

Document:	Klachtenbehandelingsprocedure Fracarita Belgium
Contact:	Benjamin Nyssen, Julie Seynaeve
Datum:	10/12/24
Status:	Goedgekeurd door BO, 10/12/24

KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE FRACARITA BELGIUM

Hoofdstuk 1. Inleidende bepalingen

Artikel 1. Doel

De procedure voor klachtenbehandeling heeft als doel een adequate en tijdige afhandeling van klachten en meldingen met betrekking tot integriteitsschendingen. Deze procedure dient als houvast en leidraad bij de behandeling van klachten. Integriteitsschendingen en de mogelijke klachtenbehandeling kunnen echter zeer gevoelig en complex zijn, waardoor deze procedure een flexibele aanpak op maat niet in de weg mag staan. Een correcte klachtenbehandeling dient ook het collectieve doel van de sector ontwikkelingssamenwerking, met name het behouden en verbeteren van het sectorimago, evenals het imago van Fracarita Belgium en de Broeders Van Liefde.

Artikel 2. Regelgeving en procedures

Deze procedure vervangt in geen opzicht verplichtingen voortkomende uit regelgeving of interne documenten zoals het integriteitsbeleid, de Ethische Code, Gedragscode of het privacybeleid van Fracarita Belgium. De procedure voor klachtenbehandeling is complementair hieraan en doet geen afbreuk aan andere vastgelegde procedures en omgekeerd.

Artikel 3. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op klachten of meldingen met betrekking tot integriteitsschendingen begaan door Fracarita Belgium, met inbegrip van haar bestuurders, de medewerk(st)ers in uitoefening van hun opdracht en de contractuele vrijwilligers. Onder integriteitsschending wordt begrepen elke schending van passend financieel of moreel gedrag volgens het integriteitsbeleid, de Ethische Code, Gedragscode of andere interne regelgeving. Een klacht of melding kan worden ingediend door zowel slachtoffers als niet-slachtoffers (vb. klokkenluiders). Na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd naar de indiener door de klachtenmanager of back-up klachtenmanager.

Artikel 4. Andere meldingskanalen

Alvorens een formele melding of klacht wordt ingediend, is een informele melding mogelijk. Een melder kan ten allen tijde zijn/haar vermoeden van schending vertrouwelijk bespreken met een medewerk(st)er, leidinggevende, directeur/-trice of de Raadgever Integriteit. Indien nodig kunnen zij de melder informeren over en begeleiden bij de formele meldingsprocedure. Meldingen kunnen ook voortkomen uit interne controles zoals financiële audits en controles. In voorkomend geval kan dit doorgegeven worden aan de klachtenmanager en zal deze indien nodig een (voor)onderzoek opstarten.

Hoofdstuk 2. Vooronderzoek

Artikel 5. Doel van het vooronderzoek

Het doel van het vooronderzoek is om vast te stellen of er na een melding een onderzoek moet worden gevoerd. Tijdens het vooronderzoek zal de klachtenmanager de ontvankelijkheid van de klacht beoordelen en maakt hij/zij een eerste inschatting van de echtheid van de beweerde feiten en onderzoekt de bewijsbaarheid ervan.

Artikel 6. Ontvankelijkheidsvoorwaarden

Volgende klachten komen in aanmerking om te worden behandeld:

1. Klachten over schending van beleid en procedures, in het bijzonder de Ethische Code en de Gedragscode:

- Klachten over het niet naleven van de eigen integriteitsbeleidslijnen (Gedragscode; Ethische Code)
- Klachten over niet-naleving van interne richtlijnen, zoals financiële misstanden of onregelmatigheden bij het toekennen van fondsen (Ethische fondsenwerving)

2. Klachten over gedrag van medewerkers of vertegenwoordigers:

- Klachten over ongepast gedrag, discriminatie, intimidatie, of misbruik door medewerkers van Fracarita Belgium
- Klachten over ongepast gedrag, discriminatie, intimidatie, of misbruik door medewerkers van de partnerorganisaties gelinkt aan het uitvoeren van programma's/projecten.
- Klachten over belangenconflicten of corruptie.

3. Klachten over de uitvoering van projecten/programma's:

- Klachten over schade of nadelige effecten van projecten/programma's op de gemeenschap of het milieu, uitgezonderd klachten die gaan over medische fouten of specifiek-inhoudelijke fouten bij de partner.

4. Klachten over participatie:

- Klachten over uitsluiting of beperkte betrokkenheid van bepaalde groepen (bijvoorbeeld vrouwen, jongeren, minderheden).

5. Klachten over schending van rechten:

- Klachten over schendingen van de rechten van individuen of gemeenschappen als gevolg van projecten of programma's, zoals recht op eigendom, veiligheid of gezondheid

Een klacht is ontvankelijk als aan volgende criteria wordt voldaan:

1. Relevantie:

- De klacht moet betrekking hebben op de activiteiten, besluiten, gedragingen of het beleid van Fracarita Belgium of haar partnerorganisaties.
- De klacht direct verband houdt met de uitvoering of impact van projecten of programma's ondersteund door Fracarita Belgium.

2. Betrokkenheid van de klager:

- De klager moet een persoon of groep zijn die direct of indirect wordt beïnvloed door de activiteiten van Fracarita Belgium of haar partners. Dit kunnen projectbegunstigden, medewerkers, vrijwilligers of leden van de lokale gemeenschap zijn. In geval van minderjarigen worden de ouders of de voogd van de minderjarige ook als betrokkene beschouwd.

3. Specifiekheid en onderbouwing:

- De klacht moet voldoende specifiek zijn, met duidelijke beschrijvingen van de situatie, betrokken partijen, data en locaties. Een goed onderbouwde klacht (met feiten en voorbeelden) maakt een zorgvuldige beoordeling mogelijk.

4. Geen dubbele behandeling:

- Klachten die al zijn ingediend en afgehandeld via andere mechanismen (bijv. juridische procedures of andere klachtenprocedures) worden niet nogmaals in behandeling genomen, tenzij er nieuwe relevante informatie beschikbaar is.

5. Ontvankelijkheid op basis van juridische of beleidscriteria:

- Klachten moeten in overeenstemming zijn met relevante nationale en internationale wetten, evenals met het eigen beleid en de procedures van Fracarita Belgium.

6. Indiening via klachtenmeldpunt:

- De klacht werd ingediend via het klachtenformulier op de website van Fracarita Belgium of via het telefoonnummer of emailadres vermeld op de websitepagina van het klachtenmeldpunt.

7. De klacht niet anoniem werd ingediend

De ontvankelijkheid wordt beoordeeld door de klachtenmanager. Tegen de ontvankelijkheidsbeslissing is geen beroep mogelijk. Het staat de melder vrij een nieuwe klacht of melding in te dienen met als doel de ontvankelijkheid te bekomen.

Fracarita Belgium heeft ervoor gekozen om geen verjaringstermijn te voorzien omdat elke gegronde klacht een signaal is en opvolging verdient, zo ook rechtzetting, zelfs indien dit gaat over een feit uit het verleden.

Artikel 7. Resultaat en verslag van het vooronderzoek

De klachtenmanager maakt een verslag van het vooronderzoek op. Indien uit het vooronderzoek blijkt dat het gaat om een potentieel risicovolle situatie die hoogdringendheid vereist, wordt dit vermeld in het verslag en wordt prioriteit gegeven aan het dossier. Het verslag van het vooronderzoek bevat de ontvankelijkheidsbeoordeling en een eerste beoordeling betreffende de echtheid en bewijsbaarheid van de beweerde feiten. Als op basis van deze gegevens een klachtenonderzoek zich opdringt, maakt de klachtenmanager een voorstel van onderzoek dat wordt opgenomen in het verslag van het vooronderzoek. Er kan eventueel bijkomende informatie worden gevraagd aan de melder. De klachtenmanager brengt de melder op de hoogte van het resultaat van vooronderzoek. Indien er op basis van het verslag van het vooronderzoek geen reden is tot instellen van een onderzoek, wordt de melder hiervan in kennis gesteld met een beknopte motivatie.

Hoofdstuk 3. Onderzoek

Artikel 8. Klachtenonderzoek

Een onderzoek kan worden opgestart indien het resultaat van het vooronderzoek dit vereist. Deze beslissing wordt genomen door de klachtenmanager, eventueel in samenspraak met de directeur/-trice. Op basis van de feiten en gegevens van het onderzoek wordt er beslist welke personen er bij het onderzoek worden betrokken en of het onderzoek intern of extern zal worden uitgevoerd. Discretie en vertrouwelijkheid worden maximaal gegarandeerd en betrokken personen krijgen slechts informatie op need to know basis. Deze aanpak wordt gehanteerd gedurende het hele onderzoek en bij alle onderzoeksdaeden. De richtlijnen opgenomen in de brochures over integriteit en klachtenbehandeling ontworpen door Deloitte en DGD dienen als leidraad bij het onderzoek. Elk onderzoek vergt een individuele aanpak en er zal steeds zorgvuldig worden omgesprongen met de

feiten en gegevens eigen aan het onderzoek. Alle onderzoeksdaden en ondernomen stappen worden gedocumenteerd in een logboek en in het dossier waarin ook de achtergrondinformatie, ontvangen documenten en conclusies worden opgenomen. Het onderzoeksdossier bevat eveneens gegevens betreffende de onderzoeker(s) en de gecontacteerde en betrokken partijen, al dan niet anoniem.

Bij meldingen die als urgent worden beoordeeld, kan de klachtenbehandelaar het onderzoek versneld doorvoeren. Hierdoor kan sneller worden ingegrepen wanneer dit noodzakelijk is.

Artikel 9. Principes en waarborgen

Een aantal principes verdienen bijzondere aandacht en dienen steeds gerespecteerd te worden tijdens het verloop van het onderzoek. Het gaat onder meer om vertrouwelijkheid van informatie, proportionaliteit, behandeling binnen redelijke termijn, afwezigheid van vooringenomenheid en bescherming van de betrokken partijen. De feiten, gevoeligheid, het risico en de complexiteit van de klacht worden steeds getoetst aan deze principes bij het stellen van onderzoeksdaden. Van het respecteren van deze waarborgen, toegepast bij bijvoorbeeld het vertrouwelijk houden van de identiteit van de melder, kan slechts worden afgeweken na uitdrukkelijke instemming van de betrokken partijen of wanneer de wetgeving dit vereist (bv. in geval van een gerechtelijk onderzoek). We voorzien tijdens het doorlopen van de klachtenbehandelingsprocedure zowel in de bescherming van (potentiële) slachtoffers, melders als (potentiële) daders. Ter bescherming van (potentiële) slachtoffers en melders nemen we de gepaste maatregelen. Ter bescherming van (potentiële) daders staat het vermoeden van onschuld, iedereen is onschuldig tot het tegendeel bewezen is, centraal.

Hoofdstuk 4. Afhandeling en opvolging

Artikel 10. Resultaat van het onderzoek en opleggen van maatregelen

Als tijdens het onderzoek blijkt dat er mogelijke strafbare feiten werden gepleegd, kan er advies worden ingewonnen van een interne of externe expert waarna eventueel gerechtelijke overheden zullen worden gevat. Als blijkt dat een integriteitsschending werd begaan, zullen gepaste maatregelen worden genomen ten aanzien van de dader. De gepaste sanctie hangt uiteraard af van het dossier en kan sterk variëren gaande van een berisping of waarschuwing tot onmiddellijk ontslag met formele verwijzing naar strafrechtelijke overheden. Het bepalen van de sanctie gebeurt door de directeur/-trice van Fracarita Belgium, eventueel na intern of extern advies. Is de directeur/-trice zelf diegene die de integriteitsschending beging, dan bepaalt het Bestuursorgaan van Fracarita Belgium de sanctie. Naast sancties kunnen er ook alternatieve oplossingen worden voorgesteld zoals bemiddeling of minnelijke schikking. Dit wordt bepaald door de klachtenmanager, eventueel in samenspraak met de directeur/-trice. Als uit het onderzoek blijkt er geen integriteitsschending werd begaan, wordt geen maatregel opgelegd.

Artikel 11. Afhandeling van het onderzoek

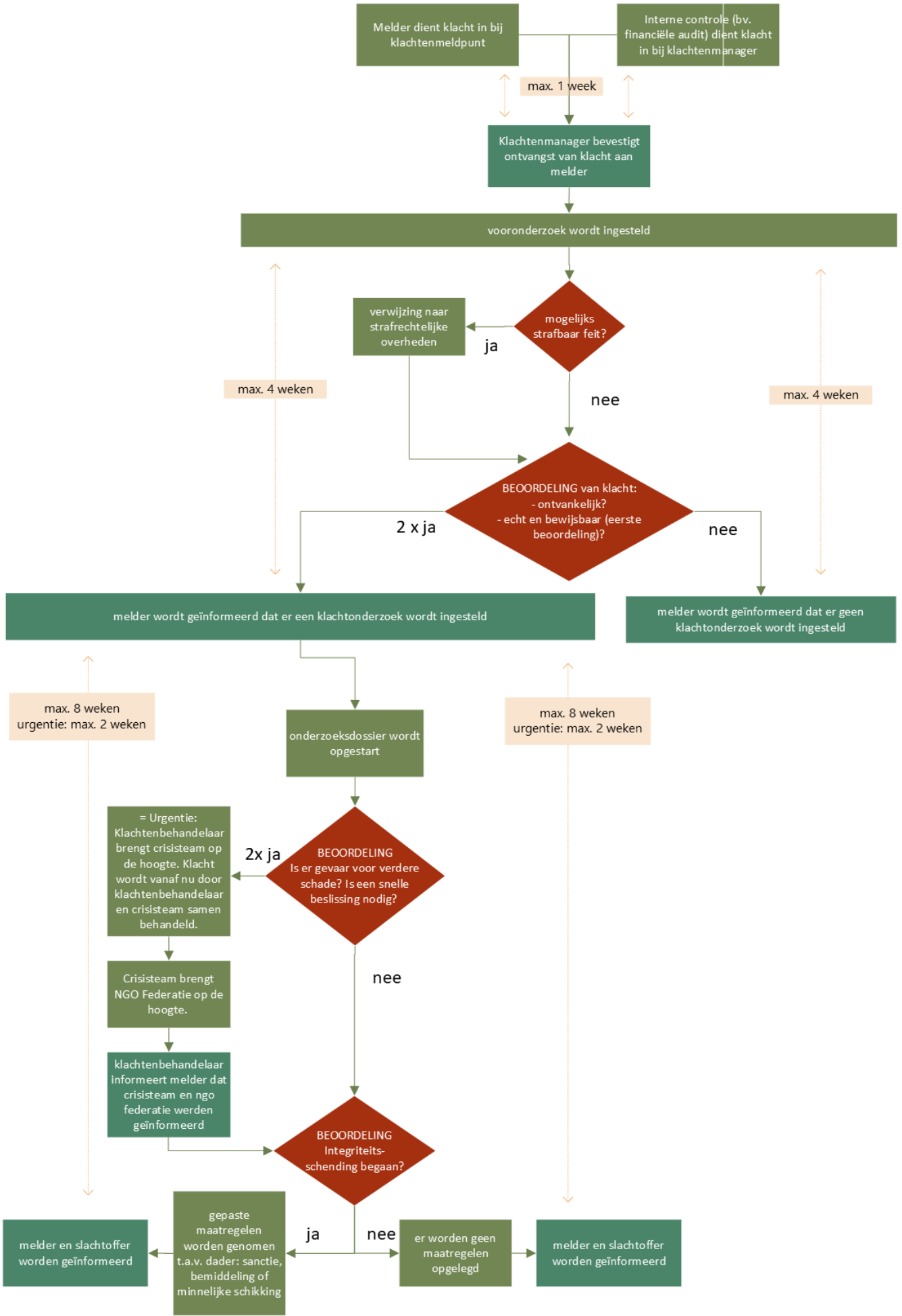
Elk onderzoek wordt na afloop geregistreerd, bijgehouden in het archief van Fracarita Belgium en het onderzoeksdossier wordt bewaard voor een termijn van 5 jaar. De uitkomst van het klachtenonderzoek wordt aan de melder en eventueel het slachtoffer van de schending meegedeeld. De redelijke termijn moet hiervoor worden gerespecteerd. Bij de afhandeling gaat er voldoende aandacht uit naar het

slachtoffer van de melding. De precieze invulling van de follow-up naar het slachtoffer toe hangt af van de feiten, omstandigheden en het resultaat van het onderzoek. In elk geval houdt de klachtenmanager de vinger aan de pols na de afhandeling van de klachtenprocedure. Na de afhandeling van het onderzoek bekijkt de klachtenmanager in samenspraak met de integriteitsverantwoordelijke wat de organisatie uit de voorgevallen melding kan leren en hoe de organisatie haar integriteitssystemen, inclusief deze klachtenbehandelingsprocedure, eventueel kan verbeteren.

Artikel 12. Communicatie, privacy en transparantie

Een eerlijke klachtenbehandeling met respect voor de bescherming van het slachtoffer en de melder krijgt steeds voorrang boven communicatiebelangen en –overwegingen. Dit betekent onder andere dat informatie rond een specifieke klacht of onderzoek alleen gecommuniceerd wordt naar actoren die direct betrokken zijn of betrokken hoeven te worden. Communicatie rond specifieke gevallen vraagt om nauwkeurige morele afwegingen op een case-by-case basis. Indien betrokken partijen anders dan melder of slachtoffer bij een publiciteitsgevoelige kwestie eveneens risico lopen op enige vorm van schade, worden zij op de hoogte gesteld van de situatie. Informatie en communicatie naar deze belanghebbenden betreft enkel het strikt noodzakelijke en alleen onder voorwaarde dat ook zij principes als vertrouwelijkheid garanderen. De wenselijkheid, timing, toon en inhoud van andere externe communicatie wordt steeds getoetst aan de omstandigheden van de specifieke situatie. Bij dergelijke communicatie wordt steeds rekening gehouden met afwegingen tussen het belang en de rechten van het slachtoffer, de dader, het publiek, de sector en mogelijke andere belanghebbenden. De gids crisiscommunicatie bij integriteitsschendingen dient hierbij als leidraad. Naast de reeds vermelde waarborgen voor vertrouwelijkheid en bescherming van het slachtoffer, dader en melder, geldt ook het interne privacybeleid van Fracarita Belgium. De gegevens die worden ontvangen en behandeld gedurende de hele procedure worden opgeslagen en verwerkt conform het privacybeleid.

BIJLAGE 1: Boomdiagram van de klachtenbehandelingsprocedure met tijdsindicatie



Melder dient klacht in bij klachtenmeldpunt

Interne controle (bv. financiële audit) dient klacht in bij klachtenmanager

max. 1 week

Klachtenmanager bevestigt ontvangst van klacht aan melder

vooronderzoek wordt ingesteld

mogelijks strafbaar feit?

max. 4 weken

max. 4 weken

BEOORDELING van klacht:
- ontvankelijk?
- echt en bewijsbaar (eerste beoordeling)?

melder wordt geïnformeerd dat er een klachtonderzoek wordt ingesteld

melder wordt geïnformeerd dat er geen klachtonderzoek wordt ingesteld

max. 8 weken
urgentie: max. 2 weken

max. 8 weken
urgentie: max. 2 weken

onderzoeksdossier wordt opgestart

= Urgentie:
Klachtenbehandelaar brengt crisisteam op de hoogte. Klacht wordt vanaf nu door klachtenbehandelaar en crisisteam samen behandeld.

Is er gevaar voor verdere schade? Is een snelle beslissing nodig?

Crisisteam brengt NGO Federatie op de hoogte.

klachtenbehandelaar informeert melder dat crisisteam en ngo federatie werden geïnformeerd

Integriteits-schending begaan?

gepaste maatregelen worden genomen t.a.v. dader: sanctie, bemiddeling of minnelijke schikking

er worden geen maatregelen opgelegd

melder en slachtoffer worden geïnformeerd

melder en slachtoffer worden geïnformeerd

BIJLAGE 2: RACI-matrix voor de klachtenbehandelingsprocedure

Taken ↓	Rollen →	Klachtenmanager ¹	² Integriteits- verantwoordelijke	Raadgever Integriteit	Bestuursorgaan
Instelling van vooronderzoek na ontvangst klacht		R	A	C	I
Beoordeling ontvankelijkheid klacht		R	A	C	I
Opmaak van het onderzoeks dossier		R	A	C	I
Beoordeling van de schending		R	A	C	I
Nemen van gepaste maatregelen en/of doorverwijzing naar gerechtelijke overheden		C	R + A	C	C of (R + A) ³
Communicatie met de melder tijdens de procedure		R	A	C	I
Folllow-up t.a.v. slachtoffer		I / R ³	R	C	A
Afronding dossier en archivering		R	A	C	I
Evaluatie en evt. aanpassing beleid		C	R+A	C	I

Legenda:

- **R (Responsible)** - De persoon die de activiteit uitvoert.
- **A (Accountable)** - De persoon die eindverantwoordelijk is voor de correcte uitvoering.
- **C (Consulted)** - Personen die moeten worden geraadpleegd of op de hoogte worden gehouden.
- **I (Informed)** - Personen die geïnformeerd moeten worden over de resultaten.

¹ of back-up klachtenmanager bij afwezigheid klachtenmanager

² = directie

³ indien de integriteitsschending werd begaan door de directie

BIJLAGE 3: Contactgegevens en integriteitsrollen

Integriteitsrol	Naam	Email	Tel.
Klachtenbehandelaar	Nicolas Vandeweerd	klachten.fracarita@broedersvanliefde.be	+32 9 241 19 21
Back-up klachtenbehandelaar	Jacob Vermeire	Jacob.vermeire@fracarita.broedersvanliefde.be	+32 9 389 70 51
Raadgever Integriteit	Kristien Segers	kristien.segers@broedersvanliefde.be	+32 9 241 19 92
Integriteitsverantwoordelijke	Jan Decoene (directeur)	Jan.decoene@fracarita.broedersvanliefde.be	+32 9 398 70 55
Klachtencommissie	Luc Van Dyck (Bestuursorgaan)	luc.vandyck.fc@broedersvanliefde.be	+32478788938
Wanneer meldingen niet naar behandelaars kunnen*	Veron Raes (Voorzitter Bestuursorgaan)	veron.raes.fc@broedersvanliefde.be	+32474466779

Klachtenmanager

De klachtenmanager zorgt voor een adequate en tijdige identificatie en afhandeling van klachten, vb. klachten die binnenkomen via het klachtenmeldpunt van Fracarita Belgium, en dit conform de klachtenbehandelingsprocedure gelinkt aan het klachtenmeldpunt van Fracarita Belgium. De klachtenmanager houdt een meldingsregister bij en rapporteert direct aan de integriteitsverantwoordelijke, tenzij de klacht gericht is tegen de integriteitsverantwoordelijke zelf of de integriteitsverantwoordelijke te nauw betrokken is bij de aangeklaagde situatie. In dat geval rapporteert de klachtenmanager aan de voorzitter van het Bestuursorgaan van Fracarita Belgium. De klachtenmanager werkt samen met de integriteitsverantwoordelijke aan de permanente verbetering van de interne integriteitssystemen, lerende uit binnengelopen klachten. De functie 'klachtenmanager' wordt gedeeld met de centrale diensten van de Vzw Organisatie Broeders van Liefde.

Back-up klachtenmanager

Fracarita Belgium voorziet (als risicobeheersmaatregel) sinds 2024 in een 'back-up klachtenmanager', om voorbereid te zijn op een situatie waarbij de klachtenmanager omwille van ziekte, vakantie, afwezigheid geen tijdig gevolg kan geven aan een melding. Mocht zich dit scenario voordoen, dan neemt de back-up klachtenmanager de taak van klachtenmanager over met als doel ten alle tijde te kunnen gehoor en opvolging geven aan een binnenkomende klacht. Op deze manier wordt de klachtenmelder tijdig geholpen, kan onmiddellijk worden ingegrepen indien nodig (bv. Indien integriteitsschendingen bij het melden van de klacht nog steeds zouden plaatsvinden).

Raadgever integriteit

Medewerkers, vrijwilligers, partners... van Fracarita Belgium kunnen in vertrouwen terecht bij de raadgever integriteit voor advies over ethische kwesties, integriteitsdilemma's en mogelijke schendingen.

Medewerkers kunnen in vertrouwen praten met de raadgever integriteit over mogelijke misstanden of zorgen. Indien er sprake is van een uitzonderlijke situatie, zoals een ernstig en dreigend gevaar voor de persoon of organisatie, kan afgeweken worden van het vertrouwelijkheidsprincipe. Nieuwe raadgevers integriteit ontvangen steeds een opleiding hiertoe, zodat ze over de juiste vaardigheden beschikken om zich optimaal van hun taak te kunnen kwijten. De functie 'Raadgever integriteit' wordt gedeeld met de centrale diensten van de Vzw Organisatie Broeders van Liefde.

Integriteitsverantwoordelijke

De directeur van Fracarita Belgium is, als verantwoordelijke voor de dagelijkse werking van de organisatie, verantwoordelijk voor het bevorderen, implementeren en handhaven van het integriteitsbeleid. Als integriteitsverantwoordelijke zorgt hij/zij ervoor dat alle activiteiten, beslissingen en gedragingen binnen de organisatie in overeenstemming zijn met het integriteitscharter en de ethische normen en regels binnen de eigen organisatie. De integriteitsverantwoordelijke ziet er verder op toe dat het integriteitsbeleid van de organisatie regelmatig wordt bijgewerkt om te voldoen aan veranderende ethische of wettelijke eisen. Dit alles wordt uitgevoerd in samenwerking met de kwaliteitsmanager.

Speciale gevallen

Klachten tegenover de klachtenmanager zelf, wiens identiteit bekend wordt gemaakt op de websitepagina van het klachtenmeldpunt, of tegenover de directeur van Fracarita Belgium kunnen worden gemeld bij de voorzitter van Fracarita Belgium, die deze klacht eveneens zal behandelen conform de interne klachtenbehandelingsprocedure.

Klachtencommissie

De klachtencommissie is te contacteren bij problemen, via het daartoe aangestelde lid van het Bestuursorgaan. Ook bij ontevredenheid over het verloop van de klachtenbehandeling, kan men terecht bij de klachtencommissie die de zaak bekijkt.