



Tot elk meisje vrij is

Integriteitsbeleid en Klachtenbehandelingsprocedure Plan International België

Inhoudstafel

Integriteitsbeleid en Klachtenbehandelingsprocedure Plan International België 1

Integriteitsbeleid Plan International België 3

Hoofdstuk 1: Toepassingsgebied Integriteitsbeleid 3

Hoofdstuk 2: Introductie..... 4

A. Uitgangsprincipes..... 4

B. Onze aanpak..... 5

C. Meldingen..... 5

Hoofdstuk 3: Integriteitsbeleid 5

1. Ethische code..... 5

2. Sensibilisering..... 11

3. Vertrouwenspersonen..... 12

4. Preventieve maatregelen..... 13

5. Partners..... 14

6. Klachten en meldingen..... 14

7. Controles..... 15

8. Beperking..... 17

9. Communicatie..... 18

10. Continue verbetering..... 19

BIJLAGE bij het Integriteitsbeleid..... 20

pg. 1 Plan International België vzw, Markiesstraat 1, 1000 Brussel, RPR Brussel 0425.420.917

Versie: december 2024

Klachtenbehandelingsprocedure Plan International België.....	20
Hoofdstuk 1. Inleidende bepalingen.....	20
<i>Artikel 1. Doel.....</i>	<i>20</i>
<i>Artikel 2. Regelgeving en procedures</i>	<i>20</i>
<i>Artikel 3. Toepassingsgebied.....</i>	<i>20</i>
<i>Artikel 4. Andere advies- en meldingskanalen.....</i>	<i>21</i>
Hoofdstuk 2. Vooronderzoek	22
<i>Artikel 5. Doel van het vooronderzoek</i>	<i>22</i>
<i>Artikel 6. Ontvankelijkheidsvoorwaarden.....</i>	<i>22</i>
<i>Artikel 7. Resultaat en verslag van het vooronderzoek.....</i>	<i>22</i>
Hoofdstuk 3. Onderzoek	23
<i>Artikel 8. Klachtenonderzoek.....</i>	<i>23</i>
<i>Artikel 9. Principes en waarborgen</i>	<i>23</i>
Hoofdstuk 4. Afhandeling en opvolging.....	24
<i>Artikel 10. Resultaat van het onderzoek en opleggen van maatregelen.....</i>	<i>24</i>
<i>Artikel 11. Afhandeling van het onderzoek</i>	<i>24</i>
<i>Artikel 12. Communicatie, privacy en transparantie</i>	<i>25</i>

Integriteitsbeleid Plan International België

Hoofdstuk 1: Toepassingsgebied Integriteitsbeleid

Dit Integriteitsbeleid heeft onder meer tot doel het Integriteitscharter dat in 2018 ondertekend werd door de toenmalige national director van Plan International België en bij KB van 28 februari 2023* wettelijk bindend werd, te implementeren.

Dit Integriteitsbeleid is van toepassing op de vzw Plan International België, meer bepaald op:

alle personen die werkzaam zijn bij en voor Plan International België, ongeacht onder welke contractuele vorm en ongeacht of dit bezoldigd is, zoals:

- werknemers,
- (beroepsinlevings)stagiaires,
- interimers,
- studenten,
- consultants,
- vrijwilligers,
- de leden van de van de raad van bestuur,
- de leden van de algemene vergadering.

Hierna omschreven in genderneutrale vorm als de “Plan Medewerkers”.

In het kader van hun relatie/interactie met Plan International België is het ook van toepassing op:

- partners, federaties, leveranciers, sponsors, ambassadors, dienstverleners (niet limitatief) met wie Plan International België samenwerkt;
- donateurs;
- bezoekers.

Hierna omschreven in genderneutrale vorm als de “Plan Relaties”.

Het geheel van bovengenoemde personen, entiteiten of hun vertegenwoordigers zal waken over de goede naam van Plan International België op het vlak van integriteit en zal bezorgdheden hieromtrent vertrouwelijk melden aan het dagelijks bestuur, dat de nodige maatregelen voorstelt om het imago en de werking van Plan International België te bewaken.

Daarnaast stelt Plan International België **een Integriteitsmeldpunt** beschikbaar om alle bezorgdheden of klachten rond integriteit te melden.

Dit Integriteitsbeleid staat niet op zich, maar dient samen te worden gelezen met andere interne of externe beleidsdocumenten, bijvoorbeeld procedures rond financieel beheer en transparantie, personeelsbeheer, en meer bepaald documenten zoals:

- het Arbeidsreglement,
- de Safeguarding and PSHEA-policy,
- de Anti-bullying and harassment-policy,

- de Anti-discrimination and racism-policy,
- de Gender & inclusion-policy,
- het Klokkenluidersbeleid,
- het Privacy & Data protection-beleid.

Voorts dient dit samen te worden gelezen met de **Klachtenbehandelingsprocedure** van Plan International België (zie bijlage).

**Koninklijk besluit van 28 februari 2023 tot verheffing van het bestaande integriteitscharter inzake de ontwikkelingssamenwerking tot nationale standaard voor het integriteitsbeleid en tot oprichting van een centraal meldpunt voor slachtoffers van misbruik in de Ontwikkelingssamenwerking*

Hoofdstuk 2: Introductie

Integriteit en respect zijn fundamentele waarden voor ons. Ze vormen de leidraad voor ons handelen en worden gedragen door iedereen die voor en met onze organisatie werkt en hierboven wordt genoemd als “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties”. Wij veroordelen elke vorm van aantasting van de integriteit (misbruik, fraude, corruptie), zowel binnen onze organisatie als bij onze partners of in het kader van de projecten die wij financieren. We nemen onze verantwoordelijkheid op voor de ontwikkeling, toepassing en bewaking van integriteit binnen onze organisatie.

Dit document volgt de artikelen van het Integriteitscharter:

1. Ethische code
2. Bewustzijn
3. Vertrouwenspersonen
4. Preventieve maatregelen
5. Partners
6. Klachten en meldingen
7. Controles
8. Beperking
9. Communicatie
10. Voortdurende verbetering

A. Uitgangsprincipes

1. Integriteit en respect zijn belangrijke kernwaarden. Deze waarden geven richting aan onze handelingen en worden onderschreven door iedereen die formeel voor en met onze organisatie werkt (zie “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties”).
2. We keuren elke vorm van integriteitsschending (onder andere misbruik, fraude, corruptie) af, zowel binnen onze organisatie als bij de partners of interventies die we financieren.
3. Iedere organisatie is zelf verantwoordelijk voor de uitwerking, toepassing en opvolging van integriteit in de eigen organisatie.

B. Onze aanpak

1. We werken met een Ethische code die voldoende richtinggevend en duidelijk is. De Ethische code wordt ondertekend door iedereen die voor en met onze organisatie werkt.
2. We brengen het thema van integriteit regelmatig onder de aandacht van onze “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties”. We zorgen voor opleidingen en richtlijnen rond integriteit.
3. Onze “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” kunnen in vertrouwen terecht bij een persoon voor advies over integriteit en mogelijke schendingen.
4. Aangezien we werken in contexten waar integriteitsrisico's hoog zijn, nemen we de nodige preventieve maatregelen om integriteitsrisico's te beheersen.
5. In de contracten die we afsluiten met onze partners worden de nodige bepalingen inzake integriteit opgenomen.
6. We zorgen voor een vertrouwelijk meldpunt waar “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties”, begunstigen, slachtoffers, of personen met bezorgdheden over dit onderwerp terecht kunnen voor klachten over integriteitsschendingen. We zorgen ervoor dat de gerapporteerde gevallen tijdig worden opgevolgd.
7. We organiseren regelmatig controles om eventuele integriteitsschendingen vast te stellen en om onze systemen te verbeteren.
8. In geval van integriteitsschendingen worden onmiddellijk de gepaste maatregelen genomen.
9. Met respect voor de regels inzake privacy communiceren we ten minste één keer per jaar globaal over de integriteitsschendingen.
10. We werken actief samen met andere actoren om deze maatregelen te realiseren, bouwen voort op bestaande praktijken en streven naar continue verbetering van onze systemen.

C. Meldingen

“Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” krijgen het uitdrukkelijke advies om vermoedens, kwesties, situaties die een inbreuk zouden zijn op dit Integriteitsbeleid te bespreken met, daarover raad te vragen aan, of deze te melden aan de bevoegde personen (raadgever integriteit of klachtenmanager).

Dit kan bijvoorbeeld een onregelmatige handeling door “Plan Medewerkers” of door “Plan Relaties” inhouden, of een situatie waarin men zelf gevraagd wordt zo'n handeling uit te voeren.

Hoofdstuk 3: Integriteitsbeleid

1. Ethische code

<i>We werken met een Ethische code die voldoende richtinggevend en duidelijk is. De Ethische code wordt ondertekend door iedereen die formeel voor onze organisatie werkt in het kader van ontwikkelingssamenwerking.</i>

De Ethische code bestaat uit:

- a) de Gedragscode,

- b) 11 Gedragsrichtlijnen,
- c) de Waarden.

a) Gedragscode

Introductie

Onderstaande tekst is in 2006 ondertekend en geldt in het verlengde daarvan voor het geheel van de “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties”. Een elfde Gedragsrichtlijn werd in 2024 toegevoegd. Deze tekst moet gelezen worden in de huidige context van Plan International België, de internationale coalitie van Plan International, en haar geactualiseerde missie en strategie:

Als organisatie met een uitstekende reputatie op het vlak van kindgerichte gemeenschapontwikkeling, verwacht Plan België van haar medewerkers de hoogste standaard van integriteit en eerlijkheid.

In deze context wordt verwacht dat iedere medewerker:

- de rechten en de waardigheid respecteert van de kinderen, families en gemeenschappen waar Plan werkzaam is, en altijd het belang van de kinderen als uitgangspunt neemt;
- getrouw en eerlijk is in zijn omgang met Plan, en geen persoonlijk of familiaal voordeel nastreeft;
- getrouw en eerlijk is in zijn omgang met de kinderen, families en gemeenschappen waar Plan werkzaam is en in zijn omgang met de andere medewerkers en de donoren;
- het vertrouwen niet beschaamt dat Plan stelt in iedere medewerker, inclusief het rechtmatig gebruik van informatie en middelen alsook het naleven van richtlijnen;
- elk gedrag en iedere situatie vermijdt die Plan in diskrediet kan brengen.

Schendingen van deze gedragscode door medewerkers kunnen ernstige gevolgen hebben voor de activiteiten van Plan. Daarom doet niets in de gedragscode het recht van Plan teniet om de maatregelen te treffen die zij geschikt acht:

- Schendingen van de gedragscode kunnen leiden tot disciplinaire acties inclusief opzegging van het contract van de medewerker, en dit gebaseerd op de ernst en de specifieke omstandigheden van de inbreuk.
- Schendingen van de gedragscode kunnen gerechtelijke stappen tot gevolg hebben indien Plan, vanuit haar exclusieve discretionaire bevoegdheid, het noodzakelijk acht.
- Schendingen van de gedragscode die een inbreuk op de wetgeving inhouden, zullen aan de autoriteiten worden gerapporteerd indien dit wettelijk wordt vereist of indien Plan vanuit haar exclusieve discretionaire bevoegdheid, het noodzakelijk acht.

De Gedragscode van de vzw Plan International België is gebaseerd op de Gedragscode opgesteld voor de “Plan Medewerkers” van de Plan International-coalitie en werd goedgekeurd door de raad van bestuur van Plan International België op 13/07/2006.

Met elke verwijzing naar de vroegere benaming “Plan België” wordt Plan International België bedoeld.

Doel van de Gedragscode

De Gedragscode verduidelijkt de verwachtingen die de organisatie stelt t.o.v. uw gedrag: een professioneel en ethisch gedrag dat de uitstekende reputatie van Plan International in stand
pg. 6 Plan International België vzw, Markiesstraat 1, 1000 Brussel, RPR Brussel 0425.420.917

houdt en dat de rechten respecteert van de kinderen, families en gemeenschappen waar Plan International werkzaam is. Plan International heeft een uitstekende reputatie als een niet-gouvernementele organisatie die zich tot doel stelt om de leefomstandigheden van kinderen en gemeenschappen structureel te verbeteren. Het is van groot belang om deze reputatie in stand te houden. Als “Plan Medewerker” of “Plan Relatie” vertegenwoordigt u Plan International voortdurend in alles wat u doet.

Deze Gedragscode heeft niet de ambitie om te kunnen voorzien in iedere mogelijke situatie. Ongetwijfeld zullen er van tijd tot tijd vragen rijzen omtrent de interpretatie van de Gedragscode of de wenselijkheid van bepaald gedrag. Elke “Plan Medewerker” en “Plan Relatie” wordt geacht deze vragen te bespreken met zijn/haar verantwoordelijke, die dan op zijn/haar beurt advies vraagt aan de rechtstreeks verantwoordelijke enz.

Van elke “Plan-Relatie” wordt verwacht dat ze deze kwesties bespreken met hun contactpersoon bij Plan International België.

Inhoud van het document

Dit document bevat de algemene verwachtingen die Plan International België stelt ten aanzien van het gedrag als “Plan Medewerker” en/of “Plan Relatie”.

Deze algemene verwachtingen vinden hun vertaling in **11 Gedragsrichtlijnen** die gerespecteerd dienen te worden. De Gedragscode vermeldt ook de mogelijke consequenties die eraan verbonden zijn indien dit niet gebeurt.

b) 11 Gedragsrichtlijnen

1. Wetten en reglementen

“Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” zullen de geldende wetten en reglementen naleven van het land waarin ze zich bevinden.

2. Richtlijnen Plan International

“Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” zullen, in het kader van hun relatie en interactie met Plan International, in alle omstandigheden de visie en missie van Plan International verdedigen en de richtlijnen naleven.

3. Cultuur

“Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” zullen de cultuur en religie respecteren van de regio en de partners waarmee ze samenwerken en van het land waarin ze zich bevinden.

4. Politieke bijdragen

Plan International België zal geen bijdragen schenken, rechtstreeks of onrechtstreeks, aan een politieke partij of kandidaat. Omdat het als een onrechtstreekse politieke bijdrage kan worden beschouwd, zal Plan International België haar medewerkers ook geen extralegale voordelen geven voor politieke activiteiten.

5. Geschenken en voordelen van diverse aard

Tijdens de omgang met begunstigden, donateurs, leveranciers, overheidspersoneel en andere personen zullen “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” zich steeds aan twee principes houden: nooit hun positie misbruiken om persoonlijk voordeel te verwerven en geen verplichtingen hebben tegenover personen waar Plan International mee samenwerkt.

Het is ten strengste verboden steekpenningen of smeergeld te aanvaarden of uit te betalen, of gelijk welke andere vorm van onwettige betalingen uit te voeren.

Geschenken en andere zakelijke attenties van redelijke aard mogen worden aangeboden of aanvaard, op voorwaarde dat “Plan Medewerkers” dit vooraf schriftelijk melden aan hun directe leidinggevende, of “Plan Relaties” dit vooraf schriftelijk melden aan hun contactpersoon bij Plan International België.

Geschenken en andere attenties, met inbegrip van beloftes die “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” beroepsmatig ontvangen of geven, mogen in geen geval een invloed hebben, of die indruk wekken, op beslissingen die we nemen in het kader van het werk van Plan International België.

Geschenken en andere attenties worden als redelijk beschouwd wanneer ze niet leiden tot persoonlijke verrijking en hun waarde niet als onevenredig wordt beschouwd door een objectieve waarnemer (bijv. een waarde van maximaal 50 euro in België en een bedrag dat vergelijkbaar is in waarde in de lokale context, d.w.z. marktwaarde, reële waarde).

“Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” laten de aanvaarde schenkingen, geschenken en voordelen na aan Plan International België. Als de schenkingen, cadeaus of voordelen in kwestie niet kunnen worden gebruikt voor de werking van Plan International België, worden ze via loting ter beschikking gesteld van de teamleden.

Plan International België beslist naar eigen goeddunken over het al dan niet terugbetalen van geschenken en attenties aangeboden of ontvangen door “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties”.

6. Respect voor de rechten van de kinderen, families en gemeenschappen

Als kindgerichte ontwikkelingsorganisatie tolereert Plan International België geen enkele vorm van mishandeling van kinderen en jongeren. Elke vorm van uitbuiting, misbruik of intimidatie (seksueel of anderszins) van mensen, en van kinderen in het bijzonder, wordt beschouwd als een onaanvaardbare schending van de menselijke waardigheid. Dit wordt onder geen enkele omstandigheid getolereerd.

Van “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” wordt verlangd dat zij zich te allen tijde bewust zijn van de handelingen en uitingen die zij verrichten in hun omgang met begunstigden, waaronder kinderen en jongeren.

“Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” moeten ernaar streven om de uitstekende reputatie die Plan International in deze sector geniet te behouden en altijd de van toepassing zijnde procedures in acht te nemen, bijvoorbeeld procedures met betrekking tot financieel beheer en transparantie, humanresources-management, en meer specifiek documenten zoals:

- het Arbeidsreglement,
- de Safeguarding and PSHEA-policy,
- de Anti-bullying and harassment-policy,
- de Anti-discrimination and racism-policy,
- de Gender & inclusion-policy,
- het Klokkenluidersbeleid,
- het Privacy & Data protection-beleid (GDPR).

7. Tegenstrijdige belangen

Plan International België respecteert het recht op privacy van iedere “Plan Medewerker” en “Plan Relatie” m.b.t. het gedrag in het privéleven. Zij dienen echter vrij te zijn van externe belangen die hun onafhankelijk oordeel zouden kunnen schaden om steeds te handelen in het beste belang van Plan International.

Onder persoonlijk belang verstaan we ook elke vorm van belang in familieleden, kennissen, vrienden, eigen organisaties of bedrijven, politieke of andere relaties. Het feit dat bestuurders bepaalde elementen van hun eigen organisatie of bedrijf voorstellen, wordt niet beschouwd als belangenvermenging, op voorwaarde dat zij hun belangen in hun eigen organisatie of bedrijf op een transparante manier bekendmaken en op voorwaarde dat de aanbestedingsprocedure wordt gebruikt en dat er geen inmenging is in het besluitvormingsproces.

Volgende regelingen zijn verboden door deze richtlijn:

- Een “Plan Medewerker” die een rol speelt in de selectie van leveranciers mag niet tegelijkertijd eigenaar, partner, bestuurder enz. zijn van deze leverancier, of lid zijn van de (schoon)familie van die leverancier of een andere nauwe band met hem/haar hebben (vrienden- of kennissenkring enz.).
- Een “Plan Medewerker” mag geen aandelen of beleggingen bezitten in een onderneming die leverancier is van Plan International België.

De “Plan Medewerker” onthoudt zich ervan om regelmatig enige bijkomende activiteit uit te oefenen voor een andere organisatie, al dan niet bezoldigd, die mogelijk onverenigbaar is met zijn/haar functie bij Plan International België, tenzij voorafgaandelijk schriftelijke toestemming werd verkregen van de national director.

Wanneer een “Plan Medewerker” of een lid van zijn/haar (schoon)familie of een persoon met een andere nauwe band (vrienden- of kennissenkring ...) een extern belang heeft dat zijn/haar persoonlijk oordeel zou kunnen beïnvloeden en hem/haar zou kunnen verhinderen in het belang van Plan International te handelen, is hij/zij verplicht de national director hiervan vooraf of (indien niet mogelijk) zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte te brengen.

Een “Plan Medewerker” mag geen consultant, bedrijfsdirecteur, werknemer of vertegenwoordiger zijn in een ander bedrijf of organisatie indien dit:

- de tijd die hij/zij besteedt aan zijn/haar verantwoordelijkheden bij Plan International België vermindert;
- in strijd is met de belangen van Plan International België;
- gepaard gaat met het gebruik van informatie die de intellectuele eigendom is van Plan International België en voornamelijk werd verworven door zijn/haar tewerkstelling bij Plan;
- Plan International België associeert met een activiteit of bedrijf waarmee Plan International België niet geassocieerd wenst te worden.

Elke schijn van belangenvermenging moet vermeden worden. Indien zulke schijn zich toch zou voordoen, worden de nodige stappen ondernomen om tot een oplossing te komen.

8. Gebruik van vertrouwelijke informatie

“Plan Medewerkers” die toegang hebben tot technische of financiële informatie van Plan International, of van informatie m.b.t. donateurs en kinderen, jongeren, families, andere begunstigden en gemeenschappen waar Plan werkzaam is, bevinden zich in een vertrouwenspositie. Het is verboden om deze informatie te gebruiken of te verspreiden buiten de normale vereisten van de job zonder de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de national director.

De “Plan-Medewerkers” en “Plan Relaties” behandelen de informatie waarover zij beschikken op gepaste wijze. Zij zorgen ervoor dat de informatie waarvoor zij verantwoordelijk zijn of waarover zij beschikken, vertrouwelijk of geheim blijft wanneer nodig,

ook na uitdiensttreding, aan het einde van de samenwerking, de professionele relatie, of hun mandaat. Gevoelige of vertrouwelijke informatie wordt niet zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de national director aan derden doorgegeven. De persoonsgegevens waarover “Plan-Medewerkers” en “Plan Relaties” beschikken, worden uitsluitend voor professionele doeleinden gebruikt.

Contacten met de pers worden beheerd en begeleid door de persvoorlichters in overleg met de national director. Uit hoofde van hun functie zijn de persvoorlichters verantwoordelijk voor deze taak. Perscontacten, mediastrategieën en publiekscampagnes moeten altijd de rechten en privacy van kinderen, jongeren, families, gemeenschappen en andere begunstigten beschermen. De national director blijft de eindverantwoordelijke voor de relaties met de pers.

9. Gedrag buiten de werkuren

Plan International België heeft niet de intentie om haar “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” in hun privéleven religieuze of politieke overtuigingen of waardesystemen op te leggen. Het is echter van essentieel belang voor Plan International om haar reputatie als professionele kindgerichte gemeenschapsontwikkelingsorganisatie te behouden.

Om deze reden mogen “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” zich niet schuldig maken aan onrechtmatig of ander gedrag dat de reputatie of positie van Plan International zou schaden, tijdens of buiten de werktijd. Dergelijk gedrag omvat (maar is niet beperkt tot): illegale activiteiten, seksuele intimidatie, verbaal of fysiek geweld, verstoring van de openbare orde.

Plan International is een niet-religieuze en niet-politieke organisatie. Bijgevolg is het in het openbaar uiten van standpunten die expliciet verband houden met religieuze en/of politieke meningen of overtuigingen in strijd met dit principe.

“Plan Medewerkers” dienen zich te onthouden van het accepteren van politieke mandaten of het bekleden van religieuze standpunten, tenzij zij vooraf schriftelijke toestemming hebben gekregen van de national director.

10. Anti-discriminatie

“Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” onthouden zich van elke vorm van discriminatie, hetzij jegens andere “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties”, begunstigten of enig ander persoon binnen of buiten de organisatie.

Er is sprake van discriminatie wanneer een verschil in behandeling is gebaseerd op geslacht, gender, ras, huidskleur, afkomst, nationaliteit, etnische afkomst, seksuele geaardheid, geloofsovertuiging, politieke overtuiging, leeftijd, gezondheidstoestand, handicap en andere wettelijke gronden voor discriminatie die zijn opgenomen in de Belgische of internationale anti-discriminatiewetgeving (bijvoorbeeld: de Grondwet, genderwetgeving, anti-racismewetgeving en anti-discriminatiewetgeving) en wanneer dat verschil niet objectief en redelijk gerechtvaardigd is.

11. Verantwoord omgaan met financiële middelen van de organisatie

De middelen waarover Plan International België beschikt worden op een verantwoordelijke manier beheerd, conform het financieel beleid van Plan International België, met inbegrip van de toepassing van de procedures voor de aankoop van goederen en diensten, en conform de geldende regelgeving.

Fraude en corruptie, oneigenlijk gebruik van materieel en materiaal, ongeoorloofde zelfbediening en (zelf)verrijking zijn onder geen beding toegestaan.

c) Onze waarden

Onze waarden liggen ten grondslag aan onze acties en lopen als een rode draad door de hele organisatie.

Inclusiviteit

We respecteren elk individu, erkennen en waarderen verschillen en strijden tegen ongelijkheid vanuit een intersectionele aanpak. We werken samen met lokale organisaties om elke regio en elke gemeenschap de best aangepaste steun te kunnen bieden.

Transparantie

We creëren een klimaat van vertrouwen en gelijkheid door voortdurend open en eerlijk te werk te gaan. We nemen onze verantwoordelijkheden op en respecteren onze engagementen tegenover kinderen, gemeenschappen, donateurs, geldschieters en onze partners.

Participatie

Samenwerking is de sleutel tot ons succes. Door kennis en knowhow te delen met kinderen, jongeren, gemeenschappen, onze collega's en partners, kunnen we samen oplossingen zoeken en in de praktijk brengen, om mee te bouwen aan een rechtvaardiger wereld.

Duurzame impact

We tonen volharding en zetten al onze energie in om het leven van kinderen en jongeren te veranderen, en om gelijke kansen voor meisjes te creëren. We engageren ons voor een positieve invloed op lange termijn, door blijf te geven van moed, optimisme, efficiëntie en creativiteit.

2. Sensibilisering

We brengen het thema van integriteit regelmatig onder de aandacht van onze medewerkers, vrijwilligers en partners. We zorgen voor opleidingen over integriteit.

Al tijdens de rekrutering worden aan de kandidaten vragen gesteld over integriteitstekwesties. In de vacature wordt gecommuniceerd dat de geselecteerde kandidaat een blanco uittreksel uit het strafregister moet kunnen voorleggen (model 2). Tijdens de selectieprocedure worden de kandidaten ervan op de hoogte gebracht dat er referenties genomen worden.

Tijdens het nemen van referenties worden aan de gecontacteerde referent specifiek vragen gesteld omtrent eventuele integriteitstekwesties waarmee de kandidaat te maken heeft gehad.

Wanneer een nieuwe werknemer start, ontvangt hij/zij (voorafgaand aan de eerste werkdag) diverse documenten die dienen te worden doorgelezen en ondertekend, en bespreekt de hr-afdeling van Plan International België de Ethische code met de nieuwe werknemer.

Elke Plan International België-vertegenwoordiger die verantwoordelijk is voor de relatie met bovengenoemde "Plan Medewerkers" en "Plan Relaties" ziet er bovendien tijdens de samenwerking steeds op toe dat de Ethische code wordt gerespecteerd en neemt hiertoe de nodige initiatieven (aanspreken, coachen, voorbeeldfunctie).

Bij de aanvang van het dienstverband of samenwerking wordt voorzien in opleidingen. Enkele van deze opleidingen worden elke twee jaar verplicht herhaald. Op regelmatige wijze,

toegespitst op onze activiteiten, wordt er aan sensibilisering gedaan zoals in de vorm van afspraken, het opfrissen van kennis m.b.t. de Ethische code en verwachtingen omtrent gedrag.

De inhoud van de collectieve opleidingen wordt vastgelegd op basis van de noden van het team.

We voorzien daarnaast waar nodig ook in opleidingen voor de werknemers die een concrete integriteitsrol vervullen.

Op regelmatige wijze wordt de identiteit van de personen met een integriteitsrol gecommuniceerd.

De national director ziet er bovendien op toe dat elk lid van het managementteam functioneert op een waardegedreven manier en dat integriteit hoog in het vaandel wordt gedragen.

Bij het ontwikkelen en verbeteren van ons Integriteitsbeleid werkt Plan International België actief samen met andere actoren, bijvoorbeeld met institutionele actoren binnen het kader van de werkgroep integriteit van de Ngo-federatie, met collega-federaties zowel in binnen- als buitenland en met dienstverleners (bijv. advocaten) en met experts bij Plan International Global Hub. Zo bouwt Plan International België ook voort op bestaande praktijken. Een continue verbetering van onze systemen staat hierbij centraal.

Na het voorvallen van een integriteitsissue bekijkt de klachtenmanager in samenwerking met eventuele specialisten ook steeds of onze systemen versterkt kunnen worden en of er eventueel bijkomende preventieve maatregelen genomen kunnen worden.

3. Vertrouwenspersonen

Onze medewerkers en vrijwilligers kunnen in vertrouwen terecht bij een persoon voor advies over integriteit en mogelijke schendingen.

De 3 integriteitsrollen:

Voor de toepassing van het Integriteitsbeleid (met inbegrip van de Ethische code) worden drie specifieke integriteitsrollen toegekend.

1) Integriteitsverantwoordelijke: De national director van Plan International België is, als eindverantwoordelijke voor de dagelijkse werking van Plan International België, verantwoordelijk voor het tot stand brengen en het in stand houden van een performant Integriteitsbeleid, opgesteld conform het Integriteitscharter en de wetgeving, en ingebed in een cultuur van integriteit. De national director is ervoor verantwoordelijk dat de nodige procedures opgesteld, bijgewerkt en toegepast worden.

2) Raadgever integriteit: “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” en alle andere (externe) personen kunnen in vertrouwen terecht bij de raadgever integriteit voor vragen en advies over integriteit en mogelijke schendingen.

De raadgever integriteit is steeds gebonden door het vertrouwelijke karakter van de informatie.

3) Klachtenmanager: de inhoudelijk verantwoordelijke werknemer voor integriteit van Plan International België is de klachtenmanager.

“Plan-Medewerkers” en “Plan Relaties” en alle andere (externe) personen kunnen in vertrouwen terecht bij de klachtenmanager integriteit voor klachten over integriteit en mogelijke schendingen.

De klachtenmanager zorgt voor een adequate en tijdige identificatie en afhandeling van klachten over integriteitskwesties, bijvoorbeeld klachten die binnenkomen via het klachtenmeldpunt van Plan International België, en dit conform de Klachtenbehandelingsprocedure gelinkt aan het klachtenmeldpunt van Plan International België (zie bijlage).

De klachtenmanager rapporteert direct aan de integriteitsverantwoordelijke (national director van Plan International België), 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 de raad van bestuur van Plan International België.

De klachtenmanager werkt samen met de integriteitsverantwoordelijke aan de permanente verbetering van de interne integriteitssystemen, onder andere door te leren uit binnengelopen klachten.

De contactgegevens van de drie toegekende rollen zijn tevens te raadplegen op de website:

- 1. Integriteitsverantwoordelijke: Isabelle Verhaegen**
- 2. Raadgever integriteit: Frank Schoenmakers**
- 3. Klachtenmanager: Elsbeth Vogelzang**

Andere vertrouwelijke meldpunten en raadgevers zijn:

- vertrouwenspersonen: Isabelle Mapa Tchinda en Carolien Vekemans;
- internal control & compliance manager en contactpersoon fraude: Frank Schoenmakers;
- safeguarding focal points en coaches per afdeling;
- interne preventieadviseur: Elsbeth Vogelzang;
- de hr-afdeling.

Deze vertrouwelijke aanspreekpunten ontvangen een opleiding in dit verband, zodat ze over de juiste vaardigheden beschikken om zich optimaal van hun taak te kunnen kwijten.

4. Preventieve maatregelen

Aangezien we werken in contexten waar integriteitsrisico's hoog zijn, nemen we de nodige preventieve maatregelen om integriteitsrisico's te beheersen.

Voorafgaand aan de samenwerking met een corporate donateur die ons logo gebruikt, wordt er een ethical check uitgevoerd door een externe organisatie, namelijk Ethical Consumer.

Aan de “Plan-Medewerkers”, meer specifiek het personeel, de leden van de raad van bestuur en de algemene vergadering en vrijwilligers, wordt bij aanvang van de samenwerking of het opnemen van het mandaat gevraagd om een Model 2-uitreksel uit het strafregister voor te leggen dat blanco dient te zijn.

Bij de leden van de raad van bestuur en algemene vergadering wordt een compliance check uitgevoerd waarbij zij een verklaring op eer geven over andere mandaten en mogelijke

belangenvermenging. Dit wordt tweejaarlijks herhaald. Er wordt bovendien op gewezen dat het steeds spontaan gemeld moet worden als er zich een wijziging in de verklaring zou voordoen.

“Plan Medewerkers” en “Plan Relaties” dienen activiteiten of mandaten die mogelijke belangenvermenging tot gevolg hebben, tevens spontaan te melden conform de Ethische code.

Voor elke financiële transactie worden een goedkeuringsmatrix en het “4-eyes-principle” toegepast.

Voor aankopen van diensten en goederen wordt de procurement-policy toegepast. Boven een bepaald bedrag wordt er verplicht een tender uitgeschreven, met minimaal drie deelnemers.

De public relations-verantwoordelijke geeft advies omtrent (externe) communicatie die een effect heeft of zou kunnen hebben op integriteitskwesaties.

5. Partners

In de contracten die we afsluiten met onze partners worden de nodige bepalingen inzake integriteit opgenomen.

In de contracten die we afsluiten met onze partners worden de nodige bepalingen inzake integriteit opgenomen, de zogenaamde integriteitsclausules, waarbij eveneens wordt omschreven welke vereisten er vanuit onze contractuele relatie met de institutionele donateurs worden opgelegd, in functie van de financieringsbron.

Voorafgaand aan de samenwerking met een corporate donateur die ons logo gebruikt, wordt er altijd een ethical check uitgevoerd door een externe organisatie, namelijk Ethical Consumer.

We voorzien als standaardpraktijk dat we in de contracten met onze dienstverleners de nodige bepalingen inzake integriteit opnemen. Gezien de relatie met en het takenpakket van deze dienstverleners, en bijgevolg dus ook de bijhorende integriteitsrisico's, die sterk verschillen van partner tot partner, kiezen we ervoor om niet met één standaardclausule te werken (geen standaardmaat voor iedereen).

In het voorbeeldcontract voor contracten met dienstverleners voorzien we in een aantal voorbeeldclausules waaruit gekozen kan worden en die, rekening houdende met de specifieke situatie, kunnen worden aangepast bij het opstellen van een contract.

6. Klachten en meldingen

We zorgen voor een vertrouwelijk meldpunt waar medewerkers, partners, begunstigden of slachtoffers terecht kunnen voor klachten over integriteitsschendingen. We zorgen ervoor dat de gerapporteerde gevallen tijdig worden opgevolgd.

Plan International België voorziet op haar website in een vertrouwelijk meldpunt waar eenieder, slachtoffers en niet-slachtoffers (klokkenluiders), terecht kan voor klachten over integriteitsschendingen begaan door Plan International België, inclusief haar “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties”.

Het klachtenmeldpunt voorziet in een webformulier, e-mailadres en is ook telefonisch bereikbaar.

Klachten m.b.t. vermoede of vermeende integriteit worden in principe, ongeacht of ze binnenkwamen via het klachtenmeldpunt of via alternatieve kanalen, behandeld door de officieel aangestelde klachtenmanager van Plan International België, conform de Klachtenbehandelingsprocedure van Plan International België (zie bijlage). Een onafhankelijke behandeling, neutraliteit, vertrouwelijkheid en een tijdige opvolging staan, conform het Integriteitscharter en de integriteitswetgeving, centraal bij deze klachtenbehandeling.

Klachten tegenover de klachtenmanager zelf, wiens identiteit tevens bekend wordt gemaakt op de websitepagina van het klachtenmeldpunt, of tegenover de national director van Plan International België, worden gemeld worden bij de voorzitter van de raad van bestuur van Plan International België, die deze klacht eveneens zal behandelen conform de Klachtenbehandelingsprocedure (de contactinformatie van de voorzitter wordt beschikbaar gesteld op de websitepagina van het klachtenmeldpunt).

Ook elke instructie tot schending van het Integriteitsbeleid inclusief de Ethische code die van de national director zelf komt, wordt gemeld bij de voorzitter van de raad van bestuur.

Het Integriteitsbeleid van Plan International België, inclusief Ethische code en Klachtenbehandelingsprocedure, worden openbaar ter beschikking gesteld op de websitepagina van het klachtenmeldpunt.

Om de toegankelijkheid van het klachtenmeldpunt te verhogen, worden het klachtenmeldpunt zelf, het Integriteitsbeleid, de Ethische code en Klachtenbehandelingsprocedure beschikbaar gesteld in 2 talen: Nederlands en Frans.

Bovendien beschikt Plan International Global Hub over een eigen meldpunt (Engelstalig), alsmede een anoniem meldpunt: [Raise a concern | Plan International](#).

Plan International België heeft ook een extern anoniem meldpunt ter beschikking waartoe melders zich kunnen richten, mochten ze zich niet comfortabel voelen om een klacht in te dienen bij het klachtenmeldpunt beheerd door de organisatie zelf. Dit meldpunt is beschikbaar in het Nederlands, Frans, Engels en diverse andere talen, via de website van Safecall: [File a Report - Safecall Ltd](#) of via e-mail (plan@safecall.co.uk).

Mocht de melder van mening zijn dat een melding (met name van seksueel of kindermisbruik) niet wordt opgevolgd door Plan International België, dan kan deze zich richten tot het meldpunt van de federale overheid: [Belgium integrity](#).

Plan International is lid van de Vereniging voor Ethiek in de Fondsenwerving, met een eigen meldpunt voor een klacht of een probleem i.v.m. niet-ethische fondsenwerving: [RE-EF asbl/vzw Ethische Fondsenwerving vzw](#).

7. Controles

We organiseren regelmatig controles om eventuele integriteitsschendingen vast te stellen en om onze systemen te verbeteren.

Vanuit de raad van bestuur, met name door de compliance-verantwoordelijke van de raad van bestuur, wordt erop toegezien dat het risk-register wordt beheerd. Op basis van dit risk-register

worden waar mogelijk de nodige preventieve maatregelen genomen om de geïdentificeerde risico's, waaronder integriteitsrisico's te beheersen.

De compliance & internal audit manager oefent binnen Plan International België de interne controle uit, zowel preventief als reactief, en geeft advies om integriteitsrisico's te beheersen en te voorkomen.

De afdeling Programme Finance Control staat specifiek in voor het controleren en auditeren van het gebruik van subsidies in programma's en projecten. Deze afdeling staat tevens in voor het geven van opleidingen en het nemen van maatregelen als preventieve aanpak om fraude en corruptie te herkennen en voorkomen, en de drempel om te melden te verlagen.

Er worden controles georganiseerd om eventuele integriteitsschendingen vast te stellen en onze systemen te verbeteren. Deze controles richten zich zowel op morele integriteit als financiële integriteit.

Specifiek op het niveau van financiële integriteit beschikt Plan International België over een systeem van interne controle. Ons systeem van interne controle bevat niet enkel post-hoc controlemaatregelen die integriteitsschendingen opsporen/vaststellen, maar gaat veel verder: het is een omvangrijk systeem dat ook preventieve maatregelen omvat die zaken als onheus financieel beheer, fraude en corruptie helpen te verhinderen en voorkomen. Het gaat dan onder meer om volgende zaken:

- tenderprocedure;
- 4-eyes-principle en goedkeuringsmatrix;
- procurement-policy, waarbij bepaalde functies bepaalde uitgaven kunnen goedkeuren onder toezicht van de dienst boekhouding en de financieel directeur;
- onkostennota en visa-policy, waarbij goedkeuring door de leidinggevende plaatsvindt, gestaafd door bewijsstukken van de uitgaven;
- maandelijkse payroll-audit gebaseerd op het 4-eyes-principle, waarbij hr de wijzigingen en betalingen in het kader van de salarisadministratie ter controle naar de national director stuurt;
- scheiding van handtekeningen door goedkeuring van een dubbele elektronische handtekening.

Het interne controlesysteem van Plan International België vertrekt vanuit een flowchart/financieel handboek. De flowchart/het financieel handboek geeft het gehele proces weer van iedere financiële besteding bij Plan International België, zoals de aanvraag van een PO-nummer, de goedkeuring door een verantwoordelijke, betaling en bewaring van betalingen, naleving van de wetgeving overheidsopdrachten, contractsluiting, correcte facturatie in lijn met de opdracht/offerte ...

Dit interne controlesysteem wordt jaarlijks steekproefsgewijs gecontroleerd door onze bedrijfsrevisor. Vervolgens geeft de revisor ook aanbevelingen ter optimalisatie.

Naast het interne controlesysteem van Plan International België en de jaarlijkse algemene audit door de bedrijfsrevisor voeren DGD en andere subsidiegevers tevens controle uit op het gebruik van de subsidies.

Meer informatie en details over het interne controlesysteem van Plan International België zijn terug te vinden in de documenten rond het financieel beheer van Plan International België.

De aanstelling van een externe functionaris voor gegevensbescherming (DPO), een advocatenkantoor, draagt bij aan de correcte en neutrale invulling van deze adviesrol en de controle op behandeling en bescherming van gevoelige en persoonsgebonden informatie.

Er wordt een tweejaarlijkse herhaling gedaan van de AVG-opleiding (GDPR) om te peilen of het personeel nog voldoende parate kennis heeft over dit onderwerp. Dit is tevens een preventieve maatregel.

In het kader van de Safeguarding-policy wordt het personeel, de leden van de raad van bestuur en de algemene vergadering en vrijwilligers gevraagd om jaarlijks of tweejaarlijks een Model 2-uittreksel uit het strafregister voor te leggen dat blanco dient te zijn. Er wordt een onderscheid in frequentie gemaakt op basis van de graad van contact met kinderen, jongeren en andere begunstigen van programma's en projecten en toegang tot gevoelige informatie zoals data over kinderen en hun families.

In geval van een bezoek aan de projecten of gesponsorde kinderen / gemeenschappen wordt er tevens een safeguarding-debrief gedaan en wordt er een nieuw blanco Model 2-uittreksel uit het strafregister opgevraagd.

Er wordt een tweejaarlijkse herhaling gedaan van de safeguarding-opleiding (dit is tevens een preventieve maatregel) om te peilen of het personeel nog voldoende parate kennis heeft over dit onderwerp.

Er vindt tweejaarlijks een uitgebreide zelfevaluatie plaats m.b.t. het onderwerp safeguarding, waarin actiepunten worden gedefinieerd ter verbetering. Deze zelfevaluatie wordt aangestuurd door Global Hub en dient er mede toe om constant verbeteringen te blijven doorvoeren op preventief en reactief vlak (aanpak, opleidingen, tools, documenten, richtlijnen).

Jaarlijks wordt de stand van zaken rond integriteitsmeldingen in het afgelopen fiscaal jaar doorgegeven aan Global Hub. Ook dit wordt aangestuurd door Global Hub en dient er mede toe om constant verbeteringen te blijven doorvoeren op preventief en reactief vlak (aanpak, opleidingen, tools, documenten, richtlijnen).

Hr organiseert met tussenpozen van maximaal 4 jaar de risicoanalyse psychosociaal welzijn waarin vragen worden toegevoegd rond grensoverschrijdend gedrag en discriminatie. Deze informatie wordt gebruikt om preventieve en reactieve aanpassingen te doen (interne communicatie o.a. over de focal points en cultuur, opleidingen, aanpak, richtlijnen ...).

In geval van twijfel worden preventief externe experts ingeschakeld voor advies en begeleiding, bijv. een advocatenkantoor, de bedrijfsrevisor, de Ngo-federatie, de externe preventieadviseur.

In geval van twijfel worden preventief interne experts in van het hoofdkantoor of van Global Hub ingeschakeld, bijv. integriteitsexperts, fraude-experts, IT-experts, safeguarding-experts ...

8. Beperking

<i>In geval van integriteitsschendingen worden onmiddellijk de gepaste maatregelen genomen.</i>

In geval van (een melding van) een (potentiële) integriteitsschending worden onmiddellijk de gepaste maatregelen genomen (zoals uiteengezet in de Klachtenmeldingsprocedure):

- We doen als organisatie al het mogelijk om ervoor te zorgen dat de (potentiële) integriteitsschending onmiddellijk stopt.

- We zorgen ervoor dat, indien nodig en in de mate van het mogelijke, de vermoedelijke dader geen toegang meer heeft tot het potentiële slachtoffer of de melder. Dit om eventuele vergeldingsacties, ontrading of andere drukingsacties te vermijden.

- We bieden het (potentiële) slachtoffer en de melder actief bijstand aan: onder bijstand verstaan we, conform het KB van 28 februari 2023, bijstand bij meldingsproces (bij het meldpunt van de organisatie of bij de gepaste lokale overheden) en het faciliteren van de toegang tot bijvoorbeeld medische, psychosociale en juridische ondersteuning. We informeren het (potentiële) slachtoffer en de melder steeds over de beschikbare bijstand. Deze bijstand wordt enkel verstrekt indien het slachtoffer/de melder hierom verzoekt en kan niet worden opgedrongen.

Ook wanneer het onderzoek naar de potentiële integriteitsschending afgelopen is en dit onderzoek uitwees dat er effectief een integriteitsschending plaatsvond, neemt Plan International België verder de gepaste maatregelen:

- We bieden, indien gewenst door het slachtoffer en/of de melder, voortgezette toegang tot medische, psychosociale en juridische ondersteuning aan.

- We nemen proportionele sancties tegenover de dader van de integriteitsschending (meer hierover in art. 10 van de Klachtenbehandelingsprocedure).

- We leren hieruit als organisatie en bekijken hoe we onze integriteitssystemen kunnen versterken, door onmiddellijk gepaste maatregelen te nemen, op diverse niveaus en in diverse fases, onder meer conform art. 2 van het KB van 28 februari 2023.

9. Communicatie

Met respect voor de regels inzake privacy communiceren we ten minste één keer per jaar globaal over de integriteitsschendingen.

Communicatie omtrent integriteit is essentieel: op deze manier zijn we transparant tegenover “Plan Medewerkers” en “Plan Relaties”, andere betrokkenen en de buitenwereld, en laten we zien dat we als organisatie actief op het thema en de bijbehorende uitdagingen inzetten en continu leren en onszelf verbeteren.

De belangrijkste mediakanalen voor externe communicatie rond integriteit zijn het jaarverslag en de website.

Via het jaarverslag wordt jaarlijks extern gecommuniceerd over de meldingen betreffende integriteitsschendingen (aantal ontvangen meldingen, welk gevolg deze meldingen kregen ...), steeds met respect voor de vertrouwelijkheid van de klachtenbehandeling en de privacy van (potentiële) slachtoffers, (potentiële) daders en andere betrokkenen. Het jaarverslag wordt intern gedeeld.

De jaarverslagen en andere informatie over bijvoorbeeld transparantie, onze cultuur en waarden, de mogelijkheid om te melden en belangrijke policies waarin dit wordt beschreven, zijn beschikbaar op onze website.

In geval van crisiscommunicatie omtrent een integriteitsschending gebruiken we de procedure voor crisiscommunicatie als leidraad.

Jaarlijks wordt de stand van zaken rond integriteitsmeldingen in het afgelopen fiscaal jaar doorgegeven aan Global Hub. Ook dit wordt aangestuurd door Global Hub en dient er mede toe om constant verbeteringen te blijven doorvoeren op preventief en reactief vlak (aanpak, opleidingen, tools, documenten, richtlijnen).

10. Continue verbetering

We werken actief samen met andere actoren om deze maatregelen te realiseren, bouwen voort op bestaande praktijken en streven naar continue verbetering van onze systemen.

Bij het ontwikkelen en verbeteren van ons Integriteitsbeleid werken we actief samen met andere actoren, bijvoorbeeld met institutionele actoren binnen het kader van de werkgroep integriteit van de federaties, met collega-federaties in binnen- en buitenland, met ons hoofdkantoor (Global Hub), dienstverleners (bijv. advocaten) en experts binnen de raad van bestuur. Zo bouwen we ook voort op bestaande praktijken. Een continue verbetering van onze systemen staat hierbij centraal.

Na het voorvallen van een integriteitsissue bekijken we ook steeds of onze systemen versterkt kunnen worden en of er eventueel bijkomende preventieve maatregelen genomen moeten of kunnen worden.

Het hoofdkantoor (Global Hub) voorziet globale procedures en opleidingen die regelmatig worden bijgewerkt en die toegankelijk zijn voor Plan International België.

Raadgevers en aanspreekpunten betreffende integriteitskwesaties nemen deel aan opleidingen, zodat ze over de juiste vaardigheden (blijven) beschikken om zich optimaal van hun taak te kunnen kwijten.

Klachtenbehandelingsprocedure

Plan International België

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 klachtenbehandeling kunnen echter zeer gevoelig en complex zijn. Daarom is het belangrijk dat deze procedure ruimte biedt voor een flexibele, op maat gemaakte aanpak.

Een correcte klachtenbehandeling dient, naast de missie en reputatie van Plan International, ook het collectieve doel van de ontwikkelingssamenwerkingssector, met name het behouden en verbeteren van het sectorimago.

Artikel 2. Regelgeving en procedures

Deze procedure vervangt in geen opzicht verplichtingen voortkomende uit regelgeving of interne documenten zoals:

- het Arbeidsreglement,
- de Safeguarding and PSHEA-policy,
- de Anti-bullying and harassment-policy,
- de Anti-discrimination and racism-policy,
- de Gender & inclusion-policy,
- het Klokkenluidersbeleid,
- het Privacy & Data protection-beleid.

Deze 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 Plan International België, meer specifiek door:

alle personen die werkzaam zijn bij en voor Plan International België, ongeacht onder welke contractuele vorm en ongeacht of dit bezoldigd is, zoals:

- werknemers,
- (beroepsinlevings)stagiaires,
- interimmers,
- studenten,
- consultants,
- vrijwilligers,
- de leden van de van de raad van bestuur,
- de leden van de algemene vergadering.

Hierna omschreven in genderneutrale vorm als de “Plan-Medewerkers”.

In het kader van hun relatie/interactie met Plan International België is het ook van toepassing op:

- partners, federaties, leveranciers, sponsors, ambassadors, dienstverleners (niet limitatief), met wie Plan International België samenwerkt;
- donateurs;
- bezoekers.

Hierna omschreven in genderneutrale vorm als de “Plan-Relaties”.

Het geheel van de hierboven vermelde personen, entiteiten of hun vertegenwoordigers zal waken over de goede reputatie van Plan International België op het vlak van integriteit en zal elke bezorgdheid dienaangaande vertrouwelijk melden aan het directiecomité, dat gepaste maatregelen zal voorstellen om het imago en de werking van Plan International België te vrijwaren.

Onder integriteitsschending wordt begrepen elke schending van passend financieel of moreel gedrag volgens het Integriteitsbeleid, de Ethische code of andere interne regelgeving en externe regelgeving (wetgeving).

Een klacht of melding kan worden ingediend door zowel slachtoffers als niet-slachtoffers (bijvoorbeeld klokkenluiders). Na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd naar de indiener.

Artikel 4. Andere advies- en meldingskanalen

Alvorens een formele melding of klacht wordt ingediend, is een informele melding mogelijk.

Een melder kan te allen tijde een vermoeden van schending vertrouwelijk bespreken met een medewerker, leidinggevende, de national director, de vertrouwenspersoon 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 Plan International België en indien nodig zal de klachtenmanager een (voor)onderzoek opstarten.

Hoofdstuk 2. Vooronderzoek

Artikel 5. Doel van het vooronderzoek

Voorafgaand aan het vooronderzoek rond ontvankelijkheid stelt de klachtenmanager vast of er direct maatregelen moeten genomen worden om het (vermeende) slachtoffer in veiligheid te brengen. Zie ook artikel 9.

Het doel van het vooronderzoek is om vast te stellen of 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 het Integriteitsbeleid, bijvoorbeeld de Ethische code, de 11 Gedragsrichtlijnen, de Waarden. Bij wijze van voorbeeld zijn een wens, suggestie, vraag of advies dus onontvankelijk;
2. de klacht werd ingediend via brief, e-mail (bno.incident-reporting@planinternational.be), het klachtenformulier op de website van Plan International België of via het telefoonnummer 0470 26 12 74 (klachtenmanager) vermeld op de websitepagina van het klachtenmeldpunt, of persoonlijk bij de klachtenmanager;
3. 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.

De klachtenmanager beslist binnen de 7 dagen na melding of een klacht al dan niet ontvankelijk is, tenzij de klachtenmanager van oordeel is dat het vooronderzoek langer moet duren.

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 er zich op basis van deze gegevens een klachtenonderzoek 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 het vooronderzoek, uiterlijk 3 dagen na afronding hiervan. Indien er op basis van het verslag van het vooronderzoek geen reden is tot het instellen van een onderzoek, wordt de melder hiervan in kennis gesteld met een beknopte motivatie.

Hoofdstuk 3. Onderzoek

Artikel 8. Klachtenonderzoek

Een onderzoek wordt opgestart indien het resultaat van het vooronderzoek dit vereist. Deze beslissing wordt genomen door de klachtenmanager, eventueel na advies van een persoon naar keuze (bijvoorbeeld als de melding te complex is voor de klachtenmanager), waarbij de vertrouwelijkheid en anonimiteit te allen tijde worden gewaarborgd.

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.

Elk onderzoek vergt een individuele aanpak en er zal steeds flexibel, integer en op objectieve wijze 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 onderzoeks dossier 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 de melder, kan slechts worden afgeweken na uitdrukkelijke instemming van de betrokken partijen of wanneer de wetgeving dit vereist (bijv. in geval van een gerechtelijk onderzoek).

We voorzien tijdens het doorlopen van de Klachtenbehandelingsprocedure in de bescherming van (potentiële) slachtoffers, melders en (potentiële) daders d.m.v. veilige respons- en beschermingsmaatregelen voor personen die melding maken van misbruik.

De klachtenmanager doet al het mogelijke om ervoor te zorgen dat het misbruik onmiddellijk stopt en dat de vermoedelijke dader geen toegang heeft tot het potentiële slachtoffer of de melder. Dit is belangrijk om eventuele vergelding, ontrading of andere drukkingsacties te vermijden.

Voor het slachtoffer of de melder zijn de volgende zaken specifiek van toepassing:

[pg. 23 Plan International België vzw, Markiesstraat 1, 1000 Brussel, RPR Brussel 0425.420.917](#)

- De klachtenmanager verleent bijstand door de toegang te faciliteren tot de beschikbare medische en psychosociale hulp en door de melding te faciliteren bij de gepaste kanalen zoals de politie, indien gepast en gewenst door het potentiële slachtoffer.
- De klachtenmanager is verplicht om de slachtoffers te informeren over deze beschikbare bijstand. Die is niet automatisch van toepassing, gezien melders niet noodzakelijk zelf slachtoffer zijn, maar ook louter klokkenluider kunnen zijn.
- De klachtenmanager stelt intern richtlijnen en minimumnormen en een draaiboek op voor bijstands- en ondersteuningsmaatregelen voor slachtoffers, met inbegrip van het aanwijzen van belangrijke referentiepersonen en dienstverleners waarnaar kan worden doorverwezen.

Hierbij wordt rekening gehouden met verschillende mogelijke situaties van misbruik en hoe hiermee om te gaan.

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, zal er advies worden ingewonnen van een interne of externe expert, waarna eventueel gerechtelijke overheden zullen worden ingeschakeld.

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 doorverwijzing naar strafrechtelijke overheden.

Het bepalen van de sanctie gebeurt door de national director van Plan International België, eventueel na intern of extern advies. Is de national director zelf diegene die de integriteitsschending beging, dan bepaalt de raad van bestuur van Plan International België de sanctie.

Naast sancties kunnen er ook alternatieve oplossingen of maatregelen worden voorgesteld.

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 en bijgehouden in het archief van Plan International België, en het onderzoeksdossier wordt bewaard voor een termijn van 5 jaar.

De uitkomst van het klachtenonderzoek wordt aan de melder en het slachtoffer van de schending meegedeeld. De redelijke termijn moet hiervoor worden gerespecteerd.

Ook na de afhandeling van de klacht 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 na de afhandeling van de klachtenprocedure de situatie op gepaste wijze nauwlettend in de gaten (bijvoorbeeld door bij het slachtoffer en melder de laatste ontwikkelingen op te volgen, met hun toestemming).

Na de afhandeling van het onderzoek bekijkt de klachtenmanager in samenspraak met de integriteitsverantwoordelijke (zijnde de national director) 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 dienen of 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 op 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 crisiscommunicatie-policy dient hierbij als leidraad.

Naast de reeds vermelde waarborgen voor vertrouwelijkheid en bescherming van het slachtoffer, de dader en de melder, geldt ook het interne Privacybeleid van Plan International België. De gegevens die gedurende de hele procedure worden ontvangen en behandeld, worden opgeslagen en verwerkt conform het Privacybeleid.
