

## **Klachtenbeleid- en procedure Stichting Voice of All Women**

### **Inleiding**

Stichting Voice of All Women (VOAW) zet zich in voor de emancipatie, participatie, integratie en zeggenschap van vrouwen en meisjes uit gemarginaliseerde en gesloten gemeenschappen. De stichting wil bijdragen aan een inclusieve, veilige en gezonde samenleving en gelooft dat de gelijkwaardige positie van vrouwen een essentieel onderdeel van een dergelijke samenleving betreft. VOAW streeft ernaar een goede en veilige omgeving te creëren waarin haar opdrachtnemers, medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en deelnemers van de activiteiten van VOAW, zich optimaal kunnen ontwikkelen. Ondanks dit streven kan er soms een klacht ontstaan. Met deze regeling wil VOAW een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgen.

### **Artikel 1: Definities, reikwijdte en doelgroep**

- 1.1. Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klager gericht aan VOAW. Een klacht kan betrekking hebben op de activiteiten of werkwijze van de organisatie. Tevens kan een klacht betrekking hebben op de acties of nalatigheid van de directie, medewerkers, adviseurs, opdrachtnemers, vrijwilligers, stagiaires, bestuursleden en andere partijen die in naam van VOAW activiteiten verrichten.
- 1.2. Er worden twee soorten klachten onderscheiden in deze klachtenregeling, namelijk:
  - a. Persoonlijke klachten: dit zijn klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik zoals (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.
  - b. Zakelijke klachten: dit zijn klachten die geen betrekking hebben op een persoonsgerelateerd handelen maar betrekking hebben op procedures en reglementen en de toepassing daarvan.
- 1.3. Op de Klachtenregeling van VOAW kan in ieder geval een beroep gedaan worden door opdrachtnemers, medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van VOAW en andere personen die anderszins deel uitmaken van de organisatie of betrokken zijn bij activiteiten van VOAW. Tevens kunnen ook deelnemers van de activiteiten van VOAW beroep doen op de klachtenregeling.
- 1.4. Klachten die niet direct betrekking hebben op VOAW maar de activiteiten of werkwijze van partnerorganisaties betreffen, moeten aan de partners zelf gericht worden.

### **Artikel 2: kenbaar maken van een klacht**

- 2.1. Voor minder ernstige klachten wordt de klager verzocht om te overwegen om de klacht in eerste instantie te bespreken met zijn/haar directe aanspreekpunt/contactpersoon binnen de organisatie. De volgende personen kunnen in het geval van een klacht worden benaderd:
  - **Trainers en sleutelfiguren**  
Deelnemers van de trainingen, voorlichtingen en activiteiten van VOAW en vrijwilligers van VOAW kunnen in eerste instantie een klacht bespreken met de trainer of sleutelfiguur van de groep. Indien de sleutelfiguur een klacht ontvangt, bespreekt deze dit vervolgens met de trainer.



**Voice Of All Women**  
educational & cultural peace foundation

- **Projectcoördinatoren**  
Trainers kunnen in eerste instantie een klacht bespreken met hun projectcoördinator.
- **Stagebegeleider**  
Stagiaires kunnen in eerste instantie een klacht bespreken met hun stagebegeleider

2.2. Indien een persoon als gevolg van de aard van haar klacht zich niet wil/kan wenden tot de personen genoemd in art. 2.1. kan een persoon een klacht bespreken met de directie van VOAW of de vertrouwenspersoon. Zie art. 3.1. en 3.2. voor de contactinformatie van de directie en de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 3: Indienen van een klacht**

3.1. Indien op basis van het gesprek met de directe aanspreekpunt/ contactpersoon/directie, de klacht niet is verholpen, indien u de klacht niet wenst te bespreken met de personen zoals omschreven in art. 2.1. en 2.2. of bij ernstige klachten, kan een persoon besluiten om een officiële klacht in te dienen. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge klacht kan telefonisch worden ingediend via 06 - 47323124 of kan tijdens een fysiek gesprek worden ingediend. De klager dient in het laatste geval een afspraak te maken om haar klacht mondeling in te dienen. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend door een klachtenbrief of -e-mail te sturen naar:

Stichting Voice of All Women  
T.a.v. directie  
Stationsplein 45, A4.004.  
3013AK  
[info@voiceofallwomen.org](mailto:info@voiceofallwomen.org).

In de brief of e-mail moet minimaal het volgende staan:

- naam en adres;
- de datum, waarop je de klacht indient;
- een omschrijving van de handeling, de gedraging of het nalaten, waarop de klacht betrekking heeft;
- het tijdstip of de periode, waarin deze heeft of hebben plaatsgevonden;
- de naam van de beklagde(n);
- een overzicht van de stappen die al zijn ondernomen;
- (eventueel) documenten als bijlage(n).

3.2. Klachten kunnen tevens te allen tijde worden ingediend door een brief of e-mail te sturen naar de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon begeleidt, adviseert en vangt een individu op indien die te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag en kan een persoon doorverwijzen naar een hulpverlener, ondersteunen bij het indienen van een klacht en kan nazorg verlenen. De vertrouwenspersoon van VOAW is Dayanara Medina. Er kan contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon via:

- **E-mail:** [dmedina1976@gmail.com](mailto:dmedina1976@gmail.com)
- Telefoon: 06 - 47323124

De vertrouwenspersoon is telefonisch beschikbaar op maandag van 09.00 - 17.00 uur en woensdag van 09.00 - 12.00 uur. De vertrouwenspersoon heeft o.a. de volgende bevoegdheden:

- De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid om gesprekken te voeren;
- De vertrouwenspersoon kan externe deskundigen raadplegen, zoals een externe, gecertificeerde vertrouwenspersoon;
- De vertrouwenspersoon mag de directie gevraagd en ongevraagd advies geven over eventuele patronen die hij ziet;
- De vertrouwenspersoon mag een persoon doorverwijzen naar een andere (externe) vertrouwenspersoon;
- De vertrouwenspersoon heeft geheimhouding, maar als een zaak voor de rechter komt, moet de vertrouwenspersoon wel openheid van zaken geven.

3.3 Elke klacht die VOAW ontvangt wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- Datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, telefonisch, per e-mail)
- Naam, adres, huisnummer, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer van de klager (eventueel e-mail adres)
- Type klacht
- Omschrijving van de actie die VOAW onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de medewerker die de klacht behandelt
- Datum waarop de klacht is afgehandeld

3.4 Indien de directie of vertrouwenspersoon een klacht ontvangt zal worden getoetst of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- de klacht reeds is behandeld
- een gelijke klacht nog in behandeling is
- de klacht is ingediend door een persoon die niet onder de reikwijdte van deze regeling valt

Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard ontvangt de klager binnen 14 werkdagen een schriftelijke toelichting en motivering.

#### **Artikel 4: Informele afhandeling van een klacht**

4.1. Na het ontvangen van een klacht zal op basis van de aard van de klacht gekeken worden of het mogelijk is om de klacht te verhelpen door middel van een gesprek. Uit ervaring blijkt dat het geven van opheldering of aanbieden van verontschuldiging door een beklagde soms al een voldoende reactie is. Ook een driegesprek met de klager en beklagde en een leidinggevende of vertrouwenspersoon als gespreksbegeleider, kan mogelijk de situatie verhelderen en een oplossing bieden.

4.2. De in artikel 4.2. genoemde vormen van afhandeling hebben de voorkeur. Hiermee



**Voice Of All Women**  
educational & cultural peace foundation

wordt immers verdere escalatie van de situatie voorkomen. Dat kan bijdragen aan het herstel van de (werk)relatie tussen de betrokkenen. Indien de situatie niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of indien de klacht zich niet leent om op informele wijze te worden behandeld volgt een formele afhandeling van de klacht op basis van artikel 5.

- 4.4. Wanneer de situatie naar tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. Het bevoegd gezag bevestigt dit schriftelijk.

#### **Artikel 5: Formele afhandeling van een klacht**

- 5.1. Indien een klacht niet op informele wijze kan worden opgelost of indien de aard van een klacht zich niet leent om op informele wijze behandeld te worden start de vertrouwenspersoon of directie met een formeel onderzoek.
- 5.2. Het formeel onderzoek bestaat uit het verzamelen van informatie, het opvragen van stukken, het informeren van betrokken partijen en het aanleggen van een dossier. De directie of vertrouwenspersoon kan om ondersteuning vragen van daartoe bevoegde personen voor het uitvoeren van het formeel onderzoek.
- 5.3. De bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daar eventueel aan worden verbonden, worden na de afsluiting van het onderzoek schriftelijk zowel aan de klager als aan de beklagde toegezonden.
- 5.4. Op grond van de bevindingen uit het onderzoek en het advies zal het bevoegd gezag zich een oordeel moeten vormen over de gang van zaken, daaraan conclusies verbinden en door middel van een schriftelijke "kennisgeving" van de afdoening van de klacht de klacht afhandelen.
- 5.5. Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur in beroep gaan. Dit kan door een e-mail of brief te sturen aan de voorzitter:  
[kimberly@voiceofallwomen.org](mailto:kimberly@voiceofallwomen.org)

#### **6. Termijnen**

- 6.1. De totale procedure duurt maximaal zes weken, gerekend vanaf de dag van ontvangst van uw klachtbrief. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. In bijzondere gevallen kan de termijn opnieuw met vier weken worden verlengd. Bij verlenging van de termijn, ontvangt u hiervan bericht.

#### **7. Persoonsbescherming**

- 7.1. In het klachtenonderzoek en de afhandeling neemt VOAW de hoogst mogelijke vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de identiteit van de klager en degene die informatie geeft.
- 7.2. Een ieder die in het kader van deze regeling op enigerlei wijze kennis neemt van gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit geldt niet voor zover enig wettelijk voorschrift bekendmaking verplicht stelt.
- 7.3. Op de klacht betrekking hebbende dossiers worden na afhandeling van de klacht op vertrouwelijke wijze bewaard voor een termijn van 2 jaar.



**Voice Of All Women**  
educational & cultural peace foundation

- 7.4. Alle klachten blijven vertrouwelijk. Bovendien worden alle schriftelijke verklaringen tezamen met uitkomsten van onderzoek opgeslagen door VOAW in overeenstemming met de AVG.