

datum: 1 december 2023

Integriteitsklachtenprocedure VVSG-Internationaal

1. 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 rollen

Deze procedure vervangt in geen opzicht verplichtingen voortkomende uit regelgeving of interne documenten zoals het integriteitsbeleid van VVSG-Internationaal en het arbeidsreglement van de VVSG. 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 medewerkers of bestuurders van VVSG-Internationaal. Klachten of meldingen met betrekking tot integriteitsschendingen begaan door medewerkers van een lokaal bestuur – die niet in loondienst zijn bij de VVSG maar mogelijks wel betrokken bij de uitvoering van VVSG's programma's rond gemeentelijke internationale samenwerking – worden doorgespeeld aan de juiste personen binnen de betreffende gemeente. Afhankelijk van de situatie kan de klachtenmanager van VVSG-Internationaal wel ondersteunen bij onderzoek en/of communicatie.

Onder integriteitsschending wordt begrepen elke schending van passend financieel of moreel gedrag volgens het integriteitsbeleid of andere interne regelgeving.

Iedereen kan een klacht of melding indienen. Dit kan een personeelslid van VVSG-internationaal zijn, maar even goed een partner of begunstigde in de uitvoering van programma's (bijvoorbeeld medewerkers van Vlaamse en buitenlandse lokale besturen, provincies, partner-NGO's en buitenlandse koepelverenigingen van lokale besturen).

Na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd naar de indiener.

Artikel 4. Andere meldingskanalen

Alvorens een formele melding of klacht word ingediend, is een informele melding mogelijk. Een melder kan ten allen tijde zijn/haar vermoeden van schending vertrouwelijk bespreken met een medewerker, leidinggevende, de programmabeheerder van VVSG's programma

rond gemeentelijke internationale samenwerking of de raadgever integriteit¹. 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 de VVSG](#) en zal de klachtenmanager indien nodig een (voor)onderzoek opstarten.

Meldingen van seksuele uitbuiting, seksueel misbruik en seksuele intimidatie kunnen ook ingediend worden bij het [Centraal Meldpunt voor meldingen van misbruik in de ontwikkelingssamenwerking](#). Het Centraal Meldpunt is weliswaar enkel bevoegd voor dit type van meldingen en er kan enkel beroep op gedaan worden als het meldpunt van de betrokken organisatie al werd gecontacteerd / de betrokken organisatie een melding niet heeft opgevolgd / er een belangenconflict bestaat binnen het meldpunt van de betrokken organisatie.

2. 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:

1. Het gaat om een klacht met betrekking tot een mogelijke integriteitsschending zoals omschreven in artikel 3, eerste lid.
2. De klacht werd ingediend via het [klachtenformulier op de website van de VVSG](#). De volgende velden zijn daarin verplicht in te vullen: e-mailadres van de melder ; organisatie waarbinnen de melder werkzaam is; de aard van de relatie van de melder met VVSG-Internationaal; de reden waarom de melder contact opneemt; het onderwerp van de klacht (keuzemenu); een beschrijving van de betrokken personen en partijen; de datum van de feiten; een beschrijving van de klacht.
3. De klacht niet anoniem werd ingediend;
4. 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.

¹ Zie contactgegevens onderaan dit document.

Artikel 7. Resultaat en verslag van het vooronderzoek

De klachtenmanager maakt een verslag van het vooronderzoek op en bezorgt dit binnen een termijn van twee weken aan de melder.

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. Indien blijkt dat de melder onmiddellijke medische of psychosociale bijstand nodig heeft, doet de klachtenmanager beroep op de contactpersonen van VVSG's preventie-adviseur (voor cases in Vlaanderen) of neemt contact op met de landenverantwoordelijke binnen team Internationaal voor het betreffende partnerland, die op zijn / haar beurt het lokale netwerk van VVSG-Internationaal aanspreekt.

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. In het geval van een valse klacht wordt pas na het horen van de melder bekeken of er sancties nodig zijn.

Indien de klacht gaat over seksuele uitbuiting, seksueel misbruik of seksuele intimidatie, zijn er vier specifieke verplichtingen². 1) De VVSG neemt in elk geval direct na analyse van de melding tijdig de gepaste maatregelen. 2) De VVSG verleent de gepaste bijstand aan slachtoffers. 3) Desgevallend, de VVSG verleent de gepaste bijstand aan andere personen die melding maken van misbruik. Hieronder worden eveneens maatregelen begrepen om melders en om slachtoffers te beschermen tegen eventuele vergeldingsacties. 4) De VVSG heeft een verplichting om slachtoffers te informeren over de beschikbare bijstand. Zij verstrekt de bijstand enkel indien het slachtoffer hierom verzoekt.

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.

3. 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 HR-dienst, de algemene directie, een psycholoog of externe adviseur.

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 onderzoeksdaten. De richtlijnen opgenomen in

² Zie [Koninklijk Besluit 18/4/2023](#).

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 flexibel worden omgesprongen met de feiten en gegevens eigen aan het onderzoek. Alle onderzoeksdaten en ondernomen stappen worden gedocumenteerd in het dossier waarin ook de achtergrondinformatie, ontvangen documenten en conclusies worden opgenomen. Het onderzoeksdoossier 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 onderzoeksdaten. Van het respecteren van deze waarborgen, toegepast bij bijvoorbeeld het vertrouwelijk houden van de identiteit van melder, slachtoffer en dader, kan slechts worden afgeweken na uitdrukkelijke instemming van de betrokken partijen of wanneer de wetgeving dit vereist (bv. in geval van een gerechtelijk onderzoek).

4. Hoofdstuk 4. Afhandeling en opvolging

Artikel 10. Resultaat van het onderzoek en opleggen van maatregelen

Als uit 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 geïnformeerd.

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 algemene directie, eventueel na intern of extern advies.

Naast sancties kunnen er ook alternatieve oplossingen worden voorgesteld zoals bemiddeling of minnelijke schikking. Dit wordt bepaald door de klachtenmanager, in samenspraak met de algemeen directeur van de VVSG of van de eventuele betrokken gemeente.

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 de VVSG en het onderzoeksdoossier wordt bewaard voor een termijn van vijf 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 het klachtenprocedure.

Artikel 12. Communicatie, privacy en transparantie

Een eerlijke klachtenbehandeling met respect voor de bescherming van slachtoffer, melder en dader 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.

Jaarlijks rapporteert VVSG-internationaal over de behandelde klachten aan de Raad van Bestuur en in (publiek beschikbare) jaarverslagfiches op haar website. In het licht van de bescherming van melder, slachtoffer en dader of andere belanghebbenden, bevat deze rapportage geen gevoelige of case-specifieke gegevens. Op basis van deze jaarlijkse rapportage en analyse van meldingen, klachten en integriteitsschendingen kan deze klachtenprocedure worden bijgewerkt om de kwaliteit van de klachtenbehandeling te verbeteren.

	Klachtenmanager Nathalie Dumarey Diensthooft Bestuur & Strategie Nathalie.dumarey@vvsq.be +32 486 37 35 08		Integriteitscoördinator en Raadgever Integriteit Heleen Voeten Stafmedewerker Bestuur & Strategie heleen.voeten@vvsq.be +32 496 73 55 49
	back up Klachtenmanager Hanne Albers stafmedewerker Bestuur & Strategie hanne.albers@vvsq.be +32 498 20 32 14		Programmabeheerder GLoBe Karlien Gorissen Stafmedewerker Bestuur & Strategie karlien.gorissen@vvsq.be +32 499 22 01 10