
Algemene klachtenprocedure

Bomen Beter Beheren vzw

dd. 20/01/2026



Voor de klachtenprocedure bij het ETW/ETT-examen gelden er andere termijnen dan hieronder vermeld. Consulteer hiervoor het ETW/ETT Examenreglement.

Stap 0 – Is Kathleen Vandeputte (vertrouwenspersoon meldpunt klachten) de juiste ontvanger?

Kathleen controleert onmiddellijk of de klacht een ander betreft. Als de klacht betrekking heeft op Kathleen, dan behandelt zij de klacht niet en stuurt zij de melder (of bevestigt zij) dat de klacht vertrouwelijk door de covoorzitter Bert De Somviele wordt behandeld, conform de procedure in het meldpuntdocument.

Indien een klacht bij iemand anders uit de organisatie (medewerker, vrijwilliger) toekomt, stuurt deze de klacht onmiddellijk door naar Kathleen.

Stap 1 – Registreren en beveiligen van de melding

Kathleen registreert de klacht in een vertrouwelijk dossier met datum en uur van ontvangst, naam en contactgegevens van de melder, en een korte omschrijving van het onderwerp. Zij bewaart alle informatie op een manier die enkel voor haar toegankelijk is en deelt geen persoonsgegevens zonder toestemming van de melder, behalve wanneer dat wettelijk noodzakelijk is.

Timing: deze registratie gebeurt op de dag van ontvangst of uiterlijk in daaropvolgende vijf werkdagen.

Stap 2 – Ontvangstbevestiging aan de melder

Kathleen stuurt een ontvangstbevestiging naar de melder. In die bevestiging vermeldt zij dat de melding strikt vertrouwelijk wordt behandeld, dat enkel zij toegang heeft tot de gegevens, en dat de melder op de hoogte zal worden gehouden van de verdere behandeling. Zij kondigt ook aan dat eerst een ontvankelijkheidstoets gebeurt en dat ze hiervoor mogelijk bijkomende info kan opvragen.

Timing: de ontvangstbevestiging gebeurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de e-mail.

Stap 3 – Ontvankelijkheidstoets

Kathleen beoordeelt of de klacht ontvankelijk is op basis van de criteria uit het meldpuntdocument. Zij controleert of de melding niet anoniem is en of minstens de noodzakelijke gegevens aanwezig zijn, met name de identiteit en contactgegevens van de melder, de relatie tot Bomen Beter Beheren, wanneer en waar de feiten plaatsvonden en een zo volledig mogelijke beschrijving.

Als informatie ontbreekt, vraagt Kathleen gericht aanvullende gegevens op en geeft zij aan dat het onderzoek pas kan starten wanneer de minimuminformatie beschikbaar is.

Timing: de ontvankelijkheidstoets gebeurt binnen 10 werkdagen na ontvangst. Als extra info nodig is, vraagt Kathleen die binnen diezelfde 10 werkdagen op.

Stap 4 – Afbakening en keuze van behandelingspoor

Wanneer de klacht ontvankelijk is, bepaalt Kathleen welk spoor passend is. Zij maakt daarbij een onderscheid tussen een melding over morele integriteit (bijvoorbeeld respect, grensoverschrijdend gedrag, discriminatie, misbruik van positie) en financiële integriteit (bijvoorbeeld onzorgvuldig middelengebruik, belangenvermenging, ongepaste commerciële beïnvloeding). Of zij oordeelt dat de klacht betrekking heeft op het examen ETW/ETT of de uitvoering van een gecertificeerde ETW/ETT. Zij toetst de feiten aan het integriteitskader en de waarden uit de ethische code, en bewaakt dat de behandeling objectief en onafhankelijk verloopt.

Timing: de afbakening en spoorbepaling gebeuren binnen 10 werkdagen na de ontvankelijkheidsbeslissing.

Stap 5 – Informeren van de melder over het verdere verloop

Kathleen informeert de melder over de volgende stappen en geeft aan welke globale aanpak wordt gevolgd (bijvoorbeeld: informatie verzamelen, betrokkenen horen, eventuele escalatie naar bestuur/integriteitscomité). Zij geeft ook aan dat personen enkel betrokken worden wanneer dat nodig is en dat dit, indien mogelijk, na overleg met de melder gebeurt.

Timing: deze update gebeurt binnen 10 werkdagen na de ontvankelijkheidsbeslissing.

Stap 6 – Feitenonderzoek en hoor-wederhoor

Kathleen verzamelt relevante informatie en hanteert daarbij het principe van hoor en wederhoor. Zij kan de melder bijkomend bevragen, documenten opvragen en – wanneer dat noodzakelijk is voor een correcte beoordeling – de betrokkene(n) horen. Zij waakt erover dat enkel informatie wordt verzameld die nodig is voor het onderzoek en dat de kring van betrokkenen zo klein mogelijk blijft.

De klacht wordt opgenomen in een geanoniseerd dossier. Wanneer het voor een zorgvuldig onderzoek nodig is dat anderen worden betrokken, bespreekt Kathleen dit bij voorkeur vooraf met de melder en beperkt zij de gedeelde informatie tot wat functioneel noodzakelijk is.

Voor klachten mbt morele integriteit en financiële integriteit beslist Kathleen of zij de zaak zelf kan afhandelen of dat er escalatie nodig is.

Voor klachten mbt het examen ETW/ETT of de uitvoering van een gecertificeerde ETW/ETT neemt ze contact op met de Werkgroep Certificeringen

Timing: Kathleen streeft ernaar het feitenonderzoek af te ronden binnen 30 kalenderdagen na de ontvankelijkheidsbeslissing. Als dit niet haalbaar is, motiveert zij schriftelijk aan de melder waarom extra tijd nodig is en wanneer een volgende update volgt.

Stap 7 – Escalatie en wie wordt wanneer gecontacteerd

Kathleen beslist of de zaak intern kan worden afgehandeld of dat escalatie nodig is. Zij schakelt, afhankelijk van de ernst en de aard van de klacht, één of meerdere van de volgende actoren in:

- **De co-voorzitter**, wanneer de klacht Kathleen zelf betreft (verplicht) of wanneer er bestuurlijke maatregelen nodig zijn.

- **Het bestuur**, wanneer de klacht wijst op ernstige integriteitsschendingen, structurele risico's, reputatierisico's of wanneer maatregelen nodig zijn die Kathleen niet alleen kan nemen. Dit sluit aan bij het integriteitskader waarin de organisatie de veilige en respectvolle werking wil garanderen.
- **Een integriteitscomité**, zoals vermeld in de ethische code-informatie rond de klachtenprocedure. Kathleen kan dit inzetten voor onafhankelijke toetsing of advies bij complexe dossiers.
- **De werkgroep Certificeringen**, als het een klacht betreft voor het examen ETW/ETT of de uitvoering van een gecertificeerde ETW/ETT.

Kathleen documenteert altijd waarom zij iemand betreft en welke informatie wordt gedeeld. Alle actoren verbinden zich ertoe tot vertrouwelijkheid en geheimhouding. Ze mogen de klacht enkel intern bespreken met de Kathleen en de andere betrokken actoren die geconsulteerd worden voor de klacht.

Timing: als escalatie nodig is, gebeurt dat zo snel mogelijk en bij voorkeur binnen 5 werkdagen nadat tijdens het onderzoek blijkt dat dit nodig is.

Stap 8 – Besluitvorming en maatregelen

Kathleen formuleert op basis van de verzamelde feiten een gemotiveerde conclusie. Als maatregelen aangewezen zijn, worden die proportioneel gekozen en afgestemd op wat binnen de organisatie mogelijk en passend is. Afhankelijk van het dossier kan dit gaan van bemiddeling of afspraken rond samenwerking tot het doorgeven aan het bestuur voor verdere stappen. De behandeling blijft in lijn met het integriteitsbeleid, de ethische code en de interne klachtenprocedure.

Timing: Kathleen streeft naar een beslissing binnen 45 kalenderdagen na de ontvankelijkheidsbeslissing. Als dit niet lukt, communiceert zij een nieuwe termijn en de reden aan de melder.

Stap 9 – Terugkoppeling aan de melder

Kathleen koppelt aan de melder terug dat het onderzoek is afgerond en geeft een duidelijke samenvatting van de uitkomst. Zij bewaakt daarbij de vertrouwelijkheid en deelt geen persoonsgegevens of details die de rechten van anderen schenden. Zij vermeldt welke vervolgstappen intern worden gezet en of het dossier wordt afgesloten of opgevolgd.

Timing: de terugkoppeling gebeurt binnen 10 werkdagen na de besluitvorming.

Stap 10 – Dossiervorming, bewaartermijn en afsluiting

Kathleen sluit het dossier administratief af en bewaart de documentatie vertrouwelijk. Zij noteert de einddatum, de uitkomst en welke acties werden genomen. Als er nazorg of opvolging nodig is, plant zij een opvolgmoment en communiceert zij dit aan de melder.

Timing: afsluiting gebeurt binnen 5 werkdagen na de eindterugkoppeling, tenzij opvolging lopende is.

Kathleen zorgt ervoor dat de melder niet "in het luchtledige" blijft en communiceert minstens op drie vaste momenten: bij ontvangst, na ontvankelijkheid en bij afronding. Als het onderzoek langer duurt, geeft zij tussentijds minstens om de 30 kalenderdagen een statusupdate.