



## KLACHTENPROCEDURE INTEGRITEIT FOS

Datum: 7 januari 2021

Status document: finaal

### INLEIDENDE BEPALINGEN

#### 1. Ethische code en algemene principes van de klachtenprocedure

Dit document vormt een aanvulling om de algemeen aangenomen ethische code van FOS (zie website [www.fos.ngo/integriteit](http://www.fos.ngo/integriteit)).

We hanteren de volgende principes bij het opstellen van de klachtenprocedure:

- Eenvoudig & toegankelijk: de procedure is gemakkelijk te lezen voor leken, 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, indien ter goeder trouw wordt gehandeld.

#### 2. Morele meldingsplicht met betrekking tot integriteitsschendingen

Iedere betrokken actor, personeelsleden, gecontracteerde partijen heeft een morele plicht tot het melden van elk redelijk vermoeden van een integriteitsschending dat direct of indirect gerelateerd is aan de actor. Indien de werknemer zelf dreigt verzeild te raken in een integriteitsschending, brengt hij of zij de diensthoofden op de hoogte.

De organisatie FOS 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. In geen geval mag er misbruik gemaakt worden van het mechanisme voor rapportering om anderen opzettelijk schade te berokkenen. Indien een later intern onderzoek zou uitwijzen dat de beschuldigingen met kwaad opzet werden uitgebracht, kan FOS bepalen of er al dan niet passende sancties worden getroffen.

#### 3. Gegevensbehandeling en confidentialiteit

De rechten van toepassing op de persoon aan wie de schending wordt verweten, zijn bescherming van persoonsgegevens, vermoeden van onschuld en rechten van de verdediging.

De ontvangen gegevens worden conform 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:

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

### KLACHTENPROCEDURE

#### 1. Alvorens een klacht in te dienen:

Voor partners van FOS vzw en andere derde partijen:

Indien de persoon niet tevreden is over de werking van FOS of het niet eens is met een beslissing van FOS, wordt er aanbevolen om in eerste instantie om dit met de FOS

programmaverantwoordelijke ter plaatse zelf uit te praten. De contactgegevens van de verschillende programmaverantwoordelijken:

- FOS kantoor België, Brussel: Diensthoofd Programma, Thibaud Dezyn
- FOS kantoor Cuba, Havana: Yves Ghysels, Programmaverantwoordelijke Cuba
- FOS kantoor Centraal Amerika, Nicaragua: Frank Lensink, Programmaverantwoordelijke Centraal Amerika
- FOS kantoor Andes, Peru: Felix De Witte, Programmaverantwoordelijke Andes
- FOS kantoor Zuidelijk Afrika, Johannesburg: Tine Cornillie, Programmaverantwoordelijke Zuidelijk Afrika

#### Voor FOS-personeel:

Als medewerkers een integriteitsvraagstuk hebben, dat mogelijks gevoelig ligt, dan kunnen ze bij de raadgever integriteit terecht. Hij of zij zal dan conform de ethische code en procedure van FOS advies verlenen aan de persoon en/of, indien gewenst door de persoon die er beroep op doet, hem of haar aanraden en/of begeleiden een formele klacht in te dienen.

Indien dit niet tot een vruchtbaar resultaat heeft geleid, of indien het een integriteitskwestie betreft die niet met programmaverantwoordelijke in kwestie kan behandeld worden, dan kan de persoon een volgende stap zetten en een formele klacht indienen.

## 2. Hoe een formele klacht indienen?

Een formele klacht moet schriftelijk ingediend worden ten aanzien van de klachtenmanager via (aangetekende) brief, een persoonlijk gesprek of de volgende e-mailadressen:

- Nederlands: [klachten@fos.ngo](mailto:klachten@fos.ngo)
- English: [complaints@fos.ngo](mailto:complaints@fos.ngo)
- Espanol: [quejas@fos.ngo](mailto:quejas@fos.ngo)

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

Er is sprake van een klacht indien de persoon manifest uiting geeft aan zijn of haar ontevredenheid over een verrichte handeling of dienstverlening van FOS of door een personeelslid van FOS in uitvoering van zijn of haar opdracht.

De klacht probeert zo volledig mogelijk te zijn en vermeldt zo veel mogelijk van deze elementen:

- identiteit en gegevens van de melder. Een anonieme klacht kan ertoe leiden dat deze niet ontvankelijk wordt verklaard;
- 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, enzovoort);
- een toelichting van de redenen die de klacht/melding van de feiten rechtvaardigen;
- vermelden of de feiten al hebben plaatsgevonden of zich in de toekomst zouden kunnen voordoen;
- informatie over de manier waarop de melder kennisgenomen heeft van de schending of van de situatie;
- zijn er andere betrokkenen of eventuele getuigen;

- beschikt de melder over bijkomende informatie en/ of bewijsstukken (vb. documenten, e-mail, etc.);
- heeft de melder de kwestie met andere personen besproken en zo ja, met wie;
- wat is er al gebeurd qua zorg voor de slachtoffers?

### 3. Ontvankelijkheid

De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard in de volgende gevallen:

- Klachten die betrekking hebben op interventies, gebeurtenissen of personen waarvoor FOS en haar partners niet bevoegd zijn;
- Anonieme klachten;
- Algemene klachten die niet nader omschreven worden;
- Klachten over feiten die hebben plaatsgevonden 5 jaar voor indiening van de klacht;
- Klachten (van dezelfde melder) die al eerder werden afgehandeld of die in behandeling zijn.

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.

Bij de ontvangstmelding wordt de datum van ontvangst van de klacht vermeld. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt informatie verstrekt over de verdere klachtenprocedure. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de melder op de hoogte gebracht van de motivatie hiervan.

### 4. Het klachtenonderzoek

Stap 1: het onderzoek

Samen met de ontvangstmelding van een ontvankelijke klacht, meldt de klachtenmanager aan de melder dat de klacht wordt onderzocht. Dit onderzoek gebeurt door de leden van het diensthoofdenoverleg van FOS (met als uitzondering indien de klacht over één van deze personen betreft, dan neemt de Dagelijks Bestuur van FOS het onderzoek over). De leden van het diensthoofdenoverleg voeren het onderzoek op een discrete manier uit.

Het onderzoek identificeert of:

1. dit over een integriteitsschending gaat,
2. indien het over een integriteitsschending gaat: over welk type van integriteitsschending (financieel/moreel),
3. welke de betrokken partijen zijn,
4. en de gevoeligheid, het risico en de complexiteit van de klacht.

Indien de persoon aan wie een schending verweten wordt, werknemer is van FOS of werkt voor een partner, dan zullen de leden van het diensthoofdenoverleg die persoon en/of partner uitnodigen voor een gesprek. Tijdens dit gesprek zal de betrokkene geconfronteerd worden met de feiten en krijgt hij/zij de mogelijkheid om zich te verdedigen. Deze persoon mag zich laten bijstaan door iemand van zijn/haar vakbond of de vertrouwenspersoon.

Indien het onderzoek dit vereist, kan FOS zich laten bijstaan door een derde persoon bij dit onderzoek.

Stap 2: mogelijke acties

Dit onderzoek resulteert in een conclusie. Afhankelijk van de feiten kunnen er verschillende bijkomende acties genomen worden (niet-limiterende lijst):

1. Mediëren tussen melder en aangeklaagde

Afhankelijk van de feiten kan er een gesprek tussen de partijen worden voorgesteld. Op dit gesprek kan, naast de algemeen secretaris, ook de betrokken programmaverantwoordelijke, diensthoofden en eventuele vertaler aanwezig zijn.

2. Sanctie werknemer

Indien wordt beoordeeld dat de feiten voldoende zijn om als "zware fout" te kunnen worden beschouwd kunnen er de nodige maatregelen genomen worden conform het arbeidsreglement (sanctie ontslag om dringende reden wegens zware fout). Indien dit niet als "zware fout" beschouwd worden kan de andere sanctie voorzien in het arbeidsreglement overwogen worden of kan de werkgever andere maatregelen nemen zoals coaching, opleiding, wijziging van de werkplek enz....

3. Sanctie partner

Afhankelijk van de feiten kan er beslist worden, conform het contract met de lokale partner, de samenwerking stop te zetten.

4. Doorverwijzing naar de rechtbank

In geval van criminele feiten bevestigd door het onderzoek, kan het verplicht zijn om de incidenten aan de bevoegde gerechtelijke autoriteiten te rapporteren.

Stap 3: conclusie & rapportering

De klachtenmanager zorgt nadien voor een schriftelijke neerslag van de conclusies van dit onderzoek en/of voorstellen en vermeldt de eventuele stappen die gezet worden om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten. Dit verslag wordt aan de melder bezorgd.

Indien de melder niet akkoord gaat met het resultaat, dan wordt hij in vermeld schrijven eveneens op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de voorzitter van FOS.

Binnen de gewone afhandelingprocedure wordt de klacht afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Stap 4: beroepsprocedure

Indien de melder zich niet akkoord kan verklaren met de bevindingen van de klachtbehandeling, heeft hij het recht om contact op te nemen met de voorzitter van FOS Vzw. Dit dient te gebeuren via e-mail, uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven betreffende de bevindingen op basis van de gewone afhandelingprocedure.

De voorzitter onderzoekt de klacht en bespreekt deze expliciet met de diensthoofden. De melder wordt eveneens de kans geboden om gehoord te worden.

De voorzitter stelt de melder per aangetekend schrijven in kennis van de bevindingen van het onderzoek, motiveert daarbij de eindbevindingen en vermeldt de eventuele stappen die gezet worden om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten.

Deze analyse resulteert in een conclusie en eventuele acties, die in een telefonisch gesprek aan de melder worden uitgelegd. Op dit gesprek kan, naast de algemeen secretaris, ook de betrokken programmaverantwoordelijke, diensthoofden en eventuele vertaler aanwezig zijn.

Indien beide partijen zich kunnen vinden in de conclusies en/of voorstellen wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Binnen deze beroepsprocedure wordt de klacht afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

#### Stap 5: externe beroepsprocedure

Indien na het doorlopen van de interne beroepsprocedure één van de beide partijen niet instemt met de bevindingen en de voorstellen, wordt verwezen naar de gewone burgerlijke rechtbank.