



## Procedure klachtmelding en bereikbaarheid vertrouwenspersoon.

### Algemeen:

Binnen Leendert Vriel Twente is een vertrouwenspersoon aangesteld waar medewerkers en vrijwilligers terecht kunnen voor de volgende zaken:

- persoonlijke problemen,
  - Leendert Vriel gerelateerde problemen,
  - verbaal, psychisch en fysiek geweld,
  - ongewenste intimiteiten,
  - discriminatie.
- ❖ Als een vrijwilliger/medewerker te maken heeft met ongewenst gedrag van (een) collega('s) is de leidinggevende de eerste persoon om aan te spreken. Als dit niet gaat, of als de leidinggevende de veroorzaker is van het ongewenst gedrag, is bij voorkeur de vertrouwenspersoon het aanspreekpunt. Iedere medewerker kan laagdrempelig en vertrouwelijk gebruik maken van de hulp van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dat betekent dat de vertrouwenspersoon alleen na instemming van de vrijwilliger/medewerker informatie kan uitwisselen met anderen.
- ❖ De vertrouwenspersoon biedt eerste lijn hulp, dat betekent dat deze met de vrijwilliger/medewerker kijkt hoe het ongewenste gedrag kan stoppen.
- ❖ Als het niet mogelijk is om met de vertrouwenspersoon tot een oplossing te komen heeft de vrijwilliger/medewerker de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

### De vertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden en taken:

- ❖ Het recht tot bemiddelen tussen klager en aangeklaagde en het inwinnen van informatie bij overige betrokkenen.
- ❖ Het op eigen initiatief raadplegen van interne/externe deskundigen.
- ❖ Het geven van voorlichting aan medewerkers en vrijwilligers over de functie van vertrouwenspersoon.
- ❖ Het begeleiden van de vrijwilliger/medewerker.
- ❖ Het begeleiden van een klager bij het inschakelen van een hulpverleningsinstantie.
- ❖ Zorgen voor nazorg.

### Procedure:

1. Een medewerker of vrijwilliger die geconfronteerd wordt met problemen, ongewenste intimiteiten, geweld of discriminatie kan de vertrouwenspersoon inschakelen.
2. Is er sprake van een klacht dan kan deze zowel mondeling als schriftelijk worden ingebracht. Van een mondelinge klacht wordt een verslag gemaakt dat wordt ondertekend door de vrijwilliger/medewerker en door de vertrouwenspersoon. De vrijwilliger/medewerker krijgt een afschrift van dit verslag. De vertrouwenspersoon adviseert en overlegt met de vrijwilliger/medewerker of de procedure moet worden voortgezet.

# Leendert Vriel



Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg  
Twente

Voor een schriftelijke klacht kan het algemene klachtenformulier gebruikt worden:  
<https://www.leendertvriel.nl/wp-content/uploads/2017/12/Meldingsformulier-Klachten.docx>

3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Is er sprake van een klacht dan zal in overleg met de vrijwilliger/medewerker de procedure die omschreven staat in <https://www.vptz.nl/wp-content/uploads/2015/11/Klachtenprocedure-vrijwilligers-of-co%C3%B6rdinatoren-april-2017.pdf> , in werking treden.
5. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en zal uitsluitend met toestemming van vrijwilliger/medewerker, het probleem bespreken met derden.

Leendert Vriel Twente kent een klachtenprocedure voor zowel vrijwilligers als medewerkers. Het is gebleken dat deze afdoende is voor de reguliere klachten.

De vertrouwenspersoon rapporteert jaarlijks aan het bestuur over het aantal en de aard van de hulpvragen die er zijn geweest. Bovenstaande regeling wordt ieder jaar geëvalueerd door het bestuur. De vertrouwenspersoon voor Leendert Vriel Twente is :

**Mevrouw, Marie Louise Fisscher, externe vertrouwenspersoon**

Mail: [mlfisscher@hotmail.com](mailto:mlfisscher@hotmail.com)



Sinds 2014 ben ik lid van het bestuur van Leendert Vriel Enschede-Haaksbergen. Mijn motivatie om deel uit te maken van deze vrijwilligersorganisatie komt onder meer voort uit mijn werkzaamheden als geestelijk verzorger binnen verpleeghuizen en hospice.

In de afgelopen jaren heb ik gezien en ervaren hoe waardevol het is 'er te zijn' voor de ander in de misschien wel kwetsbaarste fase van het leven. Het bestuurslidmaatschap is in 2022 beëindigd.

In mijn 'vorig' leven was ik dierenarts, vijftien jaar in een plattelands praktijk in Reutum en daarna nog eens vijftien jaar in een toezichthoudende functie in de vleesindustrie.

Ik ben getrouwd, we hebben kinderen en kleinkinderen, én een Labrador die ons in beweging houdt!