

KLACHTENREGELING EN VERTROUWENSPERSOON

Stichting Leergeld Nuenen

Doel

Stichting Leergeld Nuenen wil zoveel mogelijk zekerheid bieden dat bestuursleden, coördinatoren en adviseurs (allen vrijwilligers) in onderling contact en in het contact met gezinnen niet aan risico's worden blootgesteld bij het uitoefenen van hun werkzaamheden.

Eveneens wil Stichting Leergeld Nuenen dat we gezinnen niet aan onnodige risico's blootstellen als zij hun situatie met onze vrijwilligers bespreken en de gegevens, die we nodig hebben, aan ons verstrekken. En de Stichting wil dat onze adviseurs veilig zijn tijdens huisbezoeken.

1. Klachtenregeling voor vrijwilligers

- Heb je als vrijwilliger een klacht over een collega of gezin, ga dan met haar/hem in gesprek en probeer de klacht op te lossen.
- Lukt het niet op deze wijze de klacht op te lossen of wil je het zo niet oplossen, dien dan je klacht in bij het bestuur. Het bestuur zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk een week na het indienen van de klacht, laten weten wie de klacht behandelt. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht volgt een uitspraak door het bestuur over de bij hen ingediende klacht.
- Betreft de klacht een probleem dat je niet met de collega, het gezin of het bestuur kunt of wil bespreken, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon.
- De vertrouwenspersoon bepaalt dan samen met jou hoe het probleem wordt aangepakt en naar welk resultaat zal worden toegewerkt.

2. Klachtenregeling voor cliënten

- Klachten van cliënten m.b.t. vrijwilligers van de stichting kunnen worden gemeld bij een coördinator of de secretaris van het bestuur van Stichting Leergeld Nuenen. De coördinator of een vertegenwoordiger van het bestuur zal binnen een week contact opnemen met degene die de klacht indiende en de klacht dan verder afhandelen.
- Betreft de klacht een probleem dat de cliënt niet met een coördinator of het bestuur kan of wil bespreken, kan contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon.
- De vertrouwenspersoon bepaalt dan samen met de cliënt hoe het probleem wordt aangepakt en naar welk resultaat zal worden toegewerkt.

3. **Vertrouwenspersoon.**

- De vrijwilliger of cliënt kan contact opnemen met de vertrouwenspersoon als zij/hij een klacht wil indienen en niet meer weet hoe zij/hij zelf met het conflict, de klacht of de situatie om kan gaan.
- De vertrouwenspersoon zal onafhankelijk en onbevooroordeeld de problemen die hem/haar worden voorgelegd behandelen.
- De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.
- De vertrouwenspersoon is bereikbaar zonder toestemming van de coördinator of het bestuur.
- Hij/Zij kan bereikt worden via een e-mailadres of telefoonnummer, dat op de website van Stichting Leergeld Nuenen staat vermeld.
- Hij/zij kan als klankbord fungeren voor vrijwilligers en cliënten van Stichting Leergeld.
- De vertrouwenspersoon komt buiten noodgevallen alleen actie in samenwerking met of in ieder geval met toestemming van de vrijwilliger of cliënt.
- De vertrouwenspersoon kan de vrijwilliger of cliënt ondersteuning en advies aanbieden bij het oplossen van het conflict, het bespreken van de klacht en het melden van en actie ondernemen bij grensoverschrijdend gedrag bij degene die beiden hiervoor het meest geschikt achten.
- Als sprake is van een (levens)bedreigende situatie voor een vrijwilliger of een ander, zal de vertrouwenspersoon direct actie ondernemen richting het bestuur. Bij voorkeur doet hij/zij dit samen met de vrijwilliger of in een noodgeval tenminste met medeweten van de vrijwilliger.

Functieomschrijving vertrouwenspersoon

Doel

Het doel van de functie van vertrouwenspersoon is op te treden als vertrouwenspersoon voor de vrijwilligers en cliënten van Stichting Leergeld Nuenen.

Plaats in de organisatie

De vertrouwenspersoon heeft een eigen onafhankelijke plaats en verantwoordelijkheid. De vertrouwenspersoon wordt voor een periode van drie jaar benoemd door het bestuur van Stichting Leergeld en is herbenoembaar.

Functie-inhoud en taken.

De vertrouwenspersoon:

- Heeft een solistische functie en een onafhankelijke positie.
- Kan bij conflicten optreden als intermediair tussen vrijwilligers in alle geledingen/funcities of cliënten van Stichting Leergeld.
- Kan op verzoek van het bestuur optreden als bemiddelaar in conflicten.
- Kan door een individuele vrijwilliger of groep gevraagd worden op te treden als bemiddelaar.
- Behandelt zaken in vertrouwelijke sfeer.
- Kan, uitgezonderd noodsituaties, alleen met toestemming van betrokkene derden in kennis stellen.
- Kan op verzoek van betrokkene of op eigen verzoek, derden direct of in een later stadium aan het vertrouwensgesprek laten deelnemen.
- Kan met toestemming van de vrijwilliger of cliënt b.v. juristen, artsen of politie consulteren.
- Brengt alleen met toestemming van betrokkene rapport uit bij het bestuur.
- Houdt van alle zaken een eenvoudige rapportage bij.
- Legt verantwoording van haar handelen af aan het bestuur en maakt daartoe in ieder geval eens per jaar een verslag voor het bestuur. Het verslag bevat geen vertrouwelijke informatie en de geschetste situaties zijn niet herleidbaar tot bepaalde personen.
- Treedt in alle situaties onpartijdig op.
- Zorgt er voor dat vertrouwelijkheid is gegarandeerd.
- Ziet toe op de uitvoering van beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen.
- Kan indien nodig voorlichting c.q. uitleg geven over haar/zijn functie aan de vrijwilligers.

Tijdsbesteding :

- Afhankelijk van de te behandelen zaken.
- Informeel naar eigen invulling.
- Formeel 1 x jaarvergadering.

Geboden wordt:

- Het vrijwilligersbeleid is van toepassing.
- Een zelfstandige solistische functie waarin de vrijwilliger zich optimaal kan ontplooiën.

- Een scholing die bij de functie hoort.
- De vertrouwenspersoon ontvangt geen vergoeding voor haar/zijn werkzaamheden; eventuele onkosten (inclusief reiskosten) worden vergoed conform de vrijwilligersovereenkomst

Kwalificaties:

- Goede communicatieve vaardigheden.
- Om kunnen gaan met vertrouwelijke informatie Zij/hij heeft een geheimhoudingsplicht. Wat besproken wordt met de vertrouwenspersoon, blijft tussen de indien(st) er en de vertrouwenspersoon.
- Een goed luisterend oor.
- Flexibele instelling en stressbestendig.

Gewenst:

- Ervaring in een soortgelijke functie
- Veel levenservaring en wijsheid.