



## ETHISCHE CODE VAN MEMISA

### Contents

De Waarden van Memisa .....	2
De Gedragscode van Memisa.....	3
Het Klokkenluidersreglement van Memisa.....	7
De Klachtenprocedure.....	11

**Het bijwerken van dit document werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur op  
5 september 2019**

**Deze Code treedt in werking op 1 oktober 2019 en mag worden gewijzigd door de  
Algemeen Directeur van Memisa, na goedkeuring van de Raad van Bestuur.**

# De Waarden van Memisa

## 1. Inleiding.

Memisa is een organisatie met een deskundige ervaring op het vlak van ontwikkelingssamenwerking, met name op het vlak van gezondheidszorg en humanitaire hulp. Het evangelie en het sociaal christendom vormen een inspiratiebron voor Memisa. De waardigheid van elke persoon neemt hierbij een centrale plaats in, zoals de solidariteit en de wil om aan iedereen, zonder discriminatie in afkomst, seksuele geaardheid, gender- of religieidentiteit of in lidmaatschap van een organisatie en conform de universele en onvervreembare mensenrechten een menswaardig bestaan te bieden.

In dit document vindt men eerst de waarden van Memisa die de basis vormen van de Gedragscode alsook het belang en doel van deze Code. Vervolgens bepaalt deze Code de basisprincipes van het sociaal gedrag alsook enkele specifieke gedragswijzen. Elke medewerker van Memisa moet deze Gedragscode onderschrijven en zich daaraan houden.

## 2. De waarden van Memisa.

Voor Memisa staat de mens centraal. Memisa stelt zich tot hoofdobjectief om een ontwikkelingsproces te bevorderen dat leidt tot een “wel-zijn” en een duurzame ontwikkeling van de mens, zowel op individueel als communautair vlak.

De drijfveer van Memisa vormt het menselijke mededogen, in het bijzonder voor de lijdende mens. Deze motivatie scherpt een gevoel van sociale rechtvaardigheid hetgeen ons beweegt tot het beter verdelen van de beschikbare middelen en de voordelen van de vooruitgang op wereldvlak.

Van hieruit, tekenen zich binnen Memisa een drietal basiswaarden af ;

### **Solidariteit, Gelijkwaardigheid en Verantwoordelijkheid.**

Deze drie belangrijke waarden houden ook andere waarden in:

- Solidariteit; bescheidenheid, nederigheid, delen met anderen, wederkerigheid, doeltreffendheid, billijkheid en rechtvaardigheid.
- Gelijkheid; respect (van personen), kwaliteit, empathie, tolerantie, begrip, uitwisseling, openheid, complementariteit, gendergelijkheid, diversiteit, non-discriminatie.
- Verantwoordelijkheid: integriteit, vakbekwaamheid, duurzaamheid, toeëigening, autonomie, respect voor het milieu.

*Solidariteit.* Geeft een gevoel van eenheid met de ander aan, gebaseerd op waarden, normen en gezamenlijke verantwoordelijkheden die wederzijds voldoende expliciet zijn. De dialoog en uitwisseling zijn hierin dus essentieel. De solidariteit kan worden omschreven als “de aanvaarding van een deel van de verantwoordelijkheid voor het lot van de ander”.

Het ontwikkelingsproces speelt zich eveneens in het Noorden af. Wanneer Memisa naar de mensen en gemeenschappen in het Zuiden luistert, kunnen we onszelf in vraag stellen, zoals ook onze eigen cultuur. *Respect en wederkerigheid* kunnen ook onze ontwikkeling ondersteunen. Voor Memisa betekent deze ontwikkeling en wederkerigheid de zoektocht naar een samenleving zowel gericht op de Mens zowel in België als elders.

# **De Gedragscode van Memisa**

## **1. Belang en doel van de Gedragscode**

Het doel van deze Gedragscode is het begeleiden en het beschermen van de medewerker opdat zij zich zeer bewust is van het belang van een aantal situaties die zich kunnen voordoen. Deze Gedragscode is dan ook van toepassing op alle medewerkers en consultants van Memisa, op welke plaats dan ook werkzaam.

Het komt de hiërarchisch verantwoordelijke toe deze Gedragscode tot in detail te bespreken met elke medewerker. Hij dient zich ervan te verzekeren dat de medewerker de code volledig begrijpt en, in geval van inbreuk hierop, op de hoogte is van de consequenties en disciplinaire maatregelen, alsook van de te ondernemen stappen en procedures in geval van vaststelling van een overtreding van deze Gedragscode. Elke medewerker is verplicht zich op de hoogte te stellen van de inhoud van de Gedragscode.

## **2. De basisprincipes**

Memisa wenst een organisatie te zijn vrij van elke vorm van agressie, intimidatie (al dan niet seksueel van aard), stalking (seksueel, geestelijk, fysisch, beroeps-of cyberstalking) en discriminatie. Memisa engageert zich om elke vorm van (dergelijk) ongewenst gedrag te bestrijden en te voorkomen en gaat overleg en discussie hieromtrent niet uit de weg.

Memisa verwerpt elke vorm van ongewenst gedrag zoals intimidatie (al dan niet seksueel getint), agressie en discriminatie op basis van ras, leeftijd, overtuiging, geloof, politieke overtuiging, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, gender, burgerlijk statuut of handicap.

De medewerkers dienen respect op te brengen ten aanzien van andere medewerkers, voor Memisa als organisatie, haar hiërarchie en partners. In de dagelijkse uitvoering van hun taken en verantwoordelijkheden dienen de medewerkers van Memisa neutraal, onpartijdig en zonder welke vorm van discriminatie dan ook, te handelen.

## **3. Deelname aan het leven van de lokale gemeenschap.**

Memisa wenst niet het privé leven van haar medewerkers in te perken. Niettemin dient men niet te vergeten dat, ook tijdens de vrije tijd, de betrokken werknemer, te allen tijde als vertegenwoordiger van de organisatie wordt beschouwd. Memisa vraagt dan ook aan haar medewerkers van dit feit doordrongen te zijn en zich te allen tijde correct te gedragen. Het spreekt vanzelf dat de medewerkers te allen tijde de wetten en lokale reglementeringen dienen te respecteren.

Memisa motiveert dan ook haar medewerkers op sociaal, cultureel en/of religieus vlak binnen de lokale gemeenschap contacten te ontwikkelen. Goede sociale relaties met de lokale gemeenschap dragen bij tot goede resultaten voor de activiteiten van Memisa. Dit is eveneens in het belang van de betrokken expats.

Het is de expats van Memisa niet toegestaan zich te verbinden met lokale politieke bewegingen en zich te engageren binnen culturele, sociale of religieuze activiteiten die de doelstellingen van

Memisa in het betrokken land op enigerlei wijze zouden kunnen compromitteren of in diskrediet brengen.

De lokale medewerkers maken deel uit van de lokale gemeenschap en zijn daarom vanzelfsprekend vrij zich in lokale activiteiten te engageren. Zij dienen er hierbij voor te zorgen dat hun persoonlijke activiteiten zich duidelijk onderscheiden van deze die worden uitgevoerd in het kader van de activiteiten van Memisa en duidelijk te maken dat deze niet de positie van Memisa vertegenwoordigen. Ze kunnen niet beweren Memisa te vertegenwoordigen in geval van problemen die zouden volgen op activiteiten die geen verband houden met hun werk.

#### **4. Bijzondere gedragingen**

##### **Misbruik van macht, fraude en corruptie**

De uitvoering van humanitair werk is een voorrecht en Memisa blijft, juist door haar hoge normen en strikte criteria, hierbij van het respect van de belanghebbenden genieten.

Derhalve:

- Is het voor medewerkers verboden om misbruik van hun (machts)positie te maken voor hun eigen belang of het voordeel van relaties of vrienden.
- Mag een medewerker nooit steekpenningen of voordelen in natura of op andere wijze aanvaarden ten eigen voordeel of persoonlijk voordeel halen uit een aankoop of andere transactie.
- Mogen medewerkers nooit persoonlijke cadeaus, aangeboden door doelgroepen of leveranciers, in de vorm van geld, goed, gunst of dienst.
- Moeten de medewerkers elke vorm van verspilling, fraude, misbruik of corruptie aan de bevoegde hiërarchie melden of volgens het Klokkenluidersreglement handelen.

##### **Stalking**

Memisa hanteert een nul tolerantie beleid ten opzichte van elke vorm van stalking, misbruik en uitbuiting op alle niveau's (onder collega's, met de begunstigden van acties, ten opzichte van de vrijwilligers, onder vrijwilligers, enz).

##### **Belangenconflicten**

Soms komen in bijzondere situaties privé- en professionele belangen (van Memisa) tegenover elkaar te staan. Belangenconflicten kunnen zich voordoen, vooral wanneer het dienstverlening en contracten betreft.

Derhalve:

- Is het medewerkers niet toegestaan als tussenpersoon te dienen in zakelijke relaties tussen naasten/familieleden en Memisa.
- Medewerkers tevens eigenaar van, of financiële belangen hebbende in, een onderneming mogen nooit contracten afsluiten of tekenen tussen Memisa en de betrokken onderneming.
- Is het medewerkers niet toegestaan een belangenconflict te creëren of te laten voortbestaan. Vanaf het moment dat een medewerker een belangenconflict vaststelt, dient de situatie te worden uitgelegd aan zijn hiërarchisch verantwoordelijke.

##### **Gebruik van eigendommen en kennis van Memisa.**

- Medewerkers dienen het rollend materiaal, computers, ander materiaal en uitrusting van Memisa op efficiënte wijze te gebruiken, rekening houdend met het milieu en volgens de richtlijnen van de handleiding van procedures.
- Het is niet toegestaan de institutionele kennis voor privé- of andere doeleinden te gebruiken.

### **Verstandhouding met andere medewerkers.**

Memisa moedigt het onderhouden van open en professionele relaties tussen haar medewerkers aan, met respect voor diversiteit en culturele, seksuele, religieuze en politieke verschillen.

Derhalve:

- Is het mogelijk dat zich banden van vriendschap tussen medewerkers ontstaan. Deze dienen echter geen obstakel te vormen voor het realiseren van de objectieven van het programma.
- Is het aan hiërarchisch verantwoordelijken niet toegestaan huwelijksbanden of een vorm van samenleven te ontwikkelen met medewerkers die onder hun directe verantwoordelijkheid vallen. Desgevallend dient de hiërarchische relatie te worden gewijzigd.

### **Wapens:**

- Memisa verbiedt de aanwezigheid van wapens in of in de directe omgeving van de gebouwen of lokalen waarin Memisa werkzaam is. Ditzelfde geldt ook voor de verblijfplaats van medewerkers indien deze zich bevindt binnen de gebouwen van Memisa.
- Wapens zijn verboden in de voertuigen van Memisa. Gewapend burgerlijk of militair personeel wordt niet toegestaan plaats te nemen in de voertuigen van Memisa. Indien, onder bedreiging van geweld, gewapende personen plaats willen nemen aan boord van een voertuig van Memisa, dient de strategie van Memisa betreffende veiligheid te worden gevolgd ( cfr. gids voor veiligheidsmaatregelen).
- Het is medewerkers van Memisa niet toegestaan wapens te bezitten te dragen of er op andere wijze over te beschikken gedurende hun werkuren.

### **Alcohol en drugs.**

- Het is medewerkers nooit toegestaan onder invloed van alcohol of drugs onder welke vorm dan ook; zowel legaal als illegaal, te werken, die nefaste gevolgen hebben voor hun mogelijkheid om hun werk naar behoren te doen.
- Drugs, onder welke vorm dan ook, zijn niet toegelaten op de terreinen, in bureaus, of voertuigen onder beheer van Memisa alsook gedurende de missies.
- Het is medewerkers van Memisa en hun relaties niet toegestaan alcoholhoudende dranken en/of drugs te bewaren of gebruiken op plaatsen waar dit wettelijk niet is toegestaan.

### **Gedrag op seksueel vlak.**

Memisa vraagt aan haar medewerkers in geval van het aangaan van seksuele relaties hierbij de grootst mogelijke waardigheid in acht te nemen alsook er zeker van te zijn dat deze vrij gewenst zijn.

- De medewerkers dienen zich te houden aan de lokale wetgeving en reglementeringen.
- Welke de lokale reglementering ook of indien niet bestaand op dit vlak; Memisa verbiedt relaties of seksuele relaties met personen beneden de leeftijd van 18 jaar. Een eventuele verkeerde inschatting van leeftijd zal hierbij niet als excuus aanvaard worden. De medewerker zal zich moeten vergewissen van de leeftijd van de betrokken persoon door een identiteitsdocument te raadplegen.
- Het is verboden seksuele relaties te onderhouden met begunstigen van programma's of met hun familieleden.
- Het objectief van Memisa is te vechten tegen de ongelijkheid op het vlak van macht en toegang tot bestaansmiddelen. Volgens dit streven is het medewerkers niet toegestaan seksuele diensten te ontvangen tegen betaling van geld, beloftes of via andere ruilmiddelen.

## **5. Respect van de Gedragscode en tuchtmaatregelen**

Deze Gedragscode maakt deel uit van het arbeidscontract van de medewerkers van Memisa. Disciplinaire maatregelen, met inbegrip van ontslag van de betrokken medewerker, kunnen voortvloeien uit het niet-respecteren van deze Gedragscode. De hiërarchisch verantwoordelijke of, afhankelijk van de ernst van de voorgelegde feiten of het incident, de directeur, in overleg met de hiërarchisch verantwoordelijke, beslist over de ernst van de overtreding en de hieruit voortvloeiende te nemen maatregel.

Jegens de medewerker kan een strafwettelijk of burgerlijk proces worden opgestart omwille van een overtreding. Indien de medewerker de Gedragscode onvrijwillig heeft overtreden, zich hier nadien van bewust is en de overtreding onmiddellijk aan zijn hiërarchisch verantwoordelijke meldt, zal deze hiermee rekening houden met betrekking tot de te nemen disciplinaire maatregel.

## Het Klokkenluidersreglement van Memisa

Memisa hecht veel belang aan het feit dat de medewerkers op passende en veilige manier een eventueel aanwijzing tot onregelmatigheid of een mogelijkheid tot onregelmatigheid in overtreding van de waarden of de Gedragscode van Memisa, binnen de organisatie, kunnen melden.

De reglementering van Memisa over een melding van onregelmatigheid is gebaseerd op de regelgeving die over het algemeen toegepast wordt in diverse organisaties zoals hierna vermeld :

### **Artikel 1 Definities**

De gebruikte begrippen in de reglementering van klokkenluider verklaren zich als volgt :

- Medewerker : persoon die werkt op basis van een arbeidsovereenkomst, als coöperant, vrijwilliger, consultant of in dienst voor Memisa in België of elders;
- Hiërarchische verantwoordelijke : persoon die hiërarchisch verantwoordelijk is of verantwoordelijk van de directe opvolging van de medewerker ;
- Directeur : Directeur van de Nationale Coördinatie van Memisa in Kinshasa of Algemeen Directeur van Memisa ;
- Voorzitter van de Raad van Bestuur : de voorzitter van de Raad van Bestuur bij Memisa ;
- Vertrouwenspersoon : de medewerker van Memisa die aangesteld is als vertrouwenspersoon of raadpleger en die gehouden is aan zwijgplicht ;
- Derde persoon: elke persoon die niet raadgever is of vertrouwenspersoon, aan wie de medewerker de onregelmatigheid meedeelt.
- Klachtencommissie : omvat één persoon van hetzelfde niveau binnen een andere afdeling (N) én een hiërarchische meerdere (N+1).

### **Artikel 2 Toepassingsgebied van deze reglementering**

2.1 Deze reglementering is opgesteld om een incident van onregelmatigheid te melden.

Dit betekent dat, gebaseerd op redelijke motieven, er moet van uitgegaan worden dat **het belang van de organisatie** in gevaar wordt gebracht, door een :

- a) strafbaar feit (dreigend) ;
- b) schending (dreigend) van de wet of de wetgeving of de “Gedragscode” van Memisa ;
- c) Dreiging voor de volksgezondheid ; de veiligheid of het milieu ;
- d) (risico) voor opzettelijke verspreiding van valse informatie aan publieke organisaties of aan de civiele maatschappij ;
- e) (risico) voor verduistering of verspilling van goederen of fondsen ;
- f) (risico) voor verwijdering, vernietiging en opzettelijke manipulatie van informatie over deze feiten.

2.2 Deze reglementering is **niet** opgesteld om :

- a) persoonlijke klachten van medewerkers te melden met betrekking tot persoonlijke thema's over hun werk. In dit laatste geval moet de bediende, de medewerker, de vrijwilliger of de partner van Memisa contact opnemen met de vertrouwenspersoon HR.
- b) een gewetensbezwaar te melden bij de uitvoering van de activiteiten van Memisa.

### **Artikel 3 Procedure intern alarm**

3.1 Memisa nodigt haar medewerkers uit om aanwijzingen van onregelmatigheden met betrekking tot de organisatie te melden.

3.2 De medewerker meldt de aanwijzing tot onregelmatigheid onder vorm van interne waarschuwing. Enkel in geval van uitzondering, zoals vermeld in artikel 6.1.1, mag deze aanwijzing gemeld worden aan een derde persoon.

3.3 De medewerker kan binnen de organisatie een aanwijzing tot onregelmatigheid melden aan zijn hiërarchische overste. Als de aanwijzing duidt op een onregelmatigheid betreffende een hiërarchische verantwoordelijke, kan de medewerker deze aanwijzing melden aan de Directeur.

3.4 De persoon die van de onregelmatigheid op de hoogte gesteld wordt maakt hiervan een schriftelijk rapport, met datum van de professionele alarm- en laat deze tekenen voor akkoord door diegene die de onregelmatigheid heeft aangekaart. Deze laatste krijgt ervan een kopie. Dit document ontheft deze laatste van elke mogelijke verdenking van medeplichtigheid.

3.5 De persoon die op de hoogte gebracht is van de onregelmatigheid (anders dan Directeur) is verantwoordelijk voor het onmiddellijk doorgeven van de alarm aan de Directeur, en zij zorgt ervoor dat de Directeur een schriftelijke kopie van het rapport van het noodsignaal krijgt.

3.6 Op initiatief van de Directeur wordt een onderzoek geopend naar het noodsignaal ontstaan door een aanwijzing van onregelmatigheid. De persoon die de alarm heeft ontvangen wordt op de hoogte gehouden van de gevolgen en zorgt dat de klokkenluider feedback krijgt.

3.7 De medewerker die alarm slaagt binnen de organisatie en de medewerker die de alarm heeft doorgekregen zijn gehouden aan zwaerplicht.

### **Artikel 4 Opvolging**

4.1 In een tijdspanne van acht weken, vanaf het moment van intern alarm, wordt de medewerker op de hoogte gehouden van de gegeven gevolgen aan het rapport betreffende de meegedeelde aanwijzing alsook van de genomen beslissingen en maatregelen.

4.2 Indien een standpunt niet kan worden geformuleerd binnen een tijdspanne van acht weken, wordt de medewerker hiervan door de Directeur verwittigd en een nieuwe deadline wordt hem meegedeeld.

4.3 Indien de nieuwe deadline, zoals vermeld in artikel 4.2, en met inachtnaam van alle omstandigheden, te lang geacht wordt, kan de medewerker bezwaar aantekenen bij de Directeur.

### **Artikel 5 Intern noodsignaal aan de Raad van Bestuur**

5.1 De medewerker kan een aanwijzing tot onregelmatigheid medelen aan de Voorzitter van de Raad van Beheer, onder bepaalde omstandigheden, namelijk als :

- a) de alarm van een onregelmatigheid betrekking heeft op de Directeur ;
- b) hij niet akkoord is met de beslissing en de eventuele maatregelen opgenoemd in artikel 4 ;
- c) hij geen uitleg heeft ontvangen over de beslissing vóór de opgegeven deadline in artikel 4 ;
- d) de deadline zoals vermeld in artikel 4.2 als te lang wordt beschouwd en de medewerker hiervoor bezwaar heeft aangetekend bij de Directeur, maar dat dit bezwaar niet geleid heeft tot een kortere deadline en als redelijk werd aanzien.

5.2 De voorzitter van de Raad van Bestuur registreert schriftelijk het professioneel noodsignaal alsook de datum van ontvangst, en hij zendt een ontvangstbewijs naar de medewerker waarin hij refereert naar de alarm en indien van toepassing naar het voorafgaande bezwaar. In geval de voorzitter van de Raad van Bestuur niet reageert op de klacht van de medewerker binnen de



maand of indien de voorzitter verdacht wordt betrokken te zijn in de verdachte feiten, kan de medewerker zich wenden tot een ander lid van de Raad van Beheer dat verplicht is de andere leden er op de hoogte van te brengen alsook een onderzoek te starten.

5.3 Een onderzoek wordt dan geopend op initiatief van de voorzitter van de Raad van Bestuur of van een lid van de Raad van Bestuur bij gebrek aan de voorzitter. Hij verzekert de feedback naar de klokkenluider toe.

5.4 De medewerker die alarm slaagt binnen de organisatie en de medewerker die het professioneel noodsignaal heeft doorgerekregen zijn gehouden aan zwijgplicht. De persoon die de klacht behandelt vergewist er zich van zijn onderzoek op een discrete manier te leiden alsook van de gecontacteerde personen het naleven van de vertrouwelijkheid van de zaak en de verdachte feiten te eisen.

## **Artikel 6 Alarm aan derde persoon**

6.1 De medewerker kan een aanwijzing van onregelmatigheid meedelen aan een derde persoon, enkel na in achtneming van onderstaande en wanneer het gaat over volgende uitzonderingen :

- i) een dringend gevaar, die een extern professioneel alarm vereist omwille van een dringend publiek belang;
- ii) een situatie waarin de medewerker terecht bang kan zijn voor de gevolgen van een intern alarm ;
- iii) een expliciete dreiging van ontvreemding of vernietiging van bewijsmateriaal ;
- iv) het bestaan van een wettelijke verplichting deze aanwijzing van onregelmatigheid mee te delen.

6.2 De medewerker kan alarm slaan bij een derde persoon die, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, en volgens het redelijke advies van de medewerker mag aanzien worden als de best gepaste persoon om deze onregelmatigheid, al dan niet onmiddellijk, recht te zetten of te laten rechtzetten. In dit geval, dient de medewerker, enerzijds, rekening te houden met de doeltreffendheid waarmee de derde persoon zal tussenkomen en, anderzijds, met het belang van Memisa door het minimaliseren van de schade die het resultaat is van de tussenkomst, in die mate dat de ondergane schade niet noodzakelijk voortkomt uit de interventie tegen deze onregelmatigheid.

6.3 In de mate dat Memisa meer schade te verduren krijgt, door de alarm aan een derde persoon, dient de aanwijzing van onregelmatigheid naar de omvang van de schade te zijn die zijn onthulling zou kunnen veroorzaken.

## **Artikel 7 De Vertrouwens- of contactpersoon**

7.1 De medewerker mag de aanwijzing tot onregelmatigheid eerst melden aan een vertrouwens- of contactpersoon of raadpleger binnen Memisa, indien de medewerker deze zaak niet rechtstreeks aan zijn hiërarchische medewerker wenst aan te geven, om vertrouwelijke raad te krijgen.

7.2 De vertrouwens- of contactpersoon of raadgever is gehouden aan zwijgplicht en moet slechts een klokkenluider procedure ondernemen bij dringende gevallen. In alle andere gevallen zal een interne klokkenluider procedure slechts worden ondernomen door in eerste instantie de betrokkene medewerker op de hoogte te brengen.

## **Artikel 8 Juridische bescherming**

8.1 De medewerker die de aanwijzing tot onregelmatigheid heeft gemeld na in achtneming van de artikels van deze reglementering, die oprecht heeft gehandeld en die zelf geen persoonlijke baat heeft met de onregelmatigheid of het noodsignaal, mag niet bestraft worden voor dit feit.

8.2 Overeenkomstig deze reglementering, mag de vertrouwens- of contactpersoon zoals vermeld in artikel 1 niet worden bestraft in de uitvoering van zijn functie.

## **De Klachtenprocedure**

Memisa heeft er belang bij te beantwoorden aan de verwachtingen betreffende haar dienstverlening. Memisa wenst dat alle ontvangende partijen zowel intern als extern tevreden zijn over haar diensten en zou graag op de hoogte gebracht worden van vergissingen of problemen. Hiervoor ontwikkelt en stelt Memisa haar klachtenprocedure voor.

De procedure heeft als doel de mogelijkheid te bieden Memisa geïnformeerd te worden over het probleem, de klacht of de reclamatie, teneinde een gepaste oplossing te vinden. Deze procedure dient ertoe Memisa toe te laten de kwaliteit van haar diensten te verbeteren en allen de kans te geven suggesties te maken om haar diensten te optimaliseren.

### **Waarover klacht indienen ?**

Memisa wenst op de hoogte gehouden te worden van de betrokkene partijen :

- indien deze niet tevreden zijn over haar procedures
- indien Memisa, naar hun mening, niet beantwoordt aan de overeenkomsten of de verwachtingen
- indien zij een probleem hebben door een falen van Memisa
- indien zij onnauwkeurigheden merken.

### **Hoe een klacht neerleggen ?**

Klachten kunnen worden neergelegd per e-mail of per post bij de contactpersoon binnen Memisa of bij de hiërarchische verantwoordelijke van deze laatste of bij een lid van de Raad van Bestuur indien de directeur de reden van de klacht is. De klachten worden op vertrouwelijke manier behandeld.

### **Wat is het gevolg ?**

Binnen een periode van vier weken zal Memisa een schriftelijk antwoord sturen per e-mail of per post. Zoniet contacteert Memisa de belanghebbende of alle andere nuttige persoon per telefoon of per e-mail voor meer inlichtingen. De klacht wordt behandeld door de contactpersoon of zijn hiërarchische verantwoordelijke.

### **Hoe bezwaar aantekenen ?**

Indien de betrokkene partij niet akkoord gaat met het genomen besluit van Memisa, mag deze bezwaar aantekenen. Zij legt dit bezwaar schriftelijk neer bij Memisa binnen de vier weken na de eerste beslissing genomen door Memisa met betrekking tot de klacht.

Het bezwaar wordt behandeld door de contactpersoon of zijn hiërarchische verantwoordelijke. Een schriftelijk antwoord wordt gegeven binnen een tijdspanne van zes weken.

### **De klachtencommissie**

Het is mogelijk dat de ontvangende partij niet tevreden is over de manier waarop het bezwaar is behandeld. Zij mag dan vragen de klacht te laten voorkomen op de klachtencommissie. Het doel van deze commissie is een onpartijdig advies te geven om de klachten met betrekking tot individuen of deze ontevredenheid op te lossen.

### **Suggesties**

De ontvangende partij kan altijd suggesties doorgeven aan de contactpersoon binnen Memisa of aan de hiërarchische verantwoordelijke van deze. Binnen de zes weken informeert deze persoon de klager over de gezette stappen met betrekking tot de suggesties.