

## **Integriteitsbeleid Wilde Ganzen**

Wilde Ganzen heeft als visie: “Een wereld waarin mensen die in armoede leven op eigen kracht hun situatie en hun toekomst verbeteren.” En als missie: “Wilde Ganzen bestrijdt armoede wereldwijd. Door middel van een financiële bijdrage, kennis en expertise stimuleren wij projecten en sociale ondernemingen die voortkomen uit gezamenlijk initiatief van bevlogen Nederlanders en mensen die in armoede leven. De projecten en ondernemingen zijn kleinschalig en leveren zichtbare resultaten op. Ook versterken we de kracht van mensen die in arme omstandigheden leven om in eigen land fondsen en middelen te mobiliseren. Voor een directe én een structurele verbetering van hun situatie en een kansrijke toekomst.”

Wilde Ganzen financiert projecten en programma's in lage- en middeninkomenslanden. De projecten financieren wij samen met Particuliere Initiatieven (PI). Ze worden uitgevoerd door wat wij de Project Eigenaren (PE) noemen. De programma's worden uitgevoerd door nationale partnerorganisaties (NPO) in genoemde landen.

### **1. Moraliteit**

Wilde Ganzen onderschrijft de uitgangspunten en, waar aanwezig, de gedragscodes van ANBI, Partos, CBF, en Better Care Network.

Met het oog op de monitoring en evaluatie van PE en de identificatie, monitoring en evaluatie van NPO, leggen medewerkers dienstreizen af naar lage- en middeninkomenslanden. Zij dienen zich daarbij te houden aan het omgangsprotocol (bijlage 1).

Het omgangsprotocol besteedt expliciet aandacht aan wenselijk en/of onwenselijk gedrag. Voorafgaand aan een dienstreis van een medewerker heeft de verantwoordelijk leidinggevende een gesprek met de aanstaande reiziger, waarin de inhoud van het omgangsprotocol kort wordt doorgenomen. Het protocol wordt éénmaal per drie jaar door de reizende medewerker (opnieuw) ondertekend.

PI worden in gesprekken met medewerkers gescreend op hun attitude ten opzichte van hun partnerorganisatie (PE) en hun doelgroep. Als zij projecten met kinderen financieren, vraagt Wilde Ganzen hen een gedragscode te onderschrijven. Het is de verantwoordelijkheid van de PI om de PE te screenen op houding en gedrag.

De identificatie van nationale partnerorganisaties gebeurt middels een vastgelegde selectieproces, met vastgestelde criteria (bijlage 2). Onderdeel daarvan is dat de NPO van onbesproken gedrag dient te zijn.

### **2. Preventie**

Wilde Ganzen heeft in het kader van haar Partos-ISO certificering een risicoanalyse die jaarlijks wordt geactualiseerd. Die risicoanalyse wordt aangevuld met kwetsbaarheden op het vlak van seksueel wangedrag, op basis waarvan waar zo nodig aanvullende maatregelen worden genomen.

Verder kent Wilde Ganzen de volgende documenten die helpen bij de preventie van misstanden:

- a. De regeling dienstreizen (bijlage 3)
- b. Het veiligheidsprotocol (bijlage 4)
- c. De gedragscode (bijlage 5, verwacht: 16 april 2018)
- d. Anti-fraude en sanctiebeleid medewerkers Wilde Ganzen (bijlage 6)
- e. Anti-fraude- en sanctiebeleid Particuliere Initiatieven en Project Eigenaren (bijlage 7)
- f. Anti-fraud- and sanction policy national partner organizations (bijlage 8)

Wilde Ganzen verlangt van nieuwe medewerkers vóór indiensttreding een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Een regeling belangenverstrengeling wordt vóór medio mei afgerond.

In de regeling dienstreizen, het veiligheidsprotocol en de gedragscode wordt aandacht besteed aan gewenst en ongewenst gedrag, waaronder seksueel wangedrag.

Deze drie eerstgenoemde beleidsdocumenten worden door de betreffende leidinggevende besproken met een medewerker die op dienstreis gaat. De gedragscode wordt eenmaal per drie jaar door medewerkers (opnieuw) ondertekend.

### 3. Meldingen

Wilde Ganzen kent een vertrouwenspersoon waarbij mensen met een klacht over Wilde Ganzen of over een medewerker van Wilde Ganzen terecht kunnen. Een medewerker die verkeerd gedrag bespeurt bij of slachtoffer is geworden van grensoverschrijdend gedrag van een collega, kan in vertrouwen met de vertrouwenspersoon praten. Samen bepalen zij of er wel of geen melding van het vermeende of geconstateerde grensoverschrijdende gedrag wordt gedaan. Deze vertrouwenspersoon is onderdeel van de klachtenprocedure van Wilde Ganzen (bijlage 9). De klachtenprocedure bepaalt op welke wijze klachten aan Wilde Ganzen kenbaar kunnen worden gemaakt, ook buiten gebruikmaking van de vertrouwenspersoon en hoe Wilde Ganzen die afhandelt. De klachtenprocedure is beschikbaar in het Nederlands en Engels en komt zo spoedig mogelijk ook beschikbaar in het Frans, Spaans en Portugees. Ze is te vinden op onze website.

Daarnaast kent Wilde Ganzen ook een integriteitsmedewerker. Deze is verantwoordelijk voor de verdere verbetering van het integriteitsbeleid en het beheer van de bijbehorende documenten. De medewerker is het eerste aanspreekpunt bij (vermoedens) van integriteitsschendingen. Hij/zij meldt alle signalen hierover bij de directeur, tenzij (het vermoeden van) de integriteitsschending de directeur zelf betreft. In dat geval doet de medewerker melding bij de Raad van Toezicht.

Wilde Ganzen doet openlijke melding van misstanden waar de privacy wetgeving dat toestaat.

## **Bijlage 1: Omgangsprotocol Wilde Ganzen**

**Wij zetten ons in voor mensen die in armoede leven. Dit doen we samen met het Particulier Initiatief in Nederland en de mensen ter plaatse.**

### **Hoe doen we dat?**

- ✓ We staan volledig achter onze unieke manier van armoedebestrijding en stralen dat ook uit.
- ✓ We gaan voor kwaliteit.
- ✓ We zijn gefocust op resultaat en zijn oplossingsgericht.
- ✓ We zijn creatief en komen met nieuwe oplossingen voor bestaande problemen.
- ✓ We gaan uit van de goede motieven van de ander en hebben daar waardering voor.
- ✓ Onze relaties zijn gebaseerd op verantwoord vertrouwen.
- ✓ We stellen grenzen, met respect voor de persoon en de relatie.
- ✓ We geven een helder beeld van wat we van elkaar verwachten.
- ✓ We zijn transparant en betrouwbaar, we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.
- ✓ We geven en ontvangen constructieve feedback. We leren graag.
- ✓ We spannen ons in voor eerlijke, genuanceerde beeldvorming over internationale samenwerking.
- ✓ We zijn ons bewust dat we het visitekaartje zijn van Wilde Ganzen; altijd en overal.

Uitgangspunt is dat we ons respectvol opstellen tegenover eenieder waarmee we werken of waar we mee in contact komen. Wij onthouden ons daarom ook van iedere vorm van uitbuiting, waaronder betaalde seks.

***We hebben plezier in ons werk en geloven dat we samen verder komen!***

## **Bijlage 2: Selection and evaluation criteria national partner organisation Change the Game Academy**

The national partner organisation needs to comply with as many as possible of the following criteria:

1. Having poverty reduction and/or capacity strengthening as its main aim (eligibility criterion).
2. Covering the whole country (eligibility criterion).
3. Serve all groups within society, without distinction to origin, race, faith, gender or sexual preference (eligibility criterion).
4. Having experience with and been successful in non-institutional fundraising and diversification of income from in-country sources (thus: not being dependent on foreign donors only; eligibility criterion).
5. Able and willing to organise trainings for Self Help Groups, CBOs and NGOs (eligibility criterion).
6. Able and willing to offer coaching to these organisation, in between the training blocks and after the end of the trainings (eligibility criterion).
7. Having experience in communications and working with the media.
8. Having experience with advocacy.
9. Having experience with lobby.
10. Employing qualified staff on these issues.
11. Able and prepared to employ local trainers and/or to coordinate external trainers.
12. Able and prepared to contribute to the development of new trainings.
13. Able and prepared to test materials that have been developed in terms of relevance and quality, and if so requested, with participation of representatives of the targeted users.
14. Able and prepared to facilitate an online community.
15. Having an impeccable track record with regard to the treatment of its employees, target group(s) and people in general.

Process:

- a. In each new country where Wilde Ganzen Foundation decided to start with Change the Game Academy, we will make a list of potential partner organisations. This will be done either by hiring local consultants, or asking our project department and relevant networks (including other international donors and foundations and the Dutch embassy).
- b. We will always include the national office of ICCO, if such an office exist, on that list, given our membership of PerspActive and provided that office fulfils an important part of the criteria described above.
- c. We will do an internet research on organisations whose name are thus given to us
- d. Based on the outcome of this research, we will draft a shortlist of a maximum of five organisations that we will visit.
- e. During a visit to the office of this organisation or those organisations, we will discuss:
  - a. Aim and content of the CtGA programme
  - b. What we expect from a national partner organisation
  - c. Its knowledge and experience
  - d. The possibilities it sees for CtGA in that particular country
  - e. Its interest to participate in CtGA

- f. The expected cost effectiveness, for instance by inviting it to write a proposal with an estimate of the costs of delivering a CtGA training
- f. Based on the results of this research, we will decide on which organisation to choose.
- g. This choice, with a substantiation, will be proposed to the Management Team of Wilde Ganzen.
- h. The selected partner organisation will be informed more in detail with the aid of the 'Guiding Principles Change the Game Academy', that will be part of the contract.

## Bijlage 3: Regeling dienstreizen

### a. Regeling dienstreizen

#### Inleiding

Met de term “dienstreizen” worden alle buitenlandse reizen bedoeld die medewerkers maken in opdracht van Wilde Ganzen. Hierbij gaat het onder meer om MT leden, medewerkers van de afdeling programma’s en medewerkers projecten. Wanneer het gaat om het bezoeken van projecten en Project Eigenaren door medewerkers projecten, spreken we ook over “projectreizen”.

In de onderhavige regeling dienstreizen is een aantal interne regels en afspraken neergelegd die voor alle dienstreizen gelden. Daarnaast hebben de volgende regelingen betrekking op buitenlandse reizen:

- De regeling Projectreizen is van toepassing op reizen van medewerkers projecten en eventueel meereizende collega’s.
- Het veiligheidsbeleid ten aanzien van buitenlandse reizen is van toepassing op alle reizen in opdracht van Wilde Ganzen.
- De regeling Tropenkeuring is van toepassing op alle medewerkers die overzee reizen in opdracht van Wilde Ganzen.
- De gedragscode en het omgangsprotocol zijn van toepassing op alle reizen in opdracht van Wilde Ganzen.

#### Uitgangspunten

1. De dienstreizen staan *‘ten dienste van’* de organisatie. Dit betekent dat het doel en resultaten van de reis een toegevoegde waarde moeten hebben en bijdragen aan de missie en visie van Wilde Ganzen. (*inzicht, verantwoording, inspiratie, motivatie, kennis en ervaringen*). In de voorbereiding van een dienstreis wordt nadrukkelijk gesproken over de meerwaarde van de dienstreis voor Wilde Ganzen. Een reis is een enorme investering niet alleen financieel, maar ook in menskracht en capaciteit van zowel de medewerker(s) van Wilde Ganzen als de ontvangende partij in het gastland. Deze investering moet dus zorgvuldig worden voorbereid en ingezet worden om daar maximaal profijt voor bijdrage aan de visie en missie WG uit te halen.
2. De medewerker vertegenwoordigt Wilde Ganzen tijdens de reis, dit betekent dat hij/zij ten alle tijden zijn neutraliteit dient te bewaken. Een Wilde Ganzen medewerker moet zich weerhouden van het (publiek) kiezen van partijen of doen van uitspraken die beladen of politiek getint zijn. De medewerker ondertekent het omgangsprotocol en de gedragscode en houdt zich aan de bepalingen daarvan. Dit betekent onder andere dat de medewerker zich respectvol opstelt tegenover eenieder waarmee hij/zij werkt of waar hij/zij mee in contact komt. De medewerker onthoudt zich daarom ook van iedere vorm van uitbuiting, waaronder betaalde seks.

## **Praktische regels ten aanzien van dienstreizen**

### **1. Aanvraag**

Iedere dienstreis dient tijdig (d.i. gewoonlijk minimaal één maand van tevoren) te zijn voorgelegd aan de leidinggevende van de reiziger en door deze te zijn gefiatteerd. Voor projectreizen geldt de regeling zoals beschreven in de Regeling Projectreizen.

### **2. Familieleden**

Familieleden mogen niet mee op dienstreis, tenzij er dringende redenen zijn, ter beoordeling van de directeur, om op deze regel een uitzondering te maken.

### **3. Deeltijders**

Voor reizen naar het buitenland, tijdens welke deeltijders 100% in functie zijn, worden de uren geregistreerd van de daadwerkelijk gewerkte dagen.

### **4. Daadwerkelijk gewerkte dagen**

Als daadwerkelijk gewerkte dagen gelden: de zaterdagen, maandagen, dinsdagen, woensdagen, donderdagen en vrijdagen dat de medewerker op reis was. De zondagen worden niet geschreven, ook als er wél op die dag gewerkt is. Reisdagen binnen een land, ook als die op zaterdag vallen, en dagen waarop niet gewerkt kan worden, gelden als gewerkte dagen. Daarvoor worden dus uren geschreven.

### **5. Aantal uren per gewerkte dag**

Er wordt tijdens een dienstreis 7,2 uur per dag geregistreerd, ook als de werkdag korter of langer duurde. Dit geldt ook voor de dag van vertrek uit Nederland en de dag van terugkeer uit het buitenland. Voor de zaterdag wordt 8 uur geschreven, zodat er tijdens dienstreizen per week maximaal 44 uur ( $36 + 1 \times 8$ ) wordt verantwoord.

### **6. Erkende vrije feestdagen**

Erkende vrije feestdagen in Nederland, tijdens welke de medewerker niet in Nederland verblijft, worden automatisch gecompenseerd omdat de medewerker tijdens zijn/haar dienstreis 7,2 uur registreert.

### **7. Verzekeringen**

Wilde Ganzen heeft een collectieve zakenreisverzekering. Werknemers die reizen geven t.b.v. deze verzekering aan de manager financiën en facilitair op hoeveel reisdagen daarmee gemoeid zijn.

## 8. Tickets

Vliegtickets worden geboekt via een door Wilde Ganzen aangewezen reisbureau. Op dit moment is dat: Uniglobe Business Travel. Tickets kunnen uitsluitend geboekt worden door het secretariaat. Bij voorkeur worden NGO tarieven geboekt daar deze flexibele regels hanteren in geval van wijzigen of annuleren. Echter indien er een groot prijsverschil is, dient het meest voordelige tarief geboekt te worden.

De volgende reglementen omtrent het boeken van vliegtickets zijn van toepassing:

### a. Te boeken klasse

De standaard te boeken klasse is Economy Class. Indien vluchten langer dan 8 uur duren of indien er sprake is van een nachtvlucht dan wordt Comfort Class geboekt. Business Class tickets zijn uitgesloten.

### b. Te boeken stoelen

Het is toegestaan bij het boeken van de vliegtickets direct een stoelkeuze door te geven, ook als hier extra kosten aan verbonden zijn.

### c. Te boeken bagage

Indien de luchtvaartmaatschappij kosten berekent voor ruimbagage dan vergoedt Wilde Ganzen 1 stuks ruimbagage per persoon tot 20 kg.

### d. Maaltijden en dranken aan boord

Het komt steeds vaker voor dat ook op langere vluchten maaltijden en dranken niet meer inclusief de ticketprijs worden aangeboden. Wilde Ganzen vergoedt deze kosten, mits er in alle redelijkheid gebruik van wordt gemaakt.

## 9. Kosten van verblijf en lokale reizen

De kosten van verblijf (logies, eten, consumpties) en lokale reiskosten worden volledig vergoed.

### a. Te boeken accommodatie

Het is mogelijk accommodatie te boeken via Uniglobe Business Travel in combinatie met de vliegtickets. Dit regelt het secretariaat. Op deze manier komen alle kosten op een overzichtelijke factuur en hoeft een medewerker deze kosten niet voor te schieten. Het is eveneens toegestaan gebruik te maken van accommodatie die door de lokale partner wordt aangeboden. De kosten hiervoor kunnen dan gedeclareerd worden.



#### 10. Vaccinaties

Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker zelf om op de juiste manier gevaccineerd op reis te gaan en om, waar nodig, voor malariaprofylaxe te zorgen. Vaccinaties kunnen worden gehaald bij een GGD of bij sommige huisartsen en erkende, gespecialiseerde bureaus. Ook het Tropencentrum van het AMC waar wij onze tropenkeuringen laten uitvoeren verleent deze dienst. De kosten van vaccinaties en profylaxe kunnen bij Wilde Ganzen worden gedeclareerd op het declaratieformulier over de betreffende dienstreis, voor zover ze niet door de ziektekostenverzekering van de werknemer worden gedekt.

#### 11. Voorschot

De reiziger kan bij de afdeling Financiën en Facilitair een voorschot aanvragen middels een memo dat gefiatteerd is door zijn/haar leidinggevende.

#### 12. Delen ervaringen

De leidinggevende stelt de medewerker projecten in staat om na terugkomst binnen 2 maanden de ervaringen, kennis en inzicht te delen met collega's binnen Wilde Ganzen (bijvoorbeeld personeelsoverleg of speciale meeting met collega's)

#### 13. Declaraties

Kosten van dienstreizen worden vergoed onder overlegging van bewijsstukken en een volledig kostenoverzicht.

De kosten van een dienstreis moeten binnen een maand zijn gedeclareerd, op straffe van verval. Voor dienstreizen is een speciaal [declaratieformulier](#).

#### 14. Vakantie na dienstreis

Indien gekoppeld aan de dienstreis privé wordt gereisd, kunnen deze privé reisdagen niet worden meeverzekerd in de collectieve reisverzekering van Wilde Ganzen.

## Bijlage 4. Veiligheidsprotocol

### c. Veiligheidsbeleid dienstreizen

#### Inleiding

Met enige regelmaat wordt door medewerkers van Wilde Ganzen overzee gereisd om projecten te bezoeken, partnerorganisaties te ontmoeten of trainingen, conferenties en andere bijeenkomsten bij te wonen. De planning en uitvoering van deze reizen gebeurt conform de regeling dienstreizen en – indien van toepassing- de regeling projectreizen. Bij alle reizen staat veiligheid van de medewerker(s) voorop. Wilde Ganzen heeft als werkgever een zorgplicht en verantwoordelijkheid richting medewerkers en dit betekent dat hun veiligheid voldoende gewaarborgd moet zijn. Wilde Ganzen erkent dat werken in sommige gebieden in de wereld met risico's voor medewerkers en bedrijfsvoering gepaard kan gaan. Ook al doen we ons uiterste best om risico's te minimaliseren, een bepaalde mate van risico blijft bestaan in het uitvoeren van onze missie.

Dit veiligheidsbeleid beoogt medewerkers en directie in staat te stellen de juiste keuzes te maken bij het plannen en samenstellen van een buitenlandse reis en daarnaast medewerkers inzicht te geven in voorzorgsmaatregelen die zij zelf kunnen en moeten nemen. Na de uitgangspunten volgen praktische checklists die medewerkers handvatten bieden om het beleid te vertalen naar de praktijk.

#### Bereik en compliance

Het beleid is van toepassing op alle reizen buiten Nederland die medewerkers maken in opdracht van Wilde Ganzen. Daarnaast is het beleid ook van toepassing op externe personen die in opdracht van Wilde Ganzen reizen, tenzij dit medewerkers van NGOs zijn die een eigen veiligheidsbeleid kennen.

Alle Wilde Ganzen medewerkers, onafhankelijk van positie, worden geacht om de bepalingen van dit beleid te respecteren en zich hier aan te houden. Indien meerdere medewerkers gezamenlijk reizen is één medewerker ervoor verantwoordelijk dat de voorzorgsmaatregelen genoemd onder “planning” en “voorbereiding” genomen worden. Bij reguliere projectreizen is dit de medewerker projecten. Voor het uitvoeren van de voorzorgsmaatregelen genoemd onder “tijdens de reis” en “bij terugkomst” is iedere reizende medewerker verantwoordelijk.

#### Onze benadering van veiligheid: uitgangspunten en principes

Vanuit het oogpunt van de zorgplicht als werkgever en de erkenning dat ons personeel essentieel is voor het bereiken van de doelen van onze organisatie, hecht Wilde Ganzen grote waarde aan het welzijn en de veiligheid van haar medewerkers. De Wilde Ganzen benadering van veiligheid is gebaseerd op de algemene risico grens van Wilde Ganzen; beslissingen dienen altijd genomen worden in de volgorde: *Persoon, Programma, Propriëteit*.

Op basis van inhoudelijke redenen wordt gekozen voor een dienstreis naar een bepaald land. Er dient altijd een zorgvuldige inventarisatie plaats te vinden van de risico's ten aanzien van de veiligheid van de reizende medewerkers. Hierbij gaat het meer specifiek om de fysieke veiligheid en gezondheid, de materiële veiligheid en het geestelijke welbevinden van de medewerker.

Gezien de aard van het werk en het doel van de dienstreizen wil Wilde Ganzen risico's zoveel mogelijk vermijden. Wilde Ganzen medewerkers reizen niet in opdracht van Wilde Ganzen naar landen die door het Ministerie van Buitenlandse Zaken worden geclassificeerd met veiligheidsrisico "rood". Voor landen of gebieden met een "oranje" classificatie, geldt dat de reis en de veiligheidsrisico's extra onderzocht worden en extra worden besproken met de leidinggevende. De directeur keurt de jaarplanning dienstreizen goed en is tevens bevoegd een reis te annuleren. Hij kan ten alle tijden besluiten een reis op grond van veiligheidsrisico's te annuleren. Ook een direct leidinggevende kan een reis op grond van veiligheidsrisico's annuleren indien er geen tijd of gelegenheid is om dit met de directeur te bespreken.

Aanvullend op bovenstaande geldt dat een medewerker nooit gedwongen zal worden een geplande reis te maken indien de medewerker bij voorkeur niet vertrekt op grond van de (gewijzigde) risico's ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Daarnaast kan een medewerker altijd eerder terugkeren van een reis indien hij zich niet (meer) veilig voelt.

Indien de medewerker een dienstreis wil combineren met vakantie, wordt dit vooraf besproken met de leidinggevende. Indien de leidinggevende hier geen bezwaar tegen heeft, zal met de medewerker duidelijke afspraken gemaakt worden ten aanzien van het scheiden van de dienstreis en de persoonlijke vakantie. Dit ook uit verzekeringstechnisch oogpunt.

Wilde Ganzen hanteert de volgende principes:

- Het leven van mensen en hun welzijn heeft altijd voorrang op de Wilde Ganzen 's eigendommen, reputatie en projecten/programma's;
- Veiligheid is een integraal onderdeel van activiteiten;
- Wilde Ganzen zal altijd trachten om te opereren op een wijze dat de doelen worden bereikt met de minste risico's;
- Wilde Ganzen zal alleen activiteiten ondernemen die vallen binnen juridische en ethische grenzen;
- Personeel zal adequaat voorbereid worden in veiligheid naar gelang de risico's van hun opdracht.
- Personeel zal zich onthouden van grensoverschrijdend gedrag, waaronder alle vormen van uitbuiting, inclusief betaalde seks.

### **Verantwoordelijkheden**

De organisatie is verantwoordelijk voor het implementeren van een veiligheidsmanagement structuur met heldere verdeling van de verantwoordelijkheden en voldoende toerusting van de medewerkers. Indien zich een calamiteit voordoet, stelt de organisatie een Crisis Management Team in, neemt benodigde maatregelen en waarborgt adequate nazorg indien nodig.

De directeur heeft de eindverantwoordelijkheid voor de instelling en implementatie van dit veiligheidsbeleid en is beslissingsbevoegd.

De dagelijkse uitvoering van het veiligheidsmanagement systeem is gedelegeerd aan de leidinggevenden van de reizende medewerkers, te weten de Manager Programma's en Beleidsvorming en de Manager Projecten en Relatiebeheer. De leidinggevenden verzekeren dat de procedures worden gevolgd, er een zorgvuldige afweging van veiligheidsrisico's heeft plaatsgevonden en minder ervaren medewerkers worden ondersteund door ervaren collega's.

Degene die verantwoordelijk is voor Personeelszaken in de organisatie, draagt zorg voor het delen van de gegevens van de reisverzekering alsmede de noodnummers met de reizende medewerkers, het opslaan en updaten van contactgegevens van het thuisfront, het updaten van het veiligheidsbeleid indien hier aanleiding toe is en het organiseren van (opvolg) training indien nodig.

Medewerkers hebben de verantwoordelijkheid voor hun eigen veiligheid en de veiligheid van hun collega's. Wilde Ganzen verwacht van het personeel dat zij zich ervan bewust zijn dat al hun acties en gedrag een impact kan hebben op de veiligheid van de organisatie, inclusief hun eigen veiligheid en die van hun collega's. Medewerkers worden geacht voor elke reis het veiligheidsbeleid door te nemen, alle verplichte maatregelen in acht te nemen en alle verplichte documenten (zoals het reisplan) volledig in te vullen.

Hieronder volgt een praktische checklist met zowel verplichte voorzorgsmaatregelen als aanbevolen aandachtspunten voor elke fase van de reis: van planning tot en met de terugkomst.

## **Planning en keuze van het land**

### **Verplichte voorzorgsmaatregelen bij planning en keuze van het land:**

- **Medische conditie.** Bij het bepalen welke medewerkers op reis gaan, dient rekening gehouden te worden met de medische conditie van de betreffende medewerker(s). Bij twijfel of het raadzaam is een reis te maken wordt medisch advies ingewonnen.  
In geval van zwangerschap vindt een extra inventarisatie plaats van de risico's en zal hierover gesproken worden met de medewerkster. Zwangere medewerksters wordt in ieder geval niet toegestaan te reizen naar gebieden waar malaria endemisch is en te reizen tijdens het derde trimester van de zwangerschap.
- **Veiligheidssituatie.** Wanneer de keuze voor een reis naar een bepaald land is gemaakt, inventariseert de medewerker de veiligheids- en medische risico's, daarbij in ieder geval gebruik makend van de volgende informatiebronnen:
  - De medewerker leest het reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en vraagt indien nodig toelichting bij het ministerie.
  - Indien het reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken hier aanleiding toe geeft (namelijk: er zijn bijzonderheden ten aanzien van de veiligheidssituatie), vraagt de medewerker aanvullend reisadvies aan de Alarmcentrale van de doorlopende reisverzekering die Wilde Ganzen voor haar medewerkers heeft afgesloten. Dit is op dit moment AIG: 010-4535656. Ook kan gekeken worden naar adviezen van andere Ministeries van Buitenlandse Zaken, bijvoorbeeld van [België](#) of Frankrijk (zeker indien het reisdoel een Franstalig land betreft).
  - De medewerker vraagt altijd aan de te bezoeken PE of partnerorganisatie(s) of zij veiligheidsrisico's zien en of zij denken dat de veiligheid van de WG medewerker(s) voldoende gewaarborgd kan worden. De PE of partnerorganisatie wordt hierbij ook gevraagd

om de WG medewerker te informeren indien er zich wijzigingen in de veiligheidssituatie ter plekke voordoen. Het is belangrijk om hierbij zoveel mogelijk feiten boven tafel te krijgen; de perceptie van de lokale partner kan immers anders zijn.

Voor projectreizen worden de uitkomsten van dit vooronderzoek vastgelegd in aanvraagformulier voor een projectreis. Bij andere reizen wordt dit besproken met de leidinggevende.

- **Ervaring.** Een medewerker die weinig ervaring heeft met het maken van reizen die vergelijkbaar zijn met de dienstreizen van Wilde Ganzen zal de eerste reis niet alleen maken maar samen reizen met een meer ervaren collega.

### **Aandachtspunten bij planning en keuze van het land:**

- **Regenseizoen.** Bezoeken tijdens het regenseizoen worden bij voorkeur vermeden, zeker als er tijdens de reis per auto over onverharde wegen gereisd zal worden.
- **Feestdagen en Ramadan.** Bij de planning van de reis is het goed om rekening te houden met nationale feestdagen en bijbehorende gebruiken. Het heeft de voorkeur om niet tijdens de Ramadan naar een land met een grote islamitische gemeenschap te reizen. Dit kan niet alleen gevolgen hebben voor de effectiviteit van de reis, maar ook veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Hierbij valt te denken aan een chauffeur die een lange rit moet maken maar onderweg niet kan eten en drinken.
- **Verkiezingen.** Verkiezingen kunnen onrust geven. Bezoek bij voorkeur landen niet in verkiezingstijd.

### **Vorbereiding**

#### **Verplichte voorzorgsmaatregelen bij de voorbereiding:**

- **Opstellen Field Security Plan.** Indien de medewerker reist naar een land of gebied dat door het Ministerie van Buitenlandse Zaken wordt aangemerkt met een "oranje" veiligheidsclassificatie, stelt de medewerker voorafgaand aan de reis schriftelijk een field security plan op met daarin:
  - o Context analyse o Risico analyse o Maatregelen om de risico's te beheersen.
  - o Bindende afspraken en spelregels die tijdens de reis in acht worden genomen.In alle andere gevallen wordt het security plan mondeling besproken met de leidinggevende. De medewerker bereidt dit gesprek voor. In dit gesprek komen de volgende onderwerpen aan bod:
  - o Politieke situatie in het land o Criminaliteit o Vervoer
  - o Accommodatie
  - o Medische risico's en faciliteiten o Cultuur / lokale gebruiken o Voedsel / drinken o Terrorisme
- **Transport.** Het vervoer tijdens de reis moet voldoende veilig zijn. Dit betekent dat geen vluchten worden geboekt bij luchtvaartmaatschappijen die op de [zwarte lijst](#) van de Europese Unie staan. Luchtvaartmaatschappijen die alleen binnenlandse vluchten verzorgen staan niet op de zwarte lijst van de EU (de zwarte lijst geldt alleen voor maatschappijen die op de EU willen vliegen). Kies voor binnenlandse vluchten een maatschappij die ook op de EU vliegt en niet op de zwarte lijst staat. Vervoer over de weg in het te bezoeken land moet verzorgd worden door een bekend en gerenommeerd lokaal taxibedrijf. Indien dit niet mogelijk is, wordt gebruik gemaakt van een auto

met chauffeur die een partnerorganisatie levert. De auto moet in ieder geval beschikken over adequate remmen, werkende lampen en veiligheidsgordels. Er wordt geen nachtelijke autorit in het reisschema opgenomen.

- **Accommodatie.** Overnachtingen worden geboekt in hotels in het midden- en hogere segment. Er dient een hoge mate van hygiëne gewaarborgd te zijn in het hotel, zowel wat betreft ruimtes als wat betreft voedsel en dranken. Daarnaast dient de accommodatie ook brandveilig te zijn (voor brandveiligheid zijn adequate, vrije vluchtwegen het meest belangrijk – check dit ook bij aankomst). De lokale partner kan hier vaak goed advies over geven, sommige hotels zijn ook terug te vinden op sites als TripAdvisor waar recensies zijn terug te lezen.
- **Reisdocumenten.** Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om te zorgen voor de juiste reisdocumenten: paspoort (let op vereiste geldigheidsduur) en eventueel visum. Er wordt in principe een zakenvisum aangevraagd (geen toeristenvisum), tenzij bij uitzondering anders wordt besloten met goedkeuring van de Manager Projecten of de Adjunct Directeur. Het aanvragen van het visum wordt uitsluitend geregeld door medewerkers van het secretariaat.
- **Vaccinaties en malariaprofylaxe.** Het is tevens de verantwoordelijkheid van de medewerker zelf om op de juiste manier gevaccineerd op reis te gaan en om, waar nodig, voor malariaprofylaxe te zorgen. Om te voorkomen dat ze door de gezondheidsautoriteiten ter plaatse gedwongen worden gevaccineerd, nemen medewerkers altijd hun vaccinatieboekje mee op reis. Vaccinaties kunnen worden gehaald bij een GGD of bij sommige huisartsen en erkende, gespecialiseerde bureaus. Ook het Tropencentrum van het AMC waar wij onze tropenkeuringen laten uitvoeren verleent deze dienst. Wilde Ganzen raadt medewerkers vanwege de bijwerkingen sterk af Lariam<sup>®</sup> te gebruiken als malariaprofylaxe<sup>1</sup>. Indien wordt gereisd naar een gebied waar medicatie mogelijk moeilijk verkrijgbaar is, is het verstandig een behandelingskuur mee te nemen. Deze is beschikbaar bij de Management Assistent. De kosten van vaccinaties en profylaxe kunnen bij Wilde Ganzen worden gedeclareerd op het declaratieformulier over de betreffende dienstreis, voor zover ze niet door de ziektekostenverzekering van de werknemer worden gedekt.
- **Medicijnen.** Indien de medewerker medicijnen gebruikt, dient onderzocht te worden of de medicijnen in het betreffende land verkrijgbaar zijn (mocht dit nodig zijn in geval van diefstal of vermissing van bagage). Indien dit moeilijk is, dienen afdoende voorzorgsmaatregelen genomen te worden. **Let op dat bepaalde medicijnen illegaal zijn in het buitenland, bijvoorbeeld sterke pijnstillers en ADHD-medicijnen. De medewerker kan hiervoor een medische verklaring aanvragen.**
- **Meenemen.** De medewerker neemt, naast verplichte reisbescheiden, de volgende zaken mee op reis:
  - Een document met daarin: het telefoonnummer van de alarmcentrale van de reisverzekering, het polisnummer en de mobiele nummers van de contactpersonen die bij noodsituaties gebeld kunnen worden. De medewerker kan deze nummers ook opslaan in de eigen telefoon.
  - Een opdrachtbrief die bevestigt dat de medewerker een reis maakt voor Wilde Ganzen.
  - Een simlockvrije reguliere telefoon (niet zijnde een smartphone), die ter plekke met een lokale simkaart gebruikt kan worden. Bij Wilde Ganzen zijn drie telefoons beschikbaar om mee te nemen (één per dienstreis), verkrijgbaar bij het secretariaat.
 Denk ook aan het meenemen van een internationale stekker.

---

<sup>1</sup> Malarone<sup>®</sup> is een goede profylaxe die inmiddels ook generiek (dus goedkoper) verkrijgbaar is onder de naam Atovaquon/Proguanil (fabrikant Mylan).

- **Informatie aan WG.** De medewerker draagt ervoor zorg dat de volgende gegevens bekend zijn op het kantoor van Wilde Ganzen, in ieder geval bij de leidinggevende:
  - Het reisschema met daarbij contactgegevens van de te bezoeken PE.
  - Actuele contactinformatie van familieleden die in geval van nood gewaarschuwd dienen te worden. Deze contactgegevens zijn bekend bij de HR-medewerker.
- **Informatie aan PE/partnerorganisaties.** De medewerker informeert alle te bezoeken PE of partnerorganisaties over de relevante noodnummers van Wilde Ganzen.
- **Informatie aan thuisfront.** De medewerker laat bij het thuisfront eveneens het reisschema met de contactinformatie en de Wilde Ganzen noodnummers achter.
- **Informatie bekend bij thuisfront.** We verwachten dat het thuisfront over de volgende gegevens beschikt: contactgegevens huisarts en tandarts, bloedgroep, andere relevante medische informatie (incl. medicijngebruik), belangrijke uiterlijke kenmerken, eventueel wachtwoorden van sociale media.
- **Monitoren veiligheidssituatie.** In de aanloop naar vertrek blijft de medewerker de veiligheidssituatie in het land monitoren. Dit gebeurt in eerste instantie door in de gaten te houden of er wijzigingen plaatsvinden in het reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Indien er inderdaad sprake is van een verscherpt reisadvies en/of er andere signalen komen van mogelijke veiligheidsrisico's in het land wordt opnieuw advies gevraagd aan de alarmcentrale van de reisverzekering en de te bezoeken Project Eigenaren of partnerorganisaties. De situatie wordt voorgelegd aan de directeur: hij neemt uiteindelijk de beslissing over het al dan niet annuleren of verzetten van de reis, rekening houdend met de uitgangspunten zoals geformuleerd in de paragraaf "Uitgangspunten" van dit document.
- **Ministerie en ambassade.** Contactgegevens dienen doorgegeven te worden aan de ambassade in het land van bestemming. Daarnaast meldt de medewerker zich bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Dit laatste kan [hier](#).

#### Aandachtspunten bij voorbereiding:

- **Vluchten.** Vluchten kunnen vaak goedkoper geboekt worden wanneer er één of meer (extra) overstappen gemaakt worden. Het is belangrijk een goede balans te vinden tussen enerzijds kostenbesparing en anderzijds efficiëntie en veiligheid. Een langere reistijd kan belastend zijn voor de gezondheid en Wilde Ganzen maakt liever meer kosten dan als dat het welzijn van de medewerker – en daarmee ook de effectiviteit van de reis- ten goede komt.
- **Rusttijd.** Na een nachtvlucht en bij tijdsverschil dient voldoende rusttijd ingeruimd te worden alvorens gestart wordt met afspraken of het binnenlands reisschema.
- **Cultuur en gewoontes.** Het is raadzaam vooraf informatie op te zoeken over cultuur en gewoontes in het betreffende land. Denk hierbij ook aan de gangbare *dress codes*. Met name voor vrouwelijke medewerksters is het goed zich te verdiepen in man/vrouwverhoudingen. Dit kan vervelende situaties of misverstanden voorkomen die belastend zijn voor het welbevinden van de medewerkster tijdens de reis. Met name voor mannelijke medewerkers is het goed zich te realiseren dat de machtsverhouding tussen hen en lokale vrouwen (of mannen) al snel een ongelijke is. Betaalde seks is uit den boze voor zowel mannelijke als vrouwelijke medewerk(st)ers.
- **Ontvoering en gijzeling.** Het is goed om te weten hoe het risico op ontvoering of gijzeling zo klein mogelijk kan worden gehouden. In de brochure [Prevention and coping strategies](#) geeft de Europese politieorganisatie Europol hier meer informatie over.

- **Meenemen - overig.** De volgende zaken kunnen onderweg van pas komen:
  - Muggers' wallet. Een "muggers' wallet" (met daarin weinig liquide middelen) kan meegenomen worden zodat deze bij een eventuele overval kan worden afgegeven. De echte portemonnee is dan nog in eigen bezit.
  - Muskietennet. De medewerker die afreist naar een gebied waar malaria endemisch is, wordt aangeraden een muskietennet mee te nemen. Er zijn bij Wilde Ganzen netten beschikbaar, deze zijn verkrijgbaar bij het secretariaat.
  - EHBO-set
  - Reparatieset
  - Topografische kaart
  - Kopieën paspoort en belangrijke pasjes
  - Een deurwig om bij een onveilig gevoel de (hotel)deur van binnenuit te kunnen blokkeren.
  - Indien je contactlenzen draagt, neem dan ook altijd een bril mee.
  - Een hoed of pet kan zeer goed van pas komen in de felle zon; niet alleen om je ogen te beschermen maar ook om een zonnesteek te voorkomen.

## Tijdens de reis

### **Verplichte voorzorgsmaatregelen tijdens de reis:**

- **Alarmnummers.** De medewerker draagt het document met de telefoonnummers van de alarmcentrale, de contactpersonen van Wilde Ganzen en het noodnummer van het Ministerie van Buitenlandse Zaken ten alle tijden bij zich op een logische en makkelijk vindbare plek.
- **Telefoon.** De medewerker schaft ter plekke een lokale simkaart aan en gebruikt deze. Het nummer wordt doorgegeven aan de leidinggevende bij Wilde Ganzen en aan de te bezoeken Project Eigenaren of partnerorganisaties.
- **Contact met kantoor.** Eenmaal per drie dagen neemt de medewerker contact op met de leidinggevende. Dit kan telefonisch, per email of per tekstbericht.
- **Verwachte aankomsttijd doorgeven.** Wanneer de medewerker binnen het land van A naar B reist, dient bij vertrek altijd de contactpersoon op de plek van bestemming geïnformeerd te worden over de verwachte aankomsttijd. Mocht de plaats van bestemming niet op het verwachte tijdstip bereikt worden, kan de contactpersoon actie ondernemen om uit te zoeken wat de reden hiervan is. Deze contactpersoon dient te beschikken over de noodnummers bij Wilde Ganzen, zodat bij mogelijke calamiteiten contact kan worden gezocht met Wilde Ganzen.
- **Transport.** Bij vervoer over de weg dient bij lange afstanden regelmatig gepauzeerd te worden. Er wordt niet in het donker gereden. De medewerker van Wilde Ganzen mag het besturen van de auto niet overnemen van de chauffeur, tenzij zich een noodsituatie voordoet.
- **Informeel naar veiligheidsrisico's.** De medewerker vraagt de contactpersonen ter plaatse naar mogelijke veiligheidsrisico's. Is het veilig om 's avonds het hotel te verlaten, welke buurten zijn wel of niet veilig, hoe groot is het risico op diefstal op straat etc. Dit stelt de medewerker in staat passende voorzorgsmaatregelen te nemen. Het is echter wel belangrijk om hierbij in gedachten te houden dat de buitenlandse zakenreiziger een ander risicoprofiel heeft dan de lokale contactpersonen.
- **Vermijd risico's.** Blijf op grotere wegen en vermijd zoveel mogelijk geïsoleerde locaties en plekken waar veel incidenten plaatsvinden. Ga bij voorkeur niet alleen op pad. Kleed je passend. Huur geen



sekswerker(s) in. Beweeg je vastberaden en zelfverzekerd voort. Neem altijd een mobiele telefoon mee. Bespreek je (reis)plannen en andere gevoelige zaken niet op plaatsen waar je afgeluisterd kan worden.

#### Aandachtspunten tijdens de reis:

- **Veiligheid in hotels.** Indien mogelijk, vraag een kamer op of tussen de derde en zesde verdieping. Bekijk altijd de vluchtroutes. Houd je kamernummer voor je, verberg ook je sleutel met kamernummer zoveel mogelijk (indien van toepassing). Houd je deur op slot en laat geen onbekende binnen in je kamer (indien je twijfelt of het een hotelmedewerker betreft, check dit bij de receptie). Ga bij brand indien mogelijk naar beneden en niet naar boven, gebruik de lift niet. Voel alvorens een deur te openen of deze warm is. Zo ja; houd deze gesloten. Als je niet je kamer uit kunt bij brand, leg vochtige handdoeken onder de deur (om te voorkomen dat er rook binnen komt), schakel de airco uit en probeer mensen buiten te waarschuwen.
- **Transport.** Indien binnen een stad per taxi gereisd moet worden zonder dat deze taxirit vooraf bij een bekend taxibedrijf besproken is, heeft het de voorkeur dat de lokale contactpersoon met de medewerker van Wilde Ganzen in de taxi meereist.
- **Voeding en water.** Wat voedsel betreft, is een belangrijke vuistregel: "Cook it, boil it, peel it or leave it". Vermijd (half)rauw vlees, rauwe vis en schelpdieren. De medewerker wordt aangeraden geen rauwkost te eten en alleen zelf geschild fruit. Apenvlees en vleermuizen dienen (ook gaar) absoluut vermeden te worden. Leidingwater kan in de meeste landen niet gedronken worden. Ijsblokjes, verdunde drankjes en gewassen salades vormen een risico als hier leidingwater voor is gebruikt. Was voor het eten altijd de handen. Wanneer een grote stad wordt verlaten om het binnenland te bezoeken, is het raadzaam na te vragen of op de plek van bestemming voldoende veilig voedsel en drinkwater verkrijgbaar is. Zo niet, kan een passende voorraad meegenomen worden.
- **Muggen.** In een gebied waar malaria en/of dengue endemisch is, wordt de medewerker aangeraden om lange mouwen en lange broeken van een lichte kleur te dragen. Op onbeschermd lichaamsdelen kan een insectenwerend middel gesmeerd worden. De malariamug steekt met name 's avonds en 's nachts, de denguemug met name overdag.
- **Dieren.** Vermijd contact met dieren, met name honden, katten en vleermuizen. Raadpleeg bij een beet of krab van een (zoog)dier altijd een arts (neem eerst contact op met de alarmcentrale).
- **Begroetingen.** Leer lokale begroetingen. Vraag ook na hoe mannen en vrouwen elkaar begroeten; het is niet overal gebruikelijk dat er bij een begroeting fysiek contact (handdruk) en/of oogcontact is tussen mannen en vrouwen. Wacht bij twijfel of je een hand krijgt toegestoken.
- **Feedback.** Het kan in sommige situaties nuttig zijn om een lokale, neutrale contactpersoon die meereist of chauffeur te vragen feedback te geven wanneer de medewerker spreekt of handelt op een wijze die mogelijk aanstootgevend of vreemd is in de lokale culturele context. In de eerste plaats komt dit de communicatie en verstandhouding met de relaties ten goede, maar het kan ook bijdragen aan vermindering van veiligheidsrisico's.

## Omgaan met agressie

Op reis kun je te maken krijgen met agressie. Vier typen agressie kunnen onderscheiden worden: emotionele agressie, instrumentele agressie, psychopathologische agressie en random agressie. Bij elk van deze verschillende vormen past een andere manier van reageren.

Bij emotionele agressie is de agressor gefrustreerd; deze frustratie reageert hij of zij op jou af. Probeer begrip te tonen voor de emoties en erkenning te geven voor zijn of haar gevoel. Stel vragen; daarmee dwing je de agressor na te denken. Spreek –indien mogelijk– de agressor aan met zijn of haar naam. Wacht af, de intensiteit van de agressie wordt vanzelf minder.

Bij instrumentele agressie heeft de agressor een plan en de agressie wordt ingezet als middel om een bepaald doel te bereiken. Stel in zo'n situatie zelf grenzen. Probeer de agressor de consequenties in te laten zien van zijn of haar gedrag en geef een keuze ("Of ik bel de politie, of je stopt nu").

Werk in levensbedreigende situaties **altijd** mee. Vertoon zoveel mogelijk voorspelbaar gedrag en kondig aan wat je doet en beweeg rustig. Spreek niet of zo min mogelijk met een ander persoon in een taal die de agressor niet verstaat. Als de agressor zich bedreigd voelt, zal hij snel overreageren.

Psychopathologische agressie is onvoorspelbaar: probeer indien mogelijk weg te komen (tenzij het een levensbedreigende situatie betreft). Hetzelfde geldt voor random agressie (bijv. onlusten). Deze agressie is niet op jou gericht, maar je kan er zomaar onderdeel van worden.

Probeer in alle gevallen zelf rustig te blijven en je gedachten te beheersen. Je kan hierbij de volgende technieken toepassen: rustig ademhalen, spieren bewust ontspannen, acceptatie van de situatie, denken aan prettige dingen, feiten checken ("wat is er werkelijk aan de hand") en zorgvuldig je strategie bepalen.

## Bij calamiteiten tijdens de reis:

- **Bij calamiteiten.** Indien zich calamiteiten voordoen, belt de medewerker in eerste instantie met de alarmcentrale van de reisverzekering (+31 (0)10 4535656, polisnummer 60146551). De medewerkers van de alarmcentrale kunnen adviseren over de te nemen stappen en kunnen indien nodig de regie overnemen. Ook indien niet-urgente medische zorg nodig is, verdient het aanbeveling om eerst contact te zoeken met de alarmcentrale. Deze alarmcentrale kan advies geven over de kwaliteit van de medische faciliteiten ter plaatse. Daarnaast heeft het Ministerie van Buitenlandse Zaken een noodnummer dat 24/7 bereikbaar is: 0031-247247247. Meld ook altijd calamiteiten aan WG zelf.
- **Melden van incidenten aan WG.** Alle incidenten ten aanzien van veiligheid en gezondheid dienen gemeld te worden bij de leidinggevende, zodat deze op de hoogte is. Hiermee wordt voorkomen dat onduidelijkheid ontstaat over het welzijn van de medewerkers indien vanuit partnerorganisatie, PE of PI berichten over incidenten het kantoor van Wilde Ganzen bereiken.
- **Diefstal en verlies.** Bij diefstal of verlies van waardevolle spullen moet ter plaatse aangifte worden gedaan. Aangifte is nodig om bij terugkomst aanspraak te maken op dekking door de reisverzekering.
- **Diefstal en verlies identiteitspapieren.** Bij diefstal of verlies van identiteitspapieren wordt direct contact opgenomen met de verantwoordelijke Nederlandse ambassade of het consulaat. Pas daarna wordt lokaal aangifte gedaan, indien de ambassade / het consulaat hier groen licht voor heeft gegeven. Bij de voorbereiding op de reis is het handig om een kopie van je paspoort mee te nemen of digitaal beschikbaar te hebben (bijvoorbeeld in je mailbox).

## Bij terugkomst

### Verplichte voorzorgsmaatregelen bij terugkomst

- **Tropenkeuring.** Medewerkers die reizen voor Wilde Ganzen ondergaan bij terugkomst een tropenkeuring, uitgevoerd door het Tropencentrum van het Academisch Medisch Centrum in Amsterdam. Medewerkers die incidenteel een projectreis maken laten zich ongeveer zes weken na terugkomst keuren. Medewerkers die meerdere malen per jaar reizen doen dit eenmaal per jaar, telkens circa zes weken na afloop van de laatste reis. Zie voor meer informatie de regeling Tropenkeuring uit het Personeelshandboek.
- **Terugkoppeling.** In het reisverslag worden eventuele ervaren veiligheidsrisico's vermeld, zodat Wilde Ganzen hier als organisatie van kan leren.

## Bijlage 5: Gedragscode

### Inleiding

Stichting Wilde Ganzen/Ikon (in het vervolg: Wilde Ganzen) is een non-gouvernementele ontwikkelingsorganisatie die veelal kleinschalige projecten steunt in een groot aantal lage- en middeninkomenslanden. Dit doet Wilde Ganzen samen met zogeheten Particuliere Initiatieven uit Nederland. Daarnaast heeft de organisatie eigen programma's voor de versterking van de capaciteit van lokale ontwikkelingsorganisaties in een aantal van die landen.

De Gedragscode is een verklaring van de verwachtingen die de organisatie heeft ten aanzien van haar medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en bestuursleden die in contact komen met leden van de doelgroep in de doellanden en voor Particuliere Initiatieven waarmee wij een samenwerkingsovereenkomst hebben afgesloten. Het is een protocol dat regels beschrijft van gepast en ongepast gedrag. Het hoofddoel van deze Gedragscode is het beschermen van kwetsbare personen, waaronder kinderen, in lage- en middeninkomenslanden tegen welke vorm van schade dan ook door ons toedoen en het beschermen van personen tegen valse beschuldigingen van ongepast gedrag en/of mishandeling. De Gedragscode maakt onderdeel uit van het integriteitsbeleid van Wilde Ganzen. De directeur van Wilde Ganzen is bevoegd om noodzakelijke maatregelen te nemen als de Gedragscode niet wordt nageleefd.

Deze gedragscode is niet uitputtend of exclusief. Het uitgangspunt is dat de personen die vanuit Wilde Ganzen betrokken zijn bij kwetsbare personen, waaronder kinderen, zich bewust zijn van en respect hebben voor de waarden, normen en gewoonten van andere culturen; dat zij openstaan voor het opdoen van kennis over lokale gebruiken en relevante wet- en regelgeving; en dat zij alle handelingen, gedragingen en/of praktijken vermijden die slecht en schadelijk zijn, niet in het beste belang van de kwetsbare persoon, het kind en/of de jongere zijn en/of die een schending van de mensenrechten in het algemeen of de kinderrechten in het bijzonder zijn.

Deze Gedragscode geldt voor alle medewerkers van Wilde Ganzen en andere betrokken personen bij Wilde Ganzen: stagiairs, vrijwilligers en leden van de Raad van Toezicht. Voor Particuliere Initiatieven waarmee wij een samenwerkingsovereenkomst afsluiten, staat in deze overeenkomst de volgende clausule: "Ondertekening van deze overeenkomst houdt tevens in dat u zich akkoord verklaart met de gedragscode en het omgangsprotocol van Wilde Ganzen (te vinden op onze website)."

Deze gedragscode wordt door alle medewerkers ondertekend bij indiensttreding en vervolgens om de drie jaar. Het ondertekenen van de Gedragscode verbindt de ondertekenaar om actief deel te nemen aan het bouwen aan en onderhouden van een omgeving die veilig is voor kwetsbare personen, waaronder kinderen, in het algemeen en voor andere leden van de doelgroep van onze projecten, plus de staf, vrijwilligers en bestuursleden van de partnerorganisaties waarmee wij samenwerken in het bijzonder.

Alle medewerkers van Wilde Ganzen en andere bovengenoemde personen bij Wilde Ganzen zijn verplicht deze Gedragscode te ondertekenen en na te leven.

## Het minimaliseren van risicosituaties

### Ik zal:

1. De inhoud van de Gedragscode lezen en deze naleven.
2. Mij inzetten voor het creëren van een cultuur van openheid tussen medewerkers zodat (potentiële) gedragingen die schadelijk zijn voor leden van de doelgroep, gemeld en besproken kunnen worden en deze niet onopgemerkt blijven.
3. Alle leden van de doelgroep met respect behandelen, ongeacht hun leeftijd, afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, huidskleur, taal, religie, politieke of andere overtuiging, nationaliteit, etnische of sociale achtergrond, beperking, enzovoort.
4. Ervoor zorg dragen dat alle mensen die namens Wilde Ganzen op bezoek gaan bij instellingen en/of gemeenschappen geïntroduceerd worden door de juiste medewerker van Wilde Ganzen of een partnerorganisatie.
5. Indien zich een situatie voordoet die door een derde verkeerd kan worden geïnterpreteerd, in eerste instantie de persoon of personen aanspreken die bij deze situatie betrokken is of zijn. Afhankelijk van de ernst van de situatie en de aard van de reactie van de betrokkene(n) maak ik melding van de situatie bij de Integriteitsmedewerker (de medewerker belast met het ontwikkelen, monitoren en evalueren van het integriteitsbeleid), zodat van deze melding een notitie in het logboek kan worden gemaakt.
6. Mij bewust zijn van risicovolle situaties die schadelijk zijn voor leden van de doelgroep van onze projecten of van de staf, vrijwilligers en bestuursleden van onze partnerorganisaties en deze situaties rapporteren.
7. Mij bewust zijn van het feit dat in het bijzonder de kwetsbare personen, waaronder kinderen, die betrokken zijn bij het werk van Wilde Ganzen vaak kwetsbaarder dan gewoonlijk zijn voor mishandeling en/of al het slachtoffer van mishandeling kunnen zijn.
8. De '2-volwassenen'-regel volgen. Dit betekent dat tenminste twee volwassenen toezicht houden op en aanwezig zijn bij activiteiten waaraan kinderen of andere kwetsbare personen deelnemen. Indien dit niet mogelijk is, zal ik naar alternatieven ter vervanging van de '2-volwassenen'-regel zoeken.
9. Voor zover dat mogelijk is, zichtbaar blijven in het werk met kwetsbare personen, waaronder kinderen. Indien mogelijk zal ik afspreken met kwetsbare personen, waaronder kinderen, op een locatie, waaraan zij zelf de voorkeur aan hebben gegeven en welke voor zover mogelijk een openbare locatie betreft.

### Ik zal nooit:

1. Gedogen of deelnemen aan gedrag van mensen dat illegaal, onveilig en/of schadelijk van aard is.
2. Alleen zijn met een kwetsbare persoon, waaronder een kind, waarmee ik een werkrelatie heb, uit het zicht van anderen, achter een gesloten deur en/of in een afgezonderde ruimte.
3. Kwetsbare personen, waaronder kinderen, waarmee ik een werkrelatie heb meenemen naar huis en/of naar een plek waar ik alleen ben met de kwetsbare persoon of het kind.
4. Personen discrimineren, kwetsbare personen, waaronder kinderen, voortrekken en/of buitensporig veel tijd met één kwetsbare persoon of één kind waarmee ik een werkrelatie heb, doorbrengen.

## Psychosociaal gedrag

### Ik zal:

1. Altijd uitgaan van non-discriminatie-beginselen, onder andere betreffende leeftijd, sekse, ras, taal, seksuele geaardheid en/of gender identiteit, religie en beperking.
2. Een positief rolmodel zijn, bijvoorbeeld door de gelijke behandeling van jongens, mannen, meisjes en vrouwen en door verontschuldigen aan te bieden indien fouten zijn gemaakt.
3. Mij bewust zijn van de ongelijkheid in macht bestaande tussen mijzelf en de mensen of organisaties die in een afhankelijke positie verkeren ten opzicht van Wilde Ganzen of van mijzelf.
4. Alle kwetsbare personen, waaronder kinderen, met respect behandelen en altijd rekening houden met hun reacties. De toon van mijn stem (in het geval van kinderen) en de manier waarop ik hen benader, zal ik aanpassen.
5. Aandachtig naar kwetsbare personen, waaronder kinderen, luisteren en open vragen aan hen stellen.
6. Stimuleren dat onze partnerorganisaties kwetsbare personen, waaronder kinderen, versterken door met hen te discussiëren over hun rechten, wat acceptabel en onacceptabel is en welke stappen zij kunnen ondernemen indien er een probleem is (*'empowerment'*).
7. Stimuleren dat onze partnerorganisaties met kwetsbare personen, waaronder kinderen, praten over hun contact met personeel en/of anderen en hen aanmoedigen om eventuele zorgen te melden.
8. Mij inzetten om een cultuur van openheid en wederzijdse verantwoordelijkheid op de werkvloer te creëren en stimuleren dat onze partnerorganisaties datzelfde doen.
9. Ervoor zorgen dat als ik beeldmateriaal (foto's, film etc.) maak van personen, waaronder kinderen, dat deze of hun wettelijke vertegenwoordiger(s) of verzorger(s) daarvoor toestemming hebben gegeven; dat deze fatsoenlijk en respectvol zijn; dat de kwetsbare personen, waaronder kinderen, gepast gekleed zijn; en dat seksueel suggestieve houdingen en afbeeldingen worden vermeden.

### Ik zal nooit:

1. Macht en invloed misbruiken die ik door mijn positie heb.
2. Veroordelend, negatief en/of afwijzend richting kwetsbare personen, waaronder kinderen, reageren en/of zaken insinueren en/of openlijk twijfelen aan de geloofwaardigheid van het verhaal van die persoon.
3. Taal gebruiken die ongepast, aanvallend en/of beledigend is en/of suggesties maken in die richting.
4. Ongepast gedrag en/of ongepaste relaties van welke aard dan ook voorstellen.
5. Mij gedragen op een manier die beschamend, vernederend, kleinerend, stigmatiserend en/of denigrerend is richting personen of op een andere manier die emotionele mishandeling behelst.
6. Vertrouwelijke informatie delen over een persoon, meerdere personen of zijn of haar familie, zonder daarvoor een goede reden te hebben.

## **Fysiek gedrag**

### **Ik zal:**

1. Passend lichamelijk contact met de kwetsbare persoon of het kind afwachten, zoals bijvoorbeeld de hand vasthouden, en alleen deelnemen aan gepast lichamelijk contact indien het kind of de kwetsbare persoon dit contact zelf heeft geïnitieerd.

### **Ik zal nooit:**

1. Een persoon slaan en/of ander lichamelijk geweld tegen hem of haar gebruiken en/of een persoon lichamelijk mishandelen.
2. Een kwetsbare persoon of een kind waarmee ik een werkrelatie heb vasthouden, strelen, kussen, knuffelen of aanraken op een niet gepaste en/of cultureel gevoelige manier.
3. Deelnemen aan activiteiten waarbij er nauw lichamelijk contact is met kwetsbare personen, waaronder kinderen en jongeren, met wie ik een werkrelatie heb, anders dan professioneel vereist is.
4. Taal gebruiken, suggesties doen of advies geven dat ongepast, aanvallend en/of beledigend is.
5. Seksueel getinte opmerkingen maken en/of handelingen verrichten met of in het bijzijn van een kwetsbaar persoon of een kind, ook niet als een grap.
6. Actief of passief deelnemen aan activiteiten die betrekking hebben op vormen van gedwongen arbeid, waaronder kinderarbeid.
7. Deelnemen aan en/of uitvoeren van schadelijke traditionele, spirituele of rituele praktijken.
8. Meedoen aan enige vorm van pesten, discriminatie, fysiek en/of verbaal geweld, intimidatie en/of voortrekkerij, zoals:
  - A. relaties met personen ontwikkelen die op enigerlei wijze uitbuitend, mishandelend of anderszins schadelijk worden geacht; of
  - B. handelen op een manier die schadelijk kan zijn en/of het risico op mishandeling van een persoon vergroot.

## **Seksueel gedrag**

### **Ik zal tijdens mijn werk ten behoeve van armoedebestrijding nooit:**

1. Fysieke en/of seksuele relaties beginnen met kwetsbare personen, waaronder kinderen.
2. Mij lichamelijk gedragen op een manier die ongepast en/of seksueel uitdagend is.
3. Meedoen aan of toestaan dat er seksueel uitdagende spellen met kwetsbare personen, waaronder kinderen, worden gespeeld.
4. Een kwetsbaar persoon, waaronder kinderen, waarmee ik een werkrelatie heb bij mij thuis laten logeren zonder toezicht.
5. In dezelfde ruimte en/of hetzelfde bed slapen als een kwetsbare persoon, waaronder kinderen, waarmee ik een werkrelatie heb.
6. Persoonlijke handelingen verrichten die de kwetsbare persoon, waaronder het kind, ook zelf kan verrichten, waaronder het aankleden, het baden en het verzorgen van de kwetsbare persoon of het kind.
7. Seksuele diensten kopen van welke aard ook, ongeacht de leeftijd van het individu en ongeacht de rechtmatigheid van de uitwisseling, online of offline.

8. Deelnemen aan enige vorm van activiteit van seksuele aard met een persoon onder de achttien jaar, online of offline.
9. Persoonlijk betrokken zijn op een of andere manier in, onder meer, het bekijken, bezitten, produceren of distribueren van kinderpornografie; (kinder-)sekstoerisme; handel in personen, waaronder kinderen, en elke andere vorm van seksuele uitbuiting.

## Melden van schade en mishandeling

### Ik zal:

1. Volgens de vastgestelde richtlijnen reageren op alle zorgen, beschuldigingen en/of onthullingen betreffende de bescherming van kwetsbare personen, waaronder kinderen.
2. Bij ieder vermoeden of waarneming van een handeling en/of gedrag dat zou kunnen worden opgevat als ongewenst of schadelijk, in eerste instantie de persoon of personen aanspreken die bij deze situatie betrokken is of zijn. Afhankelijk van de ernst van de situatie en de aard van de reactie van de betrokkene(n) maak ik melding van de situatie bij de integriteitsmedewerker van Wilde Ganzen.
3. Ieder vermoedelijk geval van mishandeling van kwetsbare personen, waaronder kinderen, onder de aandacht te brengen van de integriteitsmedewerker en de directeur van Wilde Ganzen. De directeur zal op zijn beurt actie ondernemen en indien nodig de zaak voorleggen aan de bevoegde lokale autoriteiten die beslissen over de passende maatregelen die moeten worden genomen. Ik ben mijzelf ervan bewust dat indien ik opzettelijk een valse beschuldiging maak, ik word geconfronteerd met disciplinaire maatregelen en/of juridische stappen.

Ik verklaar hiermee dat ik het bovenstaande heb gelezen, dat ik het integriteitsbeleid van Wilde Ganzen heb begrepen en dat ik me te allen tijde aan de voorgeschreven gedragsnormen zal houden.

Daarnaast verklaar ik nooit veroordeeld te zijn geweest voor overtredingen aangaande iedere vorm van mishandeling van een kwetsbare persoon of personen, waaronder een kind of kinderen, noch ben ik ooit gewaarschuwd of officieel berispt in een dergelijke zaak. Ik verklaar ook dat er op dit moment geen enkele civiele of strafrechtelijke procedure tegen mij loopt met betrekking tot een beschuldiging van mishandeling van een kwetsbare persoon of personen, waaronder een kind of kinderen.

Naam: .....

Datum: .....

Handtekening: .....



**Bijlage 6: Anti-fraude en sanctiebeleid medewerkers Wilde Ganzen**

WILDE GANZEN

ANTI-FRAUDE- EN SANCTIEBELEID MEDEWERKERS WILDE GANZEN

Medewerkers worden geacht discretie te betrachten en geen misbruik te maken van gevoelige informatie over samenwerkingspartners of over (concept-)beleidsplannen.

Ten behoeve van een correcte en onpartijdige afwikkeling van projectaanvragen gelden de volgende regels:

- De medewerkers van de afdeling Projecten en Programma's nemen geen besluiten, maar geven advies aan de afdelingsmanager of diens gedelegeerde die de uiteindelijke beslissing voor steun of afwijzing van aanvragen neemt.
- Betalingen worden in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de (senior) projectmedewerkers ingevoerd door de financiële afdeling. Afwijkingen dienen te worden toegelicht door de medewerker en geparafeerd door de afdelingsmanager of diens gedelegeerde.
- Betalingen worden uitsluitend geautoriseerd door de directeur of een door de directeur daartoe gemachtigd lid van het Management Team.
- Een medewerker mag geen aanvragen voor steun behandelen waarbij twijfel kan rijzen aan zijn/haar onafhankelijk oordeel, bijvoorbeeld door het bestaan van familie- of vergelijkbare banden met PI of PE.

Van leidinggevend wordt verwacht dat zij substantieel bijdragen aan het creëren van een werksfeer waarin het ontvreemden van eigendommen van de stichting of het onrechtmatig of oneigenlijk gebruik maken van eigendommen van de stichting wordt ontmoedigd. Indien een werknemer zich desondanks schuldig maakt aan het zich toe-eigenen van middelen of aan het onrechtmatig of oneigenlijk gebruik maken van middelen of tijd, zal hij hierop onmiddellijk door zijn leidinggevende worden aangesproken. Afhankelijk van de ernst van de overtreding volgt ontslag op staande voet, dan wel een schriftelijke waarschuwing.

Ter voorkoming van fraude bij vergoedingen, moeten alle door de medewerkers ingediende declaraties worden onderbouwd door bonnen of kwitanties. Bovendien worden alle declaraties getekend door de leidinggevend.

**Bijlage 7: Anti-fraude- en sanctiebeleid Particuliere Initiatieven en Project Eigenaren**

WILDE GANZEN

ANTI-FRAUDE- EN SANCTIEBELEID PARTICULIERE INITIATIEVEN EN PROJECTEIGENAREN

In dit document wordt beschreven hoe Wilde Ganzen reageert als er sprake is van het niet-nakomen van contractuele verplichtingen of (mogelijke) fraude binnen een door Wilde Ganzen ondersteund project.

## **Frauderisico**

Wilde Ganzen houdt het risico op fraude en malversaties met projectgelden zo laag mogelijk. Dit gebeurt onder meer door:

- Het onderzoeken van de betrouwbaarheid van het Particulier Initiatief en de lokale partner voor zover mogelijk (internet, in geval van twijfel via inzet lokale consultant of raadplegen andere organisaties)
- grondige bestudering van de ingediende project- en fondsenwervingsvoorstellen. Door ervaring met kostenstructuur van vergelijkbare projecten is de medewerker projecten goed in staat een begrotingsvoorstel te beoordelen;
- het opeisen van voor de financiering relevante documenten (registratie, eigendomsbewijzen, licenties, e.d.);
- het sluiten van samenwerkingsovereenkomsten met particuliere initiatieven waarin de wederzijdse verplichtingen zijn vastgelegd;
- het monitoren van goedgekeurde projecten. Binnen de projecten van Wilde Ganzen ligt de nadruk op materiële investeringen; deze zijn relatief goed te monitoren middels het opvragen van aankoopbewijzen en foto's.

Daarnaast geldt dat het financiële risico van Wilde Ganzen relatief laag is doordat Wilde Ganzen kleinschalige projecten ondersteunt en daarbij maximaal één derde van het projectbudget financiert. Het Particulier Initiatief in Nederland heeft financieel gezien een groter aandeel in het project en monitort doorgaans zeer goed de uitvoering van het project; dit geeft een extra controlemechanisme. Het Particulier Initiatief moet (vermoedens van) fraude onverwijld melden bij Wilde Ganzen.

## **Procedure en maatregelen**

Wanneer zich in de samenwerking desondanks incidenten van fraude (of vermoedens daarvan) of het niet nakomen van verplichtingen voordoet/voordoet, kan de Manager Projecten en Relatiebeheer sancties opleggen zoals:

- de opschorting van betaling van nog beschikbare middelen;
- het niet meer uitbetalen van nog beschikbare middelen. In deze gevallen gaan de middelen naar gelijksoortige projecten;
- het plaatsen van een organisatie op een lijst van organisaties met wie we niet meer samenwerken (ook wel 'zwarte lijst' genoemd), die met derden gedeeld kan worden.
- in uitzonderlijke gevallen: het starten van een rechtszaak en/of het doen van aangifte.

Aan het opleggen van sancties gaat een onderzoek vooraf. Hierbij wordt in geval contact opgenomen met het Particulier Initiatief en de lokale partner zodat zij in de gelegenheid worden gesteld hun zienswijze te geven en/of alsnog te voldoen aan de contractuele verplichting.

In geval van (vermoedens van) fraude worden de volgende stappen doorlopen:

- Medewerker Projecten (MP) constateert de (mogelijke) fraude of krijgt een signaal van (mogelijke) fraude.
- MP onderzoekt of er inderdaad sprake is van fraude of een sterk vermoeden daarvan. Zo ja, dan wordt het dossier geopend.
- MP maakt melding van de fraude in het [frauderegister](#) en maakt er melding van bij de Manager van de afdeling PRB.
- MP en Manager PRB bespreken samen welke maatregelen nodig zijn.
- In eerste instantie zal een gesprek plaatsvinden tussen de MP en de PI-PE. Indien hiermee de situatie opgelost kan worden, kan het dossier gesloten worden. Het register (potentiële) fraude wordt geüpdatet. MP en Manager PRB besluiten samen of de PI en/of de PE op de zwarte lijst geplaatst moet(en) worden.
- Is de zaak niet op te lossen is door een gesprek MP met PI-PE, dan neemt de Manager PRB de zaak over en informeert de Manager Financiën.
- Manager PRB en Manager Financiën bespreken per geval welke maatregelen nodig zijn en stellen een actieplan op. Dit actieplan wordt gedeeld met de directeur. Een mogelijke actie is het inschakelen van een lokale consultant of lokale jurist voor bijstand.
- Het actieplan wordt uitgevoerd door de Manager PRB en Manager Financiën. Zij updaten het frauderegister en besluiten of de PI-PE op de lijst wordt geplaatst van organisaties waar niet meer mee wordt samengewerkt.

**Bijlage 8: Anti-fraud- and sanction policy national partner organizations**

**WILDE GANZEN**

**ANTI-FRAUD- AND SANCTION POLICY**

In this document procedures are stipulated on how Wilde Ganzen is to react when agreements as laid down in contracts are not complied to in the following situations:

- Reporting requirements are not met by partner within the set timeframe;
- Reports are not of adequate quality as required and agreed upon in contracts;
- 
- There is a suspicion of fraud or misappropriation of funds.

### **1. Reporting requirements are not met by partner within the set timeframe.**

- a) On the first working day after the deadline has passed a reminder will be sent to the partner by the program manager.
  - i) In case the partners responds with a motivation for the delay in reporting, the program manager appraises this motivation and proposes a suspension of the deadline, with a maximum of two weeks. His/her superior will be informed about the suspension of the deadline.
  - ii) In case the partner does not react, the superior of the program manager will send another reminder two weeks after the deadline has passed, clearly indicating the risks of not complying with the requirements, but also offering the possibility to explain the delay in reporting.
- b) Four weeks after the deadline the superior of the program manager writes a memo in which the partner will be charged with non-compliance to the contractual obligations. Payments are postponed until requirements have been met, or the superior of the program manager proposes how the required reports can still be obtained.
- c) If no viable solution can be found the director of Wilde Ganzen will make the decision to terminate the partnership.

### **2. Reports are not of adequate quality as required and agreed upon in contracts.**

Financial and narrative reports are appraised. Issues for improvement will be dealt with in the following manner:

- a) A memo will be sent by the program manager to partner with an analysis on the lack of quality in reporting. Partner is asked to motivate how it plans to improve quality of reporting on these specific issues. Wilde Ganzen or an external party can lend support in developing the necessary capacity.
- b) Plans by partner to improve the quality of reporting is appraised by the program manager and taken up in the ongoing discussions on the partnership.
- c) Agreements on investments in organisational development, as well as improvements in reporting are carefully monitored by the program manager and the financial officer of Wilde Ganzen. In case quality in reporting is not improved, the following options exist:
  - i) Partner did not implement its intended investment in organisational development. The superior of the program manager writes a memo in which

partner is charged with non-compliance with agreements made. The continuation of the partnership will be discussed by the program manager and his/her superior. In case of continuation the conditions for continuation will be formulated. After a pre-set period the program manager and his/her superior will check whether the conditions have been met. If not, the partnership will still be terminated.

- ii) Partner has invested in organisational development as agreed, but in the opinion of the program manager and his/her superior that has not resulted in improvement of the quality of reporting. The program manager and partner make a follow-up plan on how to reach the required quality in reporting.
- iii) The superior of the program manager can decide to scale down the funding of a project or program to a level that is manageable for the partner, while at the same time investing in organisational development.
- iv) The director of Wilde Ganzen may take the decision to end the partnership.

### **3. There is a suspicion of fraud or misappropriation of funds**

If a Wilde Ganzen staff member suspects fraud or misappropriation of funds at a particular partner, this is communicated to the program manager and his/her superior. The following procedure will be implemented:

- a) The superior of the program manager investigates whether the suspicion is supported by evidence. If this is the case, he/she will write a memo with an analysis of the suspected case of fraud/misappropriation of funds and the evidence presented.
- b) A memo is sent by the superior of the program manager to partner offering the opportunity to explain the suspected case of fraud. In case the explanation is insufficient:
  - i.) The superior of the program manager will appoint appropriate staff of Wilde Ganzen to investigate the facts on the spot, or ask a third party to do so. Partner will be offered the opportunity to respond to the accusations.
  - ii.) Transfer of funds will be postponed until this investigation has taken place.
- c) In case the suspected case of fraud or misappropriation of funds is supported by the facts, the director of Wilde Ganzen will terminate the partnership. He/she can decide to start a legal investigation in order to reclaim the funds.
- d) The fraudulent partner will be placed on an internal 'black list' which can be shared with others. This will be done by the superior of the program manager.

### **Implementation of this policy**

When negotiating partnerships Wilde Ganzen will always inform partner organisations about this policy. A copy of the policy will be annexed to all contracts. The policy also forms part of the Quality Management System of Wilde Ganzen and is as such embedded in the internal financial and administrative systems.



## **Bijlage 9: Complaints procedure of Wilde Ganzen for partners in developing countries**

### Preface

Wilde Ganzen aims to be a transparent organization and a reliable partner for its supporters and Private Initiatives in the Netherlands, as well as for project partners overseas (the Project Owners). This includes a thorough examination of complaints, including those from partners overseas. Therefore, Wilde Ganzen applies the following complaints procedure, which is identical to the procedure applied for complaints arising in the Netherlands.

### Definitions

A **complaint** is any written expression of displeasure or dissatisfaction against Wilde Ganzen, filed by a complainant who feels that Wilde Ganzen has harmed his or her interests.

A **complainant** can be any person or organization, or their legal representatives, as well as anybody making use of the services or products of Wilde Ganzen, who puts forward a complaint.

### Principles

The complaints procedure of Wilde Ganzen assumes that relations will discuss any problem they may experience in their contact with Wilde Ganzen with their contact person first. If this does not lead to a satisfactory solution, s/he can put forward a written complaint. In the case of serious personal misbehavior of an employee of Wilde Ganzen while visiting a low or middle income country<sup>2</sup>, relations can contact a confidential advisor from Wilde Ganzen, instead of discussing the issue with their contact person first. In both situations, from that moment on the complaints procedure will apply.

The fact that Wilde Ganzen has an internal complaints procedure does not mean that the complainant cannot, at any moment in the process, take her/his case to the Dutch courts.

Dealing with complaints and objections takes place under the responsibility of the director and has been recorded in ISO-procedure 780 Dealing with Complaints.

Each year the Board of Trustees receives an overview of the total number of complaints, their nature and the way in which the organization has dealt with them. Thus the director makes himself accountable for the policy hitherto implemented in dealing with complaints in general and, when there is a reason, in individual cases as well. Furthermore mention is made of measures taken or procedures adapted as a result of the complaints received.

### The actual complaints procedure

Complaints are put in writing and directed to the director of Wilde Ganzen or one of the team managers/coordinators and are dealt with by the director or the team manager/coordinator. The complainant receives the opportunity to provide a verbal clarification, if s/he so wishes.

---

<sup>2</sup> Serious personal misbehavior can be manifold, but includes any form of discrimination, fraud or corruption, unsolicited intimacies and sexual abuse – including paid sex.

If the director receives a complaint s/he can delegate the settlement to team managers/ coordinators. If a team manager/coordinator receives a complaint s/he informs the director.

If the complainant does not agree with the head of department's/coordinators decision, s/he may appeal to the director.

If the complainant does not agree with the director's decision, the complainant can approach an independent three-headed complaints committee, presided by an independent lawyer and two members, at least one of which is an expert in development cooperation. This standing committee is appointed by the Wilde Ganzen Board of Trustees. The complaints committee hears the complainant and Wilde Ganzen, forms an independent opinion about the complaint and gives its judgment to the director, who takes the final decision. Normally, the director follows the advice of this committee; a decision to depart from its advice has to be well-founded and shall be reported to the Board of Trustees.

### Details

1. All complaints have to be presented to the director in writing, within two months (with the exception of serious reasons) after the occurrence or decision to which they relate. Complaints can be sent by e-mail to [info@wildeganzen.nl](mailto:info@wildeganzen.nl) or by letter to The Director, Wilde Ganzen, Heuvellaan 36, 1217 JN Hilversum, The Netherlands, stating Personal on the envelope. Confidentiality is guaranteed. Only messages with full name and address of complainants will be dealt with. The receipt of the complaint will be acknowledged within 5 working days.
2. If the complaint relates to one of the departments, the head of department/ coordinator will in principle deal with the complaint. S/he assesses the course of events, speaks with all parties concerned, including the complainant and the staff member involved, and takes a decision.
3. All complaints not relating to one of the departments, or which concern the head of department/coordinator him/herself, are dealt with by the director. S/he assesses the course of events, speaks with all parties concerned, including the complainant and the staff member involved. The director takes a decision.
4. Complaints about the director will be dealt with by the Board of Trustees. The Board assesses the course of events, may speak with all parties concerned and takes a decision.
5. Within six weeks, the decision taken by the head of department/coordinator, the director or the Board of Trustees is communicated in writing to the complainant. If it is not possible to deal with the complaint within six weeks, the complainant receives a message, indicating when a decision about the complaint will have been taken.
6. If the complainant does not agree with the head of department's/coordinator's decision, s/he may appeal to the director within four weeks from the date of the decision. The director will deal with the complaint in second instance and takes a decision within six weeks. The decision is communicated to the complainant.
7. If the complainant disagrees with the director's decision, or – if the complaint was about the director – the Board of Trustees, within four weeks s/he can repeat the complaint to the independent complaints committee. This committee makes an independent assessment and gives it judgment at the latest four weeks after receiving the complaint. The director or the Board of Trustees subsequently takes a final decision, but can only depart from the advice of the complaints committee for well-founded reasons. The judgment of the complaints committee and the final decision of the director/Board of Trustees are communicated to the complainant within two weeks after the judgment of the complaints committee.

Registration

All complaints are being registered in a complaints registration system in the director's office, including details on how they have been dealt with.