Klachtenprocedure en protocol vertrouwenspersoon medewerkers, vrijwilligers en bezoekers

Inhoudsopgave

[1 Inleiding 1](#_Toc63689271)

[1.1 Inbreuk op het veilige klimaat 1](#_Toc63689272)

[2 Wanneer is er sprake van ongewenste omstandigheden en/of onveilige situaties 2](#_Toc63689273)

[3 Welke mogelijkheden zijn er als er sprake is van ongewenst situaties? 2](#_Toc63689274)

[3.1 Klachtopvang 2](#_Toc63689275)

[3.2 Klachtbemiddeling 2](#_Toc63689276)

[3.3 Beroep op de externe vertrouwenspersoon 3](#_Toc63689277)

[3.4 Klachtbehandeling 3](#_Toc63689278)

[4 Vertrouwenspersoon 3](#_Toc63689279)

[5 Formele klachtenregeling 3](#_Toc63689280)

[6 Klachtenregeling 3](#_Toc63689281)

[6.1 Behandeling klacht door de klachtenfunctionaris 3](#_Toc63689282)

[6.2 Klachtenfunctionaris 4](#_Toc63689283)

[6.3 Vertrouwelijkheid en geheimhouding 4](#_Toc63689284)

[6.4 Vergoedingen 4](#_Toc63689285)

[7 Verantwoordelijkheden van de bestuurder 4](#_Toc63689286)

[8 Voorbeelden van ongewenste of onveilige situaties 5](#_Toc63689287)

# Inleiding

De Buurderij wil een veilig klimaat scheppen voor alle betrokkenen. Dat is onlosmakelijk verbonden met de identiteit en doelstelling van onze organisatie. Grensoverschrijdend gedrag en ongewenste omgangsvormen zijn niet acceptabel. Bestuur en medewerkers hebben een voorbeeldfunctie in de organisatie. Zij tonen zelf gewenst gedrag en nemen duidelijk stelling tegen ongewenst gedrag.

## Inbreuk op het veilige klimaat

Mochten ongewenste omstandigheden en onveilige situaties zich toch voordoen, dan dient De Buurderij mogelijkheden te hebben voor iedere individuele medewerker, vrijwilliger en bezoeker om dit te uiten en te laten onderzoeken. Dat dient op zodanige wijze plaats te vinden dat een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de melder van de klacht is gewaarborgd.

# Wanneer is er sprake van ongewenste omstandigheden en/of onveilige situaties

Er is in de volgende gevallen sprake van een ongewenste omstandigheid of een onveilige situatie:

1. Bij ongewenst gedrag van een leidinggevende, van een collega, van een vrijwilliger of van een bezoeker.
2. Bij integriteitskwesties, dat wil zeggen als zich misstanden in de organisatie voordoen.
3. Bij overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of het verblijf in De Buurderij, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilliger of een bezoeker van De Buurderij.

In het hierna volgende zullen deze worden aangeduid als “ongewenste situaties”.

Dit protocol heeft betrekking op alle ongewenste situaties. In hoofdstuk 8 zijn, om enig inzicht te geven in de situaties waar het om kan gaan, voorbeelden gegeven. De daarin genoemde situaties betreffen uitdrukkelijk niet een limitatieve opsomming. Ook bij andere situaties, die door een medewerker, vrijwilliger of bezoeker als ongewenst worden ervaren, is dit protocol van toepassing.

# Welke mogelijkheden zijn er als er sprake is van ongewenst situaties?

Omdat het van belang is dat de onvrede zo snel mogelijk wordt opgelost, staan – achtereenvolgens -verschillende mogelijkheden open:

Uitgangspunt daarbij is dat eerst zoveel mogelijk met betrokkene zelf contact opgenomen wordt, daarna met de zorgcoördinator of collega (klachtopvang), daarna kan de bestuurder worden ingeschakeld (klachtbemiddeling) en daarna kan een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon. Tenslotte is er de formele klachtenregeling.

## Klachtopvang

Bij klachtopvang wordt contact opgenomen met de betrokkene of met de zorgcoördinator (als de betrokkene een medewerker of vrijwilliger is) respectievelijk met de bestuurder (als de betrokkene een bezoeker is). Samen proberen de betrokkenen (de oorzaken van) de onvrede weg te nemen en de relatie te herstellen.

Lukt dat niet (of is dat niet mogelijk), dan bestaat de mogelijkheid van klachtbemiddeling.

## Klachtbemiddeling

Bij klachtbemiddeling wordt de klacht voorgelegd aan de bestuurder van de instelling. Hijzelf of een door hem aan te wijzen bemiddelaar zal dan een bemiddelingsgesprek voeren met de betrokken partijen met als belangrijkste doelen (de oorzaken van) de onvrede weg te nemen en te komen tot herstel van de relatie.

Lukt dat niet (of is dat niet mogelijk), dan kan een beroep gedaan worden op de vertrouwenspersoon.

## Beroep op de externe vertrouwenspersoon

Betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld een beroep te doen op de vertrouwenspersoon in voorkomende gevallen van ongewenste situaties, integriteitkwesties en overige aangelegenheden, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn. Voor de rol van de externe vertrouwenspersoon wordt verwezen naar onderdeel 4 van dit protocol.

Het beroep doen op de externe vertrouwenspersoon wordt als derde mogelijkheid genoemd. Elke betrokkene kan, als de ernst van de omstandigheden daartoe aanleiding geeft, echter ook in de fasen van klachtopvang en klachtbemiddelingen contact opnemen met de vertrouwenspersoon om te overleggen hoe in zijn of haar situatie het beste gehandeld kan worden. De vertrouwenspersoon fungeert dan als wegwijzer en meedenker.

## Klachtbehandeling

Dit betreft de formele klachtenprocedure. Voor deze procedure wordt verwezen naar onderdeel 5 en 6 van dit protocol

# Vertrouwenspersoon

De Buurderij heeft een externe onafhankelijke vertrouwenspersoon. Zie voor profiel, functie- en taakomschrijving de ‘Functieprofiel vertrouwenspersoon’. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan op de website van De Buurderij.

# Formele klachtenregeling

In het voorgaande is, naast een uiteenzetting van de rol van de vertrouwenspersoon, beschreven hoe de klachtopvang en de klachtbemiddeling fungeert.

Wanneer deze interne procedure voor betrokkenen geen bevredigende uitkomst heeft, is er de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenregeling is beschreven in onderdeel 6.

# Klachtenregeling

## Behandeling klacht door de klachtenfunctionaris

Wanneer klachtopvang en klachtbemiddeling niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, kunnen bezoekers, medewerkers en vrijwilligers (dan wel hun vertegenwoordiger/gemachtigde) een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De klacht wordt schriftelijk ingediend. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht.

De klachtenfunctionaris kan, wanneer partijen zich daarin kunnen vinden, een bemiddelaar/mediator aanwijzen. Wanneer een bemiddelingspoging niet gewenst wordt of niet mogelijk is, gaat de klachtenfunctionaris over tot de behandeling van het beroep.

Bij het behandelen van de klacht kan de kalchtenfunctionaris:

* partijen en andere personen binnen de instelling oproepen voor hoor en wederhoor;
* zelfstandig onderzoek instellen;
* stukken raadplegen in het belang van het onderzoek (voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden);
* zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen.

De klachtenfunctionaris doet zo mogelijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een uitspraak m.b.t. de klacht. Wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven kan deze termijn met maximaal een maand worden verlengd.

De uitspraak van de klachtenfunctionaris houdt mede een advies aan de leiding van organisatie in.

## Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris bezit competenties op juridisch gebied en op het gebied van zorg/hulpverlening. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris staan vermeld op de website van De Buurderij.

## Vertrouwelijkheid en geheimhouding

De klachtenfunctionaris is verplicht tot vertrouwelijkheid en geheimhouding. Deze verplichting blijft bestaan ook nadat hij opgehouden is te fungeren als klachtenfunctionaris.

De verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding geldt voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.

## Vergoedingen

De klachtenfunctionaris fungeren als vrijwilliger en ontvangt als zodanig uitsluitend een vergoeding van de gemaakte kosten. De klachtenfunctionaris volgt zo nodig, in overleg met de bestuurder, in het kader van deskundigheidsbevordering relevante bijscholingsbijeenkomsten. De kosten hiervan zijn voor rekening van De Buurderij.

# Verantwoordelijkheden van de bestuurder

De bestuurder:

* informeert (nieuwe) medewerkers, vrijwilligers en bezoekers over het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling;
* benoemt het protocol in personeelshandboek en verwijst naar het protocol in een informatie-set voor de vrijwilligers en in de informatiebrochure voor bezoekers;
* verstrekt de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris alle informatie waarover dezen in de uitoefening van de functie dienen te beschikken, respectievelijk ziet er op toe dat de betrokkenen in de organisatie deze informatie verstrekken;
* ziet toe op het ontwikkelen van een veilig klimaat voor alle medewerkers, vrijwilligers en bezoekers.

# Voorbeelden van ongewenste of onveilige situaties

Voorbeelden van ongewenst gedrag van een leidinggevende, van een collega, van een vrijwilliger of van een bezoeker zijn:

* agressie en geweld
* seksuele intimidatie
* machtsmisbruik, onheuse bejegening
* pesten
* discriminatie

Voorbeelden van integriteitskwesties (dat wil zeggen als zich misstanden in de organisatie voordoen) zijn:

* gebruik van gelden of andere middelen van de organisatie voor persoonlijke doeleinden
* andere vormen van fraude

Voorbeelden van overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of het verblijf in De Buurderij, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilligers of een bezoeker van De Buurderij, zijn:

* het ervaren van een permanente werkdruk, waarbij de leidinggevende geen erkenning en oplossing geeft
* arbeidsconflict (zowel betreffende teamlid als vrijwilliger) waarvoor in de interne structuur geen oplossing gevonden wordt
* situaties waarbij bezoekers zich onveilig voelen of onveiligheid veroorzaken, welke situaties in de organisatie niet worden opgelost.