

Klachtenregeling Buren voor Buren

In elke organisatie kan wrijving ontstaan. Natuurlijk worden de meeste geschillen opgelost door met elkaar in overleg te gaan. Samen kom je er wel uit. Maar soms lukt dat niet of kan dat niet. Dan kan het indienen van een klacht het begin van een oplossing zijn.

Buren voor Buren heeft een klachtenregeling. Zodat je zeker weet dat je klacht aankomt en in behandeling wordt genomen. Deze klachtenregeling is niet alleen bestemd voor de vrijwilligers. Ook klanten of mensen die anderszins met *Buren voor Buren* te maken hebben, kunnen er gebruik van maken.

Wat verstaan we eigenlijk onder een klacht? Dat kan van alles zijn. Jij stoort je aan iets en daardoor ervaar jij onvrede. Je bent bijvoorbeeld niet tevreden over het gedrag van iemand of je vindt dat de kwaliteit van jouw werk ergens onder te lijden heeft. Een individuele kwestie dus die jou persoonlijk raakt.

Een eventuele klacht kan ook gaan over gedragingen of gebeurtenissen die betrekking hebben op de persoon die een dienst of andere ondersteuning ontvangt/ontving van *Buren voor Buren*. Het recht tot indienen van een klacht komt ook toe aan zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden en natuurlijke personen die door de gebruiker/ondersteunde zijn gemachtigd.

Daarbij is een belangrijk kenmerk dat de klacht op schrift is gesteld. Zomaar ergens mondeling ontevreden zijn over iets, is iets anders dan een formele klacht indienen. Een klacht versturen per e-mail heeft onze voorkeur: klachten@burenvorburen.nl.

Het op schrift stellen van een klacht kan eventueel ook in overleg, na eerst telefonisch contact te hebben gehad.

We zeiden het al in de eerste alinea. Het mooiste is als je een klacht informeel weet op te lossen. Bijvoorbeeld door te praten met de persoon die de klacht veroorzaakt. Dat is meestal de meest bevredigende (en vaak ook de snelste) manier. Als dat niet helpt, of als dat niet kan, dan zit er niks anders op: je dient formeel een schriftelijke klacht in.

Elke klacht die bij *Buren voor Buren* binnenkomt, wordt formeel aangemeld bij de klachtenbeheerder van *Buren voor Buren*. Dit is een onafhankelijke persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de klachten. Hij/zij bepaalt in eerste instantie of deze klacht wordt benaderd via een verkorte procedure of via een uitgebreide procedure. In de meeste gevallen zal gekozen worden voor een verkorte procedure.

De reden waarom de klachtenbeheerder centraal staat, is dat een klacht niet ergens 'onder de pet wordt gehouden', verkeerd wordt ingeschat of per ongeluk verdwijnt.

De klacht wordt bij de klachtenbeheerder geregistreerd in het klachtenregister. De klachtenbeheerder bewaakt de voortgang, en administreert het vervolg en de afloop. Aan het eind van het jaar zal de klacht onderdeel uitmaken van de (geanonimiseerde) rapportage. Hierdoor krijgen wij inzicht in de aard en omvang

waarop de klachten van toepassing zijn en kunnen we de kwaliteit van onze organisatie verbeteren. Wij zien immers elke klacht als een kans om onszelf te verbeteren.

Een klacht kan ook binnenkomen bij de vertrouwenspersoon van *Buren voor Buren*. Zij is gebonden aan de regels rondom privacy van haar beroepsvereniging, de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV). De vertrouwenspersoon zal zich houden aan de klachtenregeling van *Buren voor Buren*, maar kan daarvan afwijken om haar moverende redenen. Zij laat de klacht wel registreren bij de klachtenbeheerder.

Bij een verkorte procedure komt het initiatief te liggen bij een medewerker van *Buren voor Buren*. De klachtenbeheerder heeft de klacht in dit geval toegewezen aan een medewerker van *Buren voor Buren*. Dit zal veelal de leidinggevende/coördinator van de betreffende dienst zijn.

Bij een uitgebreide procedure krijgt het bestuurslid dat vrijwilligerszaken in haar portefeuille heeft, het initiatief. Dat geldt ook voor het geval een interne behandeling niet tot een oplossing leidt, of geen optie is.

Wanneer een klacht tussentijds wordt ingetrokken, kan de klachtenbeheerder aan de voorzitter van het bestuur van *Buren voor Buren* adviseren om alsnog een nader onderzoek in te stellen.

De verkorte behandeling naar aanleiding van een klacht

De klachtenbeheerder stuurt de klacht door naar de verantwoordelijke leidinggevende/coördinator of, als deze onderwerp is van de klacht, naar een medewerker die deze leidinggevende/coördinator kan vervangen. Deze behandelaar van de klacht heeft als taak de klacht op een bevredigende wijze op te lossen. De behandelaar doet dit door binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht contact op te nemen met de klager. Van dit gesprek en eventuele afspraken wordt een verslag gemaakt, dat naar de klachtenbeheerder wordt gezonden. Hiermee kan een klacht zijn afgehandeld. Uiteraard krijgt de klager hierover bericht (de klachtafhandelingsbrief).

Indien dit niet leidt tot een redelijke oplossing van de klacht, wordt de klacht geëscaleerd naar het bestuurslid dat vrijwilligerszaken in haar portefeuille heeft. We spreken dan over een uitgebreide behandeling.

De uitgebreide behandeling naar aanleiding van een klacht

In het geval van een uitgebreide behandeling van de klacht, wordt de klacht gezonden (of, indien een verkorte behandeling is doorlopen: geëscaleerd) naar het bestuurslid dat vrijwilligerszaken in haar portefeuille heeft. Dit bestuurslid gaat in gesprek met alle partijen die met de klacht te maken hebben (hoor- en wederhoor). Indien nodig wordt een plan opgesteld waarmee de klacht kan worden verholpen. Uiteindelijk zal het betrokken bestuurslid een schriftelijke reactie geven op de klacht, waarin de oplossing is omschreven (de klachtafhandelingsbrief).

De klachtafhandelingsbrief is ook het afsluitend oordeel voor het geval niet tot een bevredigende oplossing kon worden gekomen. De klachtenbeheerder ontvangt uiteraard ook een kopie.

De vertrouwenspersoon

Het kan voorkomen dat een klacht zó heftig is en zó ingrijpend dat een klacht wordt aangemeld bij of via de vertrouwenspersoon van *Buren voor Buren*. Dikwijls liggen dit soort klachten op het niveau van pesten, intimideren, ongewenste seksuele intimiteiten, discriminatie en/of agressie. Kortom: ongewenste omgangsvormen. Dit zijn meestal hele persoonlijke ervaringen die mogelijk ook te maken hebben met mensen die jouw klacht behandelen. Als je daar niks tegen doet, is het snel gedaan met het plezier dat vrijwillig werken moet zijn. Het kan ook leiden tot gezondheidsklachten en dus verzuim.

De vertrouwenspersoon heeft als taak in te grijpen als er sprake is van ongewenst gedrag op het werk. De naam zegt het al: 'vertrouwen' is het sleutelwoord.

Bij onze vertrouwenspersoon kun je in strikt vertrouwen kenbaar maken wat je op je hart hebt. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en onpartijdig. Uitgangspunt is altijd om een oplossing te vinden.

Wanneer neem je contact op met de vertrouwenspersoon? Eigenlijk is dat heel simpel: je belt of mailt met de vertrouwenspersoon als er sprake is van ongewenst gedrag en je kunt of durft hierover niet (meer) te praten met een leidinggevende/coördinator of iemand van het bestuur. Het hoeft niet perse te gaan om ongewenst gedrag naar jou toe. Het kan ook zijn dat jij vermoedens hebt van huiselijk geweld of kindermishandeling, zonder dat je dat echt concreet kunt bewijzen.

Een vertrouwenspersoon heeft vooral de rol van 'klankbord', een luisterend oor dus. Het is niet iemand die beslist wie er 'gelijk' heeft; het is wel iemand die je raad geeft hoe je het beste om kunt gaan met de situatie en wat je het beste kunt doen.

De vertrouwenspersoon van *Buren voor Buren* is gecertificeerd en houdt zich aan de beroepscode en procedures van de LVV.

De vertrouwenspersoon houdt zich aan de klachtenregeling van *Buren voor Buren*, maar kan hiervan afwijken als zij denkt dat dit ten gunste is van de klacht. Zij zorgt er wel voor dat het verloop van de klacht wordt geregistreerd, en dus gevolgd kan worden door de klachtenbeheerder van *Buren voor Buren*.

Beroepsmogelijkheid

We gaan er natuurlijk niet vanuit, maar voor de zekerheid hebben we ook geregeld wat we doen als een klacht niet (naar tevredenheid) afgehandeld kan worden en/of tot een conflict heeft geleid, waarop toch nog een actie moet volgen. Een dergelijke conclusie wordt getrokken door de klachtenbeheerder en, eventueel vergezeld van een advies, gemeld aan de secretaris van het bestuur van *Buren voor Buren*. Deze zet de conclusie van de klachtenbeheerder op de agenda van de bestuursvergadering.

In zo'n geval zal in de vergadering van het bestuur besloten worden of de klachtafhandeling afdoende is geweest, nogmaals onderzocht moet worden, of doorverwezen moet worden naar een 'Onafhankelijke Geschilleninstantie' (externe klachtencommissie). De samenstelling van zo'n externe klachtencommissie geschiedt vervolgens ad hoc.

Een externe klachtencommissie is echter geen vast onderdeel van de klachtenregeling. Indien hiertoe toch wordt besloten, moet deze externe klachtencommissie een oordeel uitbrengen binnen 2 weken na de betreffende bestuursvergadering.

Uiteraard staat het de klager vrij om opnieuw een klacht in te dienen.

Doorlooptijd

Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht dient de klager een bevestiging van ontvangst te hebben gekregen. Hierin wordt ook aangegeven hoe de klacht zal worden behandeld. Tegelijkertijd start ook de inhoudelijke behandeling.

Bij de verkorte behandeling is de maximale termijn 1 maand na binnenkomst van de klacht. Bij de uitgebreide behandeling is deze termijn 2 maanden. Een klacht is afgesloten met een schriftelijke reactie op de klacht (= het verslag van de inhoudelijke behandeling), de zogenaamde klachtafhandelingsbrief.

Afwijkingen van deze doorlooptijden moeten tijdig worden gemeld aan de klachtenbeheerder.

De klager heeft de verplichting deze doorlooptijden mogelijk te maken door tijdig op vragen te reageren.

Bijlage: Bescherming vrijwilliger

Als een klacht wordt ingediend tegen een vrijwilliger van *Buren voor Buren*, dan is dit een serieuze zaak. Het kan voor de betreffende vrijwilliger ook belastend zijn. Wij willen als organisatie onze vrijwilliger, tegen wie een klacht is ingediend, zoveel mogelijk beschermen door een vaste werkwijze te volgen:

1. Als een vrijwilliger het vermoeden heeft dat een klacht tegen hem of haar zal worden ingediend, dan meldt de vrijwilliger dit zo spoedig mogelijk bij een leidinggevende/coördinator of bij een lid van het bestuur
2. Een klacht die over een vrijwilliger binnenkomt, wordt altijd in eerste instantie besproken met deze vrijwilliger. Deze vrijwilliger wordt in de gelegenheid gesteld een reactie te geven
3. De klachtbehandelaar informeert de vrijwilliger over de stappen die genomen worden en of er meerdere personen binnen *Buren voor Buren* op de hoogte worden gesteld
4. Als de klachtbehandelaar contact heeft gehad met de klager informeert hij/zij de betrokken vrijwilliger hierover

5. Als de klachtbehandelaar een schriftelijke reactie stuurt, ontvangt de betrokken vrijwilliger een kopie. Dit geldt ook voor het finale oordeel (de klachtafhandelingsbrief)
 6. Het traject wordt afgesloten in een gesprek tussen de klachtbehandelaar en de betrokken vrijwilliger. De klachtbehandelaar bepaalt na overleg met de vrijwilliger of en hoe over de afhandeling van de klacht binnen *Buren voor Buren* wordt gecommuniceerd
 7. Gedurende de hele procedure is er bij de klachtbehandelaar aandacht voor de betrokken vrijwilliger, hoe deze met de klacht omgaat. Indien nodig schakelt de klachtbehandelaar een vertrouwenspersoon in om hulp te bieden bij de begeleiding van de vrijwilliger
-

mei 2024