



Klachtenbehandelingsprocedure

Integriteitsschendingen bij CONGODORPEN

1. Algemene voorwaarden

1.1 Doelstelling

Het doel van deze procedure voor het "melden van integriteitsschendingen" is ervoor te zorgen dat iedereen die een vermoeden van een gebrek aan integriteit in het handelen en/of het beheer van de NGO CONGODORPEN wil melden, dit in alle veiligheid kan doen. De procedure zorgt ervoor dat klachten goed en snel worden behandeld.

Een doeltreffende behandeling van klachten dient ook de collectieve doelstelling van de ontwikkelings- en humanitaire sector, om de risico's van integriteitsschendingen specifiek te beheersen en het vertrouwen te vergroten van het grote publiek, de begunstigden en de donoren.

1.2 Reglementen en procedures

Deze procedure komt niet in de plaats van de verplichtingen die voortvloeien uit interne regelingen en/of documenten zoals beleidslijnen, ethische code en werkregels. De klachtenprocedure is complementair en doet geen afbreuk aan andere vastgestelde procedures.

1.3 Toepassingsgebied

Wat?

Deze procedure is van toepassing op klachten of meldingen van integriteitsschendingen begaan door de NGO CONGODORPEN (*); met inbegrip van haar bestuurders, werknemers, stagiairs en vrijwilligers bij de uitoefening van hun functies alsook van contractanten bij de uitvoering van gezamenlijke programma's en acties (partnerorganisaties, synergiën en doelgroepen...).

Schending van de integriteit omvat elke inbreuk op financieel of moreel gedrag overeenkomstig de Code voor Ethiek en Professioneel Gedrag of andere interne en externe regelgeving. Het gaat onder andere om fraude, corruptie en belangenconflicten, misbruik van financiële middelen en niet-naleving van financiële voorschriften, morele en seksuele intimidatie, discriminatie (niet-limitatieve lijst), enz.

Wie?

Elke belanghebbende bij CONGODOPREN of externe waarnemer kan een klacht indienen.

Tot de belanghebbenden van CONGODOPREN behoren al haar leden, werknemers, vrijwilligers, stagiairs en contractanten: partners en begunstigden van Congodorpen.

Waarnemers zijn alle personen die de acties, het programma en het beheer van de NGO CONGODORPEN hebben bijgewoond, gecontroleerd of extern geëvalueerd (*).



Hoe kun je dit doen?

Een klacht of melding (interne of externe controle) kan rechtstreeks per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Het bericht moet ten minste de volgende informatie bevatten

- Jouw naam en achternaam
- De aard van uw relatie met CONGODORPEN
- Jouw contactgegevens, zoals e-mailadres en telefoonnummer
- Alle betrokken personen en partijen (naam, voornaam en functie)
- De datum en plaats waar de gebeurtenis plaatsvond
- Een nauwkeurige beschrijving van de feiten
- Getuigen of bewijsmateriaal

Na verzending van de klacht aan de klachtenbeheerder ontvangt de melder een ontvangstbevestiging. Het besluit over de ontvankelijkheid van de klachten en de feedback aan de rapporteur en het eventuele slachtoffer worden binnen een maand genomen.

1.4. Andere rapportagekanalen

Informeel melding is ook mogelijk voordat een formele melding of klacht wordt ingediend.

De melder kan de vermeende schending te allen tijde vertrouwelijk bespreken met een werknemer, zijn/haar leidinggevende of een willekeurige werknemer van CONGODORPEN die op de website van CONGODORPEN staat vermeld.

Procedure voor het melden van integriteitsschendingen bij CONGODORPEN:

- Verantwoordelijk voor klachten: Ben Alita Yousra
- Doorverwezen werknemers

2. Voorlopig onderzoek

2.1. Doel van het vooronderzoek

Het doel van het vooronderzoek is te bepalen of er een disciplinair onderzoek moet worden ingesteld.

Tijdens het vooronderzoek beoordeelt de klachtenfunctionaris de ontvankelijkheid van de klacht, de authenticiteit van de gestelde feiten en de bewijsbaarheid van de klacht.

Dit vooronderzoek moet binnen een maand na indiening van de klacht zijn afgerond.



2.2 Voorwaarden voor ontvankelijkheid

Een klacht of verslag is ontvankelijk indien:

- Het gaat om een klacht over een mogelijke schending van de integriteit zoals beschreven in onze Ethische Code;
- De klacht wordt ingediend op de hierboven onder het kopje "Hoe" beschreven wijze;
- De feiten waarop de klacht betrekking heeft niet meer dan vijf jaar geleden hebben plaatsgevonden.
- Voor feiten die over een langere periode zijn begaan, wordt het laatste feit in aanmerking genomen;
- De klacht werd per e-mail ingediend;
- De klacht werd niet anoniem ingediend;
- De klacht is niet eerder ingediend en gevolgd.

De ontvankelijkheid wordt beoordeeld door de klachtenbeheerder, die zo nodig kan worden bijgestaan door een beheerder (lid van de RVB van CONBGODORPEN) of een ter zake gemandateerde functionaris binnen de NGO-federatie.

2.3 Resultaat en verslag van het vooronderzoek

De klachtenfunctionaris stelt een verslag op van het vooronderzoek.

Indien uit het vooronderzoek blijkt dat het om een potentieel risicovolle situatie gaat die spoed vereist, wordt dit in het verslag vermeld en wordt het als een prioriteit beschouwd.

Het verslag van het vooronderzoek bevat de ontvankelijkheidsbeoordeling en een eerste voorstel voor het verdere onderzoek.

Indien er op basis van het voorlopige onderzoeksverslag geen reden is om een nader onderzoek in te stellen, wordt de rapporteur daarvan in kennis gesteld. Deze kennisgeving aan de rapporteur bevat een korte motivatie voor de afwijzing van de klacht.

3. Onderzoek en regeling

3.1 Onderzoek van de klacht

De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in. Het onderzoek is gebonden aan de bevindingen van het voorlopige onderzoeksverslag, maar kan worden uitgebreid indien het onderzoek dit vereist.

Op basis van het onderzoek wordt besloten :

- welke personen betrokken worden
- of het onderzoek intern of extern zal worden uitgevoerd



Discretie en vertrouwelijkheid worden zoveel mogelijk gewaarborgd. Deze aanpak wordt gedurende het gehele onderzoek en bij alle onderzoeksafdelingen toegepast. Het onderzoek wordt uitgevoerd volgens de richtlijnen van de NGO Federatie.

Elke klacht vereist een individuele aanpak. Alle onderzoeksacties en genomen maatregelen worden gedocumenteerd. Dit dossier bevat achtergrondinformatie, ontvangen documenten, conclusies en de gecontacteerde en betrokken partijen (al dan niet anoniem).

3.2. Beginselen en waarborgen

Een aantal beginselen verdient bijzondere aandacht en moet tijdens het onderzoek altijd in acht worden genomen.

Deze omvatten (maar zijn niet beperkt tot) vertrouwelijkheid van informatie, evenredigheid, tijdigheid, afwezigheid van vooringenomenheid en bescherming van de officiële melder of slachtoffers. Bij alle onderzoeksmaatregelen wordt altijd rekening gehouden met de feiten, de gevoeligheid, het risico en de complexiteit van de klacht.

3.3. Resultaat van het onderzoek en instelling van maatregelen

Indien blijkt dat de integriteit is geschonden, zullen passende maatregelen worden genomen.

1. Tegen de verantwoordelijke persoon: de passende sanctie uiteraard af van het geval en kan bestaan uit bemiddeling, minnelijke schikking, berisping, waarschuwing of onmiddellijk ontslag met formele verwijzing naar de strafrechtelijke autoriteiten (niet-limitatieve lijst). De sanctie wordt bepaald door de klachtenfunctionaris in systematisch overleg met de directie van CONGODORPEN.
2. Tegen risico's: bij de aanpassing van de procedures van CONGODORPEN om soortgelijke risico's te voorkomen en te beheersen en bij de versterking van de vaardigheden van de actoren die deze gewijzigde procedures moeten toepassen.
3. In het bestuur van CONGODORPEN: in alle gevallen wordt de Bestuursorgaan van CONGODORPEN - zo spoedig mogelijk - in kennis gesteld van ontvankelijke klachten die belangrijke inbreuken op de integriteit van CONGODORPEN aan het licht brengen en neemt de Bestuursorgaan deel aan de evaluatie van de door de directie genomen maatregelen om soortgelijke risico's te bestraffen en/of te voorkomen of te beheersen.

Indien uit het onderzoek blijkt dat er strafbare feiten zijn gepleegd, zal juridisch advies worden ingewonnen, waarna juridische maatregelen zullen worden genomen.

3.4. Verwerking van het onderzoek

Elk onderzoek wordt achteraf geregistreerd en gedurende 5 jaar gearhiveerd.

Het resultaat van het onderzoek wordt binnen een redelijke termijn meegedeeld aan de rapporteur en/of het slachtoffer van de schending.



4. Communicatie

De correcte en gedetailleerde behandeling van klachten met betrekking tot de bescherming van het slachtoffer en de rapporteur heeft altijd voorrang op de belangen en overwegingen van communicatie.

Alleen de actoren zijn bij de procedure betrokken. Elke mededeling vereist een nauwkeurige morele beoordeling.

Alleen als andere personen dan de rapporteur, het slachtoffer en de dader een of andere vorm van schade dreigen te lijden, worden zij over de situatie geïnformeerd, mits zij ook beginselen als 'vertrouwelijkheid' in acht nemen.

De geschiktheid, timing, toon en inhoud van andere externe mededelingen worden altijd beoordeeld in het licht van de omstandigheden van de specifieke situatie. Bij de communicatie wordt altijd rekening gehouden met de belangen en rechten van het slachtoffer, de dader, het publiek, de sector en alle andere betrokken partijen.

Tijdens elke algemene vergadering van CONGODORPEN brengt de klachtenfunctionaris verslag uit over de ontvankelijke klachten die belangrijke schendingen van de integriteit van Congodorpen in het voorgaande jaar aan het licht hebben gebracht. Ter bescherming van de melder, het slachtoffer en/of andere betrokkenen maakt hij/zij geen gevoelige of casus specifieke gegevens bekend.

Het jaarverslag en de analyse van klachten en integriteitsschendingen maken het mogelijk de afhandelingsprocedure jaarlijks te verbeteren.