

Een organisatie heeft een zorgplicht voor de mensen die er werken. De invulling daarvan is in principe vrij. Het Plattelandshoés functioneert dankzij een goede samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Om goed samen te kunnen werken is het noodzakelijk dat er aandacht en ondersteuning is voor opmerkingen, klachten en persoonlijke vragen of problemen van iedereen.

Voor de professionals is er daarnaast een klachtenprocedure binnen Proteion. De regelingen voor vrijwilligers zijn in dit document beschreven. Er is een algemene klachtenregeling, een meldprotocol in geval van ongewenst gedrag en de mogelijkheid om je te wenden tot een externe vertrouwenspersoon.

Algemene klachtenregeling vrijwilligers.

De belangrijkste aanbeveling is: is er iets gebeurd, dat je geraakt heeft, blijf er dan niet mee zitten, maar bespreek het zo snel mogelijk, liefst nog tijdens of na de dienst waarin het gebeurd is. Je vindt hiervoor een luisterend oor bij de dienstdoende professional, bij de algemeen coördinator of bij de coördinator van je eigen team.

Regelmatig zijn er formele en informele bijeenkomsten met je eigen team, waar je ook ervaringen en ideeën kunt uitwisselen. Daarnaast kunnen ideeën voor verbetering (persoonlijk, via de ideeënbox of via een email) aan het bestuur voorgelegd worden, evenals een klacht, die niet naar tevredenheid opgelost is.

Meldprotocol ongewenst gedrag

Onder “ongewenst gedrag” verstaan we een heel scala aan gedragingen: van een beetje plagen tot ronduit strafbare handelingen als agressie en geweld, pesten, seksuele intimidatie en discriminatie.

De grens tussen een “geintje” en pesten is soms niet heel scherp. Daarom wordt er uitgegaan van de beleving van het slachtoffer; dus ongewenst gedrag is gedrag dat als zodanig ervaren wordt.

Wanneer je slachtoffer of getuige bent van ongewenst gedrag, dan vragen we je om dit te melden bij de algemeen coördinator, het bestuur of de externe vertrouwenspersoon. Degene bij wie het gemeld is, is er verantwoordelijk voor om zo zorgvuldig en objectief mogelijk met elke melding om te gaan.

Degene bij wie het gemeld wordt, wordt geacht zeer zorgvuldig om te gaan met de informatie en deze niet onnodig te delen met derden. Zo wordt voorkomen dat er meer personen bij een zaak worden betrokken dan voor een zorgvuldige behandeling noodzakelijk is. Er moet worden voorkomen dat geruchten ontstaan en iemand al bij voorbaat als ‘schuldig’ wordt bestempeld. Het delen van informatie kan daarnaast een eventuele strafrechtelijke procedure belemmeren.

Als vast is komen te staan dat er sprake is van ongewenst gedrag, neemt het bestuur een besluit over de te ondernemen actie richting de pleger. Die acties kunnen uiteenlopen van een waarschuwend gesprek tot het beëindigen van de samenwerking.

Als je iets gemeld hebt, is het afhankelijk van de inhoud van de melding wat de vervolgstappen zullen zijn. Hierin wordt zo zorgvuldig en objectief mogelijk gehandeld. De privacy van zowel melder als beschuldigde wordt zoveel mogelijk gerespecteerd. Indien nodig worden externe deskundigen erbij betrokken. Als melder krijg je in ieder geval terugkoppeling over wat er met je melding gedaan is en word je op de hoogte gehouden van het proces.