



Klachtenregeling Caleidoscoop

Laatst herzien: 7 mei 2024

In 't kort:

Waar kan ik terecht als ik ontevreden ben of een klacht heb?

- Opsteker of afknapper (www.caleidoscoop.nl/opsteker-of-afknapper)
Via dit formulier kun je anoniem je ervaring delen, al vinden we het fijn als we je te woord mogen staan. Dan kunnen we je ervaring zo goed mogelijk begrijpen en (als je dat wilt) kijken naar een passende oplossing.
- Bemiddeling (bemiddeling@caleidoscoop.nl)
- Bestuur (bestuur@caleidoscoop.nl)

Hieronder vind je de volledige klachtenregeling. Je vindt 'm ook op www.caleidoscoop.nl/klachtenregeling. Daar staat in wie wat doet en hoe we met je bericht omgaan. We streven steeds naar communicatie met elkaar, in plaats van over elkaar.

Inhoud

Ik ben ontevreden of heb een klacht. Wat nu?	2
Probeer het eerst te bespreken met de persoon in kwestie	2
1. Opsteker of afknapper delen	3
2. Onvrede en klachten bespreken.....	3
Bemiddeling bij onvrede en klachten.....	3
Wat gebeurt er als je gebruik maakt van bemiddeling?.....	3
Voor bestuur en vrijwilligers geldt een andere verantwoordelijkheid.....	4
Wat is de rol van het bestuur wanneer bemiddeling wordt ingeschakeld?.....	4
3. Klachtencommissie inschakelen	5
Bijhouden van signalen.....	5
Soorten klachten of problemen	5

Ik ben ontevreden of heb een klacht. Wat nu?

Wat vervelend. We willen graag met je in contact komen om te begrijpen wat er speelt en wat voor jou een passende oplossing zou zijn. In deze klachtenregeling beschrijven we bij wie je terecht kunt. We hebben ook een mogelijkheid om anoniem feedback aan ons te geven.

Onderaan deze pagina beschrijven we verschillende voorbeelden van klachten en waar ze mogelijk kunnen worden opgelost of geadresseerd. We hopen met de klachtenregeling te bereiken:

- Dat je weet waar je terecht kunt als je zorgen, problemen, onvrede of klachten hebt met betrekking tot Caleidoscoop, en dat we je helpen als je niet zeker weet waar je terecht kan
- Dat alle partijen zich gehoord voelen en uitgenodigd worden om hun kant van het verhaal te vertellen
- Dat we samen kunnen zoeken naar een passende oplossing
- Dat we kunnen leren van ervaringen die mensen met ons delen
- Dat onvrede niet escaleert tot een klacht

We streven in alle gevallen naar communicatie met elkaar, in plaats van over elkaar. We zijn samen verantwoordelijk voor een veilige sfeer, en we zijn persoonlijk verantwoordelijk voor wat we wel of niet zeggen. In de [gedragscode](#) hebben we uitgebreider beschreven wat we belangrijk vinden in de omgang met elkaar.

Probeer het eerst te bespreken met de persoon in kwestie

Heb je last van het gedrag van een ander lid, vrijwilliger of bestuurslid? Probeer het eerst te bespreken met de persoon in kwestie. We adviseren om dat niet uitgebreid per mail of app te doen, maar een afspraak te maken. Geschreven woorden komen vaak heel anders over dan wanneer je elkaar ziet en spreekt.

Lukt of kan dat (nog) niet? Dan kun je terecht bij bestuur en/of bemiddeling. En als je er met hen niet uitkomt, bij de externe klachtencommissie.

1. Opsteker of afknapper delen

Via de website kun je, ook anoniem, een opsteker of een afknapper delen: www.caleidoscoop.nl/opsteker-of-afknapper. We willen de stap om ons feedback te geven of een ervaring met Caleidoscoop te delen, zo laagdrempelig mogelijk maken. Deze berichten gaan naar het bestuur.

- Wanneer je *geen* contactgegevens achterlaat, wordt een afknapper geregistreerd als een signaal (zie verderop). We kijken daarnaast of we iets kunnen oplossen.
- Wanneer je *wel* contactgegevens achterlaat, reageren we. Afhankelijk van wat iemand schrijft, stellen we voor om bijvoorbeeld een afspraak te maken en/of proberen we een oplossing te vinden.

2. Onvrede en klachten bespreken

Via onze mailboxen, telefoon, contact met vrijwilligers of de administratie, kunnen we signalen krijgen dat iemand een probleem of klacht heeft. Meestal komt dit terecht bij het bestuur en handelen zij het af.

Je kunt ook terecht bij een bemiddelaar. Dat kan bijvoorbeeld fijn zijn als je een klacht hebt over een bestuurslid, of als je niet direct met je klacht naar het bestuur durft te gaan. Of als je hulp nodig hebt om bespreekbaar te maken waar je mee zit. Het bestuur kan ook zelf voorstellen om bemiddeling te betrekken.

Bemiddeling bij onvrede en klachten

Machteld van den Muijsenberg bemiddelt bij onvrede en klachten en kan je op weg helpen om je klacht bespreekbaar te maken. We gaan ervan uit dat als je bij haar aanklopt, je bereid bent om in gesprek te gaan en dat je op zoek bent naar een oplossing voor datgene waar je mee zit.

Het behoort niet tot de taak van Machteld om een inhoudelijk standpunt in te nemen of om op te treden als advocaat van een van beide partijen.

Wat gebeurt er als je gebruik maakt van bemiddeling?

1. Je stuurt een mailtje naar bemiddeling@caleidoscoop.nl.
2. Machteld neemt zo snel mogelijk contact met je op. Ze maakt vervolgens het liefst een afspraak op locatie met je, bijvoorbeeld bij jou in de buurt. Jullie bespreken dan samen wat er speelt en wat er voor jou nodig is. Machteld kan je ook helpen om daarover duidelijkheid te krijgen, en/of je informeren waar iets verder besproken kan worden.
 - Er wordt een verslagje gemaakt, waarin onder meer staat wat je ervaring was en wat de door jou gewenste oplossing is. Je kunt hierop feedback geven.



- Het bestuur krijgt van Machteld een bericht dat er een bemiddelingstraject is gestart, waarbij alleen het onderwerp wordt genoemd.
- 3. Gaat je klacht over iemand anders? Deze persoon wordt nu benaderd door Machteld, waarbij ook bij voorkeur een afspraak op locatie wordt gemaakt. Ook ontvangt deze persoon het goedgekeurde verslagje uit stap 2, zodat iemand in grote lijnen weet waar het over gaat. Zo kan iemand zijn kant van het verhaal vertellen.
 - Er wordt een verslagje gemaakt, waarin staat wat de ervaring van deze persoon was en hoe die naar de situatie kijkt. Die kan hierop feedback geven.
- 4. Er wordt gekeken naar een mogelijke oplossing. Wanneer beiden daarvoor open staan, wordt er bijvoorbeeld een gezamenlijke afspraak gemaakt, samen met Machteld. Of er is een andere actie die ondernomen wordt.
- 5. Er volgt een eindverslag dat gestuurd wordt naar de betrokkenen en het bestuur. Ook leggen we het onderwerp vast in de signalenlijst. Mogelijke uitkomsten zijn bijvoorbeeld:
 - Het is opgelost
 - Het moet (deels) ergens anders worden besproken, bijvoorbeeld in de ALV
 - Het is niet naar tevredenheid opgelost, maar er zijn geen vervolgstappen gewenst of mogelijk vanuit Caleidoscoop
 - De klachtencommissie moet worden ingeschakeld

Voor bestuur en vrijwilligers geldt een andere verantwoordelijkheid

Voor vrijwilligers en bestuursleden geldt, als de bemiddeling of het bestuur daarom verzoekt, dat van hen verwacht wordt dat zij binnen redelijke termijn in gesprek gaan. Dat is nodig omdat vrijwilligers en bestuur de vereniging vertegenwoordigen.

Wat is de rol van het bestuur wanneer bemiddeling wordt ingeschakeld?

Omdat het bestuur eindverantwoordelijk is voor de vereniging, wordt het bestuur aan het eind van een bemiddelingstraject altijd op de hoogte gesteld. Zij kan verzoeken om een gesprek of kan andere actie(s) ondernemen op basis van ongenoegen of klacht. Het bestuur gaat zorgvuldig om met deze informatie.

Als er een klacht is over een bestuurslid die niet met bemiddeling kan worden opgelost, beraadt het bestuur zich daarover. Het bestuurslid waarover een klacht is, mag dan niet meepraten of -besluiten, omdat er in dat geval sprake is van belangenverstrengeling. De bemiddeling kan ook besluiten dat de klachtencommissie moet worden ingeschakeld, als het bemiddelingstraject niet tot een oplossing leidt.

De bemiddelaar en de klachtencommissie kunnen (dringende) adviezen geven aan het bestuur.

3. Klachtencommissie inschakelen

Kom je er met het bestuur en bemiddeling niet uit? Dan heb je, als je lid bent, het recht om gebruik te maken van de klachtencommissie. Het is niet mogelijk om naar de klachtencommissie te gaan als je geen gebruik hebt gemaakt van stap twee (je klacht bespreekbaar maken bij of met behulp van bestuur en/of bemiddeling).

De externe klachtencommissie is van PGOsupport/Involv, aangevuld met één persoon vanuit Caleidoscoop. Dat kan de bemiddelaar zijn of een bestuurslid. Gaat de klacht over een bestuurslid? Dan neemt de bemiddelaar voor de behandeling van deze klacht zitting in de klachtencommissie, om onafhankelijkheid te waarborgen.

In principe is dit deel van de klachtenregeling schriftelijk, tenzij de klachtencommissie anders besluit. De klachtencommissie kijkt naar de situatie en de doorlopen stappen tot dan toe. Vervolgens geeft de klachtencommissie zijn kijk op de zaak en deelt deze met de betrokkenen. Het bestuur neemt de uitspraak en eventuele adviezen ter harte.

Na de uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep meer mogelijk.

Bijhouden van signalen

We houden een overzicht bij van de signalen die we binnenkrijgen. Daarbij worden geen persoonsgegevens vastgelegd, maar wel geteld over welke zaken we meldingen krijgen. Als er vaker over hetzelfde onderwerp wordt geklaagd, is dat voor ons een teken dat we hier aandacht aan moeten besteden.

De lijst wordt vervolgens in het jaarlijkse bestuursverslag opgenomen, om ook de leden inzicht te geven. Belangrijk is daarbij dat we rekening houden met de privacy. Een fictief voorbeeld:

- "Ledenpost niet ontvangen" – 3 keer gemeld
- "Geen antwoord gekregen op mail" – 5 keer gemeld
- "Schending van de gedragscode" – 3 keer gemeld
- "Klacht over communicatie bestuur" – 2 keer gemeld
- "Klacht over communicatie werkgroep X" – 2 keer gemeld

Soorten klachten of problemen

De bemiddeling en het bestuur kunnen je helpen de weg te wijzen als je niet zeker weet waar je klacht opgelost kan worden. Een gesprek kan vaak al helpen.

Het bestuur is eindverantwoordelijk voor de vereniging en mag je altijd benaderen. De ALV is verantwoordelijk voor de aanstelling van bestuursleden en het beoordelen van het handelen van het bestuur, en kan bestuursleden ontslaan.

We geven een aantal voorbeelden, om je wat meer inzicht te geven. We baseren ons bij de afhandeling van klachten op de wet, de statuten, het huishoudelijk reglement, de privacyverklaring, de gedragscode en vrijwilligersbeleid. Deze beleidsstukken van Caleidoscoop zijn voor iedereen toegankelijk op de site en/of op te vragen bij het bestuur.

Voorbeeld	Waar kan ik onder meer terecht, of waar kan deze klacht worden besproken?
Ik heb iets niet ontvangen, terwijl me dat is beloofd of ik dat verwachtte	Administratie
Ik ben het niet eens met een besluit of het beleid dat het bestuur heeft gemaakt	ALV
Een ander lid of deelnemer aan een activiteit heeft iets gedaan dat ik vervelend vind	Bestuur en bemiddeling
Een vrijwilliger heeft iets gezegd of gedaan dat ik vervelend vind	Bestuur en bemiddeling
Een bestuurslid heeft iets gezegd of gedaan dat ik vervelend vind	Bemiddeling
Ik ben vrijwilliger en ik ben het niet eens met de benadering door het bestuur	Bemiddeling
Ik vind dat er onzorgvuldig met mijn persoonsgegevens is omgegaan	Bestuur en Autoriteit Persoonsgegevens
Ik heb te maken met een (mogelijk) strafbaar feit	Politie

Heb je vragen of opmerkingen over deze klachtenregeling?

We horen het graag. Je kunt ons bereiken via bestuur@caleidoscoop.nl.