

Klachten- en bezorgdhedenbeleid van Tearfund

Klachten

Tearfund beschouwt klachten als een kans om te leren en te verbeteren voor de toekomst, evenals een kans om dingen recht te zetten voor de persoon of organisatie die de klacht heeft ingediend.

Bezorgdheid over bescherming klokkenluiders

Tearfund wenst ook zo spoedig mogelijk te horen van iedereen die zich zorgen maakt over de acties van medewerkers die werken onder de vlag van Tearfund. Bezorgdheden kunnen op dezelfde manier worden opgeworpen als klachten.

Het doel van het beleid is om:

- ① Te voorzien in een eerlijke klachtenprocedure, die duidelijk en gemakkelijk te gebruiken is voor iedereen die een klacht of bezorgdheid wil indienen/voorleggen;
- ① Ons klachten- en bezorgdhedenbeleid te publiceren, zodat mensen weten hoe ze een klacht kunnen indienen.
- ① Ervoor te zorgen dat onze medewerkers weten wat ze moeten doen als een klacht wordt ontvangen, door het beleid en de procedure te verspreiden onder alle personeelsleden en correct te archiveren.
- ① Ervoor te zorgen dat alle klachten en bezorgdheden eerlijk en snel worden onderzocht;
- ① Ervoor te zorgen dat alle klachten en bezorgdheden - waar mogelijk - worden opgelost en dat relaties worden hersteld;
- ① Informatie te verzamelen die ons helpt om te verbeteren wat we doen.

Wie kan een klacht indienen?

Klachten en bezorgdheden kunnen afkomstig zijn van elke persoon of organisatie die een legitiem belang heeft in Tearfund, zoals onze leden, donoren, een begunstigde of bezorgd persoon in een land waar humanitaire hulp of

Complaints and concerns Policy of Tearfund

Complaints

Tearfund views complaints as an opportunity to learn and improve for the future, as well as a chance to put things right for the person or organisation that has made the complaint.

Whistleblowing Safeguarding Concerns

Tearfund also wishes to hear at the earliest possible opportunity from anyone who has any concerns about the actions of staff members working under the Tearfund banner. Concerns can be raised in the same way as complaints.

The Aim of the policy is to:

- ① Provide a fair complaints and concerns procedure which is clear and easy to use for anyone wishing to make a complaint or register a concern;
- ① Publicise our complaints and concern policy so that people know how to make a complaint.
- ① Ensure our staff know what to do if a complaint or concern is received by disseminating the policy and procedure to all staff and archive it correctly.
- ① Ensure all complaints and concerns are investigated fairly and promptly;
- ① Ensure all complaints and concerns are, wherever possible, resolved and that relationships are restored;
- ① Gather information which helps us to improve what we do.

Who can made a Complaint

Complaints and concerns may come from any person who or organisation that has a legitimate interest in Tearfund This can include our members or donors, a beneficiary or concerned person in a country in which disaster response or

ontwikkelingssamenwerking geboden wordt onder de vlag van Tearfund.

Dit beleid dekt geen klachten van personeel. Personeel dat klachten heeft, moet het beleid van Tearfund gebruiken zoals uiteengezet in het arbeidsreglement dat met hun contract is meegegeven.

Hoe een klacht indienen

1) Schriftelijke klachten kunnen naar Tearfund worden gestuurd op ons geregistreerde ondernemingsadres of permanent secretariaat zoals gepubliceerd op onze website, ter attentie van de voorzitter van het bestuur.

2) Klachten en bezorgdheden kunnen ook via e-mail worden verzonden naar meldpunt@tearfund.be

3) Klachten en bezorgdheden kunnen mondeling en persoonlijk aan een medewerker van Tearfund worden gemeld, maar met dien verstande dat deze, eenmaal opgenomen in het klachtenlogboek, worden overgedragen aan een lid van de Raad van Bestuur.

4) Hoewel we hopen dat u Tearfund rechtstreeks zult benaderen om te zien of we uw klacht of bezorgdheid kunnen beantwoorden, heeft u het recht om eender welke bevoegde ethische commissie in te schakelen in elk stadium. (Bijv. de Evangelische Alliantie Vlaanderen (EAV), die beschikt over een code en meldpunt laakbare praktijken. Informatie over de klachtenprocedure van de EAV is te vinden op hun [website](#).)

Vertrouwelijkheid

Alle informatie over klachten en bezorgdheden zal met de nodige omzichtigheid worden behandeld, waarbij alleen de vereiste betrokkenen worden geïnformeerd en met respect van de privacy regelgeving.

Verantwoordelijkheid

De algemene verantwoordelijkheid voor dit beleid en de uitvoering ervan ligt bij de Raad van Bestuur.

Herziening

Dit beleid wordt regelmatig herzien en indien nodig bijgewerkt.

development work is being carried out under the Tearfund banner.

This policy does not cover complaints from staff. Staff that have complaints should use the Tearfund policy as outlined in the Work Regulations issued with their contract.

How to make a Complaint

1) Written complaints or concerns may be sent to Tearfund at our registered business address or permanent secretariat as listed on our website, at the attention of the Chair of the Board.

2) Complaints and concerns may also be sent via e-mail to enquiries@tearfund.be

3) Verbal complaints or concerns may be made in person to any Tearfund's staff member, but with the understanding that, once recorded on the Complaints Log, they will be handed to a Board member.

4) Although we hope you will approach Tearfund directly to see if we can answer your complaint or concern, you have the right to involve any competent ethics commission at any stage. (E.g. the Evangelical Alliance Flanders (EAV), which has a code and hotline reprehensible practices. Information about their complaints procedure can be found on their [website – only in Dutch](#).)

Confidentiality

All complaint and concern information will be handled sensitively, informing only those who need to know and following any relevant data protection requirements.

Responsibility

Overall responsibility for this policy and its implementation lies with the Board.

Review

This policy is reviewed regularly and updated as required.