

## **vzw FRACARITA BELGIUM**

# **ETHISCHE CODE ROND INTEGRITEIT zowel bij misbruik, fraude als corruptie**

### Inhoud:

1. Context van deze code
2. De Ethische Code van Fracarita Belgium
3. Het Intern Klokkenluidersreglement van Fracarita Belgium
4. De Klachtenprocedure voor Externen

**Dit document werd goedgekeurd door het Bestuursorgaan van de vzw  
op 15 december 2020.**

**Deze Code treedt in werking op 31 december 2020 en mag worden gewijzigd door  
Coördinator van Fracarita Belgium, na goedkeuring van het Bestuursorgaan van de vzw.**

## CONTEXT VAN DEZE CODE

### 1. Inleiding

Fracarita Belgium is de Belgische organisatie voor internationale samenwerking van de Broeders van Liefde met een deskundige ervaring op het vlak van ontwikkelingssamenwerking, met name op het vlak van geestelijke gezondheidszorg, de zorg voor personen met een beperking, het onderwijs en humanitaire hulp. Het evangelie en het vinctiaanse charisma vormen een inspiratiebron voor Fracarita Belgium.

De waardigheid van elke persoon neemt hierbij een centrale plaats in, zoals de solidariteit en de wil om aan iedereen een menswaardig bestaan te bieden conform de universele en onvervreembare mensenrechten en zonder discriminatie op grond van afkomst, seksuele geaardheid, gender- of religieidentiteit of op grond van lidmaatschap van een organisatie.

In dit document vindt men eerst de waarden van Fracarita Belgium die de basis vormen van de Ethische Code alsook het belang en doel van deze Code. Vervolgens bepaalt deze Code de basisprincipes van het sociaal gedrag alsook enkele specifieke gedragswijzen. Elke medewerker, vrijwilliger en consultant – verder genoemd “de medewerkers” – van Fracarita Belgium, op welke plaats dan ook werkzaam: in Noord of Zuid, moet deze Ethische Code onderschrijven en zich daaraan houden.

Deze Ethische Code is ook van toepassing in onze wederzijdse samenwerking met partnerorganisaties, zowel in Noord en Zuid, en wordt daarom in de onderlinge contracten opgenomen.

### 2. De waarden van Fracarita Belgium

Voor Fracarita Belgium staat de **kwetsbare mens** centraal. Fracarita Belgium gelooft dat menselijke waardigheid een basisrecht is. De **menselijke waardigheid** is echter voor sommige kwetsbare groepen bedreigd. Fracarita Belgium gelooft dat het ondersteunen van **persoonlijke rehabilitatie en sociale (re)integratie** van kwetsbare personen bijdraagt aan verhoogde autonomie en betere levenskwaliteit van deze mensen, en zo uiteindelijk een meer **humane samenleving** creëert waar plaats is voor iedereen.

Deze motivatie scherpt een zin om te werken aan **gelijke toegang tot zorg en onderwijs voor iedereen** en om te werken aan sociale rechtvaardigheid tussen Noord en Zuid hetgeen ons beweegt tot het **beter verdelen van de beschikbare middelen en de voordelen** van de vooruitgang op wereldvlak.

Van hieruit, tekenen zich een drietal basiswaarden af: **solidariteit, gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid**. Deze drie belangrijke waarden houden ons in beweging en doen ons

geloven dat we mee verantwoordelijk zijn voor het lot van de ander, meer specifiek in het Zuiden. Een verantwoordelijkheid die we opnemen in een bewustzijn van gelijkwaardigheid met de mensen in het Zuiden met wie we op weg gaan en met een gevoel van eenheid met de ander, gebaseerd op waarden en normen die wederzijds voldoende expliciet zijn. Wederzijdse dialoog en uitwisseling zijn hierin essentieel.

Dit ontwikkelingsproces speelt zich ook in het Noorden af. Wanneer Fracarita Belgium naar de mensen en partners in het Zuiden luistert, kunnen we onszelf en onze eigen cultuur in vraag stellen. Respect en wederkerigheid kunnen ook onze ontwikkeling ondersteunen. Voor Fracarita Belgium betekent deze ontwikkeling en wederkerigheid de zoektocht naar een mensgerichte samenleving zowel in België als in het Zuiden.

### **3. De uitdagingen rond integriteit specifiek voor Fracarita Belgium**

Fracarita Belgium werkt in het Zuiden met partners die zich op specifieke doelgroepen met heel kwetsbare mensen richten:

- geestelijke gezondheidszorg
  - personen met psychisch lijden
  - of een psychische stoornis
  - of een verslaving
- de zorg voor personen met een beperking
- kinderen en jongeren met gebrekkige toegang tot onderwijs of opleiding

Deze personen zijn uiterst kwetsbaar, afhankelijk en gevoelig voor misbruik. Niet alleen door hun slechtere sociaaleconomische situatie door het leven in het Zuiden, maar ook door de specifieke context van zorg, welzijn of onderwijs waarvoor ze op onze partners beroep doen. Fracarita Belgium wil dat haar eigen medewerkers en ook haar partnerorganisaties zorgzaam met hen omgaan en wil in haar werking geen ruimte laten voor elke vorm van misbruik.

Ook in het Noorden werkt Fracarita Belgium vaak met gelijkaardige kwetsbare groepen. Omdat haar Noordwerking zich heel vaak richt op het onderwijs en de zorg- en welzijnssector die de vzw Organisatie Broeders van Liefde aanbiedt. Ook in de activiteiten die Fracarita Belgium in deze aanbiedt rond Noordwerking, moet het nodige gedaan worden om mogelijke gevallen van misbruik te voorkomen.

# DE ETHISCHE CODE VAN FRACARITA BELGIUM

## **1. Belang en doel van de Ethische Code**

Het doel van deze Gedragscode is het begeleiden en het beschermen van de medewerker opdat hij zich zeer bewust is van het belang van een aantal situaties die zich kunnen voordoen. Deze Ethische Code is dan ook van toepassing op alle medewerkers van Fracarita Belgium, op welke plaats dan ook werkzaam: in Noord of Zuid.

Het komt de hiërarchisch verantwoordelijke toe deze Ethische Code tot in detail te bespreken met elke medewerker. Hij dient zich ervan te verzekeren dat de medewerker de code volledig begrijpt en, in geval van inbreuk hierop, op de hoogte is van de consequenties en disciplinaire maatregelen, alsook van de te ondernemen stappen en procedures in geval van vaststelling van een overtreding van deze Ethische Code. Elke medewerker is verplicht zich op de hoogte te stellen van de inhoud van de Ethische Code.

Daarnaast wil Fracarita Belgium ook haar partnerorganisaties in Noord en Zuid met haar Ethische Code haar engagement tonen op dit vlak en vraagt de organisatie die te respecteren en volgens eigen lokale context en wetgeving om te zetten in de uitvoering van onze samenwerking.

## **2. De basisprincipes**

Fracarita Belgium wenst een organisatie te zijn vrij van elke vorm van agressie, intimidatie (al dan niet seksueel van aard), stalking (seksueel, geestelijk, fysisch, beroeps-of cyberstalking) en discriminatie. Fracarita Belgium engageert zich om elke vorm van (dergelijk) ongewenst gedrag te bestrijden en te voorkomen en gaat overleg en discussie hieromtrent niet uit de weg.

Fracarita Belgium verwerpt elke vorm van ongewenst gedrag zoals intimidatie (al dan niet seksueel getint), agressie en discriminatie op basis van ras, leeftijd, overtuiging, geloof, politieke overtuiging, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, gender, burgerlijk statuut of handicap. De medewerkers dienen respect op te brengen ten aanzien van andere medewerkers, voor Fracarita Belgium als organisatie, haar hiërarchie en partners. In de dagelijkse uitvoering van hun taken en verantwoordelijkheden dienen de medewerkers van Fracarita Belgium neutraal, onpartijdig en zonder welke vorm van discriminatie dan ook, te handelen.

## **3. Deelname aan het leven van de lokale gemeenschap bij zendingen (in het Zuiden)**

Fracarita Belgium wenst het privé leven van haar medewerkers niet in te perken. Niettemin dient men niet te vergeten dat tijdens een inzet in het Zuiden, ook tijdens de vrije tijd, de betrokken werknemer, te allen tijde als vertegenwoordiger van de organisatie wordt

beschouwd. Fracarita Belgium vraagt dan ook aan haar medewerkers van dit feit doordrongen te zijn en zich te allen tijde correct te gedragen. Het spreekt vanzelf dat de medewerkers te allen tijde de wetten en lokale reglementeringen dienen te respecteren. Dit zowel in Noord als Zuid.

Fracarita Belgium motiveert dan ook haar medewerkers om bij opdrachten in het Zuiden op sociaal, cultureel en/of religieus vlak binnen de lokale gemeenschap contacten te ontwikkelen. Goede sociale relaties met de lokale gemeenschap dragen bij tot goede resultaten voor de activiteiten van Fracarita Belgium. Dit is eveneens in het belang van de betrokken medewerkers.

Het is de expats van Fracarita Belgium niet toegestaan zich te verbinden met lokale politieke bewegingen en zich te engageren binnen culturele, sociale of religieuze activiteiten die de doelstellingen van Fracarita Belgium in het betrokken land op enigerlei wijze zouden kunnen compromitteren of in diskrediet brengen.

De lokale medewerkers van onze vzw maken deel uit van de lokale gemeenschap en zijn daarom vanzelfsprekend vrij zich in lokale activiteiten te engageren. Zij dienen er hierbij voor te zorgen dat hun persoonlijke activiteiten zich duidelijk onderscheiden van deze die worden uitgevoerd in het kader van de activiteiten van Fracarita Belgium en duidelijk te maken dat deze niet de positie van Fracarita Belgium vertegenwoordigen. Ze kunnen niet beweren Fracarita Belgium te vertegenwoordigen in geval van problemen die zouden volgen op activiteiten die geen verband houden met hun werk.

Lokale medewerkers van onze partnerorganisaties die op zending naar België komen, zullen ook gevraagd worden deze Ethische Code te onderschrijven en te onderhouden. Lokale partners die in het kader van onze samenwerking contacten hebben met andere lokale partners van Fracarita Belgium moeten eveneens deze Code onderhouden. Die opdracht nemen we mee op in onze partnerovereenkomsten.

## **4. Bijzondere gedragingen**

### **Misbruik van macht, fraude en corruptie**

De uitvoering van humanitair werk is een voorrecht en Fracarita Belgium wil, juist door hoge normen en strikte criteria, hierbij van het respect van de belanghebbenden genieten.

Derhalve:

- Is het voor medewerkers verboden om misbruik van hun (machts)positie te maken voor hun eigen belang of het voordeel van relaties of vrienden.
- Mag een medewerker nooit steekpenningen of voordelen in natura of op andere wijze aanvaarden ten eigen voordeel of persoonlijk voordeel halen uit een aankoop of andere transactie.
- Mogen medewerkers nooit persoonlijke cadeaus ontvangen, aangeboden door doelgroepen of leveranciers, in de vorm van geld, goed, gunst of dienst.
- Moeten de medewerkers elke vorm van verspilling, fraude, misbruik of corruptie (gelden die niet aangewend worden conform de partnerovereenkomsten, de

overeenkomsten met de subsidiërende overheden, de overeenkomsten met de schenkers,...) aan de bevoegde hiërarchie melden of volgens het Klokkenluidersreglement handelen.

### **Stalking, misbruik en uitbuiting**

Fracarita Belgium hanteert een nul tolerantie beleid ten opzichte van elke vorm van stalking, misbruik en uitbuiting op alle niveau's (onder collega's, met de begunstigden van acties, ten opzichte van de vrijwilligers, onder vrijwilligers, enz).

### **Belangenconflicten**

Soms komen in bijzondere situaties privé- en professionele belangen (van Fracarita Belgium) tegenover elkaar te staan. Belangenconflicten kunnen zich voordoen, vooral wanneer het dienstverlening en contracten betreft.

Derhalve:

- Is het medewerkers niet toegestaan tussenpersoon te zijn in zakelijke relaties tussen naasten/familieleden en Fracarita Belgium.
- Medewerkers tevens eigenaar van, of financiële belangen hebbende in, een onderneming mogen nooit contracten afsluiten of tekenen tussen Fracarita Belgium en de betrokken onderneming.
- Is het medewerkers niet toegestaan een belangenconflict te creëren of te laten voortbestaan. Vanaf het moment dat een medewerker een belangenconflict vaststelt, dient de situatie te worden uitgelegd aan zijn hiërarchisch verantwoordelijke.

### **Gebruik van eigendommen en kennis van Fracarita Belgium**

- Medewerkers dienen het rollend materiaal, computers, ander materiaal en uitrusting van Fracarita Belgium op efficiënte wijze te gebruiken, rekening houdend met het milieu en volgens de richtlijnen van de handleiding ervan.
- Het is niet toegestaan de institutionele kennis voor privé- of andere doeleinden te gebruiken.

### **Verstandhouding met andere medewerkers**

Fracarita Belgium moedigt het onderhouden van open en professionele relaties tussen haar medewerkers aan, met respect voor diversiteit en culturele, seksuele, religieuze en politieke verschillen.

Derhalve:

- Is het mogelijk dat banden van vriendschap tussen medewerkers ontstaan. Deze mogen echter geen obstakel zijn voor het realiseren van de doelstellingen van de organisatie .
- Is het aan hiërarchisch verantwoordelijken niet toegestaan huwelijksbanden of een vorm van samenleven te ontwikkelen met medewerkers die onder hun directe verantwoordelijkheid vallen. Desgevallend dient de hiërarchische relatie te worden gewijzigd.

## **Wapens**

- Fracarita Belgium verbiedt de aanwezigheid van wapens in (de directe omgeving) van de gebouwen of lokalen waarin Fracarita Belgium werkzaam is. Ditzelfde geldt ook voor de verblijfplaats van medewerkers indien deze zich bevindt binnen de gebouwen van Fracarita Belgium.
- Wapens zijn verboden in de voertuigen van Fracarita Belgium of die Fracarita huurt of gebruikt. Gewapend burgerlijk of militair personeel wordt niet toegestaan plaats te nemen in deze voertuigen. Indien, onder bedreiging van geweld, gewapende personen plaats willen nemen aan boord van een voertuig van Fracarita Belgium, dient de strategie van Fracarita Belgium betreffende veiligheid te worden gevolgd (cfr. gids voor veiligheidsmaatregelen).
- Het is medewerkers van Fracarita Belgium niet toegestaan wapens te bezitten te dragen of er op andere wijze over te beschikken gedurende hun werkuren.

## **Alcohol en drugs**

- Het is medewerkers nooit toegestaan onder invloed van alcohol of drugs onder welke vorm dan ook; zowel legaal als illegaal, te werken.
- Drugs, onder welke vorm dan ook, zijn niet toegelaten op de terreinen, in bureaus, of voertuigen onder beheer van Fracarita Belgium alsook gedurende de missies.
- Het is medewerkers van Fracarita Belgium en hun relaties niet toegestaan alcoholhoudende dranken en/of drugs te bewaren of gebruiken op plaatsen waar dit wettelijk niet is toegestaan.

## **Gedrag op seksueel vlak**

Fracarita Belgium vraagt aan haar medewerkers in geval van het aangaan van seksuele relaties hierbij de grootst mogelijke waardigheid in acht te nemen alsook er zeker van te zijn dat deze vrij gewenst zijn.

- De medewerkers dienen zich te houden aan de lokale wetgeving en reglementeringen.
- Welke de lokale reglementering ook of indien niet bestaand op dit vlak; Fracarita Belgium verbiedt relaties of seksuele relaties met personen beneden de leeftijd van 18 jaar. Een eventuele verkeerde inschatting van leeftijd zal hierbij niet als excuus aanvaard worden. De medewerker zal zich moeten vergewissen van de leeftijd van de betrokken persoon door een identiteitsdocument te raadplegen.
- Het is verboden seksuele relaties te onderhouden met begunstigden van programma's of met hun familieleden.
- Fracarita Belgium verwerpt ongelijkheid op het vlak van macht en toegang tot bestaansmiddelen. Volgens dit streven is het medewerkers niet toegestaan seksuele diensten te ontvangen tegen betaling van geld, beloftes of via andere ruilmiddelen.

## **5. Respect van de Ethische Code en tuchtmaatregelen**

Deze Ethische Code maakt deel uit van het arbeids- en vrijwilligerscontract van de medewerkers van Fracarita Belgium. Disciplinaire maatregelen, met inbegrip van ontslag van

de betrokken medewerker, kunnen voortvloeien uit het niet-respecteren van deze Ethische Code. De hiërarchisch verantwoordelijke of, afhankelijk van de ernst van de voorgelegde feiten of het incident, de Coördinator, in overleg met de hiërarchisch verantwoordelijke, beslist over de ernst van de overtreding en de hieruit voortvloeiende te nemen maatregel. Jegens de medewerker kan een strafwettelijk of burgerlijk proces worden opgestart omwille van een overtreding. Indien de medewerker de Ethische Code onvrijwillig heeft overtreden, zich hier nadien van bewust is en de overtreding onmiddellijk aan zijn hiërarchisch verantwoordelijke meldt, zal deze hiermee rekening houden met betrekking tot de te nemen disciplinaire maatregel.

Deze Ethische Code van Fracarita Belgium maakt ook deel uit van haar partnerovereenkomsten, waarbinnen deze contractueel vermeld worden. In die overeenkomsten beschrijven we de maatregelen die kunnen voortvloeien uit het niet naleven van de daarin vermelde bepalingen.

## **HET INTERN KLOKKENLUIDERSREGLEMENT VAN FRACARITA BELGIUM**

Fracarita Belgium hecht veel belang aan het feit dat de medewerkers op passende en veilige manier een eventueel aanwijzing tot onregelmatigheid of een mogelijkheid tot onregelmatigheid in overtreding van de waarden of de Ethische Code van Fracarita Belgium, binnen de organisatie, kunnen melden.

### **Artikel 1, Definities**

De gebruikte begrippen in de reglementering van klokkenluider verklaren zich als volgt :

- Medewerker: persoon die werkt op basis van een arbeidsovereenkomst, als expat of vrijwilliger of consultant in dienst van Fracarita Belgium in België of elders
- Hiërarchische verantwoordelijke: persoon die hiërarchisch verantwoordelijk is of verantwoordelijk van de directe opvolging van de medewerker
- Coördinator : Coördinator van Fracarita Belgium, de actuele coördinaten zijn steeds te vinden op de website van Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>)
- Voorzitter van het Bestuursorgaan: de Voorzitter van het Bestuursorgaan van Fracarita Belgium, de actuele coördinaten zijn steeds te vinden op de website van Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>)
- Vertrouwenspersoon: de contractuele medewerker van Fracarita Belgium die aangesteld is als vertrouwenspersoon of raadpleger onder de personeelsleden en die gehouden is aan zwijgplicht. Deze wordt bij stemming onder het personeel gekozen en aangesteld en zijn of haar naam is te vinden in het arbeidsreglement.
- De raadgever integriteit: de medewerker van Fracarita Belgium die als contactpersoon fungeert bij algemene vragen rond deze ethische code en haar



bepalingen. Zijn of haar naam en de actuele coördinaten zijn steeds te vinden op de website van Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>).

- Klachtenbehandelaar: de medewerker van Fracarita Belgium die aangesteld is als contactpunt voor binnenkomende meldingen en klachten. Zijn of haar naam en de actuele coördinaten zijn steeds te vinden op de website van Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>).
- Derde persoon: elke persoon die niet raadgever is of vertrouwenspersoon, aan wie de medewerker de onregelmatigheid meedeelt.
- Klachtencommissie: omvat de klachtenbehandelaar, de raadgever integriteit en één lid van het bestuursorgaan. Hun namen en coördinaten zijn terug te vinden op de website van Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>).

## **Artikel 2, Toepassingsgebied van deze reglementering**

2.1 Deze reglementering is opgesteld om een incident van onregelmatigheid te melden. Dit betekent dat, gebaseerd op redelijke motieven, er moet van uitgegaan worden dat **het belang van de Fracarita Belgium in gevaar wordt gebracht**, door een:

- a) strafbaar feit (dreigend)
- b) schending (dreigend) van de wet of de wetgeving of de “Ethische Code” van Fracarita Belgium
- c) dreiging voor de volksgezondheid ; de veiligheid of het milieu,
- d) (risico) voor opzettelijke verspreiding van valse informatie aan publieke organisaties of aan de civiele maatschappij
- e) (risico) voor verduistering of verspilling van goederen of fondsen
- f) (risico) voor verwijdering, vernietiging en opzettelijke manipulatie van informatie over deze feiten.

2.2 Deze reglementering is niet opgesteld om:

- a) persoonlijke klachten van medewerkers te melden met betrekking tot persoonlijke thema's over hun werk.
- b) een gewetensbezwaar te melden bij de uitvoering van de activiteiten van Fracarita Belgium.

## **Artikel 3, Procedure intern alarm**

3.1 Fracarita Belgium nodigt haar medewerkers uit om aanwijzingen van onregelmatigheden met betrekking tot de organisatie te melden.

3.2 De medewerker meldt de aanwijzing tot onregelmatigheid onder vorm van interne waarschuwing. Enkel in geval van uitzondering, zoals vermeld in artikel 6.1.1, mag deze aanwijzing gemeld worden aan een derde persoon.

3.3 De medewerker kan binnen de Fracarita Belgium een aanwijzing tot onregelmatigheid melden aan zijn hiërarchische overste. Als de aanwijzing duidt op een onregelmatigheid betreffende een hiërarchische verantwoordelijke, kan de medewerker deze aanwijzing melden aan de Coördinator.

3.4 De persoon die van de onregelmatigheid op de hoogte gesteld wordt, maakt hiervan een schriftelijk rapport, met datum van de melding, en laat deze tekenen voor akkoord door diegene die de onregelmatigheid heeft aangekaart. Deze laatste krijgt ervan een kopie. Dit document ontheft deze laatste van elke mogelijke verdenking van medeplichtigheid.

3.5 De persoon die op de hoogte gebracht is van de onregelmatigheid (anders dan de Coördinator) is verantwoordelijk voor het onmiddellijk doorgeven van de alarm aan de Coördinator, en zij/hij zorgt ervoor dat de Coördinator een schriftelijke kopie van het rapport van het noodsignaal krijgt.

3.6 Op initiatief van de Coördinator wordt een onderzoek geopend naar het noodsignaal ontstaan door een aanwijzing van onregelmatigheid. De persoon die de alarm heeft ontvangen wordt op de hoogte gehouden van de gevolgen en zorgt dat de klokkenluider feedback krijgt.

3.7 De medewerker die alarm slaat binnen de organisatie en de medewerker die de alarm heeft doorgekregen zijn gehouden aan zwijgplicht.

## **Artikel 4, Opvolging**

4.1 In een tijdspanne van acht weken, vanaf het moment van intern alarm, wordt de medewerker op de hoogte gehouden van de gegeven gevolgen aan het rapport betreffende de meegedeelde aanwijzing alsook van de genomen beslissingen en maatregelen.

4.2 Indien een standpunt niet kan worden geformuleerd binnen een tijdspanne van acht weken, wordt de medewerker hiervan door de Coördinator verwittigd en een nieuwe deadline wordt hem meegedeeld.

4.3 Indien de nieuwe deadline, zoals vermeld in artikel 4.2, en met inachtnaam van alle omstandigheden, te lang geacht wordt, kan de medewerker bezwaar aantekenen bij de Coördinator. Dit kan schriftelijk via brief ter diens attentie aan het postadres van Fracarita Belgium of per email op het werkemailadres van deze persoon dat terug te vinden op de website van Fracarita Belgium (<https://fracarita-belgium.org/>).

## **Artikel 5, Intern noodsignaal aan het Bestuursorgaan**

5.1 De medewerker kan een aanwijzing tot onregelmatigheid meedelen aan de Voorzitter van het Bestuursorgaan (dit kan schriftelijk via brief ter diens attentie aan het postadres van Fracarita Belgium of per email op het emailadres van deze persoon dat terug te vinden op de website van Fracarita Belgium, <https://fracarita-belgium.org/>), onder bepaalde omstandigheden, namelijk als:

- a) de alarm van een onregelmatigheid betrekking heeft op de Coördinator
- b) hij niet akkoord is met de beslissing en de eventuele maatregelen opgenoemd in artikel 4
- c) hij geen uitleg heeft ontvangen over de beslissing vóór de opgegeven deadline in artikel 4
- d) de deadline zoals vermeld in artikel 4.2 als te lang wordt beschouwd en de medewerker hiervoor bezwaar heeft aangetekend bij de Coördinator, maar dat dit bezwaar niet geleid heeft tot een kortere deadline en als redelijk werd aanzien.

5.2 De Voorzitter van het Bestuursorgaan registreert schriftelijk het professioneel noodsignaal alsook de datum van ontvangst, en hij zendt een ontvangstbewijs naar de medewerker waarin hij refereert naar het alarm en indien van toepassing naar het voorafgaande bezwaar. In geval de Voorzitter van het Bestuursorgaan niet reageert op de klacht van de medewerker binnen de maand of indien de voorzitter verdacht wordt betrokken te zijn in de verdachte feiten, kan de medewerker zich wenden tot een ander lid van het Bestuursorgaan, waarvan de namen van de leden in het jaarverslag en op de website vermeld staat. Dit kan schriftelijk via brief ter diens attentie aan het postadres van Fracarita Belgium of per email op het emailadres van deze persoon. Dit lid van het Bestuursorgaan is verplicht de andere leden er op de hoogte van te brengen alsook een onderzoek te starten.

5.3 Een onderzoek wordt dan geopend op initiatief van de Voorzitter van het Bestuursorgaan of van een lid van het Bestuursorgaan bij gebrek aan de voorzitter. Hij verzekert de feedback naar de klokkenluider toe.

5.4 De medewerker die alarm slaat binnen de Fracarita Belgium en de medewerker die het professioneel noodsignaal heeft doorgekregen zijn gehouden aan zwijgplicht. De persoon die de klacht behandelt, vergewist er zich van zijn onderzoek op een discrete manier te leiden alsook van de gecontacteerde personen het naleven van de vertrouwelijkheid van de zaak en de verdachte feiten te eisen.

## **Artikel 6, Alarm aan derde persoon**

6.1 De medewerker kan een aanwijzing van onregelmatigheid meedelen aan een derde persoon, enkel na in achtneming van onderstaande en wanneer het gaat over volgende uitzonderingen:

- a) een dringend gevaar, die een extern professioneel alarm vereist omwille van een dringend publiek belang;
- b) een situatie waarin de medewerker terecht bang kan zijn voor de gevolgen van een intern alarm;
- c) een expliciete dreiging van ontvreemding of vernietiging van bewijsmateriaal;
- d) het bestaan van een wettelijke verplichting deze aanwijzing van onregelmatigheid mee te delen.

6.2 De medewerker kan alarm slaan bij een derde persoon die, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, en volgens het redelijke advies van de medewerker mag aanzien worden als de best gepaste persoon om deze onregelmatigheid, al dan niet onmiddellijk, recht te zetten of te laten rechtzetten. In dit geval, dient de medewerker, enerzijds, rekening te houden met de doeltreffendheid waarmee de derde persoon zal tussenkomen en, anderzijds, met het belang van Fracarita Belgium door het minimaliseren van de schade die het resultaat is van de tussenkomst, in die mate dat de ondergane schade niet noodzakelijk voortkomt uit de interventie tegen deze onregelmatigheid.

6.3 In de mate dat Fracarita Belgium meer schade te verduren krijgt, door het alarm aan een derde persoon, dient de aanwijzing van onregelmatigheid naar de omvang van de schade te zijn die zijn onthulling zou kunnen veroorzaken.

## **Artikel 7, De Vertrouwens- of contactpersoon**

7.1 De medewerker mag de aanwijzing tot onregelmatigheid eerst melden aan een vertrouwens- of contactpersoon of raadpleger binnen Fracarita Belgium, indien de medewerker deze zaak niet rechtstreeks aan zijn hiërarchische medewerker wenst aan te geven, om vertrouwelijke raad te krijgen.

7.2 De vertrouwens- of contactpersoon of raadgever is gehouden aan zwijgplicht en moet slechts een klokkenluider procedure ondernemen bij dringende gevallen. In alle andere gevallen zal een interne klokkenluider procedure slechts worden ondernomen door in eerste instantie de betrokkene medewerker op de hoogte te brengen.

## **Artikel 8, Juridische bescherming**

8.1 De medewerker die de aanwijzing tot onregelmatigheid heeft gemeld na in achtneming van de artikels van deze reglementering, die oprecht heeft gehandeld en die zelf geen persoonlijke baat heeft met de onregelmatigheid of het noodsignaal, mag niet bestraft worden voor dit feit.

8.2 Overeenkomstig deze reglementering, mag de vertrouwens- of contactpersoon zoals vermeld in artikel 1 niet worden bestraft in de uitvoering van zijn functie.

## **DE KLACHTENPROCEDURE VOOR EXTEREN**

Fracarita Belgium wenst dat alle ontvangende partijen zowel intern als extern tevreden zijn over haar diensten en zou graag op de hoogte gebracht worden van vergissingen of problemen. Hiervoor ontwikkelt en stelt Fracarita Belgium haar klachtenprocedure voor.

De procedure heeft als doel de mogelijkheid te bieden dat Fracarita Belgium geïnformeerd wordt over het probleem of de klacht, teneinde een gepaste oplossing te vinden. Deze procedure dient ertoe Fracarita Belgium toe te laten de kwaliteit van haar diensten te verbeteren en allen de kans te geven suggesties te maken om haar diensten te optimaliseren.

### **Waarover klacht indienen?**

Fracarita Belgium wenst op de hoogte gehouden te worden door de betrokkene partijen:

- indien deze niet tevreden zijn over haar procedures
- indien Fracarita Belgium, naar hun mening, niet beantwoordt aan de overeenkomsten of de verwachtingen
- indien zij een probleem hebben door een faling van Fracarita Belgium
- indien zij onnauwkeurigheden merken.

### **Hoe een klacht neerleggen?**

Klachten kunnen worden neergelegd per e-mail ([klachten.fracarita@broedersvanliefde.be](mailto:klachten.fracarita@broedersvanliefde.be)) aan de klachtenbehandelaar (wiens naam vermeld staat op de website van Fracarita Belgium, <https://fracarita-belgium.org/> op de pagina betreffende onze engagementen rond integriteit) of per post bij de contactpersoon binnen Fracarita Belgium (idem) of bij de hiërarchische verantwoordelijke van deze laatste of bij een lid van het Bestuursorgaan indien de Coördinator de reden van de klacht is. De klachten worden op vertrouwelijke manier behandeld.

### **Wat is het gevolg?**

Binnen een periode van vier weken zal Fracarita Belgium een schriftelijk antwoord sturen per e-mail of per post. Zoniet contacteert Fracarita Belgium de belanghebbende of alle andere nuttige personen per telefoon of per e-mail voor meer inlichtingen. De klacht wordt behandeld door de contactpersoon of zijn hiërarchische verantwoordelijke.

### **Hoe bezwaar aantekenen?**

Indien de betrokkene partij niet akkoord gaat met het genomen besluit van Fracarita Belgium, mag deze bezwaar aantekenen. Zij legt dit bezwaar schriftelijk neer bij Fracarita Belgium binnen de vier weken na de eerste beslissing genomen door Fracarita Belgium met betrekking tot de klacht. Het bezwaar wordt behandeld door de contactpersoon of zijn hiërarchische verantwoordelijke. Een schriftelijk antwoord wordt gegeven binnen een tijdspanne van zes weken.

### **De klachtencommissie**

Het is mogelijk dat de ontvangende partij niet tevreden is over de manier waarop het bezwaar is behandeld. Zij mag dan vragen de klacht te laten voorkomen op de klachtencommissie (zie infra). Het doel van deze commissie is een onpartijdig advies te geven om de klachten met betrekking tot individuen of deze ontevredenheid op te lossen.

### **Suggesties**

De ontvangende partij kan altijd suggesties doorgeven aan de contactpersoon binnen Fracarita Belgium of aan de hiërarchische verantwoordelijke van deze. Binnen de zes weken informeert deze persoon de klager over de gezette stappen met betrekking tot de suggesties.