



## 1. Klachten

Health Action International (HAI) is van mening dat elke belanghebbende, ongeacht zijn relatie met HAI, het recht heeft om een klacht in te dienen wegens fouten, onrechtmatig handelen, of breuken van de gedragscodes die HAI en haar partners en leden onderschrijven. HAI is van mening dat iedereen die een klacht indient het recht heeft om zijn klacht behandeld te zien worden, en een antwoord te krijgen.

## 2. Een klacht indienen

De klachtenprocedure (dit document) is te vinden op de website van HAI, en legt belanghebbenden uit hoe zij een klacht in kunnen dienen over de activiteiten van HAI of de activiteiten van partners en leden van HAI. Deze klachten worden doorverwezen naar de betreffende partner of behandeld door het personeel van HAI, indien nodig door de HAI Global Director. HAI doet haar uiterste best om de klacht snel en efficiënt te behandelen en op te lossen, indien mogelijk op partner-niveau. Alle klachten worden geregistreerd en bewaard door de HAI Global Director, en geanonimiseerde klachten en hun oplossingen worden ter inzage beschikbaar gesteld voor het publiek.

Alle klachten dienen schriftelijk te worden ingediend per post of per e-mail, geadresseerd aan de directeur van HAI Global. HAI streeft ernaar om ingediende klachten zo snel mogelijk te beoordelen en schriftelijk te beantwoorden (bij voorkeur binnen veertien dagen na ontvangst). De klager wordt op de hoogte gebracht van eventuele vertragingen in het onderzoek naar een bepaalde kwestie (bijvoorbeeld doordat relevant personeel onbeschikbaar is, etc.), en ontvangt een bericht als de kwestie wordt doorverwezen naar een partnerorganisatie. Dit proces is ook toegankelijk voor partnerorganisaties wanneer deze een klacht willen indienen over HAI, maar dit geldt niet voor het personeel van partnerorganisaties. De klachtenprocedure geldt ook niet als vervanging van het eigen proces van de partner.

## 3. Klachten over activiteiten van partners

Klachten over activiteiten van partners worden in eerste instantie doorverwezen naar de betreffende partner, zonder dat HAI verdere actie onderneemt. De klager wordt op de hoogte gebracht van het feit dat HAI zijn of haar bezwaren heeft doorgegeven, zodat hij of zij bij de betreffende partner navraag kan doen naar de afhandeling van de klacht.

Als de klager vervolgens terugkeert naar HAI met een gegronde klacht die niet naar tevredenheid door de partner is behandeld, wordt deze klacht besproken met de directeur, coördinator of vergelijkbare verantwoordelijke bij de partner. Indien de kwestie niet wordt opgelost op management niveau, wordt deze mogelijk onder de aandacht gebracht van het bestuur van de stichting HAI.

## 4. Klachten over activiteiten van HAI

In het geval van klachten over de activiteiten van HAI (bijv. HAI campagne, programma, of communicatie/publiciteit, etc.), al dan niet verricht in samenwerking met een partner, zal de relevante lijnmanager van HAI het onderzoek verrichten. In het geval van een gegronde klacht, zal deze ernaar streven afdoende genoegdoening te bieden (bijv. herroeping, schadeloosstelling, etc.) of, wanneer dit niet mogelijk of niet van toepassing is, een formele, schriftelijke verontschuldiging aanbieden. Als een klacht betrekking heeft



op een manager, zal deze behandeld worden door de HAI Global Director. Indien deze zelf bij de kwestie betrokken is, wordt de klacht behandeld door de voorzitter van het stichtingsbestuur.

Als de klager nog altijd niet tevreden is, kan de klacht voor een reactie worden doorverwezen naar staffunctionarissen van het bestuur van de stichting HAI, en daarna voor de tweede keer naar het bestuur zelf. Frivole of vexatoire klachten worden niet in behandeling genomen, en de reden voor de afwijzing wordt aan de klager duidelijk gemaakt.

## 5. Klachten over het secretariaat van HAI

Wanneer er een onopgeloste klacht over het secretariaat van HAI bestaat, zal de voorzitter tot drie directeuren (of equivalenten) van partnerorganisaties nomineren om de kwestie af te handelen, zodat de klager genoegdoening kan zoeken middels een proces dat plaatsvindt buiten het secretariaat om. Als de kwestie zo niet op te lossen blijkt, wordt deze door het stichtingsbestuur behandeld.

## 6. Klokkenluidersbeleid

HAI moedigt leden van het stichtingsbestuur, managers, personeel, stagiaires en vrijwilligers aan om gevallen van wangedrag door HAI of haar partners, mits gestaafd door bewijs, te melden aan hun manager, de directeur, of indien nodig de voorzitter van het stichtingsbestuur of een ander bestuurslid.

Men kan dit doen in vertrouwen en zonder bang te hoeven zijn voor represailles: HAI zal klokkenluiders beschermen tegen represaillemaatregelen en ontslag. Als de kwestie betrekking heeft op een partner, zal deze worden doorverwezen naar de juiste manager, of naar de directeur van de partnerorganisatie (of het equivalent daarvan).

## 7. Een kwestie onder de aandacht brengen / klokkenluiden

Ieder personeelslid en elke stagiaire of vrijwilliger die bewijs heeft van een geval of gevallen waarin de acties van iemand die werkt voor HAI kunnen leiden tot, of met zijn/haar medeweten hebben geresulteerd in:

- een misdaad;
- het niet voldoen aan juridische verplichtingen;
- een breuk van de ethische normen die HAI onderschrijft;
- een gerechtelijke dwaling;
- schade aan het milieu;
- schade aan de gezondheid en veiligheid van enig individu;
- het opzettelijk achterhouden van informatie, wat kan leiden tot een van de hierboven genoemde situaties,

moet de kwestie bespreken met zijn/haar directe lijnmanager of, wanneer deze bij de kwestie betrokken is, met de lijnmanager van die manager. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren, zolang alle details naar voren komen en worden ondersteund door bewijs.

## 8. Het waarborgen van vertrouwelijkheid

Het beleid van HAI garandeert volledige vertrouwelijkheid. Als het niet mogelijk is om de kwestie op te lossen zonder de identiteit van de klager te onthullen, zal de manager de mogelijke gevolgen met de klager bespreken, waarna wordt besloten of het onderzoek al dan niet wordt voortgezet.

Om een onderzoek naar wangedrag niet te hinderen en om frivole of malicieuze klachten te voorkomen, worden anonieme meldingen ontmoedigd.

## 9. Onderzoek naar de aantijging

**Health Action International (HAI) is an independent, global network, working to increase access to essential medicines and improve their rational use through research excellence and evidence-based advocacy.**

HAI zal zich inspannen om meldingen zo tactvol en snel mogelijk af te handelen. De juiste persoon, aangewezen door de HAI Global Director of indien nodig door de voorzitter van het stichtingsbestuur, zal de aantijging binnen veertien dagen na ontvangst van de melding onderzoeken. De klager kan tijdens het onderzoek gevraagd worden om aanvullende informatie te verstrekken.

## 10. Uitkomsten van het onderzoek

Na afronding van het onderzoek wordt de benodigde actie ondernomen om de kwestie op te lossen. Dit kan resulteren in disciplinaire maatregelen, inclusief ontslag of inschakeling van de relevante autoriteiten. De klager(s) die de kwestie te berde brachten, worden op de hoogte gebracht van de uitkomsten van het onderzoek zodra dat praktisch haalbaar is. Indien zij niet tevreden zijn met het antwoord, wordt de zaak doorverwezen naar de HAI Global Director of, als die persoon zelf bij de zaak betrokken is, naar de voorzitter van het stichtingsbestuur.

## 11. Bescherming

HAI zal gepaste disciplinaire maatregelen nemen (inclusief ontslag), in lijn met de 'disciplinaire procedure', tegen ieder personeelslid dat:

- represailles neemt tegen een ander personeelslid, een stagiaire of een vrijwilliger omdat deze gebruik maakte van de klachtenprocedure, of hen weerhoudt van het melden van oprechte bezorgdheid conform de procedure;
- een malicieuze melding doet waarvan bekend is dat deze onwaar is, of een melding doet waarbij geen redelijke grond was om aan te nemen dat de verstrekte informatie accuraat was.

## 12. Klachten dienen te worden geadresseerd aan:

De directeur, Health Action International (HAI)  
Overtoom 60/III  
1054 HK Amsterdam  
Nederland

E-mail: [Tim@haiweb.org](mailto:Tim@haiweb.org)