Informatiedocument

Algemene gegevens - Vertrouwenscontactpersonen - Klachtenregeling

welzijn barneveld

Inleiding

Welzijn Barneveld kent drie kernwaarden: Verbindend – Betrokken – Gedreven. Deze kernwaarden streven wij na in connectie met onze vrijwilligers en deelnemers. Wij vinden het belangrijk dat vrijwilligers en deelnemers zich verbonden, betrokken en prettig bij ons voelen. Sociale veiligheid hoort daar zeker bij. Om dat gevoel van veiligheid te allen tijde te waarborgen, heeft Welzijn Barneveld vertrouwenscontactpersonen aangesteld en eveneens een klachtenregeling opgesteld. In dit document lees je wat je kunt doen als je het gevoel hebt dat jouw sociale veiligheid in het geding komt. Of wanneer je ontevreden bent over het gedrag van een persoon, dienst of product. Je kunt in eerste instantie altijd terecht bij je eerste contactpersoon, de gegevens van deze contactpersoon vind je onderstaand bij *''algemene gegevens''. Op het moment dat je je niet meer veilig voelt bij deze contactpersoon, kun je aanspraak maken op contact met één van de vertrouwenscontactpersonen en/of de klachtenregeling. Bij ongewenste omgangsvormen kun je terecht bij één van de vertrouwenscontactpersonen. Wanneer je moeite hebt met een product of dienst, dan kun je aanspraak maken op de klachtenregeling.

Algemene gegevens *

Welzijn Barneveld

Bouwheerstraat 55	3772 AL Barneveld
Postbus 306	3770 AH Barneveld
Telefoon algemeen:	(0342) 745 004
Website:	www.welzijnbarneveld.nl
Email:	info@welzijnbarneveld.nl

Gegevens projectcoördinator *

Naam:
Telefoonnummer:
Email:
Werkdagen:

Vertrouwenscontactpersonen & werkwijze

Organisaties zijn vanuit de Arbowet wettelijk verplicht een veilige werkomgeving te bieden, ook aan vrijwilligers en deelnemers en stelt daarvoor regels. Zoals het beschermen van deze doelgroepen tegen ongewenste omgangsvormen. Welzijn Barneveld onderschrijft deze regels van harte en geeft hier uitvoering aan. Op het moment dat jij te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen, kun je in eerste instantie terecht bij jouw eerste contactpersoon binnen de organisatie. Indien dit niet meer wenselijk is, kun je contact opnemen met één van de vertrouwenscontactpersonen van Welzijn Barneveld. Hieronder lees je hoe dit werkt.

Ongewenste omgangsvormen

De vertrouwenscontactpersonen zijn het aanspreekpunt voor vrijwilligers en deelnemers die op vertrouwelijke basis willen praten over ongewenste omgangsvormen die zij hebben ervaren. Ongewenste omgangsvormen kunnen zijn:

Agressie

Discriminatie

(Seksuele) intimidatie

Pesten

De vertrouwenscontactpersonen van Welzijn Barneveld zijn:

Willie van Middendorp:

- E-mail: w.vanmiddendorp@welzijnbarneveld.nl
- Telefoon: 0342-745 828 en 06 - 49 79 07 30
- Werkdagen: maandag en woensdag

Willem de Vries:

- E-mail: w.devries@welzijnbarneveld.nl
- Telefoon: 06 - 10 67 06 76
- Werkdagen: flexibel

De vertrouwenscontactpersonen handelen uitsluitend naar aanleiding van een rechtstreeks verzoek van de vrijwilliger of deelnemer en altijd met diens instemming. Alle meldingen aan de vertrouwenscontactpersonen worden strikt vertrouwelijk behandeld. In uitzonderlijke gevallen kunnen de vertrouwenscontactpersonen de geheimhouding breken. Het breken van de vertrouwelijkheid is gerechtvaardigd als er sprake is van een ernstig strafbaar feit of wanneer de veiligheid van mensen in het geding komt. Het breken van de geheimhouding gebeurt altijd nadat de melder hierover geïnformeerd is. De vertrouwenscontactpersonen zijn er ter ondersteuning van de melder. De vertrouwenscontactpersonen treden dus niet op als bemiddelaar tussen partijen.

Procedure

Voor ongewenste omgangsvormen kan men bij de vertrouwenscontactpersoon terecht.
De vertrouwenscontactpersoon biedt een luisterend oor, begeleiding/ondersteuning en advies volgens onderstaande procedure:

1. Een persoon die ongewenste omgangsvormen heeft ervaren, maakt hiervan een telefonische melding bij de vertrouwenscontactpersoon.
2. Na een melding neemt de vertrouwenscontactpersoon binnen twee werkdagen contact op met de melder en vindt er een fysiek gesprek plaats op een neutrale locatie.
3. De vertrouwenscontactpersoon beoordeelt of de melding passend is voor de procedure interne-vertrouwenscontactpersoon.
4. De vertrouwenscontactpersoon informeert de melder over de procedure en de vertrouwelijkheid.
   Melder en vertrouwenscontactpersoon gaan een vertrouwensrelatie aan.
5. Zodra de melder hier uitdrukkelijk mee instemt zal de vertrouwenscontactpersoon haar/zijn taken uitvoeren.
6. Van een vermoedelijk strafbaar feit wordt het bestuur of management onmiddellijk op de hoogte gesteld.
7. De vertrouwenscontactpersoon ondersteunt de melder en onderzoekt samen met hem/haar wat de mogelijkheden zijn en wat daarvan de gevolgen zijn. De vertrouwenscontactpersoon staat naast de melder en neemt de kwestie niet over.
8. De melder beslist zelf welke actie hij/zij wil nemen. De melder houdt zelf de regie. De vertrouwenscontactpersoon is bij vervolgstappen ondersteunend en begeleidend beschikbaar voor de melder. De begeleiding is gericht op voortvarendheid zodat de melder zelf verder kan.
9. De vertrouwenscontactpersoon voert ter afronding een nazorggesprek. Hierin wordt naast de werkwijze en de actuele situatie stil gestaan bij de bestendigheid voor de toekomst. De vertrouwenscontactpersoon checkt of de melding goed is afgehandeld.
10. Van een melding maakt de vertrouwenscontactpersoon een vertrouwelijk dossier dat na twee jaar wordt vernietigd. Het dossier is niet toegankelijk voor derden en omvat de omschrijving van de melding, communicatie met de melder en een procesverslag.
11. Jaarlijks schrijft de vertrouwenscontactpersoon een jaarverslag waarin anoniem verslag wordt gedaan.
12. De vertrouwenscontactpersoon beschrijft het aantal meldingen en signaleert eventuele trends en aandachtspunten.

Klachtenregeling

Inleiding

De klachtenregeling van Welzijn Barneveld dient voor klachten met betrekking tot ontevredenheid over diensten en producten. Klachten worden altijd serieus en vertrouwelijk behandeld. De klacht tenzij noodzakelijk, niet met derden besproken.

Stappenplan bij het indienen van een klacht

1. Je spreekt de klacht uit richting een medewerker (eerste contactpersoon) van Welzijn Barneveld. Het uitspreken van de klacht mag zowel mondeling, telefonisch als per e-mail. Mocht je geen gegevens hebben van de door jou geselecteerde medewerker, dan kun je de klacht naar het algemene e-mailadres sturen (info@welzijnbarneveld.nl) t.a.v. de betreffende medewerker.

2. Indien bovenstaande onvoldoende heeft geholpen, kun je in gesprek gaan met de bestuurder van Welzijn Barneveld. Hiervoor is het noodzakelijk eerst een klachtenregistratieformulier in te vullen (zie pagina 6). Vervolgens ontvangen wij het ingevulde klachtenregistratieformulier graag per e-mail t.a.v. of schriftelijk, gericht aan Welzijn Barneveld, Postbus 306, 3770 AH, Barneveld. A.d.h.v. het formulier neemt de bestuurder contact met je op om een afspraak te maken. Dit kan zowel telefonisch als fysiek. Tijdens de fysieke vervolgafspraak;
    - wordt de klacht doorgesproken a.d.h.v. het Klachtenregistratieformulier. Dit formulier wordt door de medewerker in ons systeem opgeslagen in het dossier van de vrijwilliger / deelnemer;
    - wordt er gekeken naar wat er nodig is om de klacht, indien gegrond, op een gedegen manier te managen;
    - wordt er indien wenselijk een moment gepland om terug te komen op afspraken die gemaakt zijn n.a.v. de klacht.

3. Tijdens het evaluatiemoment bespreek je of de voorgenomen afspraken en eventuele acties tot het gewenste resultaat hebben geleid.

Klachtenregistratieformulier

Graag volledig invullen

Datum invullen formulier:

Gegevens behandelaar klacht: *(degene die de klacht behandeld)*

Naam:
Functie:

Gegevens aanklager: *(degene die de klacht indient)*

Naam: M/V
Adres:
Postcode + Woonplaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:

Aard van de klacht:

Datum gebeurtenis:	Tijdstip:

Locatie gebeurtenis:

De klacht gaat over *(meerdere keuzes mogelijk):*

- ☐ Een activiteit
- ☐ Een dienst
- ☐ Administratieve of financiële afhandeling
- ☐ Anders, namelijk:

Omschrijving van de klacht (*Beschrijf hier de situatie zo concreet en objectief mogelijk. Wat is er gebeurd? Wie waren er betrokken?)*

Gewenste situatie:
Omschrijving van de gewenste situatie: Welke stappen zijn er (eventueel) tot nu toe ondernomen? Wat is ervoor nodig om de gewenste situatie te bereiken?

Gemaakte afspraken: *Beschrijf hieronder.*

Afgesproken datum evaluatiemoment:	
Handtekening aanklager:	Handtekening bestuurder Welzijn Barneveld:

Evaluatie registratie

Graag volledig invullen

Is de gewenste situatie behaald?	
Zo ja, beschrijf hoe dit gelukt is Zo nee: bespreek samen met de bestuurder hoe jullie hier vervolg aan geven.	
Handtekening aanklager:	Handtekening bestuurder Welzijn Barneveld: