

Protocol vertrouwenspersoon

Bij New Wine Nederland willen we op een bepaalde manier met elkaar omgaan. Open, respectvol, eerlijk. Niemand staat boven de ander.

We vinden het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt in onze organisatie. Toch kan er soms iets gebeuren waardoor je je niet meer prettig voelt. Je hebt te maken met ongewenst gedrag. We vinden het belangrijk dat er dan een vertrouwenspersoon is waar je terecht kunt.

In dit protocol leggen we uit hoe je als vertrouwenspersoon hoort te werken, wat je taken zijn. Medewerkers en vrijwilligers weten dan waarvoor ze terecht kunnen bij een vertrouwenspersoon.

Ook vertellen we wat er gebeurt als je als medewerker of vrijwilliger een klacht indient.

Ons protocol, onze afspraken voor de vertrouwenspersoon

Bij New Wine Nederland hebben we verschillende vertrouwenspersonen. Daar kun je als medewerker of vrijwilliger terecht als je te maken krijgt met geweld (in woorden, geestelijk of lichamelijk), ongewenste intimiteiten of discriminatie.

- 1. Als vertrouwenspersoon:**
 - vang je een medewerker of vrijwilliger op als er een klacht is en bied je als het nodig is gelijk hulp aan;
 - zoek je naar oplossingen en behandel je een klacht zoals we dat binnen New Wine hebben afgesproken.
 - geef je, zowel als we dat vragen als niet vragen, advies aan het bestuur over het voorkomen van geweld, ongewenste intimiteiten en discriminatie;
 - meld je klachten aan het bestuur.
- 2. Als vertrouwenspersoon heb je het recht om:**
 - te bemiddelen tussen beide partijen. Dus tussen de medewerker/vrijwilliger die met de klacht komt en de persoon over wie hij/zij klaagt;
 - onderzoek te doen. Door te praten met beide partijen en andere personen die iets weten;
 - de indiener van de klacht te ondersteunen bij het doen van aangifte bij de politie als je denkt dat er sprake is van een strafbaar feit;
 - een klager door te sturen naar professionele hulpverleners;
 - als het nodig is zelf deskundigen binnen of buiten New Wine om raad te vragen;
 - de indiener van de klacht te helpen met het verwerken van wat er is gebeurd.
- 3. Als vertrouwenspersoon ga je heel zorgvuldig om met wat je hoort en meemaakt bij het doen van je taak.**

4. **Als vertrouwenspersoon ga je ook heel zorgvuldig om met de gegevens die je noteert en verzamelt bij het indienen van een klacht. Die gegevens zijn heel vertrouwelijk.**

Je dient een klacht in en dan?

Ga je naar een vertrouwenspersoon voor hulp en advies omdat je te maken hebt of hebt gehad met ongewenste intimiteiten, geweld of discriminatie, dan gaan we als volgt te werk:

1. De vertrouwenspersoon zoekt samen met jou naar oplossingen en legt je uit welke stappen je kunt nemen en wat de gevolgen daarvan zijn. Denk aan het indienen van een klacht, maar ook het doen van een aanklacht bij de politie.
2. Een klacht indienen kun je op twee manieren doen. Door er met de vertrouwenspersoon over te praten of door een mail of brief te sturen. Dat laatste hebben we eigenlijk het liefste. Let op: je moet altijd je naam opgeven. Een klacht van een onbekende kunnen we niet behandelen.
3. Heb je een gesprek met de vertrouwenspersoon over je klacht, dan schrijft de vertrouwenspersoon alles voor je op. Onder dat verslag zetten jullie allebei een handtekening. Je krijgt altijd een kopie van het verslag.
4. De vertrouwenspersoon geeft je advies over de klacht en overlegt met jou of je de klacht officieel kunt/wilt indienen.
5. Als je verder wilt met je klacht, gaat de vertrouwenspersoon jouw klacht onderzoeken.
6. De vertrouwenspersoon vertelt het bestuur van New Wine Nederland dat er een klacht is en dat deze wordt onderzocht.
7. De vertrouwenspersoon hoort binnen twee weken na het indienen van je klacht beide partijen. Dus praat met jou, maar ook met degene tegen wie je een klacht hebt. Als je de aangeklaagde niet wilt zien tijdens een gesprek, hoeft dat niet.
8. De persoon waarover jij een klacht hebt, kan weigeren mee te werken. Is dat zo, dan stuurt de vertrouwenspersoon hem of haar een aangetekende brief met het verzoek in een brief/mail alsnog te reageren of een afspraak te maken voor een gesprek. Weigert de aangeklaagde ook dan om mee te werken, dan noteren we dat en nemen we dat mee in onze behandeling van de klacht.
9. Als het nodig is, kan de vertrouwenspersoon ook praten met andere mensen die iets van de situatie afweten. Dat gebeurt altijd heel zorgvuldig.
10. Heeft de vertrouwenspersoon iedereen gesproken, dan krijgt het bestuur een verslag. De vertrouwenspersoon vertelt dan of de klacht terecht of onterecht is. Ook geeft de vertrouwenspersoon advies over wat er nu moet gebeuren. Jij krijgt altijd een kopie van het verslag. Ook de aangeklaagde krijgt zo'n kopie. Als er een klacht is tegen een bestuurslid, krijgt ook de Raad van Advies een verslag.
11. Gaat de klacht over een strafbaar feit, dan meldt de vertrouwenspersoon dat gelijk aan het bestuur.
12. Trek je je klacht halverwege in? Doe dit dan per mail of brief aan de vertrouwenspersoon.

13. Nadat het bestuur het verslag en het advies van de vertrouwenspersoon heeft gekregen, bespreekt het bestuur dit verslag en advies gelijk tijdens de eerstvolgende bestuursvergadering.
14. Het bestuur neemt als het nodig is maatregelen. Welke dat zijn, krijgen jij en de aangeklaagde per brief of mail te horen. Als de klacht tegen een bestuurslid is, bepaalt de Raad van Advies of er maatregelen nodig zijn en zo ja, welke dat zijn. Beide partijen krijgen ook dan te horen wat er is besloten.
15. De vertrouwenspersoon bespreekt achteraf altijd met jou of je genoeg hulp hebt gekregen bij het indienen van je klacht. De vertrouwenspersoon geeft jouw opmerkingen weer door aan het bestuur.

Dit protocol geldt sinds december 2016.