

Wat doe je bij een klacht?

Iedereen moet zich veilig en gerespecteerd voelen tijdens het werk of bezoek aan een van onze locaties. Daarom hebben wij een duidelijke en veilige klachtenroute.

1. Wanneer meld je iets?

Wanneer je:

- Je onveilig voelt.
- Ongelijk behandeld wordt.
- Te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag.
- Gepest wordt.

2. Wat kun je doen?

Kun je het veilig bespreken?

✓ **Ja:** ga in gesprek met de betrokkene of je leidinggevende. Je kunt er ook voor kiezen dit gezamenlijk te doen met de betrokkene en beide leidinggevenden.

✗ **Nee of helpt het niet:** Neem contact op met de vertrouwenspersoon.

- **Medewerkers:** externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon
- **Vrijwilligers:** HR

Bij een klacht over **HR** kun je rechtstreeks mailen met de **directeur**.

Bij een klacht over de **directie** kun je mailen met de **bestuursvoorzitter** (mailadres via HR).

Gedetailleerde informatie is te vinden op kantoor en digitaal op de schijf.

3. Rol van de vertrouwenspersoon:

- Luistert en ondersteunt;
- Denkt mee over oplossingen;
- Kan bemiddelen;
- Helpt je de juiste route te kiezen.

4. Wanneer klachtencommissie?

Bij ernstige of structurele situaties zoals:

- Discriminatie of uitsluiting.
- Machtsmisbruik of intimidatie.
- Schending van integriteit.
- Onveilige situaties.
- Wanneer eerdere stappen niet werkten.

5. Onze belofte aan jou:

- Je klacht wordt serieus genomen.
- Je staat er niet alleen voor.
- We behandelen alles zorgvuldig en vertrouwelijk.
- Jij houdt zelf de regie.

6. Geweld wordt nooit getolereerd:

Wanneer er sprake is van een gewelddadige situatie bel dan 112. Meld de situatie zo snel mogelijk bij je leidinggevende. We zorgen voor veiligheid, ondersteuning en passende opvolging.