Klachtenregeling medewerkers stagiaires en vrijwilligers (Versie 14)

Inleiding

DEEL I: ALGEMEEN

Deze regeling beschrijft de procedure en mogelijkheden die Riwis biedt aan medewerkers, stagiaires en vrijwilligers om een klacht te melden en te behandelen waarbij klagers serieus worden genomen en getracht wordt onvrede op te lossen.

1. Begripsomschrijvingen

In deze regeling worden veel begrippen gebruikt. Het is belangrijk dat iedereen die te maken heeft met een klacht hetzelfde verstaat onder een begrip. In bijlage I staat een uitgebreide lijst met een omschrijving van de begrippen zoals ze in deze regeling bedoeld worden.

Procesbeschrijving

Procesbeschrijving klachtenbehandeling (zie flyer procesbeschrijving klachtenbehandeling).

DEEL II: IK HEB EEN KLACHT

2. Klachtgerechtigden

2.1.

De volgende personen, geregistreerd in het digitaal medewerkerssysteem van Riwis, zijn klachtgerechtigd in de zin van deze regeling:
a. Medewerker in dienstverband of via andere constructie vb uitzendkracht, detachering;
b. vrijwilliger;
c. stagiaire.

2.2

Een klacht wordt in Nederlandse taal op schrift gesteld, hetgeen ook omvat per e-mail, en bevat in ieder geval de volgende elementen:
a. omschrijving van de klacht(en);
b. voornaam en/of initialen en achternaam van klager;
c. contactgegevens van klager waaronder in ieder geval dienst e-mailadres en/of post en telefoonnummer.

2.3

De termijn voor het tijdig indienen van een formele klacht is beschreven in art. 6.4.
De termijn voor het indienen van een informele klacht is uiterlijk binnen 6 maanden na uitdiensttreding/einde werkzaamheden.

3. Klachtenbehandeling

De procesbeschrijving klachtenbehandeling is te zien in de flyer procesbeschrijving.

3.1.
Klachten worden bij voorkeur zo snel, efficiënt en laagdrempelig mogelijk opgelost. Riwis verwacht dat medewerkers bij ervaren onvrede eerst het gesprek aangaan met de leidinggevende en/of collega omdat dit vaak de prettigste en meest effectieve manier is om problemen op te lossen. Dit past ook bij onze kernwaarden, missie en professionaliteit dat we in eerste instantie het gesprek met elkaar aangaan als we het niet met elkaar eens zijn. Elkaar aanspreken, luisteren en proberen elkaar te begrijpen horen bij goed vakmanschap en bij een open cultuur waarin we elkaar helpen en van elkaar leren.
Het verdient daarom de voorkeur dat onvrede en/of klacht(en) eerst worden besproken met de aangeklaagde(n) en/of degene die kan bijdragen aan de oplossing van de onvrede/klacht, om zo in goed overleg tot een bevredigende oplossing te komen. De vertrouwenspersoon kan in dit proces de medewerker ondersteunen.

3.2.
Indien de in het vorige lid benoemde route niet tot een bevredigende oplossing leidt of indien klager deze niet kan of wil bewandelen, kan hij zich wenden tot de coördinator klachtbehandeling bij Riwis.

3.3.
De coördinator klachtbehandeling stimuleert klager en aangeklaagde om de klacht in eerste instantie langs informele weg op te lossen (zie deel III). De rol van de coördinator klachtenbehandeling is om procesmatig te ondersteunen terwijl het inhoudelijk sturen naar een oplossing primair als rol ligt bij de leidinggevende. Is de informele klachtbehandeling niet toereikend of wenst klager uitdrukkelijk een oordeel over de klacht van een onafhankelijke derde, dan zorgt de coördinator klachtbehandeling voor formele klachtbehandeling zoals beschreven in deel IV van deze regeling.

3.4.
In afwijking van het bepaalde in het tweede lid, staat het klager tevens te allen tijde vrij om rechtstreeks een schriftelijke klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur leidt de klacht door naar de coördinator klachtbehandeling ter registratie van de klacht. Indien een klager uitdrukkelijk aangeeft uitsluitend de route van formele klachtenbehandeling te willen volgen, zorgt de Raad van Bestuur voor doorgeleiding van de klacht naar de klachtencommissie.

3.5.
Op ieder moment van het ontstaan, bespreekbaar maken en/of voorleggen van de klacht, kan klager de vertrouwenspersoon benaderen met het verzoek hem advies en/of bijstand te verlenen. In geval van vragen over de procedure kan de coördinator klachtbehandeling altijd benaderd worden.

DEEL III: INFORMELE ROUTE

4. Informele klachtbehandeling

4.1.
Zoveel mogelijk telefonisch of per mail voert de coördinator klachtenbehandeling binnen maximaal vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een gesprek met klager over het proces van de klachtenbehandeling. Hierbij worden de klacht en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing voor de klacht besproken aan de hand van de infographic klachtenprocedure.

4.2.
De coördinator klachtenbehandeling draagt zorg voor het tijdig informeren van de aangeklaagde(n), en, indien van toepassing, de betreffende clustermanager en teamleider over de binnengekomen klacht.

4.3.
Binnen maximaal vijf werkdagen nadat de coördinator klachtenbehandeling met klager(s) over de klacht heeft gesproken, volgt een (telefonisch) gesprek tussen de coördinator klachtenbehandeling en aangeklaagde(n). Doel van dit gesprek is het in beeld hebben van beide kanten van de zaak en zicht te krijgen op mogelijke oplossingen.

4.4.
De coördinator klachtenbehandeling tracht partijen in contact te brengen zodat zij de klacht in eerste instantie langs informele weg op kunnen lossen. Indien beide partijen hiermee instemmen, vindt er één of vinden er meerdere gesprek(ken) plaats tussen klager(s) en aangeklaagde(n). De vertrouwenspersoon kan de klager in dit proces ondersteunen. De teamleider en manager kunnen de aangeklaagde in dit proces ondersteunen. Indien klager(s) en/of aangeklaagde(n) hierom verzoeken, vindt dit gesprek/vinden deze gesprekken plaats onder begeleiding van een bemiddelaar. Inzet van het gesprek/de gesprekken is contactherstel tussen klager en aangeklaagde en het met vereende krachten verhelpen van de klacht/onvrede. De coördinator klachtenbehandeling heeft alleen een regierol in de klachtbehandeling.

4.5.
Naar aanleiding van het gesprek/de gesprekken als bedoeld in het vierde lid van dit artikel, kunnen partijen vervolgstappen overeenkomen en moment(en) inplannen om het vervolg te evalueren.

4.6.
Leidt het gesprek/leiden de gesprekken als bedoeld in het vierde lid van dit artikel tot een oplossing voor de klacht en/of het wegnemen van de onvrede, dan sluit de coördinator klachtbehandeling in overleg met betrokkenen het klachtendossier.

4.7.
Leidt het gesprek/leiden de gesprekken als bedoeld in het vierde lid van dit artikel niet of onvoldoende tot een oplossing, dan legt de coördinator klachtbehandeling met toestemming van klager, de klacht voor aan de klachtencommissie indien de klacht valt onder de definitie formele klacht volgens art. 5.1 en de klager klachtgerechtigd is volgens art.2.1. en 2.3.De formele klachtbehandeling wordt daarmee in gang gezet.

DEEL IV: FORMELE ROUTE

5. Klaagschrift en ontvangst klacht

5.1.
Een klacht wordt in Nederlandse taal op schrift gesteld (hetgeen mede omvat: per e-mail) en bevat in ieder geval de volgende elementen:
a. omschrijving van de gebeurtenis binnen Riwis, of een voor deze werkzame persoon;
b. datum en tijdstip waarop de een of meerdere van de volgende gebeurtenissen zich hebben zich hebben voorgedaan;

- Grensoverschrijdend gedrag (zie artikel 13.2 en begripsomschrijving).
- Bejegening tijdens het werk (zie artikel CAO GGZ hfdst.7 art.5)
- In ogen medewerker ongerechtvaardigd besluit tegen hem genomen door Riwis (zie artikel CAO GGZ hfdst.7 art.5)
- Medewerker is het oneens met afwijzing door werkgever van scholingsverzoek (zie artikel CAO GGZ hfdst. 7 art 7.4)

c. voornaam en/of initialen en achternaam van de klager;
d. contactgegevens van de klager waaronder in ieder geval diens post- en/of e-mailadres en telefoonnummer;
e. indien bekend de naam en functie van beklaagde(n).

5.2.
Indien klager problemen ondervindt met het formuleren en/of op schrift stellen van zijn klacht, kan hij zich tot de coördinator klachtbehandeling wenden voor advies of tot de vertrouwenspersoon met het verzoek hem bij te staan.

5.3.
De ontvanger van de klacht (hetzij de coördinator klachtenbehandeling, hetzij de klachtencommissie, hetzij de Raad van Bestuur) doet klager binnen maximaal 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging toekomen.

5.4.
Indien het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 5.1 en/of indien overige onduidelijkheden bestaan over de klacht, wordt klager hierover geïnformeerd. Klager wordt daarbij een redelijke termijn geboden om het klaagschrift aan te vullen. De datum van indiening van de aanvullingen/verduidelijkingen geldt als datum ontvangst klacht.

6. Ontvankelijkheid klachtencommissie

6.1.
De voorzitter van de klachtencommissie beslist, al dan niet in overleg met de leden, over het in behandeling nemen (de ontvankelijkheid) van een klacht.
6.2.
Een klacht wordt *niet* in behandeling genomen (niet-ontvankelijk verklaard) indien:
a. klager niet klachtgerechtigd is, zie artikel 2.1 en 5.1;
b. (blijvend) niet wordt voldaan aan de vereisten als genoemd in artikel 5.1 en 5.2, dat wil zeggen ook nadat klager de gelegenheid is geboden de gebreken te corrigeren;
c. de klacht geen betrekking heeft op een gebeurtenis zoals benoemd in art 5.1.b.*;*
d. de klacht al eerder bij dezelfde klachtencommissie in behandeling is geweest en er zich sindsdien geen nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
e. de klacht anoniem is ingediend;
f. klager de klacht inmiddels heeft ingetrokken. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door schriftelijk aan Riwis kenbaar te maken dat hij geen verdere klachtbehandeling wenst;
g. De klacht elders in behandeling is.
6.3.
Indien de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt klager hierover binnen één maand na indienen van de klacht schriftelijk en gemotiveerd bericht. Tegen deze beslissing staan geen rechtsmiddelen open.
6.4.
Een klacht is in ieder geval tijdig ingediend als de klager binnen een jaar nadat het laatste voorval inzake een gebeurtenis uit art 5.1.b heeft plaatsgehad, de klacht schriftelijk heeft ingediend bij de klachtencommissie. Deze termijn geldt niet, als het een voorval betreft dat mogelijk tevens een strafbaar feit inhoudt. Het een en ander is ter beoordeling aan de klachtencommissie.

7. Procedure bij klachtencommissie

7.1.
De klachtencommissie onderzoekt de klacht door feiten te verzamelen en betrokken personen te horen. De klachtencommissie past bij de klachtenbehandeling het principe van hoor en wederhoor toe. De klachtencommissie stuurt klager en aangeklaagde in dat kader afschriften van alle stukken waarop zij haar advies zal baseren, hierbij wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht genomen.
7.2.
Er vindt minimaal één schriftelijke ronde plaats, waarbij aangeklaagde kan reageren op het klaagschrift. De klachtencommissie kan vervolgens besluiten tot het houden van een hoorzitting en nodigt betrokkenen hiervoor uit. De klachtencommissie ziet erop toe dat klager en aangeklaagde voor de behandeling van de hoorzitting over alle stukken beschikken waarover de klachtencommissie op dat moment beschikt.
7.3.
De klachtencommissie geeft binnen twee maanden nadat de formele klachtenbehandeling in gang is gezet (artikel 6.1), een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert waar nodig de Raad van Bestuur ten aanzien van het nemen van maatregelen. De klachtencommissie doet haar advies toekomen aan alle betrokkenen, waaronder in ieder geval klager en aangeklaagde en in afschrift de Raad van Bestuur.
7.4.
Slaagt de klachtencommissie er niet in binnen de gestelde termijn in artikel 7.3 tot een advies te komen dan zal zij daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan alle betrokkenen. De klachtencommissie vermeldt hierbij de termijn waarbinnen zij verwacht uitspraak te zullen doen.

7.5.
De klachtencommissie streeft bij de adviesvorming naar consensus. Indien geen consensus wordt bereikt, is het meerderheidsstandpunt binnen de klachtencommissie beslissend. Het minderheidsstandpunt wordt in dat geval wel vermeld.
7.6.
De klachtencommissie velt geen oordeel over de (financiële) aansprakelijkheid van de aangeklaagde of Riwis.

8. Vervolg na advies klachtencommissie

8.1.
De Raad van Bestuur deelt alle betrokkenen binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, schriftelijk mee of Riwis naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Onder betrokkenen als bedoeld in het eerste lid worden in ieder geval verstaan: klager, aangeklaagde, de klachtencommissie en, indien betrokken, de coördinator klachtbehandeling en de vertrouwenspersoon.
8.2.
Meent de Raad van Bestuur om welke reden dan ook te moeten afwijken van de gestelde termijnen, dan informeert hij hierover betrokkenen onder vermelding van redenen en van de termijn waarbinnen hij verwacht zijn standpunt kenbaar te zullen maken. De maximale uitloop bedraagt één maand.
8.3.
Afwijking door de Raad van Bestuur van het advies van de klachtencommissie vindt uitsluitend gemotiveerd plaats.
8.4.
De beslissing van de Raad van Bestuur kan in geval van gegrond verklaring van de klacht over bejegening en/of grensoverschrijdend gedrag variëren van het geven van een formele waarschuwing tot ontslag (op staande voet). Had de klacht betrekking op de veiligheid (werkomstandigheden) of scholing dan zal de Raad van Bestuur - al naar gelang de uitspraak - een beslissing nemen die recht doet aan de (mate van) gegrondheid van de klacht.
8.5.
Het advies van de klachtencommissie en de eventuele door de Raad van Bestuur voorgenomen maatregelen zijn niet vatbaar voor hoger beroep binnen Riwis. Als een klager het niet eens is met het oordeel in de formele procedure kan hij zich richten tot de burgerlijke rechter.

9. Samenstelling klachtencommissie

9.1.
De klachtencommissie bestaat uit ten minste een voorzitter en twee leden, die allen deskundig t.a.v de voorgelegde casus zijn en onafhankelijk en neutraal zijn in hun relatie tot klager, aangeklaagde en tot Riwis als organisatie.
9.2.
Zowel klager als aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een bepaalde persoon binnen de klachtencommissie aan de afhandeling van de klacht als dit volgens de bezwaarmaker een onafhankelijke behandeling van de klacht in de weg staat. De voorzitter van de klachtencommissie beslist per casus, op basis van een bezwaar of een andere persoon wordt aangesteld als lid klachtencommissie.

10. Bevoegdheden van de klachtencommissie

10.1.
De klachtencommissie is bevoegd alle informatie in te winnen en alle voor de klacht relevante stukken mits de medewerker en/of diens wettelijk vertegenwoordiger hiervoor schriftelijk toestemming geeft.

10.2.
De klachtencommissie is bevoegd tot het verrichten van zelfstandig onderzoek indien dit redelijkerwijs nodig is voor een goede, zorgvuldige klachtbehandeling.
10.3.
De klachtencommissie is bevoegd partijen voor hoor en wederhoor op te roepen. Indien personen na oproep niet verschijnen, kan de klachtencommissie hieraan de gevolgen toekennen die zij geraden acht. Daarnaast kan de klachtencommissie andere personen in de organisatie, die de klachtencommissie relevante informatie i.v.m. de klacht zouden kunnen geven, oproepen of schriftelijk om informatie vragen.
10.4.
De klachtencommissie is bevoegd een externe deskundige in te schakelen indien dit voor een zorgvuldige klachtbehandeling noodzakelijk is. De in redelijkheid gemaakte kosten van een ingeschakelde externe deskundige komen, nadat de Raad van Bestuur deze heeft gefiatteerd, voor rekening van Riwis.

DEEL V: ONTEVREDEN MET KLACHTBEHANDELING

11. Klachten over een functionaris in het klachtproces

11.1.
Klachten over een functionaris, hetzij in de functie van coördinator klachtenbehandeling hetzij in een andere functie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de coördinator klachtenbehandeling daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich in een dergelijk geval wenden tot een door de Raad van Bestuur, die een waarnemend coördinator klachtenbehandeling aanwijst. Klachten over de rol van (de leden van) de klachtencommissie zijn hiervan uitgesloten.

12. Rechtbank

12.1.
In die gevallen waarin de onvrede bij klager na klachtbehandeling door de klachtencommissie niet is weggenomen, staat het klager vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

Toelichting

DEEL VI: OVER DEZE REGELING

13. Uitgangspunten

13.1.
Deze regeling heeft tot doel een goede, laagdrempelige en zorgvuldige procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van medewerkers, stagiaires en vrijwilligers, waarbij klagers serieus worden genomen, getracht wordt onvrede op te lossen.

13.2.
Riwis streeft naar een optimaal werkklimaat waarin iedereen respect heeft voor elkaar. In verband hiermee vindt Riwis het van essentieel belang een duidelijk beleid te voeren waaruit blijkt dat grensoverschrijdend gedrag niet wordt getolereerd.

13.3.
Mede op basis van de aard en inhoud van ontvangen klachten worden eventuele (structurele) tekortkomingen m.b.t. arbeidsklimaat gesignaleerd. Riwis vertaalt deze signalen in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering.

13.4.
Het wettelijk kader voor de behandeling van klachten bestaat uit de Arbowet- en regelgeving en de daaruit voortvloeiende jurisprudentie. Daarnaast zijn de bepalingen uit de CAO GGZ en CAO VVT van toepassing als bronnen van het toepasselijke arbeidsrecht.
Bij een vermoeden of verdenking van een strafbaar feit kan overwogen worden om aangifte te doen bij justitie. In dergelijke gevallen kunnen mogelijk maatregelen worden getroffen worden, volgens de gedragscode en het beleid omtrent ontoelaatbaar gedrag.

13.5.
Het is mogelijk dat voor een klager, als gevolg van zijn positie binnen Riwis, zowel het klachtenreglement cliënten als het klachtenreglement medewerkers van toepassing kan zijn. Wanneer de klager wil klagen over iets wat hem in zijn hoedanigheid van client is overkomen, is de klachtenregeling voor cliënten van toepassing en vice versa.
Wanneer de voorzitter van de respectievelijke klachtencommissie van mening is dat de klager bij de verkeerde klachtencommissie geklaagd heeft, zal hij de klacht doorzenden aan de andere klachtencommissie. Een klacht kan en zal niet door beide klachtencommissies behandeld worden.

13.6.
Bij de klachtbehandeling wordt rekening gehouden met de rechten van klager:

1. Informatie over de mogelijkheden van het indienen van een klacht (zie flyer klachtenprocedure);
2. Keuzevrijheid bij de route van het indienen van klachten (zie flyer klachtenprocedure);
3. Informatie over wat er met de klacht gebeurt;
4. Informatie over termijnen bij de afhandeling van de klacht;
5. Serieuze en respectvolle bejegening en klachtafhandeling;
6. Vertrouwelijke omgang met de klacht en persoonlijke gegevens;
7. Geen nadelige gevolgen bij het indienen van een klacht;
8. De mogelijkheid zich bij te laten staan door een door Riwis aangestelde vertrouwenspersoon;
9. De mogelijkheid zich op eigen kosten te laten bijstaan door een derde;
10. De mogelijkheid zich te laten vertegenwoordigen;
11. De mogelijkheid de klacht in te trekken.

13.7.
Bij de klachtbehandeling wordt rekening gehouden met de rechten van aangeklaagde:

1. Vertrouwelijke omgang met zijn persoonlijke gegevens;
2. Informatie over termijnen bij de afhandeling van de klacht;
3. Serieuze en respectvolle bejegening;
4. De mogelijkheid zich te laten bijstaan door een derde;
5. Het recht op hoor- en wederhoor;
6. Verzoeken tot rehabilitatie na ongegrondverklaring klacht door klachtencommissie.

13.8.
Riwis hanteert een breed begrip “medewerker” omdat zij de inzet van al deze mensen waardeert ongeacht of zij als medewerker in loondienst, uitzendkracht, gedetacheerde of vrijwilliger werkzaam zijn voor Riwis. De relatie die Riwis heeft met haar vrijwilligers is, o.a. juridisch gezien, wel een andere relatie dan de arbeidsrechtelijke relatie met haar medewerkers. Riwis wil haar vrijwilligers ook de faciliteiten bieden om een klacht te laten behandelen en Riwis hiervan te laten leren. Riwis geeft vrijwilligers dezelfde mogelijkheden tot klachtbehandeling als medewerkers in loondienst en verwacht van vrijwilligers ook dezelfde houding tav klachtbehandeling; het past bij onze kernwaarden, missie en professionaliteit dat we in eerste instantie het gesprek met elkaar aangaan als we het niet met elkaar eens zijn.

Na afronding van de informele klachtbehandeling (deel III: informele route) kan bij een klacht ingediend door een vrijwilliger, door klager en Riwis de afweging gemaakt worden of uitvoering van de formele klachtbehandeling (deel IV: formele route) proportioneel is.

14. Geheimhouding

14.1.
De personen die betrokken zijn bij de uitvoering van deze regeling en in dat kader beschikking hebben dan wel krijgen over gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, zijn tot geheimhouding verplicht.

14.2.
Bij de behandeling van de klacht wordt de privacywetgeving (zoals te vinden in de AVG en specifieke regelgeving) in acht genomen.

15. Kosten

15.1.
Voor de behandeling van klachten op grond van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht bij klager(s) en/of aangeklaagde(n).

15.2.
Eventueel gemaakte kosten voor externe, op initiatief van klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of (rechts)bijstand en de kosten voor door klager(s) of aangeklaagde(n) zelf bij de klachtbehandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen, komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

16. Faciliteiten functionarissen

Riwis stelt aan de vertrouwenspersoon, bemiddelaar/mediator en de coördinator klachtbehandeling die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben voor het vervullen van hun taken.

17. Bewaartermijn klachtendossier

17.1.
Van iedere klacht wordt een digitaal klachtendossier aangelegd. Dit klachtendossier wordt na afronding van de klachtenbehandeling gedurende vijf jaar bewaard.

17.2.
In afwijking van het vorige lid, kan de Raad van Bestuur deze bewaartermijn verlengen met twee jaar indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat.

18. Bekend maken klachtenregeling

18.1.
Riwis brengt onderhavige klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van medewerkers, vrijwilligers en stagiaires. Dit gebeurt in ieder geval op de volgende manieren:

1. Het verspreiden van algemene informatie over het bespreekbaar maken c.q. het indienen van een klacht;
2. Het plaatsen van de regeling op het intranet, de website en in het kwaliteitshandboek van Riwis;
3. Informatieverstrekking door de vertrouwensperso(o)n(en).

19. Verslag

19.1.
Over ieder kalenderjaar stelt Riwis een openbaar geanonimiseerd verslag op waarin het aantal en de aard van de door de vertrouwenspersoon in ontvangst genomen en afgehandelde klachten en door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Tevens worden de maatregelen vermeld die Riwis heeft getroffen naar aanleiding van het advies en de aanbevelingen van de klachtencommissie. Dit verslag wordt opgenomen in het jaardocument maatschappelijke verantwoording.

19.2.
Indien Riwis hierom verzoekt, stelt de klachtencommissie maandelijks een geanonimiseerd overzicht op van het aantal klachten en de wijze van afhandeling van individuele klachten.

20. Vaststellen en wijziging van deze regeling

20.1.
De Raad van Bestuur stelt deze regeling vast en kan deze, al dan niet op voorstel van belanghebbenden, wijzigen of intrekken. Voor wijziging(en) en/of het intrekken van de regeling, is de instemming van de ondernemingsraad vereist.
Alvorens Riwis besluit tot wijziging of intrekking van de regeling, worden de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging(en).

21. Evaluatie regeling

De regeling wordt minimaal eenmaal per vier jaar geëvalueerd.

22. Slotbepalingen

22.1.
In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist Riwis, gehoord hebbende de coördinator klachtenbehandeling, klachtencommissie en de vertrouwenspersoon.

22.2.
Bij onvoorziene omstandigheden kan de coördinator klachtenbehandeling of de klachtencommissie afwijken van hetgeen in deze regeling beschreven staat (bijvoorbeeld t.a.v. de termijnen), mits hiermee de rechten van de klager en de aangeklaagde niet worden aangetast.

Bijlage I Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde
Degene tegen wie de klacht zich richt. De aangeklaagde is een voor Riwis werkzame persoon, die direct betrokken was bij of verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager aan de orde stelt of rechtstreeks door de klager als aangeklaagde aangewezen wordt bijvoorbeeld bij grensoverschrijdend gedrag.

Agressie en geweld
Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de activiteiten van de organisatie of die zich op of in verband met het werk afgespeeld hebben.

AVG
De 'Algemene verordening gegevensbescherming' (Verordening EU 2016/679).
Zie website: wetten.nl - Regeling - Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming - BWBR0040940

Bemiddelaar
De neutrale procesbegeleider die belast is met het in gesprek brengen van de klager en aangeklaagde om na te gaan of partijen met elkaar tot een oplossing kunnen komen. Deze bemiddelaar kan een erkend mediator zijn maar ook een neutrale derde die binnen of buiten Riwis werkzaam is en waar beide partijen vertrouwen in uitspreken.

Coördinator klachtenbehandeling
De door de Raad van Bestuur aangewezen persoon die belast is met het ontvangen van de klacht door de klager. De coördinator klachtenbehandeling vangt klager op en informeert en adviseert over de *route* van de klachtbehandeling en zet waar nodig de klacht door. De coördinator klachtenbehandeling voert regie over de doorloop van de klachtenbehandeling. Niet tot de taken van de coördinator klachtbehandeling behoort het voeren van bemiddelingsgesprekken. De coördinator klachtbehandeling kan klager en aangeklaagde wel doorverwijzen naar een onafhankelijke bemiddelaar.

Discriminatie
Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand of achterstelling van een medewerker persoon of groepen personen wegens ras, etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht, seksuele geaardheid ten doel heeft of kan hebben.

Formele klachtbehandeling
Klachtbehandeling door de klachtencommissie waarbij er, na een procedure van hoor en wederhoor een oordeel over de gegrond/ongegrondheid van de klacht wordt geveld (deel IV van deze regeling). De klachtencommissie meldt haar oordeel aan de betrokkenen en aan de Raad van Bestuur van Riwis en geeft zo nodig advies ten aanzien van passende maatregelen.

Grensoverschrijdend gedrag:
Gedrag dat wordt aangemerkt als intimidatie, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of treiteren, zowel tussen medewerkers onderling als tussen medewerker(s) – leidinggevende.

Handelen
Handelen omvat zowel doen als nalaten.

Hoor en wederhoor
Het principe waarbij de bij de klacht betrokken partijen (klager en aangeklaagde) beide de mogelijkheid krijgen hun standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens kunnen beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel advies en oordeel is gebaseerd.

Hij
Ter bevordering van leesbaarheid van deze regeling wordt mannelijk enkelvoud gebruikt bij verwijzingen naar personen (zoals: klager, aangeklaagde, coördinator klachtbehandeling, etc.). Telkens waar in deze regeling mannelijk enkelvoud wordt gebruikt (bijvoorbeeld ‘hij’, ‘hem’ en ‘zijn’), kan tevens het vrouwelijk enkelvoud gelezen worden (‘zij’, ‘haar, en ‘haar’) of het genderneutrale enkelvoud ("hen"/"hun" en "die"/"diens") gelezen worden.

Informele klachtbehandeling
Klachtbehandeling die niet gericht is op het verkrijgen van een onafhankelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht, maar (uitsluitend) tot doel heeft de klacht/onvrede op minnelijke wijze op te lossen.

Intimidatie
Gedrag dat met het geslacht van een persoon verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Klaagschrift
De op schrift gestelde klacht. De elementen die het klaagschrift moet bevatten zijn opgenomen in artikel 5.1 van deze regeling.

Klacht
Een (schriftelijke) uiting van onvrede over ongewenste omgangsvorm(en) van een medewerker/medewerkers van Riwis, afkomstig van een klachtgerechtigde als bedoeld in artikel 5.1 van deze regeling.

Klachtenafhandeling
Verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van klagers.

Klachtencoördinator
Zie begripsomschrijving ‘coördinator klachtenbehandeling’.

Klachtencommissie
Een onpartijdige externe commissie die belast is met de klachtenbehandeling. Deze commissie geeft in een formele klachtenprocedure een oordeel over de gegrondheid van de klacht en adviseert daarbij de Raad van Bestuur.

Klager
Degene die een klacht indient. Uit artikel 2.1 van deze regeling volgt wie klachtgerechtigd zijn.

Medewerker
Verzamelbegrip voor alle personen die werkzaamheden verrichten voor en/of op verzoek van Riwis al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst. Hieronder vallen dus ook stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers en vrijwilligers.

Pesten en treiteren
Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere personen gericht tegen een persoon of groep van personen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

Riwis
Stichting Riwis Zorg & Welzijn. Riwis wordt in het kader van deze regeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

Seksuele intimidatie
Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

Vertrouwenspersoon
De door de Raad van Bestuur aangewezen persoon die belast is met opvang en begeleiding bij onvredemeldingen en (informele) klachten. Daarnaast biedt de vertrouwenspersoon een luisterend oor. De vertrouwenspersoon kan de klager helpen zijn weg te vinden naar de juiste persoon/instantie bij het voorleggen van de klacht en/of bij het op papier zetten hiervan. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Riwis en heeft de vrijheid om onafhankelijk en zonder inmenging door Riwis zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

Bijlage II Profiel vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon voor medewerkers, stagiaires en vrijwilligers is lid van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVVV) en handelt overeenkomstig de Gedragscode voor vertrouwenspersonen.

- De vertrouwenspersoon stelt zich onafhankelijk op.
- De vertrouwenspersoon dient zich uitsluitend te laten leiden door de belangen van de melder en nimmer door eigen belang, dan wel eventuele belangen van de organisatie.
- De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Riwis en heeft de vrijheid om onafhankelijk en zonder inmenging door Riwis zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

Contactgegevens medewerker vertrouwenspersoon:
Ingrid Middelkoop
LVV-registervertrouwenspersoon
M 06 14808633 (bedoeld voor whatsapp)
Telefoon: 0318 74 50 05
E-mail: ingrid@deconflictexpert.nl

Geheimhoudingsplicht en verschillende belangen
De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht t.a.v. de informatie die de medewerker, stagiaire of vrijwilliger hem geeft. Hij deelt slechts informatie met derden na overleg met en fiat van de betrokkene(n).

Waarvoor kun je terecht bij de vertrouwenspersoon?
Bekijk filmpje YouTube, LVVV de vertrouwenspersoon.

Informatieverstrekking
De vertrouwenspersoon geeft informatie aan de medewerker, stagiaire of vrijwilliger en ondersteunt in het verkrijgen van informatie. Daarnaast verstrekt hij gevraagd en ongevraagd informatie aan medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en leidinggevenden over de inhoud van de taken van de vertrouwenspersoon en over wetgeving. De vertrouwenspersoon informeert over rechtspositie van de klager en de mogelijkheden die de vertrouwenspersoon zou kunnen bieden.
Riwis draagt zorg voor de informatieverstrekking over de vertrouwenspersonen door middel van het standaard informatiepakket voor medewerkers en artikelen via de daartoe beschikbare kanalen zoals digitale nieuwsbrief, internet, intranet.

Aanspreekfunctie / casuïstiek
Bij problemen, vragen of klachten kunnen medewerkers, stagiaires en vrijwilligers een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Daarom is het belangrijk dat de vertrouwenspersoon goed bereikbaar is. Door middel van een eigen e-mailadres en mobiel telefoonnummer is dit geregeld. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan op het internet en intranet.

Ondersteuning

- Algemeen: Ondersteuning van en belangenbehartiging voor medewerkers/stagiaires/vrijwilligers en het bevorderen en versterken van hun positie.
- Specifiek: De vertrouwenspersoon ondersteunt de medewerker/stagiaire/vrijwilliger als deze een conflict of onvrede ervaart tussen hemzelf en de betreffende collega/leidinggevende. Het uitgangspunt hierbij is dat de relatie tussen beiden wordt hersteld.

- Indien een medewerker/stagiaire/vrijwilliger een klacht wil indienen kan de vertrouwenspersoon ondersteunen in het verwoorden van zijn klacht en het schrijven van een brief.
- Daarnaast ondersteunt hij in het achterhalen van de benodigde informatie. De vertrouwenspersoon heeft waar nodig contacten met diverse (externe) instanties om de dienstverlening te ondersteunen. De medewerker/stagiaire/vrijwilliger bepaalt zelf het doel, de vertrouwenspersoon neemt geen beslissingen voor hem en praat niet namens de medewerker/stagiaire/vrijwilliger. De vertrouwenspersoon geeft informatie over de haalbaarheid van oplossingen m.b.t. klachten.
- Indien een klacht wordt behandeld door de formele klachtencommissie kan de vertrouwenspersoon, indien gewenst door de klager, de rol van ondersteuner van de medewerker/stagiaire/vrijwilliger.

Signalering en registratie
De vertrouwenspersoon registreert de binnengekomen vragen/ klachten. Tevens maakt de vertrouwenspersoon ieder jaar een verslag met daarin een geanonimiseerde weergave van de binnengekomen vragen en klachten. Dit levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van bejegening en zorg door Riwis en wordt besproken met de ondernemingsraad. De vertrouwenspersoon stelt (structurele) tekortkomingen binnen Riwis, voor zover deze afbreuk doet aan de rechten van de medewerkers, stagiaires en/of vrijwilligers, aan de orde. Vanuit de signalerende taak kan de vertrouwenspersoon ook activiteiten verrichten gericht op het voorkomen van klachten.

Bevoegdheden
De vertrouwenspersoon is bevoegd om:
- Iedereen binnen de organisatie te benaderen; begeleiders, teamleiders, managers etc.
- Informatie te verschaffen over Riwis, de klachtenprocedure, privacy regels e.d.
- Relevante stukken op te vragen.
- Gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur.
- In ernstige situaties direct contact op te nemen met de Raad van Bestuur.