

## Klachtenprocedure medewerkers, vrijwilligers en deelnemers

### 1. Welke mogelijkheden zijn er als er sprake is van onvrede of een klacht?

Stichting JIJ wil graag goede dienstverlening en activiteiten bieden. Het kan echter anders lopen dan verwacht. Daarvoor biedt Stichting JIJ iedere medewerker, vrijwilliger, client en gast de mogelijkheid om dit te uiten en te laten onderzoeken. Soms is een goed gesprek voldoende om je onvrede weg te nemen. Indien dat niet afdoende is, hebben wij een klachtenprocedure. Daarin is beschreven hoe de bescherming van de individuele belangen van de melder van de klacht is gewaarborgd, hoe je kunt handelen bij een klacht en bij wie je terecht kunt.

Het uitgangspunt daarbij is dat eerst zoveel mogelijk met betrokkene zelf contact wordt opgenomen (klachtopvang), daarna met een coördinator of ervaringsdeskundige vrijwilliger (klachtbemiddeling) en daarna kan een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon. Tenslotte is er de formele klachtenregeling (klachtbemiddeling).

### 2. Procedure

Omdat het van belang is, dat de onvrede zo snel mogelijk wordt opgelost, staan - achtereenvolgens- verschillende mogelijkheden open:

#### 1. Klachtopvang

Bij klachtopvang wordt contact opgenomen met de betrokkene of met diens vrijwilliger als het een deelnemer betreft. Samen proberen de betrokkenen (de oorzaken van) de onvrede weg te nemen en de relatie te herstellen. Lukt dat niet (of is dat niet mogelijk), dan bestaat de mogelijkheid van klachtbemiddeling.

#### 2. Klachtbemiddeling

Bij klachtbemiddeling wordt de klacht voorgelegd aan desbetreffende coördinator of de coördinator van het JIJ-huis Annemieke Beijn (annemieke.beijn@stichting-jij.nl of 06-28952522) of de coördinator van het IAS-punt Simone Storm (simone.storm@stichting-jij.nl of 06-41300134). Deze of een door haar/hem aan te wijzen bemiddelaar zal dan een bemiddelingsgesprek voeren met de betrokken partijen met als belangrijkste doelen (de oorzaken van) de onvrede weg te nemen en te komen tot herstel van de relatie. Lukt dat niet (of is dat niet mogelijk), dan kan een beroep gedaan worden op de vertrouwenspersoon. Als de klacht de coördinator zelf betreft, wordt de klacht voorgelegd aan de directeur.

#### 3. Beroep op de vertrouwenspersoon

In voorkomende gevallen van ongewenste situaties, integriteitkwesaties en overige aangelegenheden, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn, kan betrokkene een beroep doen op de vertrouwenspersoon van Stichting JIJ Jolanda den Hartog (jolanda.denhartog@stichting-jij.nl of 06-49742703). Voor de rol van de vertrouwenspersoon wordt verwezen naar het protocol 'Vertrouwenspersoon'.

#### 4. Klachtbehandeling

Dit betreft de formele klachtenprocedure. Voor deze procedure wordt verwezen naar onderdeel 3 van dit protocol. Indien de formele klachtenprocedure niet afdoende is kan de klacht worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie (zie onderdeel 4 van dit protocol).

Het beroep doen op de vertrouwenspersoon wordt als derde mogelijkheid genoemd. Elke betrokkene kan, als de ernst van de omstandigheden daartoe aanleiding geeft, echter ook in de fasen van klachtopvang en klachtbemiddelingen contact opnemen met de vertrouwenspersoon om te overleggen hoe in zijn of haar situatie het beste gehandeld kan worden. De vertrouwenspersoon fungeert dan als wegwijzer en meedenker. Het voorgaande, namelijk hoe medewerkers, vrijwilligers en deelnemers in het geval van onvrede kunnen handelen, is in de bijlagen 2 en 3 vastgelegd.

### 3. Formele klachtenregeling

In het voorgaande is, naast een uiteenzetting van de rol van de vertrouwenspersoon, beschreven hoe de klachtopvang en de klachtbemiddeling fungeert. Wanneer deze interne procedure voor betrokkenen geen bevredigende uitkomst heeft, is er de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

#### De klachtencommissie

- De klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van Stichting JIJ.
- De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden.
- Alle commissieleden hebben stemrecht.
- De commissie bestaat uit twee bestuursleden en één vertegenwoordiger van buiten de organisatie die fungeert als onafhankelijk, extern lid van de commissie.
- De commissie wordt ondersteund door de secretaris van het bestuur van Stichting JIJ, verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van de activiteiten van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie.

#### Behandeling klacht door de klachtencommissie

- De klacht wordt schriftelijk ingediend.
- De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht.
- De klachtencommissie kan, wanneer partijen zich daarin kunnen vinden, een bemiddelaar/mediator aanwijzen. Wanneer een bemiddelingspoging niet gewenst wordt of niet mogelijk is, gaat de klachtencommissie over tot de behandeling van het beroep.

Bij het behandelen van de klacht kan de commissie

- partijen en andere personen binnen de instelling oproepen voor hoor en wederhoor.
- zelfstandig onderzoek instellen.
- stukken raadplegen in het belang van het onderzoek (voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden).
- zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen.
- De klachtencommissie doet zo mogelijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een uitspraak m.b.t. de klacht. Wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven kan deze termijn met maximaal een maand worden verlengd.

- De leden van de commissie zijn verplicht tot vertrouwelijkheid en geheimhouding. Deze verplichting blijft bestaan ook nadat zij opgehouden zijn te fungeren als lid van de commissie.

### **Behandeling klacht en beroep wanneer de klacht de directeur betreft**

Wanneer een medewerker, vrijwilliger of deelnemer een klacht betreffende de directeur heeft, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van het bestuur. De secretaris van het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht. De behandeling van de klacht vindt plaats volgens een door het bestuur vast te stellen procedure.

### **Verantwoordelijkheden van de directeur**

De directeur

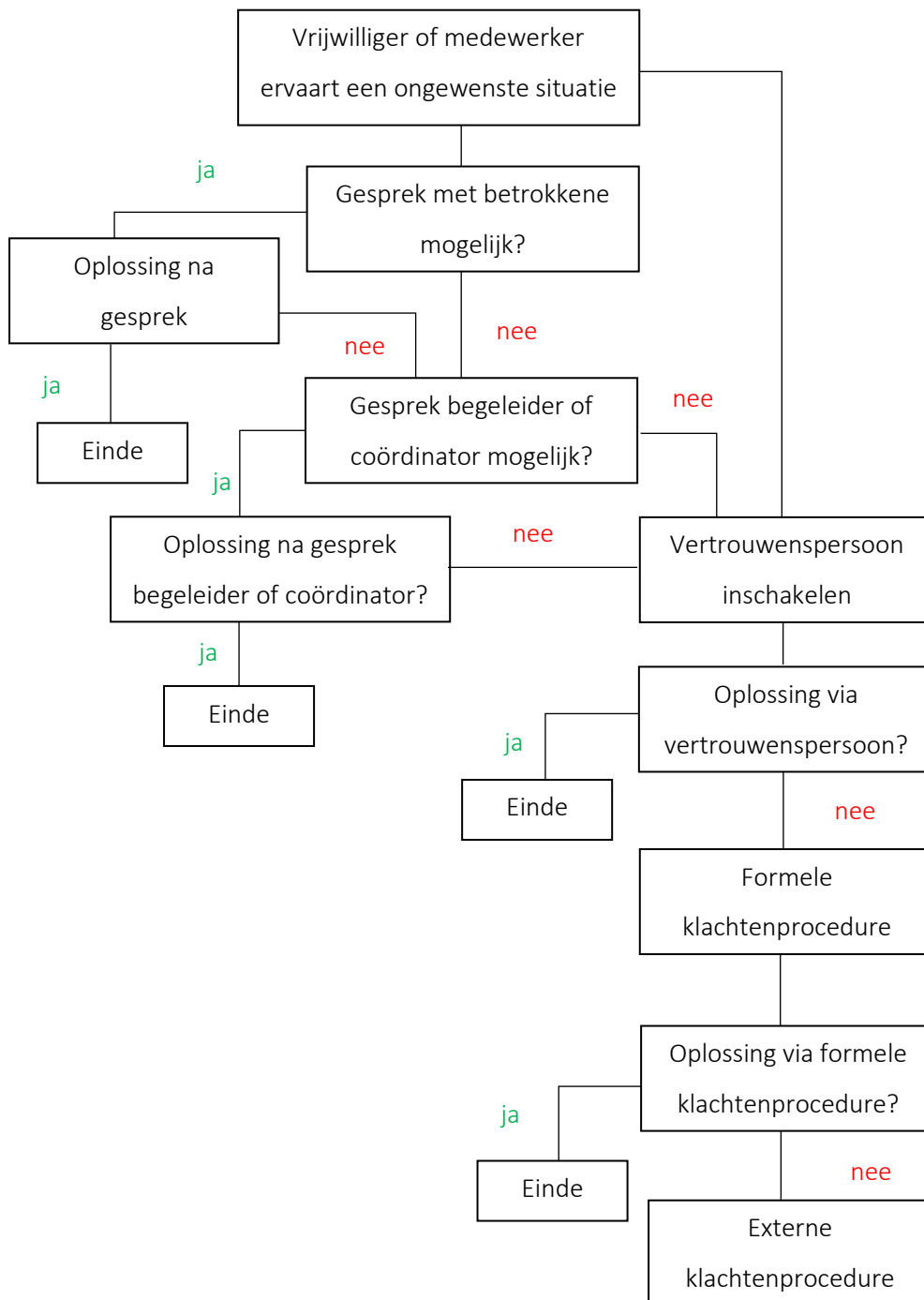
- informeert (nieuwe) medewerkers, vrijwilligers en deelnemers over het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling.
- neemt het protocol op in het handboek personeelsbeleid en verwijst naar het protocol in de introductiegids voor de vrijwilligers en in de informatiebrochure voor deelnemers.
- verstrekt de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie alle informatie waarover de vertrouwenspersoon in de uitoefening van de functie dient te beschikken, respectievelijk ziet er op toe dat de betrokkenen in de organisatie deze informatie verstrekken.
- ziet toe op het ontwikkelen van een veilig klimaat voor alle medewerkers, vrijwilligers en deelnemers.

### **4. Externe klachtencommissie**

Indien de klagende partij het niet eens is met de uitspraak van het bestuur, kan deze gebruik maken van de externe klachtenregeling. De klacht dient in dat geval door de klagende partij aan een door Stichting JIJ aangewezen externe en onafhankelijke instantie voorgelegd te worden. Stichting JIJ heeft een na bepallende commissie als externe instantie hiertoe aangewezen.

vastgesteld door bestuur van Stichting JIJ d.d. 25 april 2022

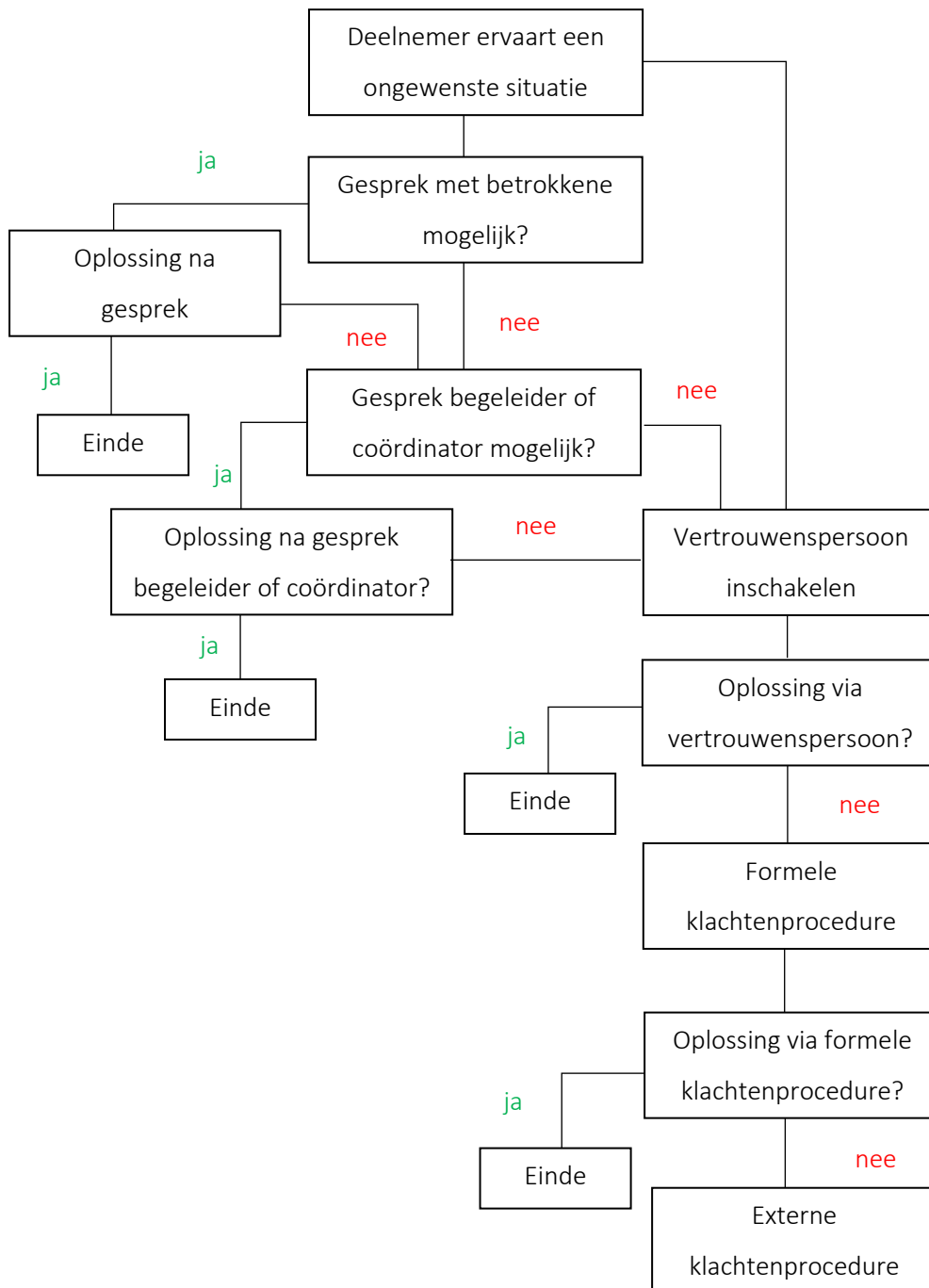
## Bijlage 1.



### Opmerkingen:

1. Gesprek niet altijd mogelijk als de aangegeven gesprekspartner betrokken is bij de ongewenste situatie. Betrokkene mag dan op eigen initiatief de volgende stap in het schema zetten.
2. Als klacht de directeur betreft, wordt in plaats van "gesprek met directeur" gelezen: "gesprek met voorzitter van bestuur".
3. Klachtenprocedure: behandeling formele klacht door klachtencommissie.

## Bijlage 2.



### Opmerkingen:

1. Gesprek niet altijd mogelijk als de aangegeven gesprekspartner betrokken is bij de ongewenste situatie. Betrokkene mag dan op eigen initiatief de volgende stap in het schema zetten.
2. Als klacht de directeur betreft, wordt in plaats van "gesprek met directeur" gelezen: "gesprek met voorzitter van bestuur".
3. Klachtenprocedure: behandeling formele klacht door klachtencommissie.