

KLACHTENFORMULIER VRIJWILLIGERS UDDEL SAMEN

1. Algemeen

U bent vrijwilliger bij Uddel Samen en u heeft een klacht. Dat vinden we uiteraard jammer en vervelend! Hieronder staat hoe wij binnen Uddel Samen omgaan met klachten.

2. Klachten over ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag kan in verschillende vormen voorkomen:

- verbale agressie (schelden, schreeuwen);
- fysieke agressie (slaan, vastgrijpen);
- psychische agressie / intimidatie (dreigen, chanteren, achtervolgen, pesten);
- seksuele intimidatie (nafluiten, opmerkingen maken, aanranding, verkrachting);
- discriminatie (op leeftijd, geslacht, etnische achtergrond, handicap, seksuele geaardheid, positie);
- criminaliteit (in de (omgeving van de) organisatie: dreigbrieven, drugshandel, inbraak, insluiping, brandstichting).

Het ongewenste gedrag kan plaatsvinden door andere vrijwilligers, door personeelsleden, door bestuursleden, door bezoekers of door derden.

3. Overige klachten

Alle klachten die niet hierboven zijn genoemd als ongewenst gedrag, noemen we overige klachten.

4. Wat kunt u doen als u een overige klacht heeft?

Blijf niet rondlopen met uw klacht maar bespreek deze met de coördinator waaronder u valt.

Doet u dit liever niet, neem dan contact op met de voorzitter van Uddel Samen die ook onze interne klachtenfunctionaris is (voorzitter@uddelsamen.nl).

U kunt ook gebruikmaken van dit klachtenformulier. U vult dit formulier in en mailt deze naar uw coördinator of naar de voorzitter van Uddel Samen (voorzitter@uddelsamen.nl).

5. Wat kunt u doen als u een klacht heeft over ongewenst gedrag?

Voor dergelijke klachten schakelen wij bij voorkeur een deskundige en onafhankelijke derde in, namelijk onze externe VertrouwensContactPersoon de heer Visser.

Meld uw klacht bij de voorzitter van Uddel Samen (voorzitter@uddelsamen.nl of 06 – 20 1984 60) en hij voorziet u van de contactgegevens.

Stap 1 (door degene die de klacht heeft)

U bent vrijwilliger bij Uddel Samen en kiest ervoor uw klacht schriftelijk vast te leggen en te melden.

Vul eerst uw persoonlijke gegevens in:

Roepnaam	
Voorletters	
Tussenvoegsel	
Achternaam	
Straatnaam en -nummer	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer (vast)	
Telefoonnummer (mobiel)	
E-mailadres	

Stap 2 (door degene die de klacht heeft)

Beschrijf uw klacht zo objectief mogelijk.

Geef ook zo concreet mogelijk aan wat de door u gewenste oplossing is voor uw klacht.

Stap 3 (door degene die de klacht heeft)

Mail of stuur dit formulier naar uw coördinator binnen Uddel Samen.

Stap 4 (door de coördinator)

Je naam is:

Je hebt deze klacht ontvangen op:

Omschrijf welke acties je hebt ondernomen naar aanleiding van deze klacht.

Stap 5 (door de coördinator)

Als de klacht **wel** naar tevredenheid van degene die de klacht had, is afgehandeld, stuur dan dit formulier **ter informatie** naar de voorzitter van Uddel Samen (voorzitter@uddelsamen.nl).

Als de klacht **niet** naar tevredenheid van degene die de klacht had, is afgehandeld, stuur dan dit formulier **ter behandeling** naar de voorzitter van Uddel Samen (voorzitter@uddelsamen.nl).

Stap 6 (door de voorzitter van Uddel Samen)

Als de klacht ter informatie is, archiveer dan de klacht.

Als de klacht ter behandeling is: behandel de klacht en leg separaat vast welke acties je hebt ondernomen.

Mocht het meer passend zijn de klacht te laten behandelen door de externe VertrouwensContactPersoon, breng dan degene degen die de klacht heeft geuit in contact met de externe VertrouwensContactPersoon.

In alle gevallen: benoem de leerpunten voor Uddel Samen en formuleer passende acties.

Stap 7 (door de externe VertrouwensContactPersoon van Uddel Samen)

Behandel de klacht en koppel de uitkomsten terug naar de voorzitter van Uddel Samen.