



Klachtenprocedure voor (vrijwillige) medewerkers

Niet tevreden?

Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent over de zaken waarvoor *Steunpunt Vluchtelingen de Bilt* verantwoordelijk is.

Je hebt bijvoorbeeld een conflict met je collega of leidinggevende.

Volg dan de stappen in het schema A van de onderstaande klachtenprocedure.

Heb je te maken gehad met ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag.

Volg dan de stappen in het schema B van de onderstaande klachtenprocedure

Schema A **Bij onvrede of conflict**

Stap 1: Probeer klachten altijd eerst binnen de organisatie te bespreken

Besprek je klacht met de betreffende collega

► *Indien dit geen oplossing biedt:*

Leg je klacht neer bij je leidinggevende

► *Indien dit geen oplossing biedt of wanneer je hulp wilt bij de bemiddeling:*

Leg je klacht neer bij het bestuur

► *Indien dit geen oplossing biedt of wanneer je hulp wilt bij de bemiddeling:*

Stap 2: Leg je klacht neer bij de voorzitter van de regionale klachtencommissie.

Hij zal een bemiddelende rol op zich nemen om tot een oplossing te komen.

► *Indien dit geen oplossing biedt:*

Stap 3: Dien een formele klacht in bij de klachtencommissie. (via klachtenformulier)

Stap 4: De klachtencommissie onderzoekt de klacht.

De klachtencommissie werkt met het principe van hoor en wederhoor.

De klachtencommissie doet een uitspraak.

De klachtencommissie adviseert over te nemen maatregelen.

Schema B **Bij ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag**

Stap 1: Probeer klachten altijd eerst binnen de organisatie te bespreken

Besprek je klacht met de betreffende collega

► *Indien dit geen oplossing biedt:*

Leg je klacht neer bij de leidinggevende van je collega

► *Indien dit geen oplossing biedt of wanneer je hulp wilt bij de bemiddeling:*

Leg je klacht neer bij het bestuur

► *Indien dit geen oplossing biedt of wanneer je hulp wilt bij de bemiddeling*

Stap 2: Leg je klacht neer bij de regionale vertrouwenspersoon

Hij/Zij zal een bemiddelende rol op zich nemen om tot een oplossing te komen.

Hij/Zij staat aan de kant van de melder.

De melder kan kiezen uit een mannelijke of vrouwelijke vertrouwenspersoon.

► *Indien dit geen oplossing biedt:*

Stap 3: Dien een formele klacht in bij de klachtencommissie. (via klachtenformulier?)

Stap 4: De klachtencommissie onderzoekt de klacht.

De klachtencommissie werkt met het principe van hoor en wederhoor.

De klachtencommissie doet een uitspraak.

De klachtencommissie adviseert aan het bestuur over te nemen maatregelen.

Contactgegevens:

De klachtencommissie is bereikbaar op het mailadres: klachtencommissie@regioverband.nl

De vertrouwenspersonen zijn bereikbaar op het mailadres: vertrouwenspersonen@regioverband.nl

Je kunt in je mail aangeven of je door een vrouwelijke of een mannelijke vertrouwenspersoon geholpen wilt worden.