

Klachtenprotocol Stichting Komma

Inleiding

Stichting Komma werkt met grote toewijding, zorg en respect aan het vastleggen van levensverhalen van mensen die ongeneeslijk ziek zijn. Daarbij zijn integriteit, veiligheid en zorgvuldige communicatie essentieel. Toch kan het voorkomen dat er iets misgaat, of dat iemand zich niet gehoord, niet veilig of onjuist behandeld voelt. In zo'n geval is het belangrijk dat er een duidelijke, veilige route is om een klacht te uiten.

Dit klachtenprotocol geldt voor iedereen die bij Stichting Komma betrokken is: vrijwilligers, bestuursleden, deelnemers en hun naasten.

Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan onder meer gaan over:

- Ongewenst gedrag (zoals intimidatie, discriminatie of grensoverschrijdend gedrag);
- Onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke of persoonlijke informatie;
- Publicaties of communicatie zonder juiste afstemming;
- Oneerlijke of onprofessionele behandeling;
- Onveilige situaties of onduidelijke afspraken.

Deze lijst is niet uitputtend: elke ervaring die als kwetsend, onveilig of onjuist wordt ervaren, mag worden gemeld.

Hoe werkt het?

We hanteren een zorgvuldige, maar laagdrempelige werkwijze met drie stappen:

1. Informeel gesprek (aanbevolen)

In veel gevallen is het prettig en effectief om het gesprek eerst aan te gaan met de betrokkene(n), of met de bestuurder. Zo kan miscommunicatie snel worden rechtgezet.

2. Vertrouwelijk contact

Voelt dat niet veilig of passend? Dan kan contact worden opgenomen met een **vertrouwenspersoon binnen de Raad van Toezicht**. Deze persoon luistert, denkt mee en kan helpen bij het kiezen van vervolgstappen. De identiteit van de melder wordt vertrouwelijk behandeld.

3. Formele klacht indienen

Als informeel overleg of contact met de vertrouwenspersoon niet leidt tot een oplossing, kan een formele klacht worden ingediend. Dit kan schriftelijk, met vermelding van:

- Een duidelijke omschrijving van de klacht (wat, wanneer, wie, waarom);
- Contactgegevens (indien niet anoniem);
- Of de klacht eerder intern besproken is.

Een klacht mag ook anoniem worden ingediend, al kan dit het onderzoek beperken.

Indienen kan per e-mail aan:

klacht@stichtingkomma.nl

Of schriftelijk aan:

Bestuur Stichting Komma, t.a.v. klachtbehandeling
Transistorstraat 151
1322CN Almere

Wat gebeurt er daarna?

- Binnen **één week** ontvang je een bevestiging van ontvangst.
- Binnen **zes weken** ontvang je bericht over de afhandeling, of een toelichting als meer tijd nodig is.
- Het bestuur behandelt klachten vertrouwelijk en zorgvuldig, hoort beide kanten van het verhaal, en neemt waar nodig passende maatregelen.
- Bij klachten over de bestuurder zelf wordt de klacht behandeld door (een afvaardiging van) de Raad van Toezicht.

Slotbepaling

Iedereen die betrokken is bij een klacht (melder, betrokkene, onderzoeker) is verplicht tot geheimhouding. Stichting Komma streeft altijd naar een veilige en respectvolle omgang, ook in het behandelen van klachten.