

Algemeen

Wanneer er iets gebeurt, waarvan je denkt dat dit niet past in de visie van IPSO centrum 't Anker, ofwel er gebeurt iets wat voor jou niet acceptabel of veilig is, dan gaan we er vanuit, dat je dit allereerst bespreekt met degene die het betreft of met één van de coördinatoren.

Schakel, indien gewenst, een coördinator of bestuurslid in, die samen met jullie zoekt naar een gepaste oplossing. Het is belangrijk dat iedereen zijn/haar bezwaren op tafel kan leggen en dat er naar elkaar geluisterd wordt. Wederzijds respect en begrip is essentieel om er met elkaar uit te komen.

Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, om wat voor reden dan ook, dan kun je een formele klacht indienen.

Je moet hiervoor een klachtenformulier invullen, dat je bij de gastvrouwen of coördinator kunt opvragen. Het klachtenformulier kun je indienen bij de coördinatoren of per mail opsturen naar **coordinator@ipsocentrumhetanker.nl**.

Mocht de inhoud van jouw klacht betrekking hebben op één van de coördinatoren, dan wordt de klacht afgehandeld door het bestuur van IPSO centrum 't Anker. Het formulier kun je dan per mail indienen bij de secretaris, **secretariaat@ipsocentrumhetanker.nl**

Betreft het een klacht over een bestuurslid, dan wordt deze klacht afgehandeld door de brancheorganisatie IPSO. Het formulier kan dan gestuurd worden naar **info@ipso.nl**. Daar wordt het ter behandeling doorgestuurd naar een externe vertrouwenspersoon.

Wij zullen een klacht binnen 5 werkdagen behandelen, dan wel jou binnen die termijn informeren over de verwachte afhandelingstermijn. Bij klachten over personen passen wij altijd hoor- en wederhoor toe.

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

Betreft de klacht grensoverschrijdend gedrag, zoals pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, discriminatie of grensoverschrijdend gedrag in de breedste zin van het woord en wil of kun je dat niet binnen het centrum bespreken, dan bestaat de mogelijkheid om het vertrouwelijk te bespreken met de vertrouwenspersoon van IPSO centrum 't Anker, (zie www.ipsocentrumhetanker.nl) of een externe vertrouwenspersoon van IPSO. Dit doet u via een mail aan **vcp@ipso.nl**.

Gedragingen, waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen door ons altijd bij politie/justitie worden gemeld.

Alle klachten worden conform de AVG behandeld. Jouw gegevens worden uitsluitend en alleen gebruikt voor de behandeling van de klacht en niet zonder jouw toestemming gedeeld.

Het klachtenformulier kan ook altijd per post gestuurd worden naar:

IPSO centrum 't Anker, Bozenhoven 67, 3641 AC Mijdrecht of, indien dat gewenst is, naar Brancheorganisatie IPSO, Randstad 22-129, 1316 BW Almere.

Klachtenprocedure

Stap 1

Een medewerker, vrijwilliger en/of gast kan een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van het centrum door middel van een klachtenformulier. Klager en beklagde kunnen zich altijd laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, mediator of adviseur. Betreft de klacht een bestuurslid, dan kan de klacht bij Brancheorganisatie IPSO ingediend worden. Daar zullen dan ook dezelfde navolgende stappen gevolgd worden.

Stap 2

De coördinator c.q. het bestuur van het centrum onderzoekt of de klacht voldoende duidelijk en terecht is, door alle betrokken partijen te horen.

Stap 3

De betrokkene wordt op de hoogte gebracht van de klacht door de coördinator, c.q. het bestuur. De betrokkene wordt in de gelegenheid gesteld verweer te voeren.

Stap 4

Als de klacht gegrond is, worden klager en betrokkene verzocht om met de coördinator c.q. het bestuur van het centrum in gesprek te gaan. Van het gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt door de coördinator c.q. het bestuur.

Stap 5

Betrokken partijen hebben het recht de gespreksverslagen in te zien. Ze mogen daarbij tekstuele opmerkingen maken, welke in het verslag worden opgenomen. Als een opmerking, naar de mening van de coördinator c.q. het bestuur, aanleiding geeft tot nader onderzoek, zal een tweede gespreksronde volgen.

Stap 6

De coördinator c.q. het bestuur komt tot een uitspraak en brengt partijen hiervan op de hoogte en informeert hen over een eventueel vervolg. Een en ander wordt gedocumenteerd in het gespreksverslag.

Stap 7

Klachtenformulier en klachtafhandeling worden gearhiveerd conform de regels van AVG.

Inzet mediator

De wens kan bestaan om een onafhankelijke 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.

In eerste instantie wordt hierbij verwezen naar de vertrouwenspersoon van IPSO centrum 't Anker. Mochten hiertegen bezwaren zijn, of als het bestuur zelf betrokken is bij het conflict, dan kan brancheorganisatie IPSO als onafhankelijke partij optreden. Als ook dit niet wenselijk is, kan brancheorganisatie IPSO eventueel ondersteunen bij het zoeken van een voor alle partijen geschikte mediator. Het bestuur dient een besluit te nemen over het inschakelen van een mediator. Het bestuur betaalt de kosten hiervan.

Gesprekstips voor coördinatoren en bestuur, bij conflicten

- Plan ruim op tijd een moment in met degene bij wie het conflict is.
- Geef van te voren aan wat je wilt bespreken, maar maak het niet te zwaar. Zo kan de ander zich voorbereiden op het gesprek, zonder dat er direct te veel druk ligt op deze persoon.
- Probeer ongenoegen om te buigen naar iets positiefs. Ga niet uit van wat er mis is, maar ga juist uit van een bepaald verlangen. Zo kun je bijvoorbeeld benoemen wat de andere partij kan doen, om te voldoen aan een bepaalde behoefte.
- Communiceer over waar, bij wie en wanneer men terecht kan bij conflicten en biedt een formele route aan waar zaken kunnen worden gemeld (zie de klachtenprocedure en het klachtenformulier).
- Zet je deur letterlijk open, dit geeft een gevoel van toegankelijkheid.
- Denk voor elk gesprek aan de ezelsbruggetjes:
NIVEA (niet invullen voor een ander),
LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen) en
vermijd OMA (oordelen, meningen en aannames/adviezen).