

## Klachtenprocedure

Beste gast of vrijwilliger,

### ALGEMEEN

Als er iets gebeurt dat niet past in de visie van Debora of niet acceptabel of veilig is voor je, bespreek het dan met degene die het betreft of met één van de coördinatoren. Er wordt dan samen met jou gezocht naar een oplossing. Wanneer dit niet tot een gewenst resultaat leidt kun je een formele klacht indienen.

### FORMELE KLACHT

Wanneer je een formele klacht wil indienen gebruik dan het klachtenformulier.

Dit formulier vraag je op bij een van de gastvrouwen/gastheren of coördinatoren en vind je op onze website.

Alle klachten en de beoordeling ervan worden onder de aandacht van het bestuur gebracht.

### TYPE KLACHT EN AFHANDELING

#### Intern af te handelen klacht:

Indien je een klacht hebt over één van onze gastvrouwen/gastheren of coördinatoren of een gast dan wordt de klacht afgehandeld door het bestuur. Het klachtenformulier kan je indienen bij de secretaris: [secretaris@debora.nu](mailto:secretaris@debora.nu)

Het klachtenformulier kan ook per post gestuurd worden naar: Debora, Centrum voor leven met en na kanker, t.a.v. de secretaris, Aart van de Leeuwlaan 9, 2624 PK Delft, in een gesloten envelop, met vermelding VERTROUWELIJK

Het bestuur zal de klager **binnen 1 week** informeren over de te verwachten afhandelingstermijn.

De klacht zal **binnen 6 weken** worden afgehandeld.

#### Extern af te handelen klacht:

1. Indien je een klacht hebt over een bestuurslid, dan wordt deze klacht afgehandeld door de brancheorganisatie IPSO. Het formulier kan dan gestuurd worden naar [info@ipso.nl](mailto:info@ipso.nl). Daar wordt het doorgestuurd naar een extern vertrouwenspersoon ter behandeling.
2. Betreft de klacht grensoverschrijdend gedrag (pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, discriminatie, financieel grensoverschrijdend gedrag) en wil of kun je dat niet binnen Debora bespreken, dan bestaat de mogelijkheid om het vertrouwelijk te bespreken met de externe vertrouwenspersoon van IPSO: [vcp@ipso.nl](mailto:vcp@ipso.nl)
3. Gedragingen, waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

### Hoe wordt een interne klacht binnen Debora behandeld?

*Stap 1:* Het bestuur ontvangt een schriftelijke klacht over een gastvrouw/gastheer, een coördinator of een gast en stuurt een ontvangstbevestiging.

*Stap 2:* Het bestuur onderzoekt of de klacht voldoende duidelijk is en niet tot een extern te behandelen klacht behoort.

*Stap 3:* De beklagde\* wordt op de hoogte gebracht van de klacht door het bestuur. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld een verweerwoord te geven.

*Stap 4:* Als de klacht gegrond is, worden klager en beklagde verzocht om met het bestuur in gesprek te gaan.

*Stap 5:* Betrokken partijen krijgen na de eerste gespreksronde de gelegenheid de verslagen van de gesprekken met klager, beklagde en eventuele getuigen in te zien. Ze mogen daarbij tekstuele opmerkingen maken, welke in het verslag van het bestuur worden geplaatst. Als een opmerking, naar de mening van het bestuur, aanleiding geeft tot nader onderzoek, zal een tweede gespreksronde volgen.

*Stap 6:* Het bestuur doet een uitspraak over een vervolg.

*Stap 7:* Het klachtenformulier en afhandeling wordt gearchiveerd.

\* Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, mediator of adviseur.

#### **EVENTUELE INZET MEDIATOR (OF ADVISEUR)**

De wens kan bestaan om een onafhankelijk mediator in te schakelen in plaats van de klachtenprocedure te doorlopen. Een mediator is een onafhankelijke partij, die begeleidt bij het vinden van een oplossing.

Brancheorganisatie IPSO kan als onafhankelijke partij optreden, wanneer het bestuur er met de betrokkenen niet uitkomt of zelf betrokken is bij het conflict. Met de betrokkenen wordt afgestemd over de rol van brancheorganisatie IPSO in het traject.

Brancheorganisatie IPSO kan ondersteunen bij het zoeken van een mediator.

Het bestuur dient een besluit te nemen over het inschakelen van een mediator (of adviseur). Het bestuur betaalt de kosten hiervan.