

# Klachtenregeling SIG vrijwilligers

## Inhoud

- Preambule
- Begripsbepaling
- Mogelijkheden klachtenprocedures
  - A. Met collega
  - B. met leidinggevende
  - C. met clustermanager / Raad van Bestuur
  - D. met klachtencommissie medewerkers en vrijwilligers
- Rol vertrouwenspersoon medewerkers en vrijwilligers: alleen voor ongewenste omgangsvormen
- Samenstelling klachtencommissie
- Profielschets leden klachtencommissie
- Benoeming leden klachtencommissie
- Beëindiging lidmaatschap klachtencommissie
- Taken klachtencommissie
- Bevoegdheden klachtencommissie
- Procedure klachtenafhandeling
- Registratie en jaarverslag
- Geheimhouding
- Randvoorwaarden klachtencommissie

*Waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden.*

## Preambule

Deze klachtenregeling is van toepassing op vrijwilligers van de SIG (zie begripsbepaling) die klachten hebben over ongewenste omgangsvormen of over het, naar mening van de vrijwilliger, zich niet houden van de organisatie aan de regelgeving zoals vastgelegd in de gedragscode, de Arbowet, de individuele vrijwilligersovereenkomst.

Uitgangspunt is dat een klager zijn klacht eerst bespreekt met de betreffende persoon (gedragscode), of met de verantwoordelijke persoon, wanneer het een klacht jegens de organisatie betreft.

Als dit niet leidt tot het gewenst resultaat, dan kan de vrijwilliger de klacht bespreken met zijn/haar contactpersoon of met de coördinator vrijwilligers, de teamleider of clustermanager. Ook kan de vrijwilliger zich wenden tot de vertrouwenspersoon voor medewerkers en vrijwilligers.

Als dit niet tot een oplossing leidt, is het mogelijk een formele klacht in te dienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie voor medewerkers en vrijwilligers van de SIG.

## Begripsbepaling

- Vrijwilliger: degene die op basis van een vrijwilligersovereenkomst met de SIG activiteiten uitvoert – in de ruime zin des woords – direct of indirect ten behoeve van de cliënten van de SIG.
- Ongewenste omgangsvormen:  
gedrag dat valt binnen de begrippen seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten zoals ontleend aan artikel 1, derde lid, sub e. van de Arbeidsomstandighedenwet, alsmede discriminatie zoals bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling;
  - *Seksuele intimidatie*: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie (gevoelswaarde) dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
  - *Agressie en geweld*: voorvallen waarbij een vrijwilliger psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van het vrijwilligerswerk.
  - *Pesten*: alle vormen van intimiderend gedrag, inclusief uitlatingen in de media in de ruimste zin des woords, met een structureel karakter, van een of meerdere personen

- (medewerkers, vrijwilligers, leidinggevenden), gericht tegen een vrijwilliger of een groep van vrijwilligers die zich niet kan/kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
- *Discriminatie*: direct, respectievelijk indirect onderscheid, waarbij iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie is of zou worden behandeld, op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, respectievelijk dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte bijzonder treft.
  - Arbowet: de Arbeidsomstandighedenwet
  - Klacht: een gemotiveerde uiting van onvrede van een vrijwilliger over de manier waarop hij door anderen in de organisatie is bejegend en die door hem als ongewenst wordt ervaren en/of over het niet voldoen van de organisatie aan de vereisten uit de Arbowet.

## Klachtenprocedures

Mogelijkheden tot klachtenafhandeling zijn:

- met betrekking tot bejegening: met de persoon over wie de klacht bestaat
- via de direct leidinggevende van de voorziening waar de vrijwilliger actief is of via de coördinator vrijwilligers.
- via vertrouwenspersoon
- via de clustermanager
- via de bestuurder
- via de klachtencommissie medewerkers en vrijwilligers

### Met de persoon over wie de klacht bestaat

Houd hierbij de regels van het geven van feedback in acht. Je kunt hierover ook advies vragen/overleg voeren met de vertrouwenspersoon.

Als dit niet mogelijk is of niet tot een oplossing leidt:

### Via de direct leidinggevende of coördinator vrijwilligers

Ga over de klacht in gesprek met de direct leidinggevende van de voorziening waar de vrijwilliger actief is. Doe dit bij voorkeur door voor dit gesprek een afspraak te maken.

De leidinggevende schakelt desgewenst<sup>1</sup> bemiddeling in en legt het besprokene schriftelijk vast.

### Via de clustermanager

Als het om wat voor reden dan ook niet mogelijk is om de klacht bij de direct leidinggevende aan te kaarten, wend je dan tot de clustermanager. Doe dit bij voorkeur door voor dit gesprek een afspraak te maken.

De clustermanager schakelt desgewenst bemiddeling in, en leg dit desgewenst schriftelijk vast.

---

<sup>1</sup> 'Desgewenst': als één van de partijen dat wenst of verstandig vindt

### **Via de bestuurder**

Als het om wat voor reden dan ook niet mogelijk is om de klacht bij de direct leidinggevende of bij de clustermanager aan te kaarten, wend je dan tot de bestuurder. Doe dit bij voorkeur door voor dit gesprek een afspraak te maken.

Bestuurder schakelt desgewenst bemiddeling in, legt dit desgewenst schriftelijk vast.

### **Via de vertrouwenspersoon**

*Rol vertrouwenspersoon medewerkers en vrijwilligers*

De functie van een vertrouwenspersoon is het verlenen van de eerste opvang bij klachten over ongewenste omgangsvormen op het werk. De vertrouwenspersoon begeleidt, adviseert, ondersteunt en verleent nazorg. Voor een verdere beschrijving zie; het informatieboekje voor vrijwilligers.

Misschien ook de contactgegevens vermelden in deze regeling? Vrijwilliger heeft geen intranet.

### **Klachtencommissie**

Indien het niet mogelijk is om je klacht met de vertrouwenspersoon te bespreken dan wel dit niet tot een oplossing leidt, dan kan je er voor kiezen een klacht in te dienen bij de klachtencommissie SIG voor medewerkers en vrijwilligers. Deze klachtencommissie kan een formeel onderzoek instellen en advies uitbrengen aan de bestuurder over te nemen maatregelen.

De klacht dient schriftelijk ingediend te worden via het MT secretariaat. De brief wordt door hen ongeopend doorgestuurd naar de klachtencommissie.

#### **Postadres**

Stichting SIG  
T.a.v. klachtencommissie Medewerkers SIG  
Postbus 101  
1940 AC Beverwijk

De gehele klachtenregeling voor medewerkers en vrijwilligers en samenstelling van de klachtencommissie vind je in Klachtenregeling Medewerkers SIG.

### **Meer informatie**

Mocht de vrijwilliger meer willen weten over de Klachtencommissie, zoals de samenstelling, benoeming, taken en bevoegdheden, of meer details over de Klachtenafhandeling, dan is deze informatie direct te verkrijgen via de bekende contactpersoon of coördinator vrijwilligers. Deze informatie is gelijk aan bijlage A van de Klachtenregeling van medewerkers.