

Klachtenprocedure

[extern]

Vastgesteld door SBM op 8 april 2021

29 maart 2021

ItB/KB

1 Inleiding

Bij Mondiaal FNV werken mensen en dan kan het voorkomen dat een contact eens anders verloopt dan je verwacht. Graag gaan we dan eerst het gesprek met je aan om tot een oplossing te komen. Lukt dat niet en komt het tot een officiële klacht, dan willen we die zorgvuldig en adequaat behandelen met oog voor het menselijke aspect. Dat is in het belang van degene die de klacht heeft en in het belang van Mondiaal FNV.

In dit document lees je hoe Mondiaal FNV omgaat met klachten van hulpvragers, donateurs, relaties, en derden. Van het signaleren en voorkomen van klachten tot hoe we klachten in behandeling nemen. Dat start met een toelichting op soorten klachten en duidelijkheid over hoe je een klacht kunt indienen. De verantwoordelijkheden en rollen binnen Mondiaal FNV bij de klachtenbehandeling komen ook aan de orde.

2 Voorkomen van klachten

2.1 Gedragscode

Mondiaal FNV wil een medemenselijke, toegankelijke en daadkrachtige organisatie zijn waar we respectvol met elkaar, met hulpvragers en relaties omgaan. Daarom heeft Mondiaal FNV een [gedragscode](#) opgesteld die door elke medewerker (in dienst of free-lance) en vrijwilliger nageleefd moet worden.

2.2 De klacht voor zijn

Het liefst voorkomen we klachten. Het zou het mooiste zijn dat een hulpvrager, relatie, of derde eerst zijn onvrede over de gang van zaken uit bij degene die daar de oorzaak van is of bij iemand anders die kan helpen. Zodat samen gezocht wordt naar een oplossing.

De vrijheid voelen om iemand op zijn of haar gedrag aan te spreken kan alleen in een cultuur van openheid en respect. Om deze cultuur te stimuleren praten we binnen onze stichting over 'Wat is gewenst gedrag?', 'Wat zijn onze normen en waarden?', 'Wat vinden we goed en wat keuren we af?'

Helaas kan het gebeuren dat het niet lukt om er samen uit te komen. In dat geval moet er ruimte zijn voor iedereen - relaties en derden - om je onvrede over het handelen van iemand die namens Mondiaal FNV optreedt kenbaar te maken.

3 Indienen van klachten

Mondiaal FNV hanteert deze definitie van een klacht:

Elke uiting van onvrede door een relatie, partner, donateur of derde over het handelen of nalatigheid van iemand die is verbonden aan Mondiaal FNV.

We maken onderscheid tussen algemene klachten, klachten over omgangsvormen en signaleren van misstanden.

3.1 Algemene klachten

Een algemene klacht is elke klacht die geen klacht betreft over omgangsvormen, en geen signalering van een misstand. Een algemene klacht kan worden ingediend via onze website, waar een link staat naar de onafhankelijke organisatie SEEHEARSPEAKUP. Zij ontvangen de klachten en zorgen dat ze bij ons terecht komen

3.2. Klacht omgangsvormen?

Een klacht over omgangsvormen is een klacht die betrekking heeft op discriminatie, agressie, geweld, pesten, seksuele intimidatie en seksueel misbruik.

Een klacht over omgangsvormen met betrekking tot een van onze medewerkers kan worden ingediend via onze website, waar een link staat naar de onafhankelijke organisatie SEEHEARSPEAKUP. Zij ontvangen de klachten en zorgen dat ze bij ons terecht komen.

Een klacht over omgangsvormen kan, conform Nederlands recht, nooit in behandeling worden genomen als deze anoniem wordt ingediend. SEEHEARSPEAKUP zal in dat geval contact met de indiener opnemen.

Een overzicht van hoe deze begrippen worden gedefinieerd tref je in de bijlage.

Was er sprake ongewenste omgangsvormen dan kan dit eventueel eerst gemeld worden bij de door Mondiaal FNV aangestelde een externe vertrouwenspersoon, alvorens een klacht in te dienen.. Hiervoor kan telefonisch of via een e mail contact worden gezocht met de vertrouwenspersoon (ingetebrake@me.com of +31 6 53 722 494).

3.3 Signaleren van een misstand

Het signaleren van een misstand is iets anders dan een klacht indienen. Een misstand is een activiteit van beroepskrachten, die verband heeft met een (dreigend) strafbaar feit, zoals:

- Diefstal, corruptie en valsheid in geschrifte;
- Een (dreigende) schending van wet- en regelgeving; een gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu;
- Een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen;
- Een (dreigende) verspilling van maatschappelijke/collectieve middelen;

Meldingen van misstanden kunnen vertrouwelijk worden ingediend via via onze website, waar een link staat naar de onafhankelijke organisatie SEEHEARSPEAKUP. Zij ontvangen de melding en zorgen dat deze, zo nodig anoniem, bij ons terecht komt.

4 Een klacht indienen

4.1 Ik wil een algemene klacht of een klacht over ongewenste omgangsvormen indienen.

Een klacht dien je in via onze website, waar een link staat naar de onafhankelijke organisatie SEEHEARSPEAKUP. Zij ontvangen en behandelen de klachten vertrouwelijk en zorgen dat ze, zo nodig anoniem, bij ons terecht komen.

4.2 Behandeling algemene klachten

Klachten die ingediend worden door relaties of derden worden na indiening via SEEHEARSPEAKUP altijd door de klachtenfunctionaris bekeken. Daarna wordt door de klachtenfunctionaris bepaald welke collega('s) de klacht het beste kan behandelen. Deze klachtenfunctionaris kan met de klager termijnen afspreken voor de afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris van Mondiaal FNV coördineert dit proces en ziet erop toe dat de daarvoor geldende termijnen en gemaakte afspraken worden nagekomen.

4.3 Behandeling klachten over ongewenste omgangsvormen van externen

De klacht over ongewenste omgangsvormen komt via SEEHEARSPEAKUP bij de daarvoor benoemde klachtenfunctionaris bij Mondiaal FNV terecht. In geval de klacht over deze functionaris zou gaan, wordt de klacht gestuurd aan het daarvoor aangewezen bestuurslid van Mondiaal FNV.

Na ontvangst van de klacht wordt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie bezien of de klacht ontvankelijk is en als dat het geval is gaat de klachtencommissie de klacht onderzoeken. Een klacht over ongewenste omgangsvormen kan, conform Nederlands recht, nooit in behandeling worden genomen indien deze anoniem wordt ingediend. De indiener van de klacht wordt van de voortgang op de hoogte gehouden.

4.3.1 Ongewenste omgangsvormen: vertrouwenspersoon

Je kunt in plaats van het indienen van een klacht, eerst een melding doen met betrekking tot discriminatie, agressie, geweld, pesten, seksuele intimidatie en seksuele misbruik bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is een onafhankelijk, niet in de organisatie werkzaam persoon.

De vertrouwenspersoon voor Mondiaal FNV is Inge te Brake (ingetebrake@me.com, 06 53 722 494). De vertrouwenspersoon behandelt meldingen ten aanzien van beroepskrachten, of consultants van Mondiaal FNV die gaan over omgangsvormen en integriteit.

Wat gebeurt er met mijn melding?

De vertrouwenspersoon ondersteunt en adviseert de melder bij het oplossen van de melding en/of helpt de melder, indien nodig en gewenst door melder, een klacht in te dienen over omgangsvormen bij de ingestelde klachtencommissie. De vertrouwenspersoon bewaakt het traject overeenkomstig de daarvoor afgesproken gedragscode. Ten aanzien van wantoestanden bestaat een meldingsplicht door de vertrouwenspersoon.

Hoe zit het met mijn privacy?

Meldingen aan de vertrouwenspersoon komen niet terecht in het klachtenregistratiesysteem. Een melding bij de vertrouwenspersoon is strikt vertrouwelijk en komt dus niet bij de directie Mondiaal FNV als de melder dat niet wenst.

4.4 Registratie van klachten

Algemene klachten en klachten over omgangsvormen worden opgenomen in het klachtenregistratiesysteem van Mondiaal FNV. De organisatie verkrijgt zo inzicht in het soort klachten om hiervan te leren en structurele verbeteringen aan te kunnen brengen.

4.5 Hoe zit het met mijn privacy?

Alle informatie met betrekking tot de klachtenprocedure is strikt vertrouwelijk. Om vertrouwelijkheid te waarborgen werken we met de externe organisatie SEEHEARSPEAKUP. SEEHEARSPEAKUP garandeert zorgvuldigheid wat betreft continuïteit, anonimiteit en afhandeling. Alleen die functionarissen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht hebben toegang tot de gegevens waarbij voor hen een strikte geheimhoudingsplicht geldt. Daarmee is de privacy van de betrokkenen gewaarborgd.

5 Een misstand melden

5.1 Hoe meld ik een misstand?

Je kunt een misstand melden bij SEEHEARSPEAKUP via de link op onze website.

Misstanden zijn activiteiten, uitgevoerd door beroepskrachten van Mondiaal FNV, die verband hebben met:

- Een (dreigend) strafbaar feit, zoals diefstal, corruptie en valsheid in geschrifte;
- Een (dreigende) schending van wet- en regelgeving;
- Een gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu;
- Een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen;
- Een (dreigende) verspilling van maatschappelijke/collectieve middelen;
- Een dreiging van het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie.

5.2 Wat gebeurt er met mijn melding?

SEEHEARSPEAKUP functioneert als extern en daarmee onafhankelijk klokkenluidersmeldpunt. Dit meldpunt besluit in overleg met de directie en/of bestuur Mondiaal FNV of het onderzoek naar een mogelijke misstand wordt opgepakt door een commissie, die zich kunnen laten adviseren door experts. Lees hier meer over de klokkenluidersregeling.

5.3 Hoe zit het met mijn privacy?

SEEHEARSPEAKUP garandeert volledige anonimiteit van de melder. Meldingen aan SEEHEARSPEAKUP komen niet terecht in het klachtenregistratiesysteem. De melding kan niet worden herleid tot de melder, als deze dat wil, waardoor maximale bescherming van de privacy is gewaarborgd.

7 De diverse rollen bij klachten

7.1 De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als taak heeft het gehele proces van klachtenafhandeling te coördineren en monitoren. De klachtenfunctionaris hoort beide partijen die zijn betrokken bij het conflict en probeert tot een oplossing te komen die voor beide partijen acceptabel is. Indien gewenst of noodzakelijk (bijvoorbeeld omdat de klachtenfunctionaris niet acceptabel is voor (een van) de partijen), kan de klachtenfunctionaris gebruikmaken van een poule van vrijwillige mediators.

7.2 De leidinggevende.

Op het moment dat het niet lukt om de klacht bespreekbaar te maken met degene op wie de klacht betrekking heeft is het de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om dit op te pakken. Zij of hij dient het gesprek aan te gaan met de klager en degene waarover geklaagd wordt. De ervaring leert dat dit in veel gevallen een oplossing biedt.

7.3 De mediator

Op verzoek van de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersoon of de voorzitter van de klachtencommissie of op expliciet verzoek van de partijen, wordt een mediator ingezet. Natuurlijk kan alleen sprake zijn van mediation als beide partijen hiervoor open staan. De mediator is ingeschreven in het register van mediators dat gehouden wordt door de Mediators federatie Nederland (MfN).

8 Klachtenrapportage

Jaarlijks ontvangen het managementteam en het bestuur van Mondiaal FNV een overzicht van het aantal meldingen en klachten, het soort klachten en daarin opvallende zaken. Door de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon wordt daarin ook aangegeven wat de resultaten zijn, bijvoorbeeld wijzigingen in werkprocessen van de eerdere aanbevelingen. Ook worden nieuwe

aanbevelingen gedaan die klachten structureel moeten voorkomen en het aantal moet verminderen. Eventueel leiden deze tot aanpassing van beleid of processen.

Bijlage 1 - Definities klachten omgangsvormen

Een klacht over omgangsvormen is een klacht zoals bij paragraaf 3.1 omschreven die betrekking heeft op discriminatie, agressie, geweld, pesten, seksuele intimidatie en seksueel misbruik. Een overzicht van hoe deze begrippen worden gedefinieerd tref je onderstaand:

Discriminatie

Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, sekse, leeftijd of handicap of welke andere grond dan ook, die leidt tot ongelijkheid en aantasting van fundamentele vrijheden.

Agressie en geweld

Het psychisch en/of fysiek lastig vallen, bedreigen of aanvallen van een persoon, onder omstandigheden die direct met een activiteit te maken hebben.

Pesten

Het systematisch uitoefenen van psychisch, fysiek of seksueel geweld – waaronder ook valt systematisch in diskrediet brengen – door één persoon of een groep personen tegen meestal één ander die niet (meer) in staat is zichzelf te verdedigen.

Seksuele intimidatie

Direct of indirect seksueel getinte uitingen in woord, gebaar, afbeelding, gedrag of anderszins, waar betrokkene vanuit de (vrijwillige) werksituatie mee in aanraking komt en die als ongewenst worden ervaren.

Seksueel misbruik

Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk die door de persoon in kwestie als ongewenst of gedwongen worden ervaren.