoriteiten zal inlichten.

2.7. Interne beroepsprocedure

Als de melder niet akkoord gaat met de conclusies van de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers, dan kan hij eenmalig schriftelijk zijn bezwaren uiten bij de voorzitter via (aangetekende) brief of mail binnen de 30 werkdagen (België) na ontvangst van de conclusies.

De voorzitter onderzoekt binnen de 45 werkdagen de bezwaren van de melder en bespreekt deze expliciet met de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers. De melder krijgt opnieuw de kans om gehoord te worden

De voorzitter zorgt voor een verslag van de eindbevindingen en vermeldt daarbij de eventuele stappen die gezet zullen worden om het onrecht te herstellen. Dit verslag wordt aan de melder bezorgd en kan eventueel aangevuld worden met een afsluitend gesprek.

2.8. Externe beroepsprocedure

Als de melder na het doorlopen van de interne beroepsprocedure niet instemt met de eindbevindingen en de voorstellen, dan kan hij zich wenden tot de bevoegde rechtbanken.

3. Klachten tegen derden

3.1. Hoe een klacht indienen?

- Zie 2.1.

3.2. Wat wordt als een klacht beschouwd?

Een melding wordt als klacht beschouwd als de melder manifest uiting geeft van een integriteitsprobleem ikv een verrichte handeling of dienstverlening van een derde tav een medewerker, vrijwilliger, bestuurder of lid van de algemene vergadering van FOS.

De klacht bevat zo veel mogelijk van deze elementen:

- Zie 2.2.

3.3. Ontvankelijkheid en ontvangst

3.3.1. Ontvangst

Een klacht tegen derden kan niet ontvankelijk verklaard worden, wel in ontvangst worden genomen als dit kan leiden tot een betere bescherming van de melder(s) en/of de slachtoffer(s), en/of een beter integriteitsbeleid van FOS

3.3.2. Verwerking van de ontvangst

De klachtenmanager bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk (brief of e-mail) binnen de 10 werkdagen (België) na de indiening. De melder(s) ontvangen ofwel een bevestiging dat de klacht zal behandeld worden in functie van een betere bescherming van de slachtoffer(s), en/of een beter integriteitsbeleid van FOS; ofwel een motivatie voor de afwijzing van de klacht.

3.4. Het klachtenonderzoek

Samen met de bevestiging van ontvangst, meldt de klachtenmanager aan de melder dat de klacht wordt onderzocht. Dit onderzoek gebeurt op discrete wijze door de leden van het diensthoofdenoverleg.

Uitzondering: Als de melder lid is van het diensthoofdenoverleg, dan neemt het dagelijks bestuur zijn rol in het onderzoek over.

Tijdens het onderzoek gaan de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers na of de klacht over een integriteitsschending gaat; welk type integriteitsschending gemeld wordt; wie de betrokken partijen zijn; en wat de gevoeligheid, het risico en de complexiteit van de klacht is.

Indien mogelijk en wenselijk zullen de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers de derde uitnodigen voor een gesprek over de gemelde feiten. Tijdens dit gesprek krijgt hij/zij de mogelijkheid om zich te verdedigen.

Het diensthoofdenoverleg of zijn vervangers kan/kunnen zich laten adviseren door derden.

De klachtenmanager informeert het dagelijks bestuur over de datum en het type van de klacht. Alle andere informatie wordt vertrouwelijk behandeld door de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers

3.5. Conclusies en rapportering

De klachtenmanager zorgt voor verslag van de conclusies van dit onderzoek. Als onrecht is vastgesteld, vermeldt het verslag de eventuele stappen die gezet zullen worden om dit te herstellen. Dit verslag wordt aan de melder bezorgd.

Als de melder niet akkoord gaat met de conclusies, dan kan hij beroep aantekenen bij de voorzitter van FOS. Deze informatie wordt aan het verslag van de conclusies toegevoegd.

De klacht wordt door de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers afgehandeld binnen 45 werkdagen na (België) de melding.

De klachtenmanager zal een register van elke integriteitsklacht bijhouden. Dit register omvat een beschrijving van elke klacht, en de data van alle feiten die zich voordeden vanaf het moment van de integriteitsschending tot aan de eventuele doorverwijzing naar de rechtbank. Het register is een vertrouwelijk document en uitsluitend raadpleegbaar door de leden van het diensthoofdenoverleg of hun vervangers, de preventieadviseur psychosociale aspecten, de preventieadviseur en de vertrouwenspersoon.

3.6. Mogelijke acties

Het onderzoek onder 3.4 resulteert in een conclusie. Afhankelijk van de vaststellingen kan het diensthoofdenoverleg bijkomende acties ondernemen (niet-limiterende lijst):

3.6.1. Mediatie tussen melder en pleger

Deze mediatie kan gebeuren onder begeleiding van één of meerdere leden van het diensthoofdenoverleg, één of meerdere programmaverantwoordelijken, een externe procesbegeleider en/of een andere relevante derde.

3.6.2. Sanctie derde

Het diensthoofden overleg kan beslissen tot sancties tegen de derde, zoals verbreking partnerschapsovereenkomst, verbreking dienstenovereenkomst, enz

3.6.3. Doorverwijzing naar de rechtbank

Het diensthoofdenoverleg zal criminele feiten melden aan het dagelijks bestuur en bevoegde gerechtelijke autoriteiten inlichten.

3.7. Interne beroepsprocedure

- Zie 2.7.

3.8. Externe beroepsprocedure

- Zie 2.8.