**Klachtenprotocol Stichting Parkhuysen** 

Stichting Parkhuysen is een kleine organisatie bestaande uit een groep vrijwilligers, twee betaalde krachten en een bestuur. Wij streven ernaar een veilige omgeving te creëren voor iedereen die betrokken is bij onze activiteiten. We verwachten van al deze betrokkenen dat zij hun best doen daaraan een positieve bijdrage te leveren. Echter, waar men samenwerkt kunnen situaties ontstaan die leiden tot onvrede over de manier waarop we met elkaar omgaan. Met dit klachtenprotocol informeren wij u hoe u in een dergelijke situatie kunt handelen.

**Heeft u een klacht?**
Wij stellen het op prijs als u ons daarover wil informeren.

* Heeft uw klacht betrekking op materiele zaken of andere situaties en betreft dit niet het handelen van een persoon, dan kunt u deze voorleggen aan de manager van het Parkhuys.
* Gebeurt er iets in relatie tot een andere gast, een vrijwilliger, de manager of een bestuurslid, wat voor u niet acceptabel is dan zijn onderstaande stappen voor u van belang.

**Doel van het protocol**Het klachten protocol heeft als belangrijkste doel partijen weer bij elkaar te brengen.

**De stappen**

1. Samen oplossen

Bent u van mening dat sprake is van ongewenste omgangsvormen een andere gast, een vrijwilliger, de manager of een bestuurslid dan gaan wij ervan uit dat u dit allereerst zult bespreken met diegene die het betreft.

1. Vertrouwenspersoon

Komt u er samen niet uit neemt u dan contact op met de vertrouwenspersoon en bespreekt u de klacht. De vertrouwenspersoon kan u helpen te bepalen wat in uw situatie verstandig is. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en mag en zal, zonder uw toestemming, niets van wat u vertelt delen met iemand anders.

1. Bemiddeling via de manager

Een mogelijkheid is om samen met diegene die het betreft in aanwezigheid van de manager (of een bestuurslid indien uw klacht de manager betreft) uw ongenoegen te bespreken. Indien u dat lastig vindt, kunt u de vertrouwenspersoon vragen met u mee te gaan.

1. Bemiddeling via een mediator

Indien bemiddeling in aanwezigheid van de manager of een bestuurslid niet succesvol is dan kan gekozen worden, eventueel via het IPSO, een externe en daarmee volledig onafhankelijke mediator in te zetten. Beide partijen dienen hiervoor open te staan en bereid te zijn zich te houden aan de in dat gesprek gemaakte onderlinge afspraken.

1. Formele klacht indienen

Is met de voorgaande stappen uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost dan bestaat de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij het bestuur van het Parkhuys. Dit dient u te doen binnen drie maanden na uw eigen actie om de situatie op te lossen of binnen drie maanden na de gebeurtenis zelf.

Een klacht dient u schriftelijk (e-mail) in te dienen. In de klacht dient het volgende opgenomen te zijn:

* + Naam en adres en telefoonnummer van de indiener
	+ Omschrijving van de klacht
	+ Naam (of namen) van de beklaagde(n)
	+ Beschrijving van de inmiddels genomen stappen
	+ Datum of periode waarin het voorval zich heeft voorgedaan

Voor de behandeling van de klacht stelt het bestuur een klachtencommissie samen van 3 personen. Indien de situatie daarom vraagt, kan het bestuur 1 van de leden van deze commissie van buiten het Parkhuys laten komen. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een medewerker van IPSO. Aan zowel de klager als de beklaagde zal hiervoor toestemming gevraagd worden.

Bij de behandeling van de klacht is sprake van hoor en wederhoor.

De behandeling en de gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd en voor akkoord voorgelegd aan de betrokkenen. De conclusies en de uitspraak worden eveneens schriftelijk vastgelegd en gecommuniceerd.

De klachtencommissie behandelt uw klacht zo mogelijk binnen zes weken.

Wij gaan ervan uit dat u met het indienen van een formele klacht de uitspraak van de commissie over zult nemen. Kunt u zich echt niet vinden in de uitspraak dan kunnen we samen met u advies inwinnen bij het IPSO en natuurlijk blijft voor u de mogelijkheid open om gerechtelijke stappen te ondernemen.

**Aangifte**Is sprake van gedrag in de vorm van geweld, of grove (seksuele) intimidatie dan zullen wij de klager adviseren aangifte te doen bij de politie.

**Relevante contactgegevens**

* Manager Stichting Parkhuysen: manager@parkhuysalmere.nl
* Vertrouwenspersoon: Marjan Westerman: Vertrouwenspersoon@parkhuysalmere.nl
* Voorzitter bestuur: Bestuur@parkhuysalmere.nl

**Zie ook Klachtenprocedure IPSO (www.ipso.nl/klachtenprocedure)**