Gemeenschapshuis
HUNSEL

Jacobusstraat 9, 6013 RK Hunsel
www.gemeenschapshuishunsel.nl

Protocol ongewenste omgangsvormen en klachten.

1. Veilig klimaat:

Het Gemeenschapshuis Hunsel wil een veilig klimaat scheppen voor alle betrokkenen. Dit is onlosmakelijk verbonden met de identiteit en doelstelling van onze stichting. Grensoverschrijdend gedrag en ongewenste omgangsvormen zijn niet acceptabel. Het bestuur van het gemeenschapshuis en haar medewerkers hebben een voorbeeldfunctie in de organisatie. Zij tonen zelf het gewenste gedrag en nemen duidelijk stelling tegen ongewenst gedrag.

2. Inbreuk op het veilig klimaat:

Mochten ongewenste omstandigheden of onveilige situaties zich toch voordoen, dan dient het gemeenschapshuis mogelijkheden te hebben voor iedere individuele medewerker, vrijwilliger of gast om dit te uiten en te laten onderzoeken. Dit dient op zodanige wijze plaats te vinden dat een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de melder is gewaarborgd.

3. Wanneer is er sprake van ongewenste omstandigheden of een onveilige situatie:

Er is in de volgende gevallen sprake van een ongewenste omstandigheid of een onveilige situatie (zie ook bijlage)

- Bij ongewenst gedrag van een leidinggevende, van een collega, van een vrijwilliger of een gast.
- Bij integriteitskwesties, dat wil zeggen als misstanden in de organisatie zich voordoen.
- Bij overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of het verblijf in het gemeenschapshuis, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilliger of een gast van het gemeenschapshuis te zijn behandeld.

In het hiernavolgende zullen deze situaties aangeduid worden als “ongewenste situaties”.

4. Welke mogelijkheden zijn er als er sprake is van ongewenste situaties?

Omdat het van belang is, dat de onvrede zo snel mogelijk wordt opgelost, staan achtereenvolgens verschillende mogelijkheden open:

- **Klachtopvang (beheerder).**
  Bij klachtenopvang wordt contact opgenomen met de beheerder. Samen proberen de betrokkene (de oorzaak van) de onvrede weg te nemen en de relatie te herstellen. Lukt dit niet (of is dat niet mogelijk), dan bestaat de mogelijkheid van klachtenbemiddeling.
- **Klachtenbemiddeling (bestuur).**
  Bij klachtenbemiddeling wordt de klacht voorgelegd aan de voorzitter van het stichtingsbestuur. Hij/zij zal dan een bemiddelingsgesprek voeren met de betrokken partijen met als belangrijkste doelen (de oorzaak van) de onvrede weg te nemen en te komen tot herstel van de relatie. Lukt dit niet (of is dit niet mogelijk), dan kan een formele klacht worden ingediend bij de Raad van Toezicht of een beroep gedaan worden op de vertrouwenspersoon.
- **Klachtenbehandeling (RvT).**
  Dit betreft de formele klachtenprocedure (zie punt 5). Elke betrokkene kan, als de ernst van de omstandigheden daartoe aanleiding geven, echter ook in de fasen van klachtenopvang en klachtenbemiddeling contact opnemen met de vertrouwenspersoon om te overleggen hoe in zijn of haar situatie her beste gehandeld kan worden. De vertrouwenspersoon fungeert dan als wegwijzer en meedenker.
- **Beroep op de vertrouwenspersoon.**
  Betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld een beroep te doen op de vertrouwenspersoon in alle voorkomende gevallen van ongewenste situaties, integriteitskwesties en overige aangelegenheden, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn.

5. Formele klachtenregeling.

In het voorafgaande is beschreven hoe de klachtopvang en de klachtbemiddeling fungeert. Wanneer deze interne procedure voor betrokkene geen bevredigende uitkomst heeft, is er de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht.

- **Behandeling klacht door de RvT:**
  Wanneer klachtopvang en klachtbemiddeling niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, kunnen gasten, medewerkers en vrijwilligers (dan wel hun vertegenwoordiger/ gemachtigde) een klacht indienen bij een lid van de Raad van Toezicht (RvT). De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De RvT bevestigd de

ontvangst van de klacht. De RvT kan, wanneer partijen zich daarin kunnen vinden, een bemiddelaar/mediator aanwijzen.
Bij het behandelen van de klacht kan de RvT:

- Partijen en andere personen binnen het gemeenschapshuis oproepen voor hoor en wederhoor;
- Zelfstandig onderzoek instellen;
- Stukken raadplegen in het belang van het onderzoek (voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden);
- Zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen.

De RvT doet zo mogelijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een uitspraak m.b.t. de klacht. Wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven kan deze termijn met maximaal een maand worden verlengd.

- **Vertrouwelijkheid en geheimhouding.**
  De leden van de RvT zijn verplicht tot vertrouwelijkheid en geheimhouding. Deze verplichting blijft bestaan ook nadat zij opgehouden zijn te fungeren als lid van de RvT. De verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding geldt voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.

6. Vertrouwenspersoon:

- **Benoeming vertrouwenspersoon.**
  Het bestuur benoemt tenminste één externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, vrijwilligers en gasten, steeds voor de periode van 3 jaren. Herbenoemingen zijn toegestaan. Wanneer er één vertrouwenspersoon benoemd wordt, is de vertrouwenspersoon bij voorkeur een vrouw; wanneer er twee vertrouwenspersonen benoemd worden zullen een vrouw en man benoemd worden. In dat geval heeft de melder de keuze zich bij de een of de ander te richten.
- **Rol van de vertrouwenspersoon.**
  De vertrouwenspersoon ondersteunt niet het belang van de organisatie of van degene tegen wie de klacht gericht is, maar primair ter behartiging van de belangen van de melder. De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de melder emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon heeft daarbij een informerende rol en doet niets zonder dat de melder dat wil. De vertrouwenspersoon verricht zijn/ haar werk onafhankelijk. Wanneer in een bepaalde situatie beide betrokkenen zich tot de vertrouwenspersoon richten, zal de vertrouwenspersoon dit aan betrokkenen melden en één van hen doorverwijzen naar de tweede vertrouwenspersoon, dan wel, als die er niet is, naar een derde. De vertrouwenspersoon bepaalt wie doorverwezen wordt.

- **Vertrouwelijkheid en geheimhouding.**
  De vertrouwenspersoon mag de informatie die hij/zij van de melder heeft ontvangen zonder overleg met de melder niet met derden uitwisselen. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene kan hiervan afgeweken worden. Deze plicht tot geheimhouding blijft bestaan als de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is. De verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding geldt voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.
- **Jaarrapportage.**
  De vertrouwenspersoon houdt een geanonimiseerde registratie bij (o.a. aantal meldingen, aard van de meldingen, wijze van afwikkeling) en koppelt dit geanonimiseerd terug in een jaarrapportage aan de opdrachtgever.
- **Vergoedingen.**
  De vertrouwenspersoon fungeert als vrijwilliger en ontvangt als zodanig uitsluitend een vergoeding van de gemaakte kosten. De vertrouwenspersoon volgt zo nodig in overleg met de opdrachtgever in het kader van deskundigheidsbevordering relevante bijscholingsbijeenkomsten. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtgever.

7. Verantwoordelijkheden van het bestuur.

Het bestuur:

- Informeert (nieuwe) medewerkers, vrijwilligers en gasten over het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling;
- Neemt het protocol op in haar regelingen en verwijst naar het protocol in een informatie-set voor de vrijwilligers en in de informatiebrochure voor gasten;
- Verstrekt de vertrouwenspersoon en de RvT alle informatie waarover de vertrouwenspersoon in de uitoefening van de functie dient te beschikken, respectievelijk ziet erop toe dat de betrokkenen in de organisatie deze informatie verstrekken;
- Ziet toe op het ontwikkelen van een veilig klimaat voor alle medewerkers, vrijwilligers en gasten.

Aldus vastgesteld in de vergadering van 3 ~~14~~ april 2026

Voorzitter

Stephan Christophe

Secretaris

Thijs Peters

Gemeenschapshuis
HUNSEL

Jacobusstraat 9, 6013 RK Hunsel
www.gemeenschapshuishunsel.nl

Bijlage, voorbeelden van ongewenste of onveilige situaties:

Voorbeelden van ongewenst gedrag van een leidinggevende, van een collega, van een vrijwilliger of van een gast zijn:

- Agressie en geweld
- Seksuele intimidatie
- Machtsmisbruik, onheuse bejegening
- Pesten
- Discriminatie.

Voorbeelden van integriteitkwesties (dat wil zeggen als misstanden in de organisatie voordoen) zijn:

- Gebruik van gelden of andere middelen van de organisatie voor persoonlijke doeleinden;
- Andere vormen van fraude.

Voorbeelden van overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of het verblijf in het gemeenschapshuis, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilliger(s) of een gast:

- Het ervaren van een permanente werkdruk, waarbij de leidinggevende geen erkenning en oplossing geeft;
- Arbeidsconflict waarvoor in de interne structuur geen oplossing gevonden wordt;
- Situaties waarbij gasten zich onveilig voelen of onveiligheid veroorzaken, welke situaties in de organisatie niet worden opgelost.