

# Klachtenbehandelingsprocedure Child-Help vzw



## 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.

### Artikel 2. Regelgeving en procedures

Deze procedure vervangt in geen opzicht verplichtingen voortkomende uit regelgeving of interne documenten zoals het integriteitsbeleid, huishoudelijk reglement of het privacybeleid van Child-Help vzw. 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 Child-Help vzw, met inbegrip van haar bestuurders, de medewerk(st)ers en de vrijwillig(st)ers in uitoefening van hun opdracht. Onder integriteitsschending wordt begrepen elke schending van passend financieel of moreel gedrag volgens het integriteitsbeleid, de ethische code 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.

### 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, de klachtenmanager 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 moet er geen indiening worden gedaan via het meldpunt op de website van Child-Help vzw en zal de klachtenmanager 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 naar 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**

Een klacht of melding is ontvankelijk indien:

- het betrekking heeft tot integriteitsschendingen begaan door Child-Help vzw, met inbegrip van haar bestuurders, medewerkers en vrijwilligers in uitoefening van hun opdracht.
- de klacht of melding werd ingediend door een belanghebbende, zoals elke medewerker, bestuurder, partner en begunstigde van Child-Help vzw.
- De klacht werd ingediend via het klachtenformulier op de website van Child-Help vzw of via het telefoonnummer vermeld op de websitepagina van het klachtenmeldpunt;
- De klacht niet anoniem werd ingediend;
- Het niet gaat om een klacht over een schending die reeds eerder werd gemeld en waaraan een adequaat gevolg werd gegeven.

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.

#### **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 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 integriteitsverantwoordelijke.

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 onderzoeksdaaden.

Elk onderzoek vergt een individuele aanpak en er zal steeds flexibel worden omgesprongen met de feiten en gegevens eigen aan het onderzoek. Alle onderzoeksdaaden en ondernomen stappen worden gedocumenteerd 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.

#### **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 onderzoeksdaaden. 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 zoals omschreven in punt 5.2 van het integriteitsbeleid van Child-Help vzw. 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 mogelijk 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 Child-Help vzw, eventueel na intern of extern advies. Is de directeur/-trice zelf diegene die de integriteitsschending beging, dan bepaalt de raad van bestuur van Child-Help vzw 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 integriteitsverantwoordelijke.

Als uit het onderzoek blijkt dat 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 Child-Help vzw 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 van de vzw 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 van de NGO-Federatie bij integriteitsschendingen dient hierbij als leidraad.