

Klachtenregeling Stichting Enjoy&Learn Arnhem

Laatst herzien: 20 januari 2025

1. Doel van de klachtenregeling

Stichting Enjoy&Learn Arnhem streeft naar een veilige, respectvolle en professionele omgeving voor alle deelnemers, vrijwilligers, ouders en samenwerkingspartners. Deze klachtenregeling biedt een zorgvuldige en laagdrempelige procedure voor het melden en afhandelen van klachten.

2. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over:

- De manier waarop iemand is behandeld door medewerkers, vrijwilligers of het bestuur
- De inhoud, organisatie of uitvoering van een activiteit
- Communicatie of bejegening vanuit de stichting
- Onveilige situaties of ongewenst gedrag

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

3. Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect betrokken is bij de stichting kan een klacht indienen, waaronder:

- Deelnemers en hun ouders/verzorgers
- Vrijwilligers
- Samenwerkingspartners
- Bezoekers van activiteiten

4. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- Per e-mail: stephanie@enjoyenlearn.nl/kumar@enjoyenlearn.nl
- Schriftelijk: Reigerstraat 9, 6823 EA Arnhem
- Mondeling: Kumar Poot, Stephanie van Schaik, Tom Meijer

Wij vragen om:

- Naam en contactgegevens van de klager
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Datum en plaats van het voorval

- Namen van eventuele betrokkenen

Anonieme klachten worden alleen in behandeling genomen als ze voldoende concreet zijn.

5. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht:

1. Bevestigen wij binnen 5 werkdagen de ontvangst.
2. Wordt de klacht vertrouwelijk behandeld door een aangewezen klachtenfunctionaris of bestuurslid.
3. Wordt de klager eventueel uitgenodigd voor een gesprek.
4. Wordt binnen 4 weken een schriftelijke reactie gegeven met een beoordeling en eventuele maatregelen.

Indien de klacht complex is, kan de termijn worden verlengd. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.

6. Vertrouwelijkheid

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Alleen direct betrokkenen hebben toegang tot de informatie.
- Gegevens worden niet gedeeld zonder toestemming van de klager.

7. Mogelijke uitkomsten

Afhankelijk van de aard van de klacht kunnen de volgende acties worden ondernomen:

- Een gesprek of bemiddeling tussen betrokkenen
- Aanpassing van werkwijze of beleid
- Maatregelen richting betrokken medewerkers of vrijwilligers
- Advies of doorverwijzing naar externe instanties

8. Beroep en externe instanties

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan deze zich wenden tot een externe instantie, zoals:

- Een lokale ombudsfunctie
- De Geschillencommissie (indien van toepassing)
- De Autoriteit Persoonsgegevens (bij privacyklachten)

9. Registratie en evaluatie

- Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenlogboek.
- Jaarlijks evalueert het bestuur de klachtenprocedure en doet waar nodig aanpassingen.

Intern Protocol voor Medewerkers en Vrijwilligers

Stichting Enjoy&Learn Arnhem

1. Doel van dit protocol

Dit protocol biedt richtlijnen voor medewerkers en vrijwilligers van Stichting Enjoy&Learn Arnhem. Het bevordert een veilige, respectvolle en effectieve werkomgeving en draagt bij aan de kwaliteit van onze activiteiten.

2. Algemene gedragsregels

- Behandel alle deelnemers, ouders en collega's met respect, geduld en integriteit.
- Wees een positief rolmodel voor kinderen en jongeren.
- Houd je aan gemaakte afspraken en wees op tijd.
- Meld ongewenst gedrag, incidenten of onveilige situaties direct bij de coördinator of het bestuur.

3. Vertrouwelijkheid

- Persoonsgegevens van deelnemers en collega's worden vertrouwelijk behandeld.
- Deel geen informatie over deelnemers met derden zonder toestemming.
- Gebruik geen foto's of video's van deelnemers zonder expliciete toestemming van ouders/verzorgers.

4. Grenzen in contact met deelnemers

- Houd professionele afstand: fysiek contact is beperkt tot wat pedagogisch verantwoord is.
- Ga niet in op privéverzoeken van deelnemers buiten de stichting.
- Communicatie via sociale media met deelnemers is niet toegestaan, tenzij vooraf afgestemd met het bestuur.

5. Veiligheid en incidenten

- Zorg voor een veilige omgeving tijdens activiteiten.
- Meld incidenten, ongevallen of grensoverschrijdend gedrag direct bij de coördinator.
- Vul indien nodig een incidentenformulier in.

6. Alcohol, drugs en roken

- Het gebruik van alcohol en drugs tijdens activiteiten is verboden.
- Roken gebeurt alleen buiten zicht van deelnemers en op aangewezen plekken.

7. Klachten en meldingen

- Medewerkers en vrijwilligers kunnen klachten of zorgen melden bij het bestuur of via de klachtenregeling.
- Bij vermoedens van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag wordt gehandeld volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

8. Privacy en ICT

- Gebruik werkgerelateerde apps en systemen uitsluitend voor stichting-gerelateerde communicatie.
- Bewaar geen persoonsgegevens op privéapparaten zonder toestemming van het bestuur.

9. Evaluatie en scholing

- Vrijwilligers en medewerkers nemen deel aan evaluatiemomenten en (indien van toepassing) trainingen.
- Feedback wordt gebruikt om de kwaliteit van het aanbod te verbeteren.