

 Leendert Vriel Twente Er zijn als het nodig is.	PROCEDURE KLACHTMELDING EN BEREIKBAARHEID VERTROUWENSPERSONEN
	Datum versie: 14-04-2026

Algemeen:

Binnen Leendert Vriel Twente (LVT) zijn twee vertrouwenspersonen 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 ([VPTZ](#)).

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. Voor een schriftelijke klacht kan het algemene klachtenformulier gebruikt worden (zie pagina 3): Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Is er sprake van een klacht dan zal in overleg met de vrijwilliger/medewerker de procedure [hier](#) omschreven in werking treden.
4. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en zal uitsluitend met toestemming van vrijwilliger/medewerker, het probleem bespreken met derden.

LVT 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 vertrouwenspersonen voor LVT zijn: **Mevrouw Marie-Louise Fisscher-Peters & de heer Rob van der Horst.**