

1. Inleiding

Het Gilde De Baronie vindt het belangrijk dat vrijwilligers en deelnemers tevreden zijn over het werkklimaat. Ieder heeft een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van een respectvolle bejegening naar elkaar op elk gebied en van ieder wordt verwacht dat zij handelen conform de gedragscode.

Uitgangspunt daarbij is dat we bij een klacht altijd eerst met elkaar in gesprek gaan om samen aan een oplossing te werken. Bij signalen van onvrede spreken we elkaar vroegtijdig aan; preventie gaat voor interventie. We willen formele klachtenprocedures daarbij zoveel mogelijk voorkomen. In die gevallen dat we er in dialoog niet meer uitkomen heeft het Gilde een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling is bedoeld om klachten over beslissingen en gedragingen die een individueel persoon binnen het Gilde of de organisatie van het Gilde rechtstreeks aangaan op te lossen of in de toekomst te voorkomen.

2. Voor wie

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op alle bij het Gilde werkzame vrijwilligers en deelnemers aan Gildeprojecten.

3. Definitie klacht

Klachten zijn te definiëren in 2 soorten:

- a. Klacht als een uiting van onvrede over een bepaalde situatie die een individueel persoon rechtstreeks aangaat (b.v. grensoverschrijdend gedrag). Zie 5.2a.
- b. Klacht betreffende het functioneren van het Gilde als organisatie (werkdruk, werktijden, onrechtvaardig handelen etc.). Zie 5.2b.

4. Procedure

Het doel van de klachtenprocedure is om een rechtvaardige en snelle behandeling van klachten van individuele indieners mogelijk te maken zodat de bescherming van hun belangen, gezondheid en veiligheid is gewaarborgd.

5.1 Ontvangst van de klacht

Klachten en onvrede dienen zoveel mogelijk opgelost te worden waar ze ontstaan. Rechtstreekse feedback met de beklagde (veroorzaker) heeft in eerste instantie de voorkeur, eventueel met tussenkomst van de coördinator. Wanneer dat niet blijkt te werken, of wanneer de klacht zo ernstig is, dat de klager geen vertrouwen heeft in een gesprek met de beklagde, dan is de volgende stap het volgen van de Gilde klachtenprocedure.

5.2 Klachtenregeling

De gang van zaken is dan als volgt;

De klacht wordt zo spoedig mogelijk na het voorval schriftelijk of per email, via het klachtenregistratieformulier, aan het Gilde gezonden. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

- De klacht bevat in elk geval de volgende zaken:

- o Korte en kernachtige omschrijving van de klacht;
- o Omschrijving van de gewenste oplossing van de klacht;

5.2.a Bij een klacht omtrent personen wordt het volgende stappenplan gevolgd:

1. Er wordt binnen de organisatie een klachtencontactpersoon (niet zijnde een bestuurslid) ingeschakeld, die in contact treedt met de indiener van de klacht. Komen zij niet tot een aanvaardbare oplossing gaat de klacht door naar:
2. Een externe professionele mediator. De klager kan dan natuurlijk ook eigen deskundigen inschakelen.

Mocht er dan nog geen voor beide partijen aanvaardbare oplossing worden bereikt, neemt het DB een uiteindelijke beslissing hoe om te gaan met de klacht.

5.2.b. Bij een klacht tegen het Gilde De Baronie wordt het volgende stappenplan gevolgd:

- Het dagelijks bestuur stelt ad hoc een klachtencommissie samen;
- De klager krijgt binnen een week schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
- Ook bij behandeling van deze klacht kan de klager externe deskundigen inschakelen.

(Mocht blijken dat `n lid van de klachtencommissie een te grote persoonlijke betrokkenheid heeft, kan het DB een lid vervangen).

5.3 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 personen, samengesteld uit vrijwilligers, ABleden of indien nodig van elders, dwz uit niet Gilde De Baronie personen.

De commissie benoemt twee leden uit haar midden die middels hoor en wederhoor de klacht bespreken. De commissie besluit gezamenlijk of en zo ja welke getuigen en andere betrokkenen gehoord worden naast de klager en beklagde. De commissie kan gebruik maken van (externe) deskundigen.

Het eerste gesprek met de klager vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Er kunnen vervolggesprekken met de klager plaatsvinden. Door de commissie wordt duidelijk aangegeven welk doel eventuele vervolggesprekken hebben.

De beklagde (veroorzaker) wordt ten minste éénmaal gehoord, in principe aan het einde van alle hoorgesprekken.

Zowel klager als beklagde kunnen zich door een derde bij laten staan tijdens de procedure.

De commissie formuleert binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de hand van het verkregen materiaal het gezamenlijk advies.

Dit advies wordt aan het DB overhandigt. Klager is gerechtigd om de klacht te allen tijde in te trekken en stelt hier de klachtencommissie schriftelijk van op de hoogte .

5.4 Besluit door DB

Binnen twee weken na ontvangst van het advies van klachtencontactpersoon c.q. de klachtencommissie stelt het DB, zowel de klager als de beklagde, schriftelijk in kennis van een gemotiveerd besluit dat naar aanleiding van de adviezen wordt genomen. Het DB informeert de klachtencontactpersoon en klachtencommissie. De adviezen en het definitieve besluit van het DB wordt toegevoegd aan het vrijwilligersdossier van klager en beklagde.

Wanneer het gaat om ongewenste omgangsvormen die door de klachtencontactpersoon c.q. klachtencommissie zijn vastgesteld, wordt dit beschouwd als plichtsverzuim en dat kan disciplinaire maatregelen tot gevolg hebben. Ditzelfde geldt bij een geconstateerde valse klacht. De Klachtencontactpersonen en de klachtencommissie zijn bij de advisering en vaststelling van de disciplinaire maatregelen gebonden aan de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek.

Indien klager of beklagde het niet eens is met het besluit van het DB dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot het DB met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. Het DB zal binnen twee weken schriftelijk op het bezwaar reageren. Indien de reactie van het DB niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan laatstgenoemde zich wenden tot de bevoegde rechter.

6. Geheimhouding

Iedere betrokkene dient over al hetgeen zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen geheimhouding in acht te nemen.

Personen die door de klachtencommissie worden geraadpleegd, alsmede degenen die informatie hebben verschaft, zijn eveneens verplicht geheimhouding in acht te nemen.

Klager en eventueel andere betrokkenen mogen in hun werk of positie bij het Gilde niet worden geschaad doordat zij betrokken zijn (geweest) bij een klachtenprocedure.

7. Klacht over externen

Een deel van de medewerkers die binnen het Gilde werkzaam zijn, voeren werkzaamheden uit bij een externe organisatie zoals een gemeente of school. Wanneer een medewerker een klacht heeft over een bij deze externe instelling werkzame persoon, volgt hij de klachtenprocedure die aldaar van toepassing is.

8. Rapportage

Eenmaal per jaar brengt de klachtencommissie vertrouwelijk (anoniem) schriftelijk verslag uit aan Het AB over het functioneren van het klachtenreglement van dat afgelopen jaar. In het verslag wordt minimaal het aantal klachten vermeld en of deze ontvankelijk zijn verklaard.