

TRAITEMENT GENERAL DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Cette procédure s'applique aux plaintes et objections externes émanant de l'extérieur du Fonds Liliane. Il existe une procédure distincte pour les plaintes internes.

ARTICLE 1: Définitions

- a. **Plainte** : toute expression d'insatisfaction à l'égard d'un comportement, d'un acte ou d'une omission du Fonds Liliane et / ou d'un ou de plusieurs de ses employés et / ou d'une ou plusieurs de ses Organisations partenaires stratégiques (SPO).
- b. **Réclamation** : exprimer son insatisfaction à l'égard d'une décision du Fonds Liliane.
- c. **CBF** : Centraal Bureau Fondsenwerving (Bureau central de collecte de fonds).
- d. **Directeur** : le directeur du Fonds Liliane.
- e. **Collaborateur** : toute personne qui effectue un travail pour le Fonds Liliane sous la responsabilité de l'organisation sur la base d'un contrat de travail ou d'une autre manière (bénévoles, stagiaires, employés détachés).

ARTICLE 2 : Droit de plainte et de réclamation

- a. Chaque personne a le droit de déposer une plainte ou une réclamation auprès du Fonds Liliane concernant la manière dont le Fonds Liliane s'est comporté envers lui ou envers un autre dans un cas particulier. Les SPO peuvent également utiliser ce système. Les organisations partenaires (PO) doivent d'abord s'adresser à une SPO, mais peuvent également utiliser ce système de traitement de plaintes en cas de plaintes concernant une SPO, conformément aux dispositions de l'article 6, sous g.
- b. Un comportement d'un salarié, travaillant sous la responsabilité du Fonds Liliane, est considéré comme un comportement du Fonds Liliane

ARTICLE 3: Déposer une plainte ou une réclamation

- a. Les plaintes peuvent être soumises oralement et par écrit. Une réclamation doit toujours être présentée par écrit, dans le délai fixé dans la décision contre laquelle une réclamation est formulée. Les plaintes et réclamations écrites peuvent être adressées au Fonds Liliane, Havensingel 26, 5211 TX 's-Hertogenbosch, Pays-Bas ou voorlichting@lilianefonds.nl (pour les plaintes des Pays-Bas et de la Belgique) / complaints@lilianefonds.nl (plaintes d'autres pays).
- b. Si la plainte ou la réclamation ne peut être traitée dans les quatre semaines, le plaignant ou le dépositaire recevra une confirmation de réception dans un délai d'une semaine, ainsi que des informations sur la suite de la procédure.

ARTICLE 4: Traitement raisonnable

Le Fonds Liliane veille à un traitement raisonnable des réclamations et des plaintes écrites et orales concernant ses agissements.

ARTICLE 5: Procédure

Plaintes concernant la politique, les activités ou communications du Fonds Liliane

- a. Les plaintes sont traitées par le directeur général du département / de l'équipe concerné(e) par la plainte. Ces plaintes sont également portées à la connaissance du directeur.
- b. La plainte, la date d'entrée et les mesures prises sont consignées dans un registre central des plaintes et des réclamations.

Plaintes concernant les collaborateurs individuels ou SPO

- c. Les plaintes sont traitées en premier lieu par le directeur général du département / de l'équipe auquel/ à laquelle appartient l'employé. Les plaintes qui concernent le responsable lui-même sont traitées par le directeur.
- d. L'employé auquel la plainte se rapporte a le droit de consulter toutes les données qui le concernent, dans la mesure où elles ne causent pas de dommages à des tiers.
- e. L'employé à l'égard duquel une plainte a été déposée a droit à une défense.
- f. Les plaintes concernant les employés sont traitées discrètement. La personne qui traite la plainte ne peut pas fournir d'informations aux personnes qui ne sont pas impliquées et qui n'ont aucun intérêt à être informées.
- g. Une PO a le droit d'utiliser cette procédure de réclamation et de plainte sous certaines conditions. En premier lieu, la PO doit d'abord s'adresser à sa propre SPO et soumettre la plainte ou la réclamation à la SPO pour analyse. Si cela ne se fait pas, la soumission de la plainte ou de la réclamation au FL est automatiquement irrecevable. Deuxièmement, la PO doit fournir une justification et une argumentation claires de la plainte ou de la réclamation, en particulier pourquoi elle est à ce point prépondérante pour qu'on opte pour le trajet passant par le FL.
- h. Les articles 9, 10 et 11 s'appliquent également à la procédure ci-dessus.

Réclamations

- i. a. Les réclamations sont traitées par le directeur général du département / de l'équipe concerné(e) par la réclamation. Ces réclamations sont également portées à la connaissance du directeur.
- j. b. La réclamation, la date d'entrée et les mesures prises sont consignées dans un registre central des plaintes et des plaintes.
- k. c. Les articles 9, 10 et 11 s'appliquent également à la procédure ci-dessus.

ARTICLE 6 : Audition

- a. Le plaignant / l'opposant et la personne dont les agissements engendrent la plainte ou la réclamation auront la possibilité d'être entendus.
- b. L'audition du plaignant / de l'opposant et de l'accusé peut être annulée s'il apparaît que la plainte / la réclamation est manifestement infondée.
- c. Le plaignant / l'opposant et l'accusé ont le droit de ne pas faire usage du droit d'audition.

ARTICLE 7: Droit de regard

- a. Le plaignant / l'opposant et la personne dont les agissements engendrent la plainte ou la réclamation auront la possibilité d'avoir un droit de regard quant à tous les documents pertinents concernant la plainte / la réclamation.
- b. S'il apparaît que la plainte / la réclamation est manifestement infondée, on peut refuser le droit de regard au plaignant / à l'opposant et à l'accusé.
- c. Le plaignant / l'opposant et l'accusé ont le droit de ne pas user de leur droit de regard.

ARTICLE 8: Représentation

- a. Le plaignant / l'opposant et la personne dont les agissements engendrent la plainte ou la réclamation ont le droit de se faire représenter par une personne indiquée par ses soins.
- b. S'il apparaît que la plainte / la réclamation est manifestement infondée, on peut refuser le droit de représentation au plaignant / à l'opposant et à l'accusé.
- c. Le plaignant / l'opposant et l'accusé ont le droit de ne pas user de leur droit de représentation.

ARTICLE 9: Réponse

- a. Les plaignants reçoivent une réponse écrite dans les 4 semaines, (co-) signée par le directeur.
- b. Les dépositaires d'une réclamation recevront une réponse écrite dans les 4 semaines, (co-) signée par le directeur.

ARTICLE 10: Possibilité d'appel externe

Si la plainte ou la réclamation n'est pas traitée de manière satisfaisante par le Fonds Liliane, le plaignant peut déposer une plainte écrite auprès du CBF (www.cbf.nl). Cette plainte sera ensuite traitée selon la procédure des plaintes du CBF.