

Klachtenprocedure Sheltersuit

1. Inleiding

Stichting Sheltersuit hecht veel waarde aan een open en veilige werkomgeving waarin medewerkers, vrijwilligers, donateurs en andere stakeholders zich vrij voelen om klachten en zorgen te uiten. Deze klachtenprocedure biedt een heldere en gestructureerde manier om klachten in te dienen en af te handelen, met als doel de transparantie, integriteit en het vertrouwen in de organisatie te waarborgen.

2. Doel van de klachtenprocedure

Deze procedure is bedoeld om:

- Op een eerlijke en zorgvuldige manier klachten van alle betrokkenen te behandelen;
- Tekortkomingen in de organisatie tijdig te signaleren en verbeteringen door te voeren;
- Medewerkers en andere belanghebbenden te beschermen tegen negatieve gevolgen bij het indienen van een klacht;
- Te voldoen aan de richtlijnen van het CBF en de Wet Klokkeluiders.

3. Definities

- Klacht: Een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, het beleid of het handelen (of nalaten daarvan) door Sheltersuit.
- Klagende partij: Iedereen die direct of indirect contact heeft met Sheltersuit en een klacht wil indienen, zoals medewerkers, vrijwilligers, leveranciers, donateurs of andere betrokkenen.
- Complexe of gevoelige klacht: Een klacht waarvan de aard of ernst zo groot is dat deze kan leiden tot reputatieschade of juridische gevolgen voor Sheltersuit.
- Vertrouwenspersoon: Een intern of extern aangewezen persoon die onafhankelijk advies en ondersteuning biedt bij het indienen van een klacht.

4. Klachten kunnen worden ingediend op de volgende manieren:

- a. Per e-mail: hrm@sheltersuit.com
- b. Telefonisch: 053-2032 375
- c. Via een vertrouwenspersoon:
 - o Intern: Justine Westen (justine@sheltersuit.com | 06-14154417)
 - o Extern: Mariët van den Munckhof (mariet@caretowork.nl | 06-57467596)
- d. Schriftelijk:
Sheltersuit, t.a.v. Klachtencommissie
Rigtersbleek-Zandvoort 10-9, 7521 BE Enschede
- e. Website:
www.sheltersuit.com/nl/over-ons/contact
- f. Anoniem: via het algemene telefoonnummer of per post

Belangrijk: Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachten die betrekking hebben op medewerkers of vertrouwenspersonen worden doorgestuurd naar een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit onze interne vertrouwenspersoon, de productiemanager en de marketing- en distributiecoördinator. Wanneer de klacht een van deze personen betreft, zal deze worden vervangen door de senior Fundraiser en Partnerships.

5. Behandeling van de klacht

5.1. Ontvangstbevestiging

Binnen twee werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van de klacht.

De klager wordt geïnformeerd over de verwachte doorlooptijd.

5.2. Onderzoek en reactie

De klacht/ melding wordt binnen vijf werkdagen beoordeeld door de klachtencommissie en indien nodig intern besproken;

Bij beoordeling van de klacht/ melding wordt gecontroleerd of deze binnen de definitie van integriteitsschending valt (zoals fraude, belangenverstremgeling, grensoverschrijdend gedrag of misbruik van middelen);

Onderzoek wordt objectief en onafhankelijk uitgevoerd, rekening houdend met hoor en wederhoor. Privacy van de betrokkenen wordt beschermd conform AVG.

Indien complex, kan een uitgebreider onderzoek worden ingesteld met de externe vertrouwenspersoon; advies van de externe vertrouwenspersoon is hierin leidend;

De klager/melder ontvangt een terugkoppeling over de uitkomst en eventuele maatregelen.

6. Escalatie en beroep

Indien de klager ontevreden is over de afhandeling, kan de klacht binnen twee weken na afhandeling worden voorgelegd aan de raad van toezicht;

In ernstige gevallen kan de klacht worden doorgestuurd naar een externe instantie, zoals de Stichting Klokkeluiders of de CBF-klachtencommissie.

7. Maatregelen en ondersteuning

Interne maatregelen: Indien de melding gegrond is, kunnen disciplinaire maatregelen volgen zoals berisping, schorsing of ontslag;

Ondersteuning betrokkenen: Psychologisch en of juridische hulp zal beschikbaar worden gesteld indien nodig (advies: externe vertrouwenspersoon);

Communicatie: Melder zal worden geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek binnen de kaders van vertrouwelijkheid en privacy.

8. Bescherming van klagers

- Geen represailles: Medewerkers en andere betrokkenen worden beschermd tegen negatieve gevolgen bij het indienen van een klacht;
- Anonimiteit: Indien gewenst, kan een klacht anoniem worden ingediend;
- Externe ondersteuning: De externe vertrouwenspersoon kan ondersteunen bij de klacht en bemiddeling aanbieden.

9. Registratie en rapportage

- Alle klachten worden vastgelegd in een vertrouwelijk register en vijf jaar bewaard;
- Jaarlijks rapporteert Sheltersuit geanonimiseerde statistieken over klachten en verbetermaatregelen aan het bestuur;
- De raad van toezicht evalueert jaarlijks de klachtenprocedure en doet aanbevelingen ter verbetering.

10. Bekendmaking en preventie

- De klachtenprocedure wordt gedeeld met alle medewerkers en gepubliceerd op de website;
- Sheltersuit bevordert een open cultuur waarin klachten serieus worden genomen en als kans voor verbetering worden gezien, dit vinden we terug in de “up-to-date”- en functioneringsgesprekken waarin veel ruimte is voor feedback van werknemer;
- Jaarlijkse training over integriteit en klachtenafhandeling voor medewerkers en leidinggevenden. Deze training valt samen met de jaarlijkse training op het gebied van Veiligheid.