



Ethische Code

01.2025

V1.5_30.01..2025

INTRODUCTIE

ARTSENZONDERVAKANTIE
MEDECINS SANS VACANCES
MEDICSWITHOUT VACATION

KENNIS GENEEST

Artsen Zonder Vakantie is een erkende Belgische ngo en vormt een dynamisch netwerk van meer dan 500 expert-vrijwilligers uit de zorgsector in België, Benin, Burkina Faso, Burundi, RD Congo en Rwanda. Samen met hun collega's zetten ze zich in voor toegankelijke, kwaliteitsvolle en veerkrachtige gezondheidszorg. Onze expertise in ziekenhuiszorg steunt op meer dan 40 jaar ervaring op het vlak van basisdiensten voor een referentieziekenhuis (interne geneeskunde, basischirurgie, materniteit, pediatrie inclusief alle onderliggende specialiteiten) en talrijke andere transversale domeinen (biomedisch en technisch onderhoud, ziekenhuishygiëne en ziekenhuisbeheer, volksgezondheid en geestelijke gezondheid). De ploeg van een 40-tal vaste medewerkers van **Artsen Zonder Vakantie** (20 in de hub België en 20 in de regionale kantoren in Afrika) mobiliseren en omkaderen het netwerk van expert-vrijwilligers en geven de uitwisseling en opleiding van zorgpersoneel ter plaatse vorm. Daarenboven ontwikkelen ze programma's en partnerschappen om de capaciteit van referentieziekenhuizen te versterken. Vanuit een visie op volksgezondheid hanteren wij een systemische en patiëntgerichte aanpak. Samen werken we aan kwaliteitsvolle ziekenhuiszorg, aangepast aan de reële noden van de bevolking in de regio, zodat de mensen er op elk moment – en tot hun tevredenheid – een beroep op kunnen doen. Zo doen we ziekenhuizen groeien. Zo kan zorgpersoneel zich ontplooien. Zo krijgen patiënten de beste zorg.

Als erkende NGO zijn we gericht op het bouwen en verstevigen van duurzame vertrouwensrelaties met donateurs, technische en financiële partners, partnerziekenhuizen, vrijwilligers en de patiënten waarvoor we ons inzetten. Vertrouwen winnen we door regels voor onberispelijk gedrag, beroepsernst in acht te nemen en verantwoording af te leggen.

In deze Ethische Code leggen we een aantal gedragsverwachtingen vast met betrekking tot de manier waarop we binnen de organisatie met elkaar omgaan, maar eveneens met mensen buiten de organisatie zoals naar partners, vrijwilligers en alle andere betrokkenen toe. Het is belangrijk dat iedereen die ageert in naam van onze organisatie de ethische code ondertekent, kent en toepast.

Deze Ethische Code is bedoeld als houvast en kompas in situaties waarbij we ons afvragen hoe we best reageren, wat we best kunnen doen, welke de beste/juiste beslissing zou zijn, of we de wet of de geest van de wet respecteren. Wij weten dat deze code niet alle situaties kan omvatten die zich kunnen voordoen in het kader van onze activiteiten. In dat geval moeten we teruggrijpen naar de basiswaarden. Het is aan ieder van ons om dergelijke situaties aan onze waarden af te toetsen.

De 5 basiswaarden van onze organisatie vormen dan ook de leidraad voor deze ethische code:

1. Integriteit
2. Verbondenheid
3. Excellentie
4. Verantwoordelijkheid
5. Duurzaamheid

Bij vragen over onze Ethische Code, over het naleven ervan of andere ethische kwesties kan je steeds terecht bij één van onze contacten:

CONTACTEN

Meldpunt klachten/incidenten : integriteit@azv.be of integrite@msv.be *
Integriteitsverantwoordelijke : Stefaan Bonte – stefaan.bonte@azv.be
Klachtenmanager : Jan Teugels – jan.teugels@azv.be
Integriteitsadviseur: Freya Swinnen – freya.swinnen@azv.be

* Deze mailbox (integriteit@azv.be of integrite@msv.be) is toegankelijk voor de Klachtenmanager (Jan Teugels), de Integriteitsverantwoordelijke (Stefaan Bonte) en de Voorzitter van het Ethisch Comité. Een klacht tegen één van deze functies is dus zichtbaar voor de andere functies. Een vraag omtrent een advies rond integriteit komt terecht bij de Integriteitsadviseur (Freya Swinnen).

Alle meldingen over schendingen van deze Ethische Code worden zorgvuldig en in alle discretie onderzocht. In geval van schending van deze code of van de wet zal actie worden ondernomen. Het is van belang dat we onze zorgen met betrekking tot ethische kwesties kenbaar maken, zodat de zaak snel kan worden onderzocht en adequaat kan worden aangepakt.

ONZE WAARDEN



Integriteit

- In het werk dat we willen realiseren behandelen alle betrokkenen bij onze organisatie elkaar met respect en op gelijke wijze, zonder enige vorm van discriminatie op grond van geslacht, huidskleur, taal, godsdienst, politieke overtuiging of enige andere vorm die wettelijk verboden is.
- We respecteren de wetten en reglementen die van kracht zijn in België en/of het land waar we onze opdracht uitvoeren. Wij tonen respect voor de lokale, nationale en internationale instellingen en hun symbolen.
- We gaan zorgvuldig om met werkmiddelen en leggen de nodige discretie aan de dag met betrekking tot gevoelige informatie.
- Elke klacht die ons bereikt via het daarvoor voorziene kanaal wordt behandeld door de klachtenmanager.
- We leggen discretie en voorzichtigheid aan de dag in professionele en privé-communicatie, e-mails en op de sociale media.
- We zorgen dat alle processen correct en traceerbaar worden uitgevoerd.
- We zijn ons bewust van de gevoeligheid van bepaalde gewoonten en tradities en religieuze overtuigingen.
- We halen geen enkel persoonlijk voordeel (financieel of ander) uit de positie die we bekleden.
- We onthouden ons van fysiek of verbaal geweld of dreiging van geweld.

- We aanvaarden geen enkele gift, steekpenning, betaling of ander economisch voordeel dat méér is dan een symbolisch geschenk.
- Niet-officiële betalingen, zelfs van kleine bedragen, vaak uitbetaald aan lagere ambtenaren, zodat wettelijke routine formaliteiten uitgevoerd of versneld uitgevoerd worden zijn niet toegelaten. Elke medewerker die gevraagd wordt om zulke betaling te doen, meldt dit aan de lokale vertegenwoordiger of zijn rechtstreekse verantwoordelijke, die dit op zijn beurt aan de integriteitsverantwoordelijke meldt.



Verbondenheid

- Vanuit de optiek “Samen staan we sterk” bouwen we aan een netwerk van duurzame en authentieke relaties.
- We zijn steeds bereid om elkaar te helpen.
- We zijn oprecht geïnteresseerd en proberen elkaar echt te leren kennen in een sfeer van gelijkwaardigheid, openhartigheid en vertrouwen.
- We communiceren duidelijk en openlijk met elkaar en zorgen voor een vloeiende informatiestroom binnen de organisatie en met alle betrokken partijen.
- We luisteren en hebben begrip voor elkaars standpunt en mening en zoeken samen naar een akkoord waar elke partij zich in kan vinden.
- We zijn transparant in onze houding naar elkaar toe.
- We sporen alle betrokkenen aan om actief samen te werken om de doelstellingen van de organisatie te realiseren.



Excellentie

- We streven ernaar om onze projecten, onze kennis, onze ervaring en onze relaties met alle betrokkenen te verbeteren.
- We delen de opgebouwde kennis en ervaringen met de betrokkenen in ons netwerk.
- We houden ons aan de vooropgestelde deadlines en afspraken en signaleren zo snel mogelijk wanneer we deze in geval van onvoorziene omstandigheden dreigen mis te lopen.



Verantwoordelijkheid

- We nemen onze verantwoordelijkheid op en voegen de ons toegewezen taken plichtsbewust uit.
- We voelen ons betrokken bij de besluitvorming in ons netwerk en in de samenwerking met alle betrokkenen.
- We vermijden belangenconflicten en handelen steeds transparant en in het belang van de organisatie.
- Door ons gedrag vermijden wij onze gezondheid en die van anderen in gevaar te brengen. Wij zorgen ervoor dat veiligheid deel uitmaakt van onze dagelijkse gewoontes.
- We durven initiatief nemen en een standpunt verdedigen over dingen die we belangrijk vinden en durven er tegelijk ook verantwoording voor af te leggen.
- We behandelen het materiaal en de middelen die ons ter beschikking worden gesteld met respect en gebruiken het optimaal ten behoeve van de missie en doelstellingen van de organisatie.
- We voelen ons verantwoordelijk om elke inbreuk of conflict op een vooropgestelde procedure waarvan we weet hebben, te melden.
- We begeleiden en adviseren betrokkenen en voeren een adequaat toezicht en controle uit op de taken die worden gedelegeerd.
- We behandelen de informatie waarover we beschikken op gepaste wijze. We zorgen ervoor dat de informatie waarvoor wij verantwoordelijk zijn of waarover wij beschikken, vertrouwelijk of geheim blijft wanneer nodig. Deze plicht is ondergeschikt aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die de personeelsleden verplichten tot spreken. Wij proberen geen toegang te krijgen tot informatie die niet voor ons bestemd is.



Duurzaamheid

- We werken vraag-gestuurd voor onze projecten, met het oog op een impact op lange termijn.
- We bouwen aan duurzame relaties vanuit het principe van gelijkwaardigheid en met respect voor alle betrokkenen.
- We hebben het oprecht goed met elkaar voor.
- We communiceren duidelijk en efficiënt met elkaar en zijn open van geest.
- We zijn gericht op het systematiseren en opschalen van leertrajecten en delen de 'best practices' om de impact op een duurzame wijze te vergroten.
- In alles wat we doen, staat het belang van de organisatie voorop.

- We gaan bewust om met de materialen en middelen die ons ter beschikking worden gesteld. De ter beschikking gestelde materialen en apparatuur worden enkel voor professionele doeleinden aangewend.



Medische ethiek

- Wij kennen en respecteren de universele regels van de medische deontologie.
- Wij werken binnen het kader van het gezondheidsbeleid en respecteren de ethisch-medische code van elk land waar we werkzaam zijn.
- Wij werken op het domein van gezondheidszorg en duurzame ontwikkeling vanuit het oogpunt van vorming en capaciteitsversterking, waardoor de koppeling tussen medische expertise en onze waarden cruciaal is.

Wat is de procedure in geval van een klacht of incident?

Wat doe je wanneer je een inbreuk vaststelt op de Ethische Code?

Wat doe je wanneer je vindt dat je niet bent behandeld in lijn met de waarden van onze organisatie?

1. Zet voor jezelf alle feiten op een rij

- Wat is er precies gebeurd? Wat zijn de feiten?
- Tot welke conclusie ben je gekomen? Wat hebben de feiten bij jou losgemaakt?
- Welk bewijsmateriaal heb je om jouw vaststellingen/conclusie te staven?
- Op welke manier beschouw je wat er gebeurd is als een inbreuk op de Ethische Code?
- Kan je het zelf oplossen door met de andere partij in dialoog te gaan?
- Kan je het bespreken met jouw manager?

2. Bespreek de klacht of het incident in vertrouwen met iemand binnen de organisatie

- Deel je bezorgdheid met iemand in de organisatie die jij kan vertrouwen (bv. je manager, een vertrouwenspersoon, een betrouwbare collega of de integriteitsadviseur)
- De integriteitsadviseur kan samen met jou overlopen wat er precies is gebeurd (hij/zij brengt alles in kaart, maakt je wegwijs in de procedure en bekijkt met jou de verschillende opties)

3. Leg, indien nodig, formeel klacht neer via het meldingskanaal. De volgende procedure wordt gehanteerd:

- **De melding:** Bij een duidelijke inbreuk op de Ethische Code wordt een formele klacht neergelegd via de mailbox: integriteit@azv.be of integrite@msv.be*
*Deze mailbox is toegankelijk voor de Klachtenmanager (Jan Teugels), de Integriteitsverantwoordelijke (Stefaan Bonte) en de Voorzitter van het Ethisch Comité. Een klacht tegen één van deze functies is dus zichtbaar voor de andere functies. Een vraag omtrent een advies rond integriteit komt terecht bij de Integriteitsadviseur (Freya Swinnen).
- **Het vooronderzoek:** de klachtenmanager stelt een dossier samen op basis van de gegeven informatie en onderzoekt met wie en op welke manier de klacht verder moet onderzocht worden. Volgende vragen moeten worden gesteld:
 - Wat zijn de feiten: is er een antwoord op de vraag: wie, wat, waar, wanneer en hoe?
 - Wie zijn de betrokken partijen/stakeholders?
 - Is er sprake van een inbreuk op de Ethische Code?
- **Beslissing ontvankelijkheid klacht:** de Klachtenmanager bericht alle betrokken partijen over de ontvankelijkheid van de klacht en of deze verder onderzocht zal worden via de formele procedure dan wel of deze wordt geklasseerd als onontvankelijk.
- **Het vervolgonderzoek (formele klachtenbehandeling):** naargelang de aard van de klacht en de stakeholders die betrokken zijn bij het incident zal het onderzoek gebeuren met respect voor de rechten voor de verdediging van de beschuldigde (met het vermoeden van onschuld en het recht op horen, bijstand en verdediging):
 - Wie zijn de betrokken partijen?
 - Wat is de inbreuk?
 - Moet het voorgelegd worden voor gerechtelijke vervolging?
 - Is er een kans dat er gerechtelijke vervolging zal worden opgezet door een andere betrokken partij?
 - Wat is het risico? Wat is de schade die er is opgelopen?
 - Welke sanctie wordt opgelegd?
 - Hoe moet de situatie gecorrigeerd worden?
 - Moet erover gecommuniceerd worden en welke communicatie wordt uitgestuurd?
- **Conclusies en implementatie klachtenonderzoek:** De Klachtenmanager informeert de melder, de beklagde en de eventuele andere betrokken partijen over de conclusie van het onderzoek en de sanctie die wordt opgelegd. De Crisiscommunicatie Manager bereidt de interne/externe communicatie voor.
- **Rapportering**

De rapportage over het aantal ontvangen formele klachten gebeurt jaarlijks via het jaarverslag.

Voor de gedetailleerde klachtenbehandelingsprocedure raden we altijd aan contact op te nemen met de Integriteitsadviseur.

Disclaimer

Wanneer je te goeder trouw een klacht neerlegt of mogelijke inbreuk meldt op de Ethische Code, ben je beschermd door de wet van de klokkenluiders. Je zal hiervan geen nefast of nadelig gevolg ondervinden.

Klachten kunnen niet anoniem worden gemeld, maar worden confidentieel behandeld. De identiteit van de melder wordt beschermd gedurende het proces indien de melder dit zo wenst. Ook de persoon in opspraak bij de melding en eventuele andere slachtoffers worden beschermd: zijn kunnen rekenen op bescherming van persoonsgegevens, het vermoeden van onschuld en het recht op horen, bijstand en verdediging.

Indien nodig, kan er bijstand worden verleend op psychologisch, juridisch, financieel vlak door een externe partij.