



Dorcas

Feedback en klachten

Beleid

Document informatie

Titel document	Feedback- en klachtenmechanisme		
Versienummer	Version 1.1.3		
Eigenaar	Integrity Officer / Quality Manager	Status	Definitief
Document type	Beleid en procedure	Vastgesteld door	IMT
Onderdeel van processen	Behandeling van klachten	Datum van vaststelling	28-1-2025
Van toepassing op functies	Alle Dorcas medewerkers, stagiairs, consultants, partners en vrijwilligers	Volgende herziening deadline	31-12-2026

Gerelateerde documenten

- **Integriteitsbeleid**
- **Gedragscode**
- **Sanctiebeleid en -procedures**
- **FCM Handleiding voor Managers en Integrity Focal Points**
- **Community Based Feedback & Complaint Mechanism (CBFCM) Manual**

Inhoudsopgave

Gerelateerde documenten	2
1. Inleiding	4
1.1. Doelstelling	4
1.2. Toepassingsgebied	4
1.3. Manuals.....	4
1.4. Soorten interacties.....	5
1.5. Typen klachten.....	5
1.6. Taken en verantwoordelijkheden	5
1.7. Aanpassingen van de processen	6
1.8. Documentatievereisten	6
1.9. Financiële fraude en corruptie.....	7
1.10. Appeals Commission	7
1.11. Leeswijzer.....	7
2. Feedback- en klachtenkanalen	8
2.1. Kanalen	8
2.2. Toegankelijkheid	8
2.3. Vereiste kanalen	8
2.4. Principes en minimale vereisten voor het afhandelen van klachten.....	8
3. Dorcas procedure voor het afhandelen van feedback en klachten	10
3.1. Inleiding bij de procedure	10
3.2. Bevoegde manager	10
3.3. Startproces.....	10
3.4. Type 1.....	11
3.5. Type 2.....	12
3.6. Type 3.....	13
3.7. Beroep.....	14
4. Toezicht en rapporteren	15
Bijlagel: Definities.....	17
Bijlage II: Werkstromen	18

Inleiding

Dorcas zet zich in voor het creëren en handhaven van hoge normen op het gebied van integriteit, veiligheid en beveiliging in de gehele organisatie en haar activiteiten. Dorcas streeft ernaar haar activiteiten te baseren op participatie, communicatie en feedback. Dorcas is ook toegewijd aan het "do no harm" principe en streeft ernaar om mensen met wie wij omgaan, waaronder mensen die getroffen zijn door armoede, uitsluiting en/of crisis, te beschermen tegen (grote) misdragingen van medewerkers. Voor Dorcas is het essentieel dat mensen die te maken hebben met armoede en/of crisis, klanten, medewerkers en andere belanghebbenden Dorcas gemakkelijk kunnen benaderen met elke vorm van feedback en klachten. De manier waarop wij dit organiseren staat beschreven in dit feedback- en klachtenmechanisme. Het feedback- en klachtenmechanisme is onderdeel van het Dorcas Integriteitsbeleid.

1.1. Doelstelling

Het doel van dit beleid is ertoe bij te dragen dat:

1. Het betrokken Dorcas-personeel weet hoe een feedback- en klachtenmechanisme moet worden opgezet. Dorcas-medewerkers weten hoe zij de gemeenschap moeten raadplegen en informeren met betrekking tot het feedback- en klachtenmechanisme.
2. All Alle mensen die getroffen zijn door armoede, uitsluiting en/of crisis, begunstigden, supporters (waaronder klanten, donateurs en vrijwilligers), partners en medewerkers, weten waar en hoe ze feedback kunnen geven en/of een klacht kunnen melden.
3. Alle feedback en klachten aan Dorcas worden zorgvuldig behandeld en krijgen een adequate follow-up. Iedere gebruiker van het feedback- en klachtenmechanisme krijgt een adequate reactie.
4. Dorcas rapporteert over en leert van feedback en klachten.

1.2. Toepassingsgebied

Het beleid geldt voor de hele organisatie, inclusief de landen waar we werken en de Dorcaswinkels in Nederland. Het geldt ook voor alle categorieën contactpersonen: mensen die getroffen zijn door crisis, armoede en/of uitsluiting, begunstigden, klanten, donateurs, andere externe partijen en medewerkers (incl. vrijwilligers). Bijzondere aandacht gaat uit naar het opzetten van doeltreffende feedback- en klachtenkanalen voor projectdeelnemers.

Met betrekking tot projecten die worden uitgevoerd in landen waar Dorcas werkt, zorgt het Dorcas-kantoor in het land of de partnerorganisatie ervoor dat er mechanismen voor feedback en klachten beschikbaar zijn. Deze mechanismen moeten passend zijn voor de lokale context en kunnen lokaal geleid en op gemeenschapsniveau gebaseerd zijn. De principes en minimale vereisten (zie sectie 2.4) zijn altijd van toepassing. Het hanteren van een feedback- en klachtenmechanisme is ook een vereiste in de Partnerschapsovereenkomst.

1.3. Manuals

Het feedback- en klachtenbeleid stelt de beleidsnormen vast voor Dorcas als het gaat om het omgaan met feedback en klachten. Het is niet bedoeld als gedetailleerde handleiding voor personeel dat een rol speelt in het feedback- en klachtenproces. De volgende handleiding geeft nadere invulling en instructie voor relevant personeel:

- **Handleiding voor Managers & Integrity Focal Points**

- **Community Based Feedback & Complaint Mechanism (CBFCM) Manual**

1.4. Soorten interacties

Dit document is van toepassing op alle soorten interacties: feedback, ideeën, vragen, verzoeken, gemelde kwesties, beschuldigingen en klachten. Deze worden samengevat met de term "feedback en klachten". In hoofdstuk 3 worden deze onderverdeeld in Type 1, Type 2 en Type 3 klachten.

Indien via het feedback- en klachtenmechanisme gegevensinbreuken en/of beveiligingsincidenten worden gemeld, moeten deze parallel worden opgevolgd via de relevante processen buiten dit beleid en het integriteitsbeleid.

1.5. Typen klachten

Dorcas onderscheidt drie typen feedback en klachten, zoals aangegeven in Tabel 1.

Tabel 1: Overzicht van typen feedback en klachten

Type	Beschrijving
Type 1	• Feedback en informele klachten die niet wijzen op wangedrag¹
Type 2	• Geëscaleerde klachten van Type 1 • Klachten die wijzen op wangedrag (met uitzondering van ernstig wangedrag)
Type 3	• Klachten die wijzen op ernstig wangedrag²

1.6. Taken en verantwoordelijkheden

Er zijn verschillende personeelscategorieën binnen Dorcas met betrekking tot feedback en klachten. In tabel 2 staat een algemeen overzicht van de verantwoordelijkheden. Een gedetailleerd overzicht van de toegewezen taken in het klachtenbehandelingsproces is opgenomen in hoofdstuk 3.

Tabel 2: Overzicht van algemene taken en verantwoordelijkheden

Rol	Algemene verantwoordelijkheden
Manager (Country Directors, afdelingsmanagers, projectleiders, winkel managers)	• Een cultuur van openheid en gevoeligheid ten aanzien van feedback en klachten handhaven. • Effectieve feedback- en klachtenkanalen opzetten. • Klachten onderzoeken en aanpakken (afhankelijk van het type

¹ Wangedrag wordt gedefinieerd als gedrag dat in strijd is met de Dorcas-gedragscode.

² Ernstig wangedrag is gedrag dat een ernstige inbreuk vormt op de gedragscode, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, kindermisbruik, seksuele uitbuiting en misbruik, fysiek misbruik, discriminatie, fraude en corruptie.

	klacht).
Integrity Officer	• Toezien op en begeleiden van het opzetten van doeltreffende feedback- en klachtenkanalen. • Klachten ontvangen, beoordelen en doorsturen afhankelijk van het type klacht (Type 1-2-3). • Registreren, overzien en onderzoeken van klachten (afhankelijk van het type klacht). • Registreren, overzien en onderzoeken van beroepen.
Country Integrity Focal Point (IFP)	• Toezien op en begeleiden van het opzetten van doeltreffende feedback- en klachtenkanalen. • Klachten registreren, begeleiden en onderzoeken (afhankelijk van het type klacht).
Klachtencoordinator (CL)	• Toezicht houden op feedback- en klachtenmechanismen op IO-niveau. • Ontvangen, registreren en doorsturen van klachten op IO-niveau, afhankelijk van de aard ervan.
Commissie van Beroep	• Beslissen over beroepen in het kader van de beroepsprocedure.
Ander personeel	• Doorsturen van feedback en klachten.

1.7. Aanpassingen van de processen

De in hoofdstuk 3 geschetste procesbeschrijvingen kunnen worden gewijzigd door de Integrity Officer in afstemming met de Quality Manager. Dergelijke aanpassingen behoeven geen goedkeuring van de IMT, tenzij zij leiden tot substantiële wijzigingen in de procedure.

1.8. Documentatievereisten

Het Feedback- en Klachtenbeleid vereist dat alle vormen van feedback en klachten (type 1, 2 en 3) worden geregistreerd en gedocumenteerd. Voor type 1 volstaat een beknopte documentatie, terwijl type 2 en 3 een meer uitgebreide vastlegging en documentatie vereisen.

Voor de registratie van klachten moet elk Dorcas-landenkantoor een klachtenregister bijhouden in het Excel-formaat dat beschikbaar is op het intranet. Dit wordt gecombineerd met het klachtenmeldingsformulier voor elke individuele klacht (bijlage III). Als alternatief kan voor de registratie van klachten een beveiligde digitale methode worden gebruikt, voor zover dit door de Quality Manager is goedgekeurd.

Klachten van Type 3 die betrekking hebben op Dutch Relief Alliance (DRA) projecten of financiering moeten aan de DRA worden gemeld overeenkomstig de partnerschapsovereenkomst en de Integriteitsrichtsnoeren van de DRA. Hiervoor wordt een apart formulier gebruikt dat door de DRA wordt uitgegeven.

1.9. Financiële fraude en corruptie

Wanneer fraude of corruptie een financieel karakter heeft, moet dit worden gemeld of geëscaleerd in overeenstemming met het Dorcas-beleid ter bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering. Hetzelfde geldt voor vermoedens van terrorismefinanciering of het witwassen van geld.

1.10. Appeals Commission

De Commissie van Beroep heeft tot doel ervoor te zorgen dat elk geldig beroep van een klager definitief wordt behandeld door een orgaan dat de leiding van Dorcas vertegenwoordigt. De beslissing van de Commissie van Beroep is derhalve definitief.

For appeals within Dorcas, the Appeals Committee represents that executive leadership of Dorcas.

De Commissie van Beroep moet bestaan uit ten minste drie leden van de internationale leiding (IMT). Zij moet zodanig zijn samengesteld dat zij objectief en zonder belangenconflicten over beroepen kan beslissen. Dit kan betekenen dat voor een bepaald beroep bepaalde leden tijdelijk moeten worden vervangen of dat een afzonderlijke commissie ad hoc moet worden ingesteld. Tijdens de beroepsprocedures wordt de Commissie van Beroep geleid door de Integrity Officer (zie punt 3.7).

1.11. Leeswijzer

De rest van dit document is als volgt opgebouwd: hoofdstuk 2 bespreekt het opzetten en delen van informatie over feedback- en klachtenkanalen; hoofdstuk 3 beschrijft de procedure voor het verwerken van feedback en klachten; hoofdstuk 4 beschrijft op geaggregeerd niveau hoe de wordt gerapporteerd met betrekking tot feedback en klachten; ten slotte zijn verschillende bijlagen toegevoegd als aanvullende hulpmiddelen.

2. Feedback- en klachtenkanalen

2.1. Kanalen

Feedback- en klachtenkanalen vormen een essentieel onderdeel van het mechanisme dat de doorstroming van feedback en klachten waarborgt. Voor lokaal geleide feedback- en klachtenmechanismen (FCM) binnen projecten biedt het CBFCM manual een stapsgewijze richtlijn voor het opzetten van een FCM.

2.2. Toegankelijkheid

Feedback- en klachtenkanalen moeten zodanig zijn opgezet dat zij voor de doelgroep toegankelijk zijn om feedback en klachten met Dorcas te delen. Dit toegankelijkheidsbeginsel vereist dat de kanalen bekend zijn bij de doelgroep en praktisch, cultureel en psychologisch toegankelijk zijn. Het opzetten van anonieme feedback- en klachtenkanalen wordt niet aangemoedigd, tenzij ze uitsluitend gericht zijn op Type 1 feedback en klachten.

2.3. Vereiste kanalen

Dorcas- kantoren: Elk Dorcas-kantoor moet beschikken over ten minste één effectief feedback- en klachtenkanaal gericht op Dorcas-medewerkers en vrijwilligers.

Projecten: Elk Dorcas-project, al dan niet uitgevoerd door een partner, moet ten minste één effectief feedback- en klachtenkanaal hebben gericht op de projectdeelnemers en/of de gemeenschap.

Dorcas-winkels: Elke Dorcas-winkel moet ten minste één effectief feedback- en klachtenkanaal hebben. Dit kanaal kan ook het online klachtenformulier van IO zijn.

2.4. Principes en minimale vereisten voor het afhandelen van klachten

Aangezien feedback- en klachtenkanalen binnen Dorcas kunnen verschillen, met name op projectniveau, zijn er principes en minimale vereisten vastgesteld voor het afhandelen van feedback en klachten. Deze zijn bedoeld om verantwoording en kwaliteit te waarborgen. De principes en vereisten zijn van toepassing op alle niveaus binnen de organisatie, waaronder het internationale kantoor, de landenkantoren, de winkels en de projecten.

Principes die van toepassing zijn op alle Feedback- en Klachtenmechanismen (FCM):

- Feedback en klachten worden altijd verwelkomd en opgevolgd.
- FCM-kanalen worden actief gecommuniceerd en gepromoot naar alle relevante actoren, zoals projectdeelnemers, leden van de gemeenschap, medewerkers, vrijwilligers, partners en andere belanghebbenden.
- Alle ontvangen feedback en klachten via FCM-kanalen worden gedocumenteerd en zorgvuldig vastgelegd om kwaliteit, transparantie en vertrouwelijkheid te waarborgen.

De **minimale vereisten** voor het afhandelen van klachten zijn afhankelijk van de typologie van de klacht (zie paragraaf 1.5). In de onderstaande tabel worden de minimale vereisten per type klacht nader gespecificeerd:

Type 1	• Klachten en feedback worden vastgelegd in een klachtenregister of logboek. • Wordt gebruikt voor leren en aanpassing binnen de projectcyclus (PCM).
---------------	---

Type 2	• Klachten worden gedocumenteerd in een klachtenformulier en een klachtenregister / logboek. • Voor klachten in Dorcas-landen wordt de Country Integrity Focal Point geïnformeerd over alle klachten van type 2. • Voor klachten in Nederland wordt de Integrity Officer geïnformeerd over alle klachten van type 2. • Een onafhankelijke rol (bijvoorbeeld een Integrity Officer) binnen de entiteit die de klacht behandelt (zoals de gemeenschap, partnerorganisatie, het Dorcas-landenkantoor of het internationale kantoor van Dorcas), beoordeelt en keurt het klachtenformulier goed voordat de klacht wordt opgepakt door de verantwoordelijke manager. • De onafhankelijke rol (zoals aangegeven in de vorige verklaring) houdt toezicht op het klachtenafhandelingsproces. • De klager kan een beroepsprocedure starten nadat de klacht is afgehandeld. Het beroep kan worden ingediend bij dezelfde entiteit of bij een andere entiteit: de partnerorganisatie, het landenkantoor of het internationale kantoor van Dorcas.
Type 3	• Klachten worden gedocumenteerd in een klachtenformulier en geregistreerd in een klachtenregister / logboek. • De Integrity Focal Point en de Dorcas Integrity Officer worden onmiddellijk geïnformeerd over alle type 3-klachten. • De Dorcas Integrity Officer informeert de Raad van Bestuur van Dorcas, evenals de donoren (indien van toepassing). • De Dorcas Integrity Officer onderzoekt de klacht en verstrekt schriftelijk advies aan de betreffende manager over de uitkomst van het onderzoek. In het geval van een partnerorganisatie (FCM) is de Dorcas Integrity Officer betrokken bij de planning van de afhandelingsprocedure door de partnerorganisatie om een passend vervolg te waarborgen. • De klager kan een beroepsprocedure starten nadat de klacht is afgehandeld. Het beroep kan worden ingediend bij dezelfde entiteit of bij een andere entiteit: de partnerorganisatie, het Dorcas landenkantoor of het Dorcas internationale kantoor.
Beroepen	• Beroepen worden gedocumenteerd in een klachtenformulier en geregistreerd in een klachtenregister / logboek. • Een beroep mag niet worden behandeld door dezelfde entiteit (gemeenschap, partnerorganisatie of Dorcas landenkantoor) die de oorspronkelijke klacht heeft afgehandeld. • Het beroep wordt onderzocht door een onafhankelijke functionaris binnen de entiteit die het beroep behandelt (bijvoorbeeld een Integrity Officer) en die schriftelijk advies uitbrengt aan de beroepscommissie. • De beroepscommissie neemt een besluit over het beroep.

3. Dorcas procedure voor het afhandelen van feedback en klachten

3.1. Inleiding bij de procedure

Dit hoofdstuk beschrijft de interne procedure van Dorcas voor het afhandelen van feedback en klachten binnen het Dorcas internationale kantoor en de landenkantoren. Deze procedure is niet direct van toepassing op andere entiteiten (bijvoorbeeld partnerorganisaties of gemeenschappen), maar een vergelijkbaar proces kan door hen worden toegepast, mits de principes en minimale vereisten (zie sectie 2.4) in acht worden genomen.

De procedure bestaat uit twee tot drie delen:

- Het startproces dat van toepassing is op alle soorten feedback en klachten (punt 3.4)
- Een daaropvolgende type-specifieke proces (paragraaf 3.5-3.7)
- Optioneel: een beroepsprocedure (punt 3.8)

Het typespecifieke deel hangt af van het type feedback of klacht. Voor de duidelijkheid wordt "feedback en klachten" in het vervolg van dit hoofdstuk afgekort tot "klachten". Een visualisatie van de processen staat in bijlage II.

3.2. Bevoegde manager

In deze procedure wordt vaak verwezen naar de "bevoegde manager". Dit wordt gedefinieerd als de manager die het dichtst bij de kwestie van de feedback of klacht staat en daarom het meest geschikt en toegerust is om deze op te lossen, dan wel de manager van die manager in geval van vermeende (potentiële) belangenconflicten. Dergelijke belangenconflicten kunnen ontstaan wanneer de manager een persoonlijk belang heeft bij de uitkomst van de klacht of om andere redenen redelijkerwijs niet in staat kan worden geacht zich een objectief en onafhankelijk oordeel over de zaak te vormen. De Integrity Focal Point of Integrity Officer kan helpen bepalen of iets een (potentieel) belangenconflict inhoudt.

3.3. Startproces

Startproces	Tijdslijn
1. Een klacht wordt ontvangen via een klachtenkanaal	
2. Als de klacht rechtstreeks door de Integrity Officer is ontvangen, gaat hij/zij verder met stap 3. Elke andere persoon die de klacht ontvangt, gaat na of de klacht mogelijk betrekking heeft op wangedrag of niet: a) Indien de klacht mogelijk betrekking heeft op wangedrag, stuurt de ontvanger de klacht door naar de Integrity Officer (die verder gaat met stap 3); b) Indien de klacht mogelijk geen betrekking heeft op wangedrag, gaat de ontvanger onmiddellijk door met het Type 1 proces .	<i>Binnen 1 werkdag na ontvangst van de klacht</i>

3. De Integrity Officer beoordeelt de aard van de klacht en zet het proces van Type 1, Type 2 of Type 3 in gang: a) Voor klachten van Type 1 zet de Integrity Officer het Type 1 proces voort als ontvanger van de klacht. b) Voor klachten van Type 2 stuurt de Integrity Officer de klacht door naar het IFP of de CL om het Type 2 proces proces te starten. c) Voor klachten van Type 3 gaat de Integrity Officer verder met stap 4.	<i>Binnen 1 werkdag na ontvangst van de klacht door de Integrity Officer</i>
4. De Integrity Officer gaat na of de klacht mogelijk betrekking heeft op fraude of corruptie met een financiële dimensie of op het witwassen van geld of de financiering van terrorisme: a) Zo ja, of in geval van twijfel, stuurt de Integrity Officer de zaak door naar de betrokken proceseigenaar, overeenkomstig het beleid ter bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering (zie punt 1.9). Samen wordt besloten welk proces het meest geschikt is voor follow-up. b) Zo niet, dan gaat de Integrity Officer verder met het Type 3 process.	<i>Binnen 1 werkdag na ontvangst van de klacht door de Integrity Officer</i>

3.4. Type 1

Klachten van Type 1 zijn informeel en moeten worden toegejuicht. Zij helpen Dorcas te verbeteren en te leren. Dergelijke klachten brengen een beperkt integriteits- en reputatierisico met zich mee. Ze kunnen door de bevoegde manager en zijn personeel op pragmatische wijze worden behandeld, zonder verplichte registratie of documentatie, en zonder betrokkenheid van integriteitspersoneel (tenzij daarom wordt gevraagd). Het is mogelijk om te escaleren naar een formele klacht (Type 2) op elk moment tijdens het proces of aan het eind wanneer de klager niet tevreden is met de oplossing.

Type 1 proces	Tijdslijn
1. De ontvanger van de klacht overweegt of hij/zij de juiste manager kent of niet.	
2. Zo ja, dan stuurt de ontvanger de klacht door naar de juiste manager (die verder gaat met stap 5)	
3. Zo nee, dan stuurt de ontvanger de klacht door naar de IFP of CL.	
4. De IFP of CL stuurt de klacht door naar de bevoegde manager.	
5. De manager informeert de klager over de ontvangst van de klacht. Dit is niet nodig als stap 6 binnen dezelfde termijn als deze stap kan worden uitgevoerd.	<i>Binnen 1 week na ontvangst van de klacht</i>

6. De manager onderzoekt en behandelt de klacht (met de mogelijkheid om advies te vragen aan de IFP of Integrity Officer) en betreft de klager bij het opvolgen.	<i>Binnen 1 maand na ontvangst van de klacht</i>
--	--

3.5. Type 2

Klachten van Type 2 zijn zorgwekkend en vereisen een formele aanpak. Het gaat om zaken die potentieel schadelijk zijn voor personen en een aanzienlijk integriteits- en reputatierisico inhouden.

Klachten van Type 2 worden gedocumenteerd en geregistreerd. De bevoegde manager blijft verantwoordelijk voor het onderzoek en de follow-up, maar de Integrity Officer houdt toezicht. Het is mogelijk om op elk moment te escaleren naar een Type 3-klacht als de aard van de klacht past in het Type 3-proces. De klager kan tegen de beslissing in beroep gaan als hij/zij niet tevreden is met de oplossing (zie punt 3.7).

Type 2 proces	Tijdslijn
1. De IFP of CL vult het klachtenmeldingsformulier in.	
2. De IFP of CL registreert de klacht in het klachtenregister.	
3. De IFP of CL informeert de klager over de ontvangst van de klacht en over het Dorcas-beleid omtrent niet-vergelding.	<i>Binnen 1 week na ontvangst van de klacht</i>
4. De IFP of CL stuurt het klachtenmeldingsformulier door naar de Integrity Officer ter beoordeling.	
5. De Integrity Officer beoordeelt het klachtenformulier en keurt het goed.	
6. De IFP of CL stuurt de zaak door naar de juiste manager. ³	
7. De manager neemt contact op met de klager om de klacht te verduidelijken en begeleidt de klager zo nodig naar professionele zorg.	
8. De manager onderzoekt en behandelt de klacht, en neemt zo nodig disciplinaire maatregelen, op basis van de handleiding voor managers. De Integrity Officer houdt toezicht op deze stappen.	<i>Binnen 1 maand na ontvangst klacht</i>
9. De manager brengt de klager op de hoogte van het resultaat. Als de klager niet tevreden is, kan hij/zij een formele klacht indienen. In dat geval zet de manager de beroepsprocedure voort.	

³ Zie sectie 3.2 voor een omschrijving van de bevoegde manager.

10. De manager werkt het klachtenmeldingsformulier en het register bij.	
11. De klacht wordt afgesloten.	

3.6. Type 3

Klachten van Type 3 geven aanleiding tot grote bezorgdheid. Het gaat om zaken die potentieel zeer schadelijk zijn voor personen en een kritiek integriteits- en reputatierisico inhouden. De Integrity Officer speelt hier een grotere rol en is belast met de registratie en het onderzoek, en geeft formeel advies aan de manager over de passende follow-up. De klager kan tegen de beslissing in beroep gaan als hij/zij niet tevreden is met de oplossing.

Type 3 proces	Tijdslijn
1. De Integrity Officer vult het klachtenmeldingsformulier in.	
2. De Integrity Officer registreert de klacht in het klachtenregister.	
3. De Integrity Officer neemt contact op met de klager om de klacht toe te lichten, stelt hem/haar op de hoogte van het Dorcas-beleid omtrent niet-vergelding en begeleidt hem/haar zo nodig naar professionele zorg.	<i>Binnen 1 week na ontvangst van de klacht</i>
4. De Integrity Officer stelt de betreffende manager op de hoogte van de klacht. ⁴	
5. De Integrity Officer en de manager nemen zo nodig samen preventieve maatregelen (bijvoorbeeld schorsing van een medewerker of project).	
6. De Integrity Officer en de manager informeren de DRA indien het incident betrekking heeft op DRA-projecten of -financiering, overeenkomstig de DRA-richtsnoeren inzake integriteit.	Zo snel als redelijkerwijs mogelijk is
7. De Integrity Officer onderzoekt de klacht en geeft schriftelijk advies aan de manager. De Integrity Officer kan zo nodig de manager om bijstand vragen.	
8. Rekening houdend met het schriftelijke advies van de Integrity Officer behandelt de manager de klacht, met inachtneming van de handleiding voor managers, en neemt zo nodig disciplinaire maatregelen.	<i>Binnen 1-4 maanden na ontvangst van de klacht</i>
9. De manager brengt de klager op de hoogte van het resultaat. Indien de klager niet tevreden is, kan hij/zij een formele klacht indienen. In dat geval zet de manager de beroepsprocedure	

⁴ Zie sectie 3.2 voor een omschrijving van de bevoegde manager.

voort.	
10. The manager updates the complaint reporting form and register.	

3.7. Beroep

De beroepsprocedure is bedoeld om klagers een laatste beroepsmogelijkheid bij Dorcas te bieden. De commissie van beroep beslist over beroepen op advies van de Integrity Officer. Na het beroep zal Dorcas zaken alleen heropenen als er nieuwe en wezenlijk relevante informatie wordt verstrekt.

Beroepsprocedure	Tijdslijn
1. De manager bevestigt formeel met de klager om beroep aan te tekenen.	
2. De manager stuurt het klachtendossier door naar de Integrity Officer.	
3. De Integrity Officer neemt contact op met de klager om het beroep toe te lichten.	<i>Binnen 2 weken na bevestiging beroep</i>
4. De Integrity Officer werkt het klachtenmeldingsformulier en het register bij.	
5. De Integrity Officer informeert de betrokken manager over het beroep, indien van toepassing.	
6. De Integrity Officer onderzoekt het beroep en geeft schriftelijk advies aan de Commissie van Beroep. De Integrity Officer kan zo nodig de manager en/of IFP om bijstand vragen.	<i>Binnen 1 maand na opheldering beroep</i>
7. De Commissie van Beroep beslist over het beroep.	<i>Binnen 1 maand na advisering</i>
8. De manager geeft gevolg aan de beslissing, zo nodig met inbegrip van disciplinaire maatregelen. De Integrity Officer houdt toezicht op deze stappen.	<i>Binnen 2 weken nadat de beslissing is genomen</i>
9. De Integrity Officer informeert de klager over het resultaat van het beroep.	<i>Onmiddellijk nadat actie is ondernomen</i>
10. De Integrity Officer werkt het klachtenmeldingsformulier en het register bij.	
11. De klacht wordt afgesloten.	

4. Toezicht en rapporteren

Op de werking van het FCM wordt in het algemeen toegezien door de Integrity Officer. Er wordt periodiek verslag uitgebracht over de ontvangen en behandelde klachten:

- Het Integrity Focal Point rapporteert aan de landendirecteur over klachten binnen het betreffende landenkantoor. De Country Director neemt dit op in het Quarterly Country Progress Report aan de Raad van Bestuur.
- De Integrity Officer rapporteert aan het NL-MT over klachten binnen Nederland. Dit is onderdeel van het kwartaal management dashboard.
- De Integrity Officer rapporteert jaarlijks over alle klachten binnen Dorcas aan het IMT als onderdeel van de jaarlijkse IMT-integriteitsupdate.
- Vanaf projectniveau (hetzij door de partnerorganisatie, de gemeenschap of de projectmanager/-functionaris) worden regelmatig rapportages – ten minste elk kwartaal – gemaakt over de klachten binnen het project. Deze worden gerapporteerd aan de Country Integrity Focal Point.

Bijlagen

Annex I: Verklarende woordenlijst

Annex II: Werkstromen

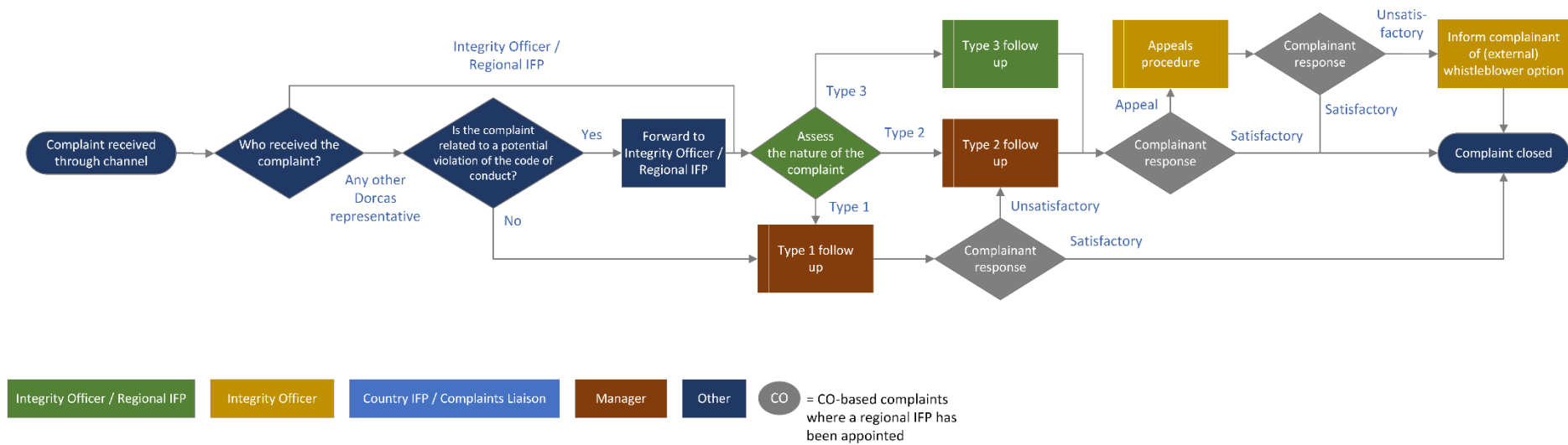
Annex III: Klachtenformulier

Bijlage1: Definities

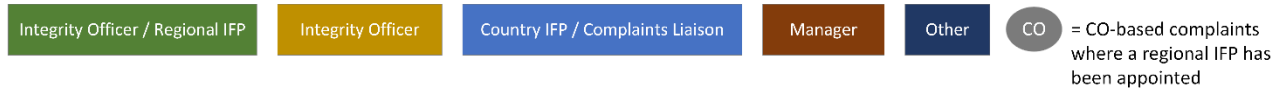
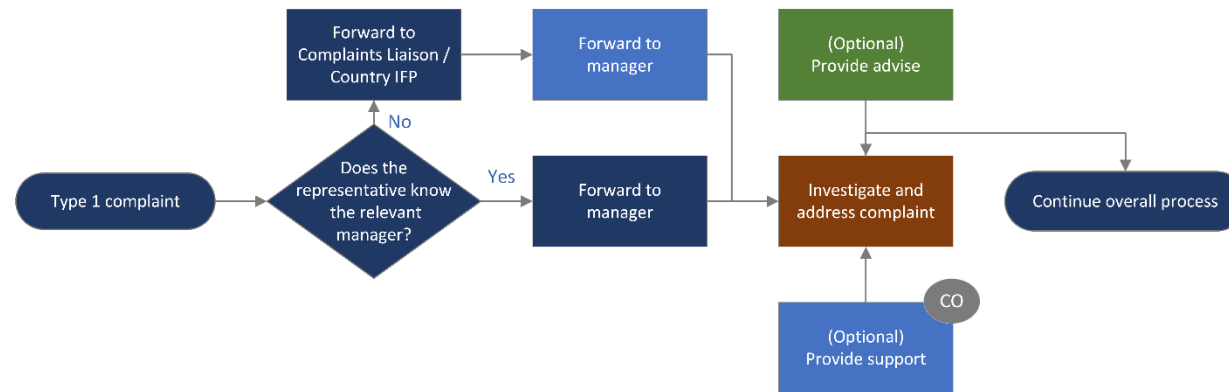
Term	Definitie
Bevoegde manager	De manager die het dichtst bij de kwestie van de feedback of klacht staat en daarom het meest geschikt en uitgerust is om deze op te lossen, of de manager van die manager in geval van vermeende (potentiële) belangenconflicten.
Klacht	Een uiting dat iets niet goed of onbevredigend is. Klachten kunnen betrekking hebben op de inhoud van het Dorcas-werk en/of het gedrag van Dorcas-medewerkers, vrijwilligers, adviseurs en/of medewerkers van partnerorganisaties.
Klachtencoördinator (CL)	Een Dorcas-medewerker die is aangesteld om de feedback- en klachtenkanalen die Dorcas-breed zijn (zoals de digitale formulieren op de Dorcas-website en klachten@dorcas.nl) te beheren, alsmede op IO gebaseerde klachten te ontvangen, te registreren en door te sturen, afhankelijk van de aard ervan.
Country Integrity Focal Point (IFP)	Een Dorcas-medewerker die is aangesteld om het landenkantoor te ondersteunen op het gebied van integriteit.
Feedback	Het leveren van informatie over een resultaat, bijvoorbeeld een geleverd product of dienst of de prestatie van een persoon.
Feedback- en klachtenmechanisme	Een systeem voor het ontvangen, verwerken en beantwoorden van feedback en Klachten.
Feedback- en klachtenkanaal	Een kanaal voor het ontvangen van feedback en Klachten.
Grof wangedrag	Gedrag dat een ernstige inbreuk vormt op de Dorcas-gedragscode, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, kindermisbruik, seksuele uitbuiting en misbruik, fysiek misbruik, discriminatie, fraude en corruptie.
Integrity Focal Point	Zie "Country Integrity Focal Point"
Integrity Officer	Een Dorcas-medewerker die is aangesteld om toezicht te houden op de uitvoering van het integriteitsprogramma van Dorcas als geheel. Deze persoon kan ook worden beschouwd als het Integrity Focal Point voor het internationale kantoor.
Wangedrag	Gedrag dat in strijd is met de Dorcas-gedragscode (zie ook 'Grof wangedrag').

Bijlage II: Werkstromen

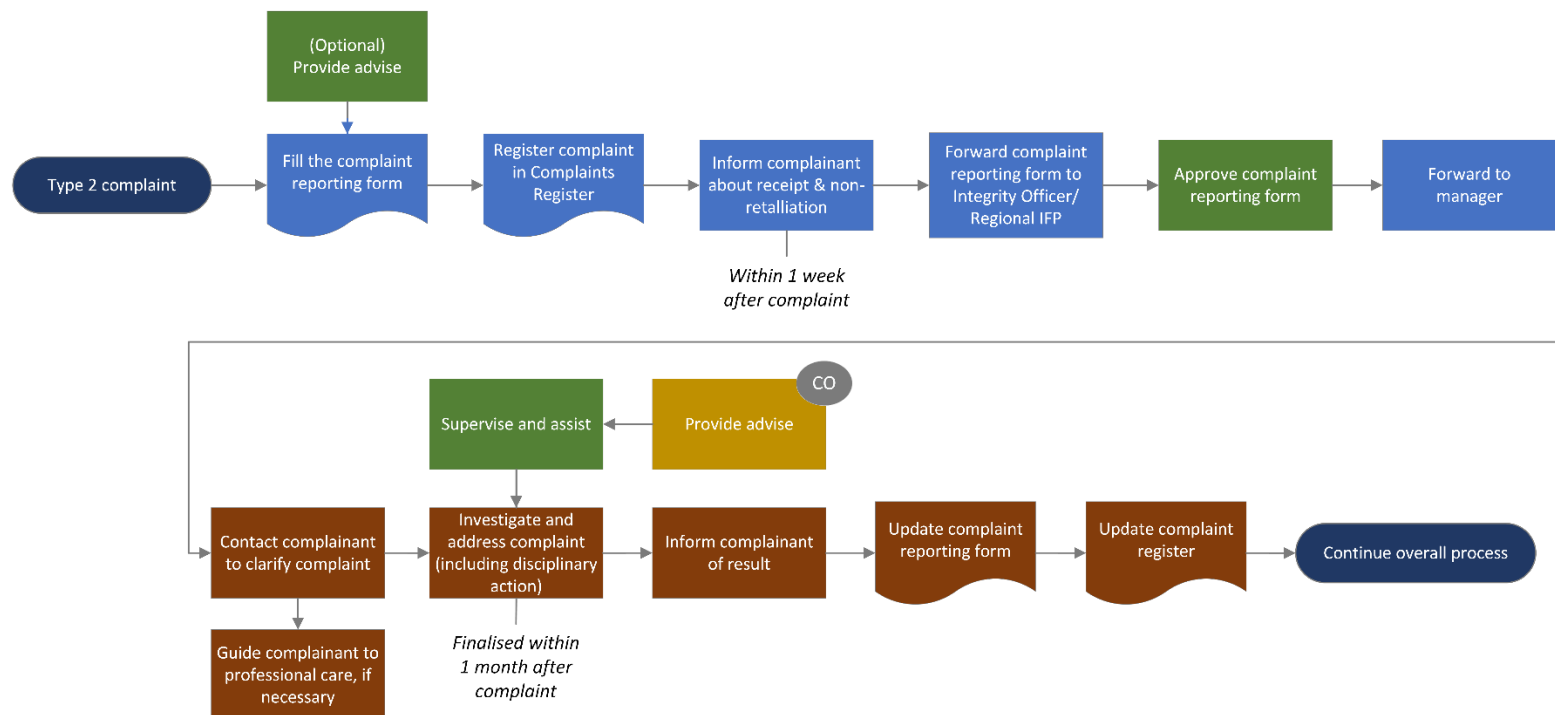
Overall process



Type 1 complaint follow up



Type 2 complaint follow up



Integrity Officer / Regional IFP

Integrity Officer

Country IFP / Complaints Liaison

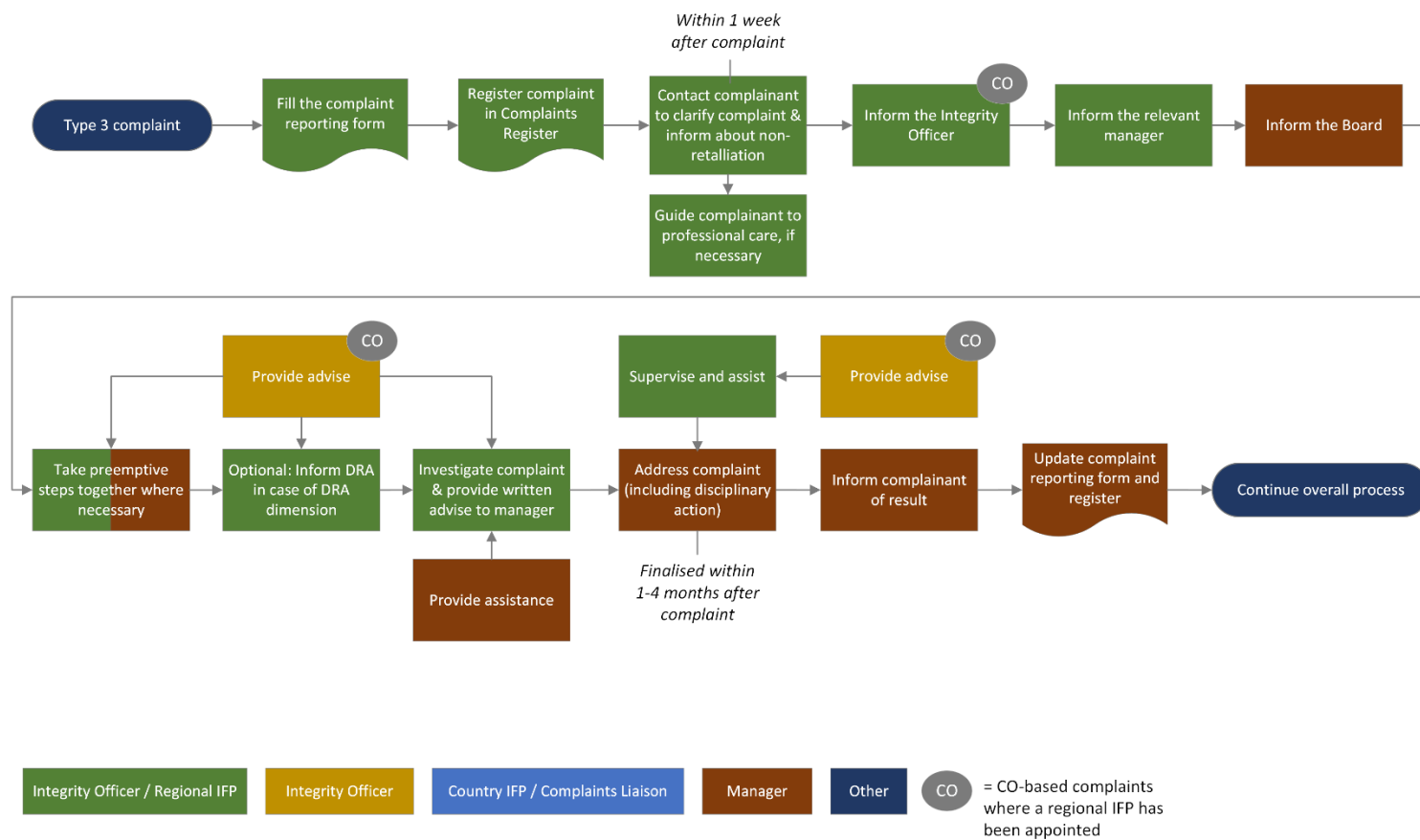
Manager

Other

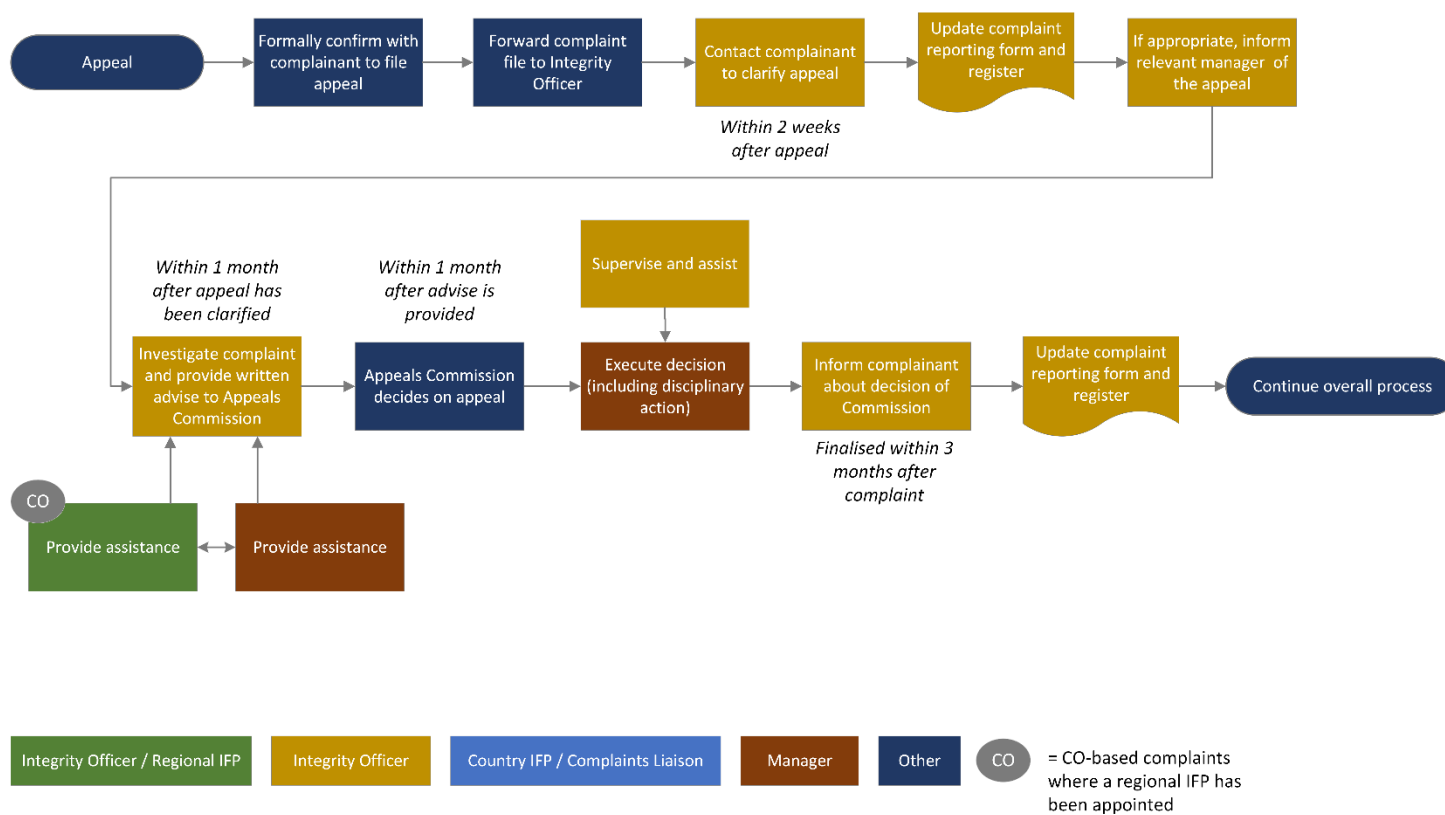
CO

= CO-based complaints where a regional IFP has been appointed

Type 3 complaint follow up



Appeal follow up



Annex III: Meldingsformulier klachten

	<i>Voorbeeld: 2023-1 (Jaar-dossier). In te vullen door IF.</i>
Datum melding:	
Landenkantoor / afdeling:	
Integrity Officer (naam):	
E-mail Integrity Officer:	
Telefoon Integrity Officer:	
Relevante manager / directeur:	
Soort melding:	<i>Eerste / Tweede of opeenvolgende update / Definitief</i>
Land waar het incident plaatsvond:	
Startdatum incident	
Soort incident:	<i>Fraude / Seksuele uitbuiting of misbruik / Overige</i>
Geschat verloren bedrag (indien van toepassing, in geval van fraude):	
Naam, geslacht leeftijd en contactinformatie klager en gedupeerde(n) (kunnen overeenkomen):	WEES VOORZICHTIG MET HET DELEN VAN DEZE INFORMATIE
Beschrijving van het incident:	
Status van de onderzoeken:	<i>Lopend / Gesloten</i>
Datum waarop de onderzoeken starten / zijn gestart:	
Datum waarop de onderzoeken zijn gesloten:	
Resultaat van de onderzoeken:	<i>Vermoedens bevestigd / ontkracht / konden niet geverifieerd worden</i>
Welke maatregelen zijn genomen ten behoeve van de/het vermeende klager / slachtoffer:	
Welke tuchtmaatregelen zijn genomen tegen de vermeende verdachte / dader?	<i>Bijvoorbeeld: medewerker op non-actief gesteld / ontslagen / geen actie ondernomen / waarschuwing</i>
Welke andere maatregelen zijn genomen?	<i>Bijvoorbeeld naar betrokken entiteiten, aanvullende preventieve maatregelen, enz.</i>
Tijd tot eerste reactie (dagen)	<i>Tijd tussen de eerste melding en de eerste reactie op de klacht</i>
Tijd tot definitieve reactie (dagen)	<i>Tijd tussen de eerste melding en de definitieve reactie op de klacht</i>

Alle vragen op dit formulier moeten beantwoord worden. In een vroeg stadium kan het zijn dat dit nog niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de onderzoeken nog niet zijn afgerond. Vul „Niet van toepassing” in waar nodig.