



◆ **Feedback en klachtenregeling**

Vrijwilligersacademie Amsterdam
voor deelnemers aan training en/of begeleiding

versie: 17-08-2015

Inleiding

Het kan voorkomen dat een deelnemer aan een training en/of begeleiding¹ van de Vrijwilligersacademie Amsterdam (VA) niet tevreden is met de inhoud van of communicatie rond een training, met de stijl of het gedrag van de trainer/begeleider en/of het gedrag van een mededeelnemer.

De VA tracht ontevredenheid zoveel mogelijk te voorkomen, maar wil tegelijkertijd duidelijkheid geven over hoe er omgegaan zal worden met feedback en klachten van deelnemers.

Het geven van feedback of het indienen van een klacht kan tot kwaliteitsverbetering van het aanbod en/of het verbeteren van de samenwerkingsrelatie leiden.

Deze regeling beschrijft hoe er feedback over ontevredenheid met de training, trainingsproces, trainer/begeleider of mededeelnemer kan worden gegeven of indien gewenst, een klacht kan worden ingediend. Ook wordt aangegeven hoe vertegenwoordigers van de VA vervolgens met de feedback of klacht zullen omgaan.

Training: bijeenkomst die onder verantwoordelijkheid van de VA is georganiseerd en wordt geleid door een VA trainer of door een trainer van een bij de VA aangesloten organisaties.

Begeleiding: bijeenkomst gericht op (vrijwilligersloopbaan-)begeleiding van de vrijwilliger of cliënt die via de VA wordt georganiseerd. Begeleiding via de partnerorganisaties valt hier dus buiten.

Feedback

Trainingsdeelnemer

direct tijdens training

Wanneer een deelnemer gedurende de training om wat voor reden dan ook niet tevreden is over de VA training, de trainer of een mededeelnemer, kan hij/zij dat gedurende de training aan de trainer mondeling duidelijk maken. Dit kan bijvoorbeeld

¹ Hieronder vallen ook de begeleiding in het kader van projecten die onder verantwoordelijkheid van de Vrijwilligersacademie worden uitgevoerd, zoals Burenbond

in de pauze. De trainer zal de feedback aanhoren en indien mogelijk/wenselijk, proberen aanpassingen te doen.

direct na de training

Na de trainingssessie kan de deelnemer in het evaluatieformulier aangeven dat hij/zij ontevreden is over de training, trainingsproces, trainer of mededeelnemer. De VA stelt het op prijs als dit zo concreet mogelijk en met suggesties voor verbetering wordt toegelicht. De feedback kan anoniem maar ook met vermelding van de eigen naam worden gegeven.

na de training

De deelnemer kan aanvullend ook mondeling/telefonisch aan de VA directeur, Karin Hanekroot, de feedback geven. Hiertoe kan op werkdagen naar het algemeen VA telefoonnummer gebeld worden.

Trainer

na de training

Na elke sessie geven de trainers de leiding van de VA schriftelijk door of er tijdens de trainingen nog bijzonderheden waren. Mondeling geventileerde negatieve feedback, afwijkend gedrag van deelnemers of moeizame verhouding met deelnemers hoort hier ook bij.

Overige begeleiding

Wanneer een deelnemer gedurende een project om wat voor reden dan ook niet tevreden is over de begeleiding door een medewerker of vrijwilliger van de VA, kan hij/zij dat gedurende het contact mondeling duidelijk maken. De medewerker of vrijwilliger zal de feedback aanhoren en indien mogelijk/wenselijk, proberen aanpassingen te doen.

Na het contact kan de deelnemer telefonisch of per e-mail aangeven dat hij/zij ontevreden is over of naar aanleiding van het contact. De VA stelt het op prijs als dit zo concreet mogelijk en met suggesties voor verbetering wordt toegelicht. De feedback kan anoniem maar ook met vermelding van de eigen naam worden gegeven. De deelnemer kan aanvullend ook mondeling/telefonisch aan de VA directeur, Karin Hanekroot, de feedback geven. Hiertoe kan op werkdagen naar het algemeen VA telefoonnummer gebeld worden.

Opvolging feedback

Trainer en/of vrijwilligerscoördinator

binnen 3 werkdagen na de training

- De trainer of bij de training aanwezige vrijwilligerscoördinator van de partner organisatie kan het initiatief nemen na de afsluiting van de training binnen 3 dagen contact op te nemen met de deelnemer die in het evaluatieformulier

feedback zijn/haar ontevredenheid geuit had. Dit uiteraard als de deelnemer zijn/haar contactgegevens heeft bekend gemaakt.

- De trainer of vrijwilligerscoördinator zal dit vooraf melden aan de VA directeur of vervanger.
- De tussen deelnemer en trainer of vrijwilligerscoördinator onderling afgesproken opvolging wordt aan de VA directeur gemeld.
- Bij het vermoeden van een serieuze (ernstige, acute) situatie, wordt de VA directeur ingeschakeld voordat een onderlinge afspraak wordt gemaakt.

Directeur VA

binnen 3 werkdagen na de training/feedback

- De directeur (of bij afwezigheid: de VA Office Manager) leest de feedback van de deelnemers en de trainer(s).
- De directeur beoordeelt de feedback. De VA directeur kan de inschatting maken dat het een serieuze (ernstige, acute) situatie betrof.
- De VA directeur zal nagaan of de trainer of vrijwilligerscoördinator (indien de organisatie van de training via een partnerorganisatie plaatsvond) contact opneemt met de betrokken deelnemer. De situatie zal dan besproken worden en bepaald worden of er actie genomen moet worden en zo ja, hoe.
- Indien de trainer of vrijwilligerscoördinator niet van plan is de deelnemer te benaderen én de deelnemer zijn/haar persoonsgegevens heeft achtergelaten met het verzoek tot opvolging, zal de VA directeur of vervanger de deelnemer binnen drie dagen na de feedback terugbellen om de situatie te bespreken.
- Bij feedback over situaties waarin het vermoeden van seksuele intimidatie, pesten, discriminatie bestaat (omtrent geslacht, ras, geloofsovertuiging, seksuele geaardheid, handicap of leeftijd), kan de betreffende deelnemer door de VA directeur of vervanger voorgesteld worden een klacht in te dienen.
- Indien hier niet toe besloten wordt, is het aan de beoordeling van de VA directeur om de situatie verder op te volgen.

rapportage door directeur VA aan kwaliteitscommissie en VA bestuur

- In de reguliere rapportage meldt de directeur VA geanonimiseerd de feedback en de opvolging daarvan aan de VA kwaliteitscommissie (bestaande uit vertegenwoordigers van de partnerorganisaties en de VA directeur) en het VA bestuur.
- Indien de VA directeur serieuze (ernstige, acute) situaties is tegengekomen, zal het VA bestuur in een vroegtijdig stadium worden geïnformeerd.

Klacht

Trainingsdeelnemer/klant

- De deelnemer kan besluiten een formele klacht in te dienen. Dit kan geschieden door wel of niet voorafgaand feedback aan trainer of VA directeur te hebben gegeven, al heeft het de voorkeur dat eerst de feedback weg bewandeld is.
- De formele klacht dient door de deelnemer schriftelijk te worden ingediend ter attentie van de Klachtencommissie van de VA of per e-mail verstuurd te worden naar: klachtencommissie@vrijwilligersacademie.net. Dit e-mailadres is direct gelinkt met de leden van de Klachtencommissie. Hiertoe dient gebruik te

worden gemaakt van het klachtenformulier, eventueel aangevuld met een toelichtende brief.

- De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.
- Een schriftelijke klacht wordt binnen 1 week na ontvangst ongeopend doorgestuurd naar de voorzitter van de Klachtencommissie; e-mails worden automatisch doorgestuurd naar de 3 leden van de klachtencommissie.
- De ontvangst van de klacht zal binnen 1 week schriftelijk worden bevestigd aan de deelnemer met de klacht.
- De externe Klachtencommissie bestaat uit 3 leden. Zij hebben geen arbeidsovereenkomst met de VA en zijn gekozen op basis van hun deskundigheid om klachten juist te behandelen. Twee leden hebben geen directe binding met de VA, één lid is een niet bij de situatie betrokken medewerker van een VA partnerorganisatie. De leden zonder directe VA binding zijn de heer Henk Gossink en mevrouw M. Minderman.
- De naam van de medewerk(st)er van de niet bij de situatie betrokken partnerorganisatie zal in de schriftelijk bevestiging aan de deelnemer met de klacht worden vermeld.
- Eén of meer leden van de externe klachtencommissie zal tussen 3 en 7 werkdagen een gesprek hebben met de VA directeur en een afspraak maken met de vrijwilligerscoördinator van de betrokken partner organisatie om de situatie te bespreken.
- Afhankelijk van de wens van de betrokken deelnemer, wordt hij/zij door de Klachtencommissie gehoord. Deze bijeenkomst(en) is/zijn niet openbaar. De deelnemer met de klacht kan getuigen of deskundigen meenemen.
- Van de bijeenkomst(en) met de VA directeur, de betrokken partnerorganisatie en de deelnemer met de klacht maakt de klachtencommissie voor eigen gebruik een schriftelijk verslag.
- De externe Klachtencommissie bepaalt haar oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en motiveert dit oordeel. Tevens kan een aanbeveling gedaan worden over te treffen maatregelen.
- Dit oordeel en motivering zal binnen 4 weken na de eerste bijeenkomst schriftelijk worden gestuurd aan de VA directeur, met een afschrift aan de deelnemer met de klacht.
- Het oordeel van de externe klachtencommissie is bindend.
- De VA directeur zal binnen 2 weken na het oordeel van de externe Klachtencommissie een besluit nemen over de opvolging van de klacht en dit binnen 1 week na het besluit schriftelijk aan de deelnemer met de klacht meedelen.
- Mocht de klacht niet binnen de vastgestelde termijnen kunnen worden behandeld, zal de deelnemer met de klacht binnen de vastgestelde termijn in kennis worden gesteld. De reden van het uitstel wordt toegelicht en een indicatie wordt gegeven binnen welke termijn de behandeling wel kan worden afgerond.
- Het aantal klachten van het afgelopen jaar zal worden vermeld in het jaarverslag / jaarbericht.