

INTERN BELEID VOOR INTEGRITEITSBEWAKING

Viva Salud is ondertekenaar van het NGO Integriteitscharter dat in 2018 werd gelanceerd door de Minister voor Ontwikkelingssamenwerking, Alexander De Croo. Door dit charter te ondertekenen, verbindt Viva Salud zich ertoe om **haar personeel te informeren, op te leiden en bewust te maken van integriteit, om een integriteitsadviseur te hebben bij wie iedereen advies kan inwinnen, om een mechanisme te hebben voor het melden van klachten**, evenals een procedure voor de **behandeling van klachten**, enz. Het heeft ook een ethische code ontwikkeld die de integriteit bevordert van alle personen die nauw of van afstand verbonden zijn met de activiteiten van Viva Salud (personeel, leden van de Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering, vrijwilligers, partners, enz.)

1. Rollen

De kwaliteitscoördinator van Viva Salud treedt op als **manager en integriteitsadviseur**. Hij of zij kan worden gecontacteerd via advice.integrity@vivasalud.be.

Als integriteitsmanager zorgt hij/zij ervoor dat de ethische code en het integriteitscharter bij iedereen bekend zijn, gerespecteerd en actief gebruikt worden en dat procedures worden toegepast om een cultuur van integriteit binnen Viva Salud te ontwikkelen. Hij/zij zorgt voor bewustmaking en informeert de verschillende belanghebbenden (intern en extern). Dit is een meer preventieve rol.

Als integriteitsadviseur helpt hij of zij ook mensen die overwegen een (integriteits)klacht in te dienen en adviseert hen over alle aspecten van het proces. Met behulp van de klachtenmanager monitort en rapporteert hij/zij integriteitsincidenten. Hij/zij controleert en evalueert jaarlijks de systemen (voor het voorkomen en afhandelen van klachten). Hij/zij neemt deel aan externe bijeenkomsten met de federaties.

De **klachtenmanager** is bereikbaar via safeguarding@vivasalud.be.

De klachtenmanager ontvangt klachten en zorgt voor een passende follow-up zoals aangegeven in de procedure.

De **Klachtencommissie** bestaat uit de klachtenmanager, een lid van de Raad van Bestuur, de financieel verantwoordelijke en het directiecomité. Als er een onderzoek moet worden uitgevoerd, duidt de commissie, afhankelijk van de ernst van de integriteitsschending, een of twee personen uit het lidmaatschap aan (die worden erkend als de meest gekwalificeerde afhankelijk van de aard van de klacht) om de klachtenmanager bij te staan. Als de beklagde lid is van de commissie, wordt hij of zij automatisch uitgesloten van de aangewezen leden. De aldus samengestelde commissie is als enige verantwoordelijk voor het beslissen over de te nemen maatregelen en sancties.

Hieronder volgt een meer gedetailleerde toelichting over de stappen voor het afhandelen van klachten. De klachtenmanager:

- ontvangt de melding en bevestigt de ontvangst voor zover die overgemaakt werden via safeguarding@vivasalud.be, door zo snel mogelijk en binnen maximaal 4 dagen (96 uur) na ontvangst van de e-mail een bevestigingsbericht naar de melder te sturen
- controleert de volledigheid en ontvankelijkheid van de klacht (voldoende en geloofwaardige informatie) en anonimiseert alle documenten
- bekijkt en beoordeelt het type en de aard van de klacht en beveelt de meest geschikte handelwijze aan
- duidt gekwalificeerde externe deskundigen aan om gevoelige en complexe klachten te onderzoeken
- coördineert en faciliteert het onderzoek met de hulp van een of twee leden van de Klachtencommissie, indien nodig
- verzamelt alle informatie (uitwisselingen, documenten, onderzoeksrapporten, enz.) met betrekking tot de zaak in kwestie verzamelen in een speciaal beveiligd dossier
- informeert de melder over de belangrijkste stappen in de behandeling van hun verzoek (follow-up per e-mail)
- deelt de uiteindelijke beslissing zo snel mogelijk per post of e-mail mee aan de persoon (personen) die de melding heeft (hebben) gedaan, aan degenen die bij het onderzoek of de procedure betrokken zijn en aan de lijnmanager
- zorgt ervoor dat de vertrouwelijkheid tijdens de gehele procedure wordt gerespecteerd
- assisteert de integriteitsadviseur bij het opstellen van het jaarlijkse klachtenrapport

2. Waarschuwingsprocedure voor het melden van integriteitsschendingen

Viva Salud heeft een **vertrouwelijk meldpunt** voor het melden van klachten: safeguarding@vivasalud.be. Iedereen kan elk incident of vermoede inbreuk op de integriteit melden, al dan niet anoniem, zoals hij of zij dat wil.

2.1 Wie kan een inbreuk op de integriteit melden?

Elke persoon (werknemer, vrijwilliger, begunstigde of een andere externe belanghebbende) die getuige of het slachtoffer is geweest van gedrag dat de integriteit schendt in het kader van een activiteit die verband houdt met het werk van Viva Salud, kan de feiten melden of een klacht indienen.

Klachten kunnen gericht zijn tegen personen binnen Viva Salud die gebonden zijn aan een contract (werknemer, vrijwilliger, enz.). Ze kunnen ook gericht zijn aan personen buiten de organisatie, maar verbonden aan de activiteiten van Viva Salud (partners, leveranciers, onderaannemers, lokale gemeenschappen, enz.)

2.2 Welk soort daden of gedrag moet gemeld worden?

Het meldingssysteem maakt het mogelijk om incidenten, handelingen, gedrag of vermoedens te melden die de integriteit van individuen of de organisatie zelf zouden kunnen ondermijnen en die niet in overeenstemming zijn met onze Ethische Code of het ondertekende NGO Integriteitshandvest.

Integriteit omvat zowel aspecten met betrekking tot financiële integriteit (corruptie, fraude, etc.) als aspecten met betrekking tot morele integriteit (machtsmisbruik, discriminatie, seksueel wangedrag, misbruik en uitbuiting, enz.). Hier volgt een niet-limitatieve lijst:

Financiële integriteit:

- Ongepaste geschenken of activiteiten (ontvangen of aangeboden)
- Corruptie, diefstal, fraude, omkoping
- Opzettelijke fouten in facturen, uitgaven en kosten

Morele integriteit:

- Discriminatie
- Machtsmisbruik, pesterijen en intimidatie
- Ongepast gedrag (seksuele intimidatie, enz.)
- Seksuele of economische uitbuiting
- Daden van favoritisme of onrechtvaardigheid
- Gebruik van geweld en bedreigingen

2.3 Een melding maken

Om een melding te doen, stuurt de melder een e-mail naar het adres safeguarding@vivasalud.be.

De inhoud van de melding moet feiten, plaatsen, data, alle informatie of andere nuttige documenten bevatten, ongeacht hun vorm of medium, evenals informatie die het mogelijk maakt contact met de melder op te nemen. Bij wijze van voorbeeld volgt hier de relevante informatie om het dossier zo goed mogelijk samen te stellen:

- Identiteit en gegevens van de melder (in de mate van het mogelijke)
- Beschrijving van het geval, met inbegrip van alle gekende relevante feiten (wat is er gebeurd, waar, welke specifiek gedrag heeft aanleiding gegeven tot deze klacht, de betrokken personen, enz.)
- Uitleg over de redenen voor de klacht of voorstelling van de feiten
- Zijn de feiten al gebeurd of zouden ze zich in de toekomst kunnen voordoen?
- Informatie over de manier waarop de melder de inbreuk of de situatie ontdekt heeft
- Informatie over andere betrokkenen of getuigen
- Inlichtingen of bijkomende bewijzen aangebracht door de melder (bv.: documenten, e-mails, enz.)
- Voorafgaand gesprek tussen de melder en andere personen (indien van toepassing, wie)

Het is niet nodig bijkomende bestemmelingen toe te voegen aan de e-mail. De procedure voorziet erin de betrokken of bevoegde personen te informeren naargelang het geval.

Elk misbruik of onrechtmatig gebruik van het meldpunt kan aanleiding geven tot vervolging.

2.4 Vertrouwelijke of anonieme behandeling

De naam van de melder wordt beschermd en de meldingsprocedure is volledig vertrouwelijk. De melder mag alleen in de volgende gevallen door derden worden geraadpleegd:

- Als de melder akkoord gaat dat zijn/haar identiteit bekendgemaakt wordt
- Als de melding met slechte bedoelingen gedaan werd
- Als de wet dit vereist¹

Het is de keuze van Viva Salud anonieme meldingen te aanvaarden. In dit geval geeft de melder zijn of haar naam, maar vraagt anoniem te blijven. Deze anonimiteit zal dan worden gerespecteerd door Viva Salud. De melder kan ook anoniem blijven voor iedereen. In dit geval nodigen we deze uit om een e-mailadres te gebruiken dat zijn/haar identiteit niet onthult. We vragen wel dat dit e-mailadres actief blijft gedurende de procedure zodat we opnieuw contact kunnen opnemen met de melder en de melding correct kunnen afhandelen.

2.5 Bescherming van de melder, het slachtoffer en de beschuldigde

Het is essentieel dat iedereen zich vrij voelt om gebruik te maken van de meldingsprocedure zonder beperkingen of angst voor represailles. Viva Salud zet zich in om melders te beschermen, ten eerste door hun identiteit niet bekend te maken tenzij de klokkenluider dit toestaat. Het zorgt er ook voor dat de melder wordt beschermd tegen mogelijke represailles. Dit omvat elke vorm van benadeling: verlies van status of voordelen, intimidatie, of elke bedreiging met beperkende maatregelen.

Viva Salud zet zich ook in voor de bescherming van slachtoffers. Deze ondersteuning kan op verschillende manieren worden geboden (juridisch, psychologisch, medisch, enz.).

Tot slot zet Viva Salud zich in om de best mogelijke balans te vinden tussen de belangen en rechten van de verschillende betrokken partijen, waaronder ook de beschuldigde.

De rechten van de beschuldigde omvatten:

- De bescherming van persoonlijke gegevens
- Het vermoeden van onschuld zolang het onderzoek loopt
- De rechten van de verdediging

¹ Als burger ben je **wettelijk verplicht** je te melden als getuige van huidige of toekomstige misdrijven tegen personen (bv. een aanval op straat), tegen eigendom (bv. een diefstal) of tegen de openbare veiligheid (bv. een aanslag).

2.6 Bescherming van persoonlijke gegevens

Viva Salud verbindt zich ertoe het “Algemene Reglement over de Bescherming van Persoonlijke Gegevens”, goedgekeurd door het Europees Parlement (RGPD 2016/679), na te leven alsook alle van toepassing zijnde wetten. Persoonlijke gegevens mogen maar bewaard worden zolang de procedure dit vereist.

3. Proces van klachtenbehandeling

De enige persoon die toegang heeft tot de mailbox safeguarding@vivasalud.be is de klachtenmanager. Als deze ziek of afwezig is om een andere reden zal een aangeduid lid van de klachtencommissie deze vervangen tijdens de duur van de afwezigheid.

De klachtenmanager opent elke werkdag de safeguarding@vivasalud.be mailbox.

Gedurende de gehele procedure dient de klachtenmanager twee elementen te bewaken:

- de vertrouwelijkheid van de melder alsook die van de beschuldigde moeten gewaarborgd blijven gedurende het gehele proces van de klachtbehandeling.
- feedback naar de betrokken personen. Het is belangrijk te communiceren en het vertrouwen van de betrokken partijen in stand te houden, anders houdt het mechanisme om klachten te melden op te bestaan.

3.1 Ontvangst en ontvankelijkheid van de klacht

Wanneer een klacht ontvangen wordt, zal de klachtenmanager de **ontvangst bevestigen** door zo snel mogelijk en binnen maximaal 4 dagen (96 uur) na ontvangst van de e-mail een bevestigingsbericht naar de melder te sturen.

Klachten worden geregistreerd in een intern Viva Salud systeem waartoe medewerkers beperkt toegang hebben en waarin de registratie na ontvangst, de opvolging van acties en de registratie van resultaten wordt vastgelegd.

De klachtenmanager verzamelt alle informatie met betrekking tot de klacht: e-mailverkeer, informatie over de betreffende casus, enz. Vervolgens controleert hij of zij of de klacht ontvankelijk is. Hier zijn enkele van de belangrijkste punten die een klacht onontvankelijk maken:

- Klachten of meldingen met betrekking tot activiteiten, gebeurtenissen of personen waarvoor Viva Salud niet verantwoordelijk is
- Klachten die geen verband houden met integriteitsschendingen
- Algemene klachten die niet in detail zijn beschreven
- Klachten over gebeurtenissen die meer dan vijf jaar geleden hebben plaatsgevonden
- Klachten (van dezelfde melder) die al zijn behandeld of in behandeling zijn.

Wanneer een klacht **onontvankelijk wordt bevonden** omwille van ontbrekende informatie kan de klachtenmanager extra inlichtingen vragen aan de melder.

Als ze om een andere reden onontvankelijk bevonden wordt, houdt de procedure op en brengt de klachtenmanager de melder op de hoogte van de ontvangst en de onontvankelijkheid van de klacht.

3.2 Bemiddeling en onderzoek

Als de **klacht ontvankelijk** is, zal de klachtenmanager deze van geval tot geval behandelen en ervoor zorgen dat de juiste reactie wordt gegeven in overeenstemming met de waarden, missies en procedures/beleidslijnen van de organisatie. De ernst van de klacht bepaalt het verloop van het onderzoek.

Wanneer alle belanghebbenden zijn geïnformeerd en er geen onderzoek hoeft te worden uitgevoerd, maar ook geen oplossing is gevonden, zal de klachtenmanager, bijgestaan door het bestuur van Viva Salud, optreden als bemiddelaar om door middel van dialoog en bemiddeling een oplossing te vinden die het eerlijkst is voor de verschillende belanghebbenden.

Het kan nodig zijn om onmiddellijk **voorbereidende maatregelen** te nemen (d.w.z. voordat het onderzoek wordt gestart) om de melder, getuigen en/of personen die zich in een situatie van gevaar of zwakte kunnen bevinden te beschermen. In dit geval kan bijvoorbeeld het arbeidscontract van de verdachte worden opgeschort tijdens het onderzoek.

Als er een onderzoek moet worden gevoerd, worden een of twee leden van de klachtencommissie, bestaande uit de klachtenmanager, een lid van de Raad van Bestuur, de financieel verantwoordelijke en het directiecomité, ingeschakeld.

De aangeduide leden van de klachtencommissie behouden zich het recht voor om, afhankelijk van de ernst van de situatie en de context, een externe onderzoeker in te schakelen als de situatie de gebruikelijke interventiecapaciteit te boven gaat (ernstige gevallen van integriteitsschendingen, behoefte aan specifieke expertise, enz.).

In alle andere gevallen zorgen zij er gedurende het gehele onderzoeksproces voor dat:

- de vertrouwelijkheid in de mate van het mogelijke gewaarborgd wordt
- er een correct en adequaat onderzoek gevoerd wordt
- alle feiten verzameld worden zonder oordeel of partijdigheid
- ze zich bewust zijn van mogelijke represailles
- ze in gedachten houden dat iedereen die beschuldigd wordt van onrechtmatig gedrag voor onschuldig wordt gehouden totdat het onderzoek een uitspraak heeft gedaan over hun schuld

Om het onderzoek te voeren, moet de klachtenmanager worden bijgestaan door een of twee extra leden van de klachtencommissie die als meest gekwalificeerd worden erkend, afhankelijk van de aard van de klacht. Het is ook raadzaam om het onderzoek uit te voeren in nauwe samenwerking met een juridisch adviseur om de communicatie, informatievergaring, interviews en documentatie voor elk onderzoek te bepalen. Hier volgen enkele belangrijke stappen die men moet nemen tijdens het onderzoek:

- Bepaal het type integriteitsschending, met name financieel of moreel

- Identificeer alle partijen die betrokken zijn bij de melding: de melder, het slachtoffer en de beschuldigde persoon
- Bepaal de gevoeligheid, het risico en de complexiteit van de melding. Wanneer een instantie op hoog niveau het onderwerp van de klacht is, neemt de gevoeligheid van het onderzoek toe. De internationale aard van een klacht verhoogt de complexiteit van het onderzoek en een melding door een werknemer verhoogt het risico op represailles.
- Bepaal of de overtreding een op zichzelf staand incident is of een mogelijk terugkerend incident. Bijvoorbeeld een persoon die een uitgave onjuist heeft gedeclareerd of dit herhaaldelijk doet.
- Alle partijen identificeren en raadplegen die nodig zijn om het onderzoek te voeren.
- Analyseer bewijsmateriaal om beter te begrijpen wat er aan de hand is. Bewijs kan beschikbaar zijn op papier of in elektronische vorm, zoals e-mails, interne of officiële documenten, mobiele telefoonberichten, getuigenissen, enz. Het kan worden verstrekt door de klokkenluider, andere betrokkenen of andere geraadpleegde partijen.
- Voer gesprekken met de betrokkenen. Het onderzoek zal bepalen wie geïnterviewd moet worden en hoe het interview zal verlopen. Interviews kunnen worden afgenomen op voorwaarde dat er geen druk op de persoon wordt uitgeoefend of dat er geen sprake is van intimidatie. De ondervraagde heeft het recht om het interview te weigeren. Als het interview wordt opgenomen, moet ook de voorafgaande toestemming van de ondervraagde worden verkregen. Het onderzoeksteam moet gedetailleerde aantekeningen maken van de interviews. Aan het einde van het interview moeten de aantekeningen aan de ondervraagde worden voorgelegd, zodat hij of zij de informatie in de aantekeningen kan aanvullen of corrigeren. Dit document dient als een “verklaring” die de ondervraagde moet ondertekenen. Tijdens een interview is het belangrijk om:
 - de context en het doel van het interview te beschrijven
 - open vragen te stellen
 - objectief, empathisch en geduldig te zijn
 - geen bepaalde resultaten te beloven of conclusies te trekken
 - het interview tijdelijk te onderbreken als de ondervraagde boos of overmatig emotioneel wordt
 - om ondersteunende documentatie te vragen
 - aan te bevelen dat de gedeelde informatie vertrouwelijk blijft voor derden
 - de geïnterviewde te herinneren aan het anti-vergeldingsbeleid
- Documenteer het uitgevoerde onderzoek objectief. Dit omvat ook documentatie over gegevensopslag en eventuele beperkingen omdat er persoonlijke gegevens bij betrokken zijn. Als het bewijs twijfelachtig is of als de interviews de zaak niet hebben opgehelderd, moet dit worden aangegeven.

- Concludeer op basis van de klacht, met daarin de “wie, wat, waar, wanneer en hoe” en wat is vastgesteld tijdens het onderzoek.
- Schrijf een rapport waarin je de achtergrond, de ontvangen documenten, het gevolgde onderzoeksproces, de conclusies en de te nemen vervolgmaatregelen beschrijft. De persoonlijke mening en conclusies van de onderzoeker mogen niet in het rapport worden opgenomen. Het rapport bevat gegevens over de onderzoeker, de betrokken personen (al dan niet anoniem), de partijen waarmee contact is opgenomen en een datum.

De tijd die nodig is om het onderzoek af te ronden varieert naargelang de complexiteit ervan. Het doel is om het onderzoek zo snel mogelijk af te ronden, idealiter binnen zestig dagen na ontvangst van de klacht, behalve in uitzonderlijke gevallen en afhankelijk van de ernst van de feiten.

3.3 Eindrapport

Aan het einde van de bemiddeling of het onderzoek stelt de klachtenmanager een eindrapport op waarin de verzamelde informatie wordt samengevat en aanbevelingen worden gedaan voor te nemen maatregelen, te herziene of te ontwikkelen processen en eventuele oplossingen voor verbetering (getest of te testen).

Dit rapport wordt gedeeld met de aangewezen leden van de klachtencommissie en is bedoeld als basis voor toekomstige beslissingen. Voorbeelden van informatie die het rapport kan bevatten:

- Achtergrond en samenvatting van de uitgangssituatie
- Ontvangen documenten
- Gevolgde procedure en gebruikte methodologie
- Ondernomen acties; mensen die zijn ontmoet/geïnterviewd en data van de interviews; structuur van de interviews; andere informatie met betrekking tot het onderzochte geval
- Ontbrekende informatie; niet verkregen of onvolledige documenten; niet geïnterviewde personen; ondervonden beperkingen die van invloed waren op het dossier.
- Analyse van de situatie en hypothesen die bevestigd of weerlegd moeten worden
- Resultaten van de bemiddeling of het onderzoek
- Gedetailleerde conclusies en aanbevelingen voor elke betrokken persoon (slachtoffer(s), dader(s), getuige(n), enz.)

3.4 Opvolging en afsluiting van het dossier

Als uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van **criminele activiteiten**, stelt de klachtenmanager de relevante juridische autoriteiten hiervan op de hoogte.

Wanneer de klacht intern wordt behandeld, kunnen **maatregelen en sancties** worden toegepast op de betrokken personen en rechtspersonen. **Alleen de**

aangewezen leden van de klachtencommissie zijn verantwoordelijk voor de toegepaste maatregelen en sancties.

Afhankelijk van de aard en ernst van het incident en de status van de betrokken persoon, kunnen verschillende sancties worden toegepast. Hier volgen enkele voorbeelden van maatregelen en sancties afhankelijk van de betrokken persoon:

Voor **interne medewerkers** (zoals opgenomen in het arbeidsreglement):

- Schriftelijke verwittiging
- Professionele omscholing of coaching
- Overplaatsing of schorsing van de huidige functie
- Verwijdering uit een leidinggevende functie
- Aanpassingen van compenserende vergoedingen
- Beëindiging van contract
- Juridische procedures

Voor **medewerkers van partners** (zoals opgenomen in het contract met de partner):

- Beëindiging van de samenwerking met de werknemer
- Passende opleiding
- Juridische procedures

Voor **partners** (zoals opgenomen in het contract):

- Aanbevelingen om de oorzaak direct te verhelpen
- Verscherpt toezicht
- Beëindiging van het contract
- Aanvullende controles

De aangewezen leden van de Klachtencommissie verantwoorden hun beslissingen in een objectief en volledig rapport dat zo feitelijk mogelijk is.

Alle belanghebbenden (melders, verdachten, betrokkenen bij de zaak, enz.) worden binnen een periode van maximaal drie maanden op de hoogte gesteld van de opgelegde sancties. In uitzonderlijke omstandigheden, wanneer het onderzoek langer duurt, kan deze periode worden verlengd tot 6 maanden. Als de informatie is doorgegeven aan de gerechtelijke autoriteiten, kan het resultaat maanden of zelfs jaren op zich laten wachten.

3.5 Rapportage van de resultaten

Elk jaar, als er klachten zijn gemeld, wordt er een jaarverslag opgesteld door de klachtenmanager, met behulp van de integriteitsadviseur. In dit verslag kunnen verschillende punten aan de orde komen, zoals:

- Hoeveel klachten werden er ingediend?
- Welk percentage van deze klachten was niet-ontvankelijk en ongegrond?
- Wat was de gemiddelde verwerkingstijd van een melding (van ontvangst tot afsluiting)?
- Welke onderwerpen werden het vaakst naar voren gebracht (bv. morele of financiële integriteit)?

- Wat is de geografische uitsplitsing van de ontvangen klachten (in functie van melder, slachtoffers, beschuldigten, enz.)?
- Hoeveel onderzoeken zijn er gevoerd?
- Bij hoeveel onderzoeken was er daadwerkelijk sprake van een integriteitsschending?
- Hoeveel onderzoeken zijn gesanctioneerd of gemeld bij justitie?

In dit verslag kunnen ook mogelijke oplossingen worden aangegeven om te voorkomen dat problemen zich opnieuw voordoen binnen Viva Salud. De integriteitsverantwoordelijke ziet toe op de uitvoering van het integriteitsbeleid om preventieve maatregelen en het rapportagemechanisme te evalueren en te controleren.

4. Sensibilisering en opleiding

Om een cultuur van integriteit binnen de organisatie te bevorderen, verbindt Viva Salud zich ertoe om, met de hulp van de Integriteitsverantwoordelijke, alle personen die nauw of op afstand betrokken zijn bij de activiteiten van Viva Salud te informeren over het bestaan van een meldingsmechanisme via haar website, sociale netwerken en nieuwsbrief.

Het **organiseert minstens één keer per jaar een opleiding voor alle personeelsleden**. Het deelt het jaarlijkse klachtenverslag op de jaarlijkse algemene vergadering in juni, wanneer de rekeningen van het voorgaande jaar worden afgesloten.

Het uiteindelijke doel van deze integriteitstrainingen en sensibiliseringscampagnes is het creëren van een bewustzijn en cultuur binnen de organisatie. Medewerkers moeten de waarden van Viva Salud begrijpen en naleven. Op deze manier zullen ze zich meer betrokken voelen. Nieuwe medewerkers worden direct bij indiensttreding geïnformeerd door het ontvangen en ondertekenen van de ethische code en ook door het lezen van het interne integriteitsbeleid, waarin de processen voor het melden en afhandelen van klachten worden beschreven.

Viva Salud verbindt zich er ook toe dat alle vrijwilligers die Viva Salud helpen de ethische code ondertekenen. Ze verbindt zich er ook toe om de ethische code te laten ondertekenen door deelnemers aan de solidariteitsreizen die ze organiseert naar haar partners. Ze organiseert ook **gesprekken over integriteit met haar partners tijdens partnerbezoeken**.

Tot slot **scholen de integriteitsadviseur en de klachtenmanager zich continu bij** om op de hoogte te blijven en hun kennis over het onderwerp op peil te houden.

5. Evaluatie

Om voortdurend effectief te zijn, zal de integriteitsadviseur de effectiviteit van het proces monitoren. Hij/zij kan bijvoorbeeld interne gesprekken voeren om ervoor te zorgen dat iedereen bekend is met het meldingsmechanisme en erachter te komen of het personeel problemen heeft met het gebruik ervan.

De integriteitsadviseur neemt ook deel aan externe vergaderingen met de federaties. Hij/zij kan ook zijn/haar proces vergelijken met dat van andere ngo's en zien wat elders beter werkt en waar nodig het interne proces aanpassen.

6. Referenties

- Integriteitscharter
- Ethische code van Viva Salud