Klachtenprocedure Stichting Toon Over Leven

Inleiding

Wanneer er iets gebeurt, waarvan je denkt dat dit niet past in de visie van ons centrum, ofwel er gebeurt iets wat voor jou niet acceptabel of veilig is, dan is het goed om stappen te nemen volgens de door het bestuur vastgestelde klachtenprocedure.

We denken dat je dit eerst zal bespreken met degene die het betreft of met één van de coördinatoren. Schakel, indien gewenst, een bestuurslid in, die samen met jou zoekt naar een passende oplossing. Het is belangrijk dat iedereen zijn/haar ervaring/verhaal op tafel kan leggen en dat er naar elkaar geluisterd wordt. Wederzijds begrip is essentieel om er met elkaar uit te komen.

Mocht dit niet tot resultaat leiden of -om wat voor reden dan ook- niet mogelijk zijn, dan kun je een formele klacht indienen.

Je kan hiervoor het klachtenformulier invullen, dat je bij de gastvrouw/gastheer of coördinator kunt opvragen. Het formulier kun je indienen bij de coördinator of een van de bestuursleden.

Mocht de inhoud van jouw klacht betrekking hebben op de coördinator, dan wordt de klacht behandeld door het bestuur van Stichting Toon Over Leven. Het formulier kan je dan indienen bij een van de bestuursleden. Direct of via een email.

Betreft het een klacht over een bestuurslid, probeer het dan eveneens eerst met het bestuurslid te bespreken. Mocht dat niet lukken, vraag dan de hulp van de coördinator. Mochten zij er samen niet uitkomen, dan is er ook de optie om de regio-adviseur in te schakelen. Uiteindelijk bestaat de optie om naar de brancheorganisatie IPSO te mailen, waar deze klacht wordt afgehandeld. Het formulier kan dan gestuurd worden naar info@ipso.nl. Vanuit het IPSO kan het eventueel worden doorgestuurd naar een externe vertrouwenspersoon ter behandeling.

Het bestuur zal een klacht binnen 5 werkdagen behandelen, dan wel je binnen die termijn informeren over de verwachte afhandelingstermijn. Bij klachten over personen passen wij hoor- en wederhoor toe.

Alle klachten en de beoordeling ervan worden in ieder geval onder de aandacht van het bestuur van ons centrum gebracht.

Betreft de melding grensoverschrijdend gedrag (pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, discriminatie, creëren van sfeer/mogelijkheid/financieel grensoverschrijdend gedrag) en wil of kun je dat niet binnen het centrum bespreken, dan bestaat de mogelijkheid om het vertrouwelijk te bespreken met de vertrouwenscontactpersoon of externe vertrouwenspersoon van IPSO (vcp@ipso.nl).

Gedragingen, waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

De formele klachtenprocedure

***Stap 1*:** een medewerker/vrijwilliger/gast kan een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van het centrum middels het klachtenformulier. Betreft de klacht een bestuurslid, dan kan de klacht bij Brancheorganisatie IPSO ingediend worden. Daar zullen dan ook dezelfde volgende stappen gevolgd worden.

Het klachtenformulier kan per email of per post gestuurd worden naar:

Bestuur Stichting Toon Over Leven
t.a.v. H. de Vries, voorzitter
Ravelijn 27
3891 GN Zeewolde
Email: hdevriestexel@gmail.com

Of:

Brancheorganisatie IPSO
Randstad 22-129
1316 BW Almere

***Stap 2*:** het bestuur van het centrum onderzoekt of klacht voldoende duidelijk en terecht is door alle betrokken partijen te horen.

***Stap 3*:** de beklaagde wordt op de hoogte gebracht van de klacht door het bestuur. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld een verweerwoord te geven.

***Stap 4*:** als de klacht gegrond is, worden klager en beklaagde verzocht om met het bestuur van het centrum in gesprek te gaan.

Stap 5: betrokken partijen krijgen na de eerste gespreksronde de gelegenheid de verslagen van de gesprekken met klager, beklaagde en eventuele getuigen in te zien. Ze mogen daarbij tekstuele opmerkingen maken, welke in het verslag van het bestuur worden geplaatst. Als een opmerking, naar de mening van het bestuur, aanleiding geeft tot nader onderzoek, zal een tweede gespreksronde volgen.

Stap 6: Betreft de melding grensoverschrijdend gedrag (pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, discriminatie, creëren van sfeer/mogelijkheid/financieel grensoverschrijdend gedrag) en wil of kun je dat niet binnen het centrum bespreken, dan bestaat de mogelijkheid om het vertrouwelijk te bespreken met de vertrouwenscontactpersoon of externe vertrouwenspersoon van IPSO (vcp@ipso.nl).

***Stap 7*:** het bestuur doet een uitspraak over een vervolg.

Stap 8: Gedragingen, waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

***Stap 9*:** klachtenformulier en afhandeling wordt gearchiveerd.

Inzet mediator

Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, mediator of adviseur.

De wens kan bestaan om een onafhankelijk mediator in te schakelen in plaats van de klachtenprocedure te doorlopen. Een mediator is een onafhankelijke partij, die begeleidt bij het vinden van een oplossing.

Brancheorganisatie IPSO kan als onafhankelijke partij optreden, wanneer het bestuur van het centrum er met de betrokkenen niet uitkomt of zelf betrokken is bij het conflict. Met de betrokkenen wordt afgestemd over de rol van brancheorganisatie IPSO in het traject.

Brancheorganisatie IPSO kan ondersteunen bij het zoeken van een mediator.

Het bestuur dient een besluit te nemen over het inschakelen van een mediator (of adviseur). Het bestuur betaalt de kosten hiervan.