



Klachtenprocedure

Wanneer er iets gebeurt, waarvan je denkt dat dit niet past in de visie van Stichting Huis aan het Water, centrum voor leven met en na kanker, ofwel er gebeurt iets wat voor jou niet acceptabel of veilig is, dan gaan we er van uit, dat je dit allereerst zal bespreken met degene die het betreft.

Schakel, indien gewenst, een coördinator of bestuurslid in, die samen met jullie zoekt naar een gepaste oplossing. Het is belangrijk dat iedereen zijn/haar belangen op tafel kan leggen en er naar elkaar geluisterd wordt. Wederzijds begrip is essentieel om er met elkaar uit te komen. Onderaan dit document vind je gesprekstips

Mochten deze gesprekken niet tot resultaat leiden of -om wat voor reden dan ook- niet mogelijk zijn, dan kan je een formele klacht indienen.

Je kan hiervoor het klachtenformulier invullen, dat je bij de coördinator kan opvragen.

1. Mocht jouw klacht betrekking hebben op een van de (vrijwillige) medewerkers of professionals dan kan je dit formulier mailen naar Karin.Hoogeveen@stichtinghuisaanhetwater.nl of naar Tanja.van.den.Berg@stichtinghuisaanhetwater.nl
2. Mocht de inhoud van jouw klacht betrekking hebben op één van onze coördinatoren, dan wordt de klacht afgehandeld door het bestuur van Huis aan het Water. Het formulier kan je dan indienen bij de voorzitter van het bestuur. Het formulier kan dan gestuurd worden naar Han.Schoonderbeek@stichtinghuisaanhetwater.nl
3. Betreft het een klacht over een bestuurslid, dan wordt deze klacht afgehandeld door de brancheorganisatie IPSO. Het formulier kan dan gestuurd worden naar info@ipso.nl. Daar wordt het doorgestuurd naar een externe vertrouwenspersoon ter behandeling.

Wij zullen 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 het centrum gebracht.

Klachten over grensoverschrijdend gedrag

Betreft de klacht 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. Meer lees je hierover in het document Vertrouwenspersoon en Vertrouwenscontactpersoon op onze website. De VCP en VP zijn beiden bereikbaar via vcp@ipso.nl

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

Het klachtenformulier kan ook altijd per post gestuurd worden naar:

Stichting Huis aan het Water, Hoogedijk 7A/B, 1145 PM Katwoude of naar Brancheorganisatie IPSO, Randstad 22-129, 1316 BW Almere.

Wat is de volgorde in de klachtenprocedure?

Stap 1: een medewerker/vrijwilliger/gast* kan een schriftelijke klacht indienen, zie hierboven verder uitgelegd.

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

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

Stap 4: als de klacht gegrond is, worden klager en beklagde 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, beklagde 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: het bestuur doet een uitspraak over een vervolg.

Stap 7: klachtenformulier en afhandeling wordt gearchiveerd.

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

De Inzet van een mediator

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.

Gesprekstips bij conflicten / klachten

- Plan ruim op tijd een moment in met degene bij wie er onvrede of onenigheid is.
- Geef van tevoren aan wat je wil bespreken, maar maak het niet te zwaar. Zo kan de ander zich voorbereiden op het gesprek, zonder dat er direct te veel druk ligt op deze persoon.
- Probeer ongenoegen om te buigen naar iets positiefs. Ga niet uit van wat er mis is, maar ga juist uit van een bepaald verlangen. Zo kun je benoemen wat de andere partij kan doen, om te voldoen aan een bepaalde behoefte.
- Communiceer over waar, bij wie en wanneer men terecht kan bij conflicten en bied een formele route aan waar zaken kunnen worden gemeld (zie de klachtenprocedure en het klachtenformulier).
- Zet je deur letterlijk open, dit geeft een gevoel van toegankelijkheid.
- Denk voor elk gesprek aan de ezelsbruggetjes:
 - NIVEA (niet invullen voor een ander),
 - LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen) en
 - vermijdt OMA (oordelen, meningen en aannames/adviezen).