



Klachtenregeling 2021

Wat te doen bij klachten

Mocht u een probleem of klacht hebben over Stichting “Climbing the right tree” of over een collega-vrijwilliger, dan wordt het gewaardeerd dat u dit laat weten. Wij hanteren daarbij de volgende stappen:

1. De klacht wordt geuit bij de persoon die de klacht aangaat;
2. Komt u er samen niet uit, dan gaat u naar de kantoor-directeur/secretaris van het bestuur;
3. Komt u er met haar niet uit, dan gaat u naar de voorzitter van het bestuur.

De voorzitter kan in voorkomend geval beslissen om een externe klachtencommissie van onafhankelijke professionals te benoemen die de klacht in behandeling kan nemen als deze na escalatie nog steeds niet lijkt te zijn opgelost.

Preventie: een heldere boodschap over onze nul-tolerantie

Bij “Climbing the right tree” werken vrijwilligers met een uiteenlopende achtergrond, cultuur en opleiding. Voor ons is zeer belangrijk dat iedereen elkaar met respect behandelt. Wij werken met waardevolle goederen en communiceren op basis van totale gelijkwaardigheid met onze partners in Afrika. We verwachten van al onze vrijwilligers de nodige sensitiviteit hiervoor.

Wij hanteren een nul-tolerantie op het gebied van discriminatie op grond van ras, geslacht, seksuele voorkeur, religie, politieke opvattingen. Ook voor grens-overschrijdende intimiderend gedrag heeft “Climbing the right tree” een nul-tolerantie beleid.

Dit geldt ook voor gedrag op het gebied van belangenverstrengeling, corruptie of fraude.

Het bestuur zal in dergelijke situaties de betrokken vrijwilliger (na hoor en wederhoor) vragen om meteen te vertrekken. Indien dat passend is, wordt aangifte gedaan bij de politie.

Klachten extern melden

Onze stichting is erkend door het CBF (Categorie B) als goed doel, die regelmatig controleert of wij nog voldoen aan de eisen. CBF registreert ook klachten over goede-doelen organisaties, en kan bij veelvuldig inhoudelijk dezelfde klachten een waarschuwing plaatsen op zijn website of klachten doorsturen naar het Openbaar Ministerie.

