

Stichting Vluchtelingkinderen

KLACHTENREGELING STICHTING VLUCHTELINGKINDEREN

Inleiding

De Stichting Vluchtelingkinderen is een maatschappelijke non-profit organisatie.

In dit document wordt de klachtenregeling geformuleerd die de Stichting Vluchtelingkinderen hanteert in geval er zich (meldingen van) klachten voordoen met betrekking tot personen of activiteiten van de organisatie.

De Stichting Vluchtelingkinderen is actief in de regio Utrechtse Heuvelrug en zet zich in voor een zo humaan mogelijk vluchtelingenbeleid. Dit doet de Stichting door met name jonge asielzoekers en erkende vluchtelingen te begeleiden bij (vak)opleidingen en het opdoen van werkervaring. Daarnaast helpt de Stichting financieel bij gezinshereniging en wordt middels de LVV-regeling (Landelijke Vreemdelingen Voorziening) financiële, juridische en morele ondersteuning geboden aan uitgeprocedeerde asielzoekers. Deze LVV-regeling wordt gefinancierd door de gemeente Utrecht. De kosten voor de overige activiteiten worden gefinancierd vanuit de opbrengsten van de door de Stichting gerunde Eurowinkel, waarin tweedehands boeken en kleding worden verkocht. De winkel is tevens een werkervaringsplaats.

De hulp en begeleiding aan de vluchtelingen wordt gegeven door de Werkgroep Vluchtelingen. Dit is een groep vrijwilligers waarvan een aantal een onkostenvergoeding ontvangt. In de Eurowinkel is de coördinatie in handen van een parttime ZZP-er en zijn er, naast deels betaalde krachten, vrijwilligers werkzaam. Incidenteel hebben ook bestuursleden contact met vluchtelingen.

De medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden doen hun werk uiteraard zo goed en zorgvuldig mogelijk. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin een vluchteling of een vrijwilliger niet tevreden is over de manier waarop er is gehandeld of gecommuniceerd. De Stichting Vluchtelingkinderen heeft daarom dit klachtenreglement vastgesteld. Deze regeling is onderdeel van het integriteitsbeleid en het vrijwilligersbeleid van de stichting.

In het hiernavolgende gaat het om de situatie dat iemand een klacht wil indienen en die klacht behandeld wil zien. Het kan ook zijn dat iemand zich onveilig voelt of onheus behandeld maar dat het indienen van een klacht een brug te ver is. Voor die situaties kent de Stichting de figuur van de Vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon onderzoekt met degene die zich onveilig voelt of onheus behandeld, wat er aan de hand is en hoe de situatie kan worden verbeterd. Voor een verdere uitleg en de manier van contactleggen met de Vertrouwenspersoon: zie het integriteitsbeleid.

Stichting Vluchtelingkinderen

Artikel 1 Definities

Deze regeling verstaat onder:

- De klacht: Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van (een medewerker of vrijwilliger) van de Eurowinkel of de Werkgroep Vluchtelingen, of van bestuursleden;
- Een gedraging: het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger van de Eurowinkel of de Werkgroep Vluchtelingen, daaronder mede begrepen bestuursleden;
- Medewerker: iemand die al dan niet betaald coördinerende werkzaamheden verricht binnen de Eurowinkel of de Werkgroep Vluchtelingen;
- Vrijwilliger: iemand die onbetaald uitvoerende werkzaamheden verricht binnen de Eurowinkel of de Werkgroep Vluchtelingen;
- Het bestuur: het bestuur van de Stichting Vluchtelingkinderen;
- De klager: degene die zich benadeeld voelt door een gedraging van de stichting en de daaronder werkende Eurowinkel en de Werkgroep Vluchtelingen, diens medewerkers en diens vrijwilligers, en daarover een klacht wil indienen.
- De klachtenbemiddelaar: voor de Eurowinkel is dit de bedrijfsleider en voor de Werkgroep Vluchtelingen is dit de voorzitter van de werkgroep;
- De klachtenbehandelaar: degene die door het bestuur is aangesteld om klachten binnen de Stichting Vluchtelingkinderen te behandelen. Mocht de klacht gericht zijn tegen de persoon van de klachtenbehandelaar, dan wijst het bestuur een vervangende klachtenbehandelaar aan;
- Beklaagde: degene tegen wie de klacht is gericht, dat kan zijn de Stichting Vluchtelingkinderen en/of de bij haar of voor haar werkzame personen.
- Een klaagschrift: een beschrijving van de gedragingen van beklagde en andere feiten die tot de klacht hebben geleid, en tevens wat de klager beoogt met het indienen van de klacht.

Artikel 2 Verjaringstermijn en ontvankelijkheid

Verjaringstermijn:

De klager kan alleen een klacht indienen over een gebeurtenis die niet langer dan één (1) jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

De klager is niet ontvankelijk indien een klacht dezelfde strekking heeft als een eerder afgehandelde klacht en indien de klacht is verjaard.

Artikel 3 Opzet klachtenregeling.

De Stichting streeft, zoveel mogelijk, tot herstel van de verstoorde verhoudingen.

Stichting Vluchtelingkinderen

Globaal zijn de te nemen stappen:

1. Overleg tussen klager en desbetreffende medewerker/vrijwilliger;
2. Overleg (door middel van een bemiddelingsgesprek) met klager en de betreffende vrijwilliger of medewerker door de klachtenbemiddelaar;
3. Klachtbehandeling door het bestuur.

ad 1. Binnen de geledingen van de Stichting wordt gestreefd naar een zodanige sfeer, dat een deelnemer, vrijwilliger of medewerker die ontevreden is over een handelen of nalaten dat in eerste instantie met de betrokken vrijwilliger of medewerker bespreekt.

ad 2. Komt een gesprek over de klacht niet tot stand, of komen klager en beklagde er samen niet uit, dan benaderen zij of een van beiden de klachtenbemiddelaar. Deze organiseert binnen twee weken nadat hij/zij op de hoogte is gesteld van de klacht een gesprek over de klacht. De klachtenbemiddelaar probeert in dit gesprek een oplossing te vinden voor het conflict en stelt de afspraken die in het gesprek worden gemaakt op schrift en stuurt de klacht en de afsprakenbrief binnen 10 dagen na het klachtgesprek aan het bestuur.

ad 3. Vindt dat gesprek niet plaats, of neemt dat gesprek de onvrede niet of onvoldoende weg, dan ligt de weg open naar het indienen van de klacht bij het bestuur. De klachtenbemiddelaar legt de route aan klager uit en helpt desgewenst met het op papier zetten van de klacht.

In alle drie deze fases kunnen zowel klager als beklagde zich laten bijstaan door iemand die hij of zij vertrouwt.

Indien een klager zich zonder de voorgaande stappen te hebben doorlopen rechtstreeks tot het bestuur wendt zal de klachtenbehandelaar allereerst toch de mogelijkheid van een (bemiddelings-) gesprek door de klachtenbemiddelaar onderzoeken. Indien dat niet wordt gewenst neemt het bestuur de klacht in behandeling. Bij een niet geslaagde bemiddelingspoging bericht de klachtenbemiddelaar dat zo spoedig mogelijk na het gesprek aan het bestuur waarna de klacht in behandeling wordt genomen.

Klachtenbemiddelaar en bestuur kennen een geheimhoudingsplicht en de digitaal verstuurd informatie en communicatie is beveiligd conform de geldende privacywetgeving.

Artikel 4 Wijze van indienen van de klacht bij het bestuur

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht schriftelijk of digitaal indienen bij het bestuur van Stichting Vluchtelingkinderen ter attentie van de klachtenbehandelaar, aan het adres: Stichting Vluchtelingkinderen, De Delerij, Oranjelaan 73 3971HE Driebergen, of aan info@vluchtelingkinderen.nl.
2. Een klaagschrift bevat minstens de volgende gegevens:
 - a. de naam en adres van de klager;
 - b. de datum van indiening;

Stichting Vluchtelingkinderen

- c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt en het moment waarop het gebeuren plaatsvond;
- d. De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtenbehandelaar klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet(tijdig) herstelt, kan het bestuur beslissen de klacht niet in behandeling te nemen.
5. Klager kan zich hierbij desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging en kosten

1. De klachtenbehandelaar of diens vervanger zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.
2. De klachtenbehandelaar zendt eveneens binnen vijf dagen na ontvangst een kopie van de stukken aan de beklagde en stelt beklagde in de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk (per post of digitaal) te reageren.
3. Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 Beslissing ontvankelijkheid en mondelinge behandelingsprocedure

De klachtenbehandelaar beslist allereerst over de ontvankelijkheid. In geval van niet-ontvankelijkheid ontvangt klager daarover binnen 14 dagen een met redenen omkleed bericht. Klager kan over deze beslissing binnen 14 dagen schriftelijk gemotiveerd in beklag komen bij het bestuur, dat in de eerstvolgende bestuursvergadering hierover beslist.

Is de klacht wel ontvankelijk, dan nodigt de klachtenbehandelaar klager en beklagde binnen zes weken na ontvangst van de klacht uit voor een persoonlijk onderhoud. De termijn wordt verlengd met de tijd die met een eventueel beklag over niet-ontvankelijkheid is gemoeid. In dringende gevallen kan de klachtbehandelaar de termijn van zes weken bekorten.

Standaard is dit een gezamenlijke mondelinge klachtbehandeling, slechts bij hoge uitzondering worden klager en beklagde apart gehoord.

In geval van het verzuim, bedoeld in artikel 4 lid 3, onderzoekt de klachtenbehandelaar de redenen van het verzuim en stelt hij/zij klager in de gelegenheid het verzuim ter plekke te herstellen.

Uitgangspunt is hoor en wederhoor.

Artikel 7 Schriftelijke behandelingsprocedure

Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt alleen een schriftelijke behandeling van de klacht. De klachtenbehandelaar legt de klacht en bijbehorende stukken en eventuele reactie op de klacht dan voor aan het bestuur binnen een week nadat klager kenbaar heeft

Stichting Vluchtelingkinderen

gemaakt af te zien van een mondelinge behandeling. Hierna wordt verder gehandeld als omschreven in artikel 8, leden 2 en 3.

Artikel 8 Rapportage en beslissing

1. De klachtenbehandelaar brengt binnen één week na behandeling van het klaagschrift een rapportage uit aan het bestuur.
2. Het bestuur neemt na ontvangst van het klaagschrift en de rapportage in de eerstvolgende bestuursvergadering een beslissing op de klacht.
3. De beslissing van het bestuur op een klacht kan zijn: a). De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of b) De klacht is ongegrond. Bij een niet hersteld verzuim, ook niet bij gelegenheid van de mondelinge behandeling, kan het bestuur beslissen de klacht niet in behandeling te nemen.
4. In geval van een gegronde klacht kan het bestuur beslissen over te nemen maatregelen. Dat kan bij een ernstig vergrijp zijn het verbreken van de werkrelatie. Bij het aan het licht komen van strafbare feiten zal zo nodig aangifte worden gedaan.
5. Het bestuur streeft ernaar de beslissing op de klacht binnen 4 weken nadat de beslissing is tot stand gekomen per e-mail of schriftelijk mee te delen aan klager en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
6. Tegen de beslissing van het bestuur is geen beroep mogelijk.
7. Er kan geen schadevergoeding worden toegekend.

Artikel 9 Registratie en bewaartermijn

Het (digitale) klachtdossier wordt geregistreerd en gearchiveerd. Het bestuur van Stichting Vluchtelingkinderen bewaart het (digitale)klachtdossier gedurende 2 jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de behandeling van de klacht is afgesloten. Na deze termijn worden de dossiers vernietigd.

De klachten kunnen jaarlijks geanonimiseerd in het jaarverslag worden verwerkt, indien het bestuur daartoe aanleiding ziet.

Artikel 10 Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
2. Deze klachtenregeling treedt inwerking op 1 september 2023
3. Deze klachtenregeling maakt deel uit van het integriteits- en vrijwilligersbeleid van de stichting.
4. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling door plaatsing op de website, in het Nederlands en het Engels. De Werkgroep Vluchtelingen en de leiding van de Eurowinkel dragen zorg voor bekendmaking onder de eigen vrijwilligers en medewerkers.
5. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals de vertrouwenspersoon en/of de civiele of strafrechter.

Stichting Vluchtelingkinderen

De vertrouwenspersonen van de Stichting Vluchtelingkinderen zijn:

- De heer Laurens Touwen (vertrouwenspersonen@vluchtelingkinderen.nl)
- Mevrouw Dineke Oldenhof (vertrouwenspersonen@vluchtelingkinderen.nl)

Voor het protocol Vertrouwenspersoon zie het Integriteitsbeleid van de Stichting Vluchtelingkinderen.

Deze regeling kan worden aangehaald als “klachtenregeling Stichting Vluchtelingkinderen”.

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 24 mei 2023.