

Klachtenprocedure Stichting Giving Back

Klachtenprocedure

- 1.1 Een klacht kan bij de directeur van Giving Back worden ingediend. Een klacht kan pas aan de klachtencommissie worden voorgelegd door de directeur als inschakeling van een vertrouwenspersoon niet tot een gewenste oplossing heeft geleid.
- 1.2 Onder een klacht wordt verstaan:
 - (a) elke schriftelijke uiting van ongenoegen van de vrijwilliger over een persoonlijke aangelegenheid in verband met zijn/haar werkzaamheden voor, voorwaarden en omstandigheden bij Giving Back. Algemeen geldende - al dan niet wettelijke - regels en voorschriften van Giving Back kunnen geen onderwerp van een klacht zijn.
 - (b) elke (schriftelijke) uiting van ongenoegen van een scholier of student ten aanzien van zijn/haar mentor of een andere vrijwilliger binnen de Giving Back organisatie inclusief de werknemers van Stichting Giving Back.
- 1.3 De Klager dient een klacht schriftelijk in. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - (a) de naam en het adres van Klager en woonplaats;
 - (b) de naam van degene tegen wie de klacht is gericht (verweerder);
 - (c) een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens Klager hebben voorgedaan;
 - (d) de dagtekening en ondertekening;
 - (e) eventuele afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken, die goed leesbaar dienen te zijn.
 - (f) Het secretariaat van Giving Back bevestigt na binnenkomst aan Klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 1.4 De klachtencommissie: voor de behandeling van iedere ingediende klacht bestaat de klachtencommissie uit één voorzitter en twee leden. Deze drie leden zijn als vertrouwenspersoon verbonden aan Stichting Giving Back. De vertrouwenspersoon die de Klager bijstaat maakt geen deel uit van de klachtencommissie. De klachtencommissie stelt alle bij de klacht betrokken partijen in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven.
- 1.5 Minderjarige Giving Back-participanten kunnen zich bij de melding of het indienen van een klacht laten vertegenwoordigen door een ander (meerderjarig)persoon. Minderjarigen worden volgens de wet rechtsgeldig vertegenwoordigd door hun gezagsdrager(s). In dat geval wordt ook de scholier/student gehoord, tenzij bijzondere omstandigheden - met name gelegen in het persoonlijk belang van de scholier/student - zich daartegen verzetten. Daar waar het

minderjarigen (scholieren/studenten) betreft wordt in beginsel ook de school op de hoogte gebracht met instemming van de scholier/student.

- 1.6 Een gesprek met de vertrouwenspersoon die de Klager tevens zal bijstaan vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen 8 dagen nadat er contact is opgenomen door de Klager. In het gesprek wordt in ieder geval nagegaan wat precies de situatie is waar de melding of klacht over gaat. Samen met de vertrouwenspersoon wordt eerst gezien of het mogelijk is om in onderling overleg tot een goede oplossing te komen. De Klager en vertrouwenspersoon bekijken bijvoorbeeld wie eventueel kan bemiddelen. Als bemiddeling niet geëigend is of als bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft, dan kan een klacht aan de klachtencommissie worden voorgelegd.
- 1.7 In geval van een klacht zet de betrokken vertrouwenspersoon uiterlijk drie werkdagen na het indienen daarvan de benodigde stappen (bijvoorbeeld het voeren van de noodzakelijke gesprekken om aan waarheidsvinding te doen). In het geval van scholieren wordt ook de school en de ouders op de hoogte gesteld voor zover dit nog niet is gebeurd. Het indienen van de klacht zal doorgaans door de ouders dienen te geschieden. Indien het een klacht met betrekking tot seksuele intimidatie betreft, heeft de vertrouwenspersoon overleg met de directie en bestuur van Giving Back over de mogelijke vervolgstappen.
- 1.8 De directeur neemt de klacht binnen 1 week in behandeling en legt deze voor aan de klachtencommissie. Indien de klacht gericht is tegen de directeur dan moet de klacht gericht worden aan de voorzitter van het Bestuur van Giving Back.
- 1.9 De klachtencommissie onderzoekt de klacht door Klager en aangeklaagde, indien nodig afzonderlijk van elkaar. Ook kunnen getuigen en deskundigen, al dan niet op verzoek van klager of aangeklaagde, door de klachtencommissie worden gehoord. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling.
- 1.10 De klachtencommissie zorgt voor vastlegging en Klager, aangeklaagde en getuigen/derden dienen het toegezonden verslag van het horen uiterlijk binnen een week na ontvangst ondertekend terug te sturen. Is dit niet het geval, dan wordt het verslag geacht zonder kanttekeningen te zijn goedgekeurd.
- 1.11 De klachtencommissie geeft binnen een termijn van 2 weken gemotiveerd en schriftelijk antwoord aan de Klager/de verweerder, waarbij aangegeven wordt of en zo ja, op welke wijze aan de klacht tegemoet wordt gekomen. De directeur en voorzitter van het bestuur van Giving Back ontvangen hiervan een afschrift.
- 1.12 De klachtencommissie legt, indien de klacht ontvankelijk wordt geacht, uiterlijk binnen 4 weken haar advies en plan van aanpak voor aan het bestuur van Giving Back. Het bestuur zal, eventueel in samenspraak met de directeur, op haar beurt een besluit nemen over de benodigde vervolgstappen.
- 1.13 In het geval dat iemand een melding of klacht heeft over de vertrouwenspersoon zelf dan kan deze ingediend worden bij de directie van Giving Back. In overleg met bestuursvoorzitter van Giving Back en eventueel de stadsvoorzitter van de desbetreffende stad worden de vervolgstappen bepaald. Meldingen en klachten over de directie van Giving Back worden op landelijk bestuursniveau in behandeling genomen.

GIVINGBACK

- 1.14 Een klacht wordt geacht tijdig te zijn ingediend als de Klager binnen drie jaar nadat het laatste voorval van ongewenst gedrag heeft plaatsgehad, de klacht schriftelijk heeft ingediend. Deze termijn geldt niet indien het een voorval betreft dat mogelijk tevens een strafbaar feit inhoudt waarvoor een strafrechtelijke verjaringstermijn geldt die langer is. In dat geval wordt aangesloten bij de strafrechtelijke verjaringstermijn.
- 1.15 Klager en/of aangeklaagde kunnen zich bij het onderzoek door de klachtencommissie desgewenst laten bijstaan door een begeleider en/of een raadsman/-vrouw.
- 1.16 Indien het Bestuur van Giving Back van mening is dat er sprake is van een bewust valse klacht, dan heeft het Bestuur de bevoegdheid, disciplinaire maatregelen te nemen tegen de Klager. Ook zal, zo nodig, rehabilitatie van de aangeklaagde plaatsvinden.