



Klachtenregeling 2024 voor cliënten en vrijwilligers van Stichting Vrede voor de Stad te Spijkenisse.

Inleiding

Wij, Stichting Vrede voor de Stad te Spijkenisse, vinden integer werken heel belangrijk. Dat geldt voor onze vrijwilligers, maar zeker ook voor onze cliënten, die soms extra kwetsbaar zijn door de positie waarin ze terecht zijn gekomen.

Bij het werken voor Vrede voor de Stad kunt u als cliënt of vrijwilliger te maken krijgen met problemen die lastig onderling op te lossen zijn. U heeft bijvoorbeeld een klacht over verkeerd ontvangen informatie. Misschien bent u getuige of slachtoffer van ongewenst gedrag zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of agressie. Of heeft u vermoedens van misstanden zoals diefstal of fraude. U wordt dan van harte uitgenodigd om in dergelijke situaties contact op te nemen met het bestuur van Vrede voor de Stad. Daarvoor hebben we deze klachtenregeling in het leven geroepen voor onze cliënten en onze vrijwilligers.

Als bestuur van Vrede voor de Stad zullen we altijd ons uiterste best doen om geschillen en ongewenst gedrag in goed overleg tussen partijen bespreekbaar te maken en op te lossen.

Klachten van cliënten

Alle vrijwilligers van Vrede voor de Stad doen hun uiterste best om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen worden gemaakt of dat er problemen ontstaan die u onderling niet heeft kunnen oplossen.

U kunt dan een formele klacht indienen bij het bestuur van Vrede voor de Stad.

U moet uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van Vrede voor de Stad. De klacht kunt u indienen **per e-mail: secretariaat@vuds.nl**

In het geval dat u niet in staat bent om zelf een e-mail op te stellen, kunt u het bestuur vragen u hierbij te (doen) helpen.

In uw e-mail geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- de datum en plaats van de gebeurtenis;
- de (voor)naam van de persoon of personen die bij de gebeurtenis was of waren betrokken of een beschrijving van de situatie;
- de reden van uw klacht: waarom vindt u het belangrijk dat het bestuur van Vrede voor de Stad op de hoogte is van deze gebeurtenis en hiernaar onderzoek zal gaan doen?

Uw klacht moet uw voor- en achternaam bevatten en de wijze waarop het bestuur van Vrede voor de Stad u kan bereiken (telefoonnummer, postadres en/of mailadres). Ontbreekt deze informatie dan kan het moeilijk zijn om de klacht te onderzoeken. Het bestuur van Vrede voor de Stad kan dan beslissen anonieme klachten niet in behandeling te nemen.

Het bestuur van Vrede voor de Stad is niet gehouden een klacht in behandeling te nemen als de klacht betrekking heeft op een situatie die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht (seksueel) grensoverschrijdend gedrag betreft. Het bestuur van Vrede voor de Stad kan echter besluiten ook andere klachten toch te onderzoeken als de ernst van de situatie daarom vraagt.

Binnen één week na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur van Vrede voor de Stad. In deze ontvangstbevestiging geeft het bestuur de verdere wijze van behandeling van uw klacht aan. Ook geeft het bestuur aan binnen welke periode het bestuur uw klacht zal afhandelen. Als het bestuur de klacht niet onderzoekt zal het bestuur dat aan u meedelen.

Het bestuur van Vrede voor de Stad streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk te onderzoeken en af te handelen. Zorgvuldigheid en een evenwichtige afweging van belangen zijn echter ook belangrijk. Het bestuur zal zowel met u (klager) als met de betrokken personen spreken om ieders kant van het verhaal te horen. Soms zal het bestuur ook anderen willen spreken om zo een goed beeld van de situatie te krijgen. Het bestuur informeert u over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele maatregelen die het bestuur heeft genomen of nog zal nemen naar aanleiding van de klacht. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn, ter bescherming van de privacy van betrokken personen.

Een redelijke termijn om u te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is zes (6) weken na ontvangst van de klacht. Als het bestuur van Vrede voor de Stad meer tijd nodig heeft voor zijn onderzoek, dan deelt het bestuur dat aan u mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn u dan zal worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht.

Iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of in dat kader wordt gehoord door het bestuur, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alles waarvan hij/zij kennisneemt in verband met de behandeling van de klacht. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn ter bescherming van de privacy van personen.

Klachten van vrijwilligers

Wilt u als vrijwilliger een formele klacht indienen dan moet uw klacht schriftelijk worden ingediend bij het bestuur van Vrede voor de Stad. Dat kan **per e-mail**: secretariaat@vuds.nl

In het geval dat u niet in staat bent om zelf een brief of e-mail op te stellen, kunt u het bestuur vragen u hierbij te (doen) helpen.

In uw brief of e-mail geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Denk bijvoorbeeld aan:

- de datum en plaats van de gebeurtenis;
- de (voor)naam van de persoon of personen die bij de gebeurtenis was of waren betrokken of een beschrijving van de situatie;
- de reden van uw klacht: waarom vindt u het belangrijk dat het bestuur van Vrede voor de Stad op de hoogte is van deze gebeurtenis en hiernaar onderzoek zal gaan doen?

Uw klacht moet uw voor- en achternaam bevatten en de wijze waarop het bestuur van Vrede voor de Stad u kan bereiken (telefoonnummer, postadres en/of mailadres). Ontbreekt deze informatie dan kan het moeilijk zijn om de klacht te onderzoeken. Het bestuur kan dan beslissen anonieme klachten niet in behandeling te nemen.

Het bestuur van Vrede voor de Stad is niet gehouden een klacht in behandeling te nemen als de klacht betrekking heeft op een situatie die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht (seksueel) grensoverschrijdend gedrag betreft. Het bestuur kan echter besluiten ook andere klachten toch te onderzoeken als de ernst van de situatie daarom vraagt.

Binnen één week na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur van Vrede voor de Stad. In deze ontvangstbevestiging geeft het bestuur de verdere wijze van behandeling van uw klacht aan. Ook geeft het bestuur aan binnen welke periode het bestuur uw klacht zal afhandelen. Als het bestuur de klacht niet onderzoekt zal het bestuur dat aan u meedelen. Het bestuur streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk te onderzoeken en af te handelen. Zorgvuldigheid en een evenwichtige afweging van belangen zijn echter ook belangrijk. Het bestuur zal zowel met u (klager) als met degene over wie de klacht gaat (beschuldigde) spreken om ieders kant van het verhaal te horen.

Soms zal het bestuur ook anderen willen spreken om zo een goed beeld van de situatie te krijgen.

Het bestuur van Vrede voor de Stad informeert u over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele maatregelen die het bestuur heeft genomen of nog zal nemen naar aanleiding van de klacht. Deze rapportage kan op hoofdlijnen zijn, ter bescherming van de privacy van betrokken personen.

Een redelijke termijn om u te informeren over de uitkomsten van het onderzoek is zes (6) weken na ontvangst van de klacht. Als het bestuur van Vrede voor de Stad meer tijd nodig heeft voor het onderzoek deelt het bestuur dat aan u mee en geeft daarbij aan binnen welke termijn u dan wel zal worden geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Het bestuur informeert ook degene(n) over wie u heeft geklaagd over de uitkomsten van het onderzoek, zo nodig op hoofdlijnen.

Iedereen die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of in dat kader wordt gehoord door het bestuur van Vrede voor de Stad, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alles waarvan hij/zij kennisneemt in verband met de behandeling van de klacht. Het bestuur van Vrede voor de Stad ziet toe op naleving van deze geheimhoudingsplicht.

Vastgesteld door het bestuur van Stichting Vrede voor de Stad te Spijkenisse op 13 januari 2025 en gedeponereerd op de website www.vredevoorstad.nl