KLACHTENREGELING

Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers

Riwis Zorg & Welzijn
Proceseigenaar: J. de Both, Manager Bedrijfsondersteuning
Auteurs: S. Eriks, N. Sissing en J. Willemen
Laatste revisiedatum: 01-03-2021
Evaluatie: oktober 2024
Kenmerk: HRM020-11

INHOUDSOPGAVE

DEEL I ALGEMEEN 3

Artikel 1: BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN
Artikel 2: UITGANGSPUNTEN
Artikel 3: GEHEIMHOUDING
Artikel 4: KOSTEN
Artikel 5: FACILITEITEN FUNCTIONARISSEN
Artikel 6: BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER

DEEL II IK HEB EEN KLACHT 8
Artikel 7: KLACHTGERECHTIGDEN EN KLAAGSCHRIFT
Artikel 8: ROUTES KLACHTBEHANDELING (inclusief infographic)
Artikel 9: ONTVANGST KLACHT

DEEL III INFORMELE ROUTE 11
Artikel 10: INFORMELE KLACHTBEHANDELING

DEEL IV FORMELE ROUTE 12
Artikel 11: ONTVANKELIJKHEID KLACHTENCOMMISSIE
Artikel 12: PROCEDURE BIJ KLACHTENCOMMISSIE
Artikel 13: VERVOLG NA ADVIES KLACHTENCOMMISSIE
Artikel 14: SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE
Artikel 15: BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

DEEL V ONTEVREDEN MET KLACHTBEHANDELING 16
Artikel 16: KLACHTEN OVER EEN KLACHTENFUNCTIONARIS
Artikel 17: RECHTBANK

DEEL VI OVER DEZE REGELING 16
Artikel 18: BEKEND MAKEN KLACHTENREGELING
Artikel 19: VERSLAG
Artikel 20: VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN DEZE REGELING
Artikel 21: EVALUATIE REGELING
Artikel 22: SLOTBEPALING

BIJLAGEN 18
Bijlage I Profiel vertrouwenspersoon

DEEL I: ALGEMEEN

1. ARTIKEL 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.
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.

AVG:
De 'Algemene verordening gegevensbescherming' (Verordening EU 2016/679).

Bemiddelaar:
De neutrale procesbegeleider die belast is met het in gesprek brengen van de klager en aangeklaagde om na te gaan of partijen 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 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.

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 deze beslissing aan de betrokkenen en aan de Raad van Bestuur van Riwis en geeft zo nodig advies ten aanzien van passende maatregelen.

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').

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.

Klaagschrift:
De op schrift gestelde klacht. De elementen die het klaagschrift moet bevatten zijn opgenomen in artikel 7.2 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 7.1 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 7.1 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.

Ongewenste omgangsvormen:
Ongewenste intimiteiten, seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld, zowel tussen medewerkers onderling als tussen medewerker(s) – leidinggevende.

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

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.

2. ARTIKEL 2: UITGANGSPUNTEN

2.1. 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.

2.2. 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 seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten, treiteren en discriminatie niet wordt getolereerd

2.3. Mede op basis van de aard en inhoud van ontvangen klachten worden eventuele (structurele) tekortkomingen in de (organisatie van de) zorg- en dienstverlening gesignaleerd. Riwis vertaalt deze signalen in beleid om te komen tot kwaliteitsverbetering.

2.4. Het wettelijk kader voor de behandeling van klachten is de Arbowet- en regelgeving en de daaruit voortvloeiende jurisprudentie, indien van toepassing wordt ook het arbeidsrecht en strafrecht gehanteerd.

2.5. Het is mogelijk dat een klager, als gevolg van zijn positie binnen Riwis, zowel onder het klachtenreglement van cliënten als medewerkers valt. Voorafgaand aan de start van de informele klachtenprocedure stemmen klager en coördinator klachtenbehandeling met elkaar af onder welk reglement de klacht wordt behandeld. Mocht hierover geen overeenstemming worden bereikt, dan neemt de voorzitter van de klachtencommissie bij de start van de formele klachtenprocedure de uiteindelijke beslissing.

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

(a) informatie over de mogelijkheden van het indienen van een klacht (zie infographic art.8);
(b) keuzevrijheid bij de route van het indienen van klachten (zie infographic, art.8);
(c) informatie over wat er met de klacht gebeurt;
(d) informatie over termijnen bij de afhandeling van de klacht;
(e) serieuze en respectvolle bejegening en klachtafhandeling;
(f) vertrouwelijke omgang met de klacht en persoonlijke gegevens;
(g) geen nadelige gevolgen bij het indienen van een klacht;
(h) de mogelijkheid zich bij te laten staan door een door Riwis aangestelde vertrouwenspersoon;
(i) de mogelijkheid zich op eigen kosten te laten bijstaan door een derde;
(j) de mogelijkheid zich te laten vertegenwoordigen;
(k) de mogelijkheid de klacht in te trekken.

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

(a) vertrouwelijke omgang met zijn persoonlijke gegevens;
(b) informatie over termijnen bij de afhandeling van de klacht;
(c) serieuze en respectvolle bejegening;
(d) de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een derde;
(e) het recht op hoor- en wederhoor;
(f) verzoeken tot rehabilitatie na ongegrond verklaring klacht door klachtencommissie.

2.8. Riwis hanteert een breed begrip “medewerker”(zie artikel 1 begripsomschrijvingen) omdat zij de inzet van al deze mensen waardeert. De relatie die Riwis heeft met haar vrijwilligers is, o.a. juridisch gezien, wel een andere relatie dan de arbeidsrechtelijke relatie met haar medewerkers. Afhankelijk van de ernst van de klacht van een vrijwilliger kan daarom door Riwis na afronding van de informele klachtbehandeling (deel III: informele route) per casus, in afwijking op artikel 9.7, een afweging gemaakt worden of uitvoering van de formele klachtbehandeling (deel IV: formele route) proportioneel is.

3. ARTIKEL 3: GEHEIMHOUDING

3.1. 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.

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

4. ARTIKEL 4: KOSTEN

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

4.2. 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.

5. ARTIKEL 5: FACILITEITEN FUNCTIONARISSEN

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

6. ARTIKEL 6: BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER

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

6.2. In afwijking van het vorige lid, kan de Raad van Bestuur deze bewaartermijn verlengen indien hiertoe redelijkerwijs aanleiding bestaat. Klager wordt hierover geïnformeerd.

DEEL II: IK HEB EEN KLACHT

7. ARTIKEL 7: KLACHTGERECHTIGDEN

7.1. De volgende personen, geregistreerd in het digitaal medewerkersysteem van Riwis, zijn klachtgerechtigd in de zin van deze regeling:
a. (gedetacheerde) medewerker;
b. (onbetaald) vrijwilliger;
c. uitzendkracht;
d. stagiaire.

8. ARTIKEL 8: ROUTES KLACHTBEHANDELING Infographic klachtenprocedure

Klachtenprocedure

voor medewerkers, stagiaires en vrijwilligers

Heb je vragen of een klacht?
Probeer eerst samen tot een oplossing te komen, eventueel met ondersteuning van de vertrouwenspersoon of een leidinggevende. Kom je er samen niet uit, dan kun je via onderstaande wegen jouw klacht laten behandelen:

Heb je een klacht over ongewenste omgangsvormen?
Formele klachtenbehandeling via de onafhankelijke klachtencommissie. (Voor contactgegevens en de klachtenregeling zie www.riwis.nl)

Heb je vragen of klachten tijdens (langdurig) verzuim:

- Loopt je re-integratie vast en kom je er niet uit met je leidinggevende: vraag HRM, de bedrijfsarts, je rechtsbijstand of vraag een deskundigenoordeel aan bij het UWV
  Heb je een klacht over de bedrijfsarts of de arbeidsdeskundige: https://www.pre-sense.nl/contact/

- **Bij overige vragen of klachten kan je contact opnemen met HRM:**
- Loop je tijdens werktijd schade of letsel op: werkgevers-aansprakelijkheidsverzekering
- Bezwaar functiebeschrijving: bezwarencommissie FWG
- Bezwaar reorganisatie: bezwarencommissie Sociaal Plan

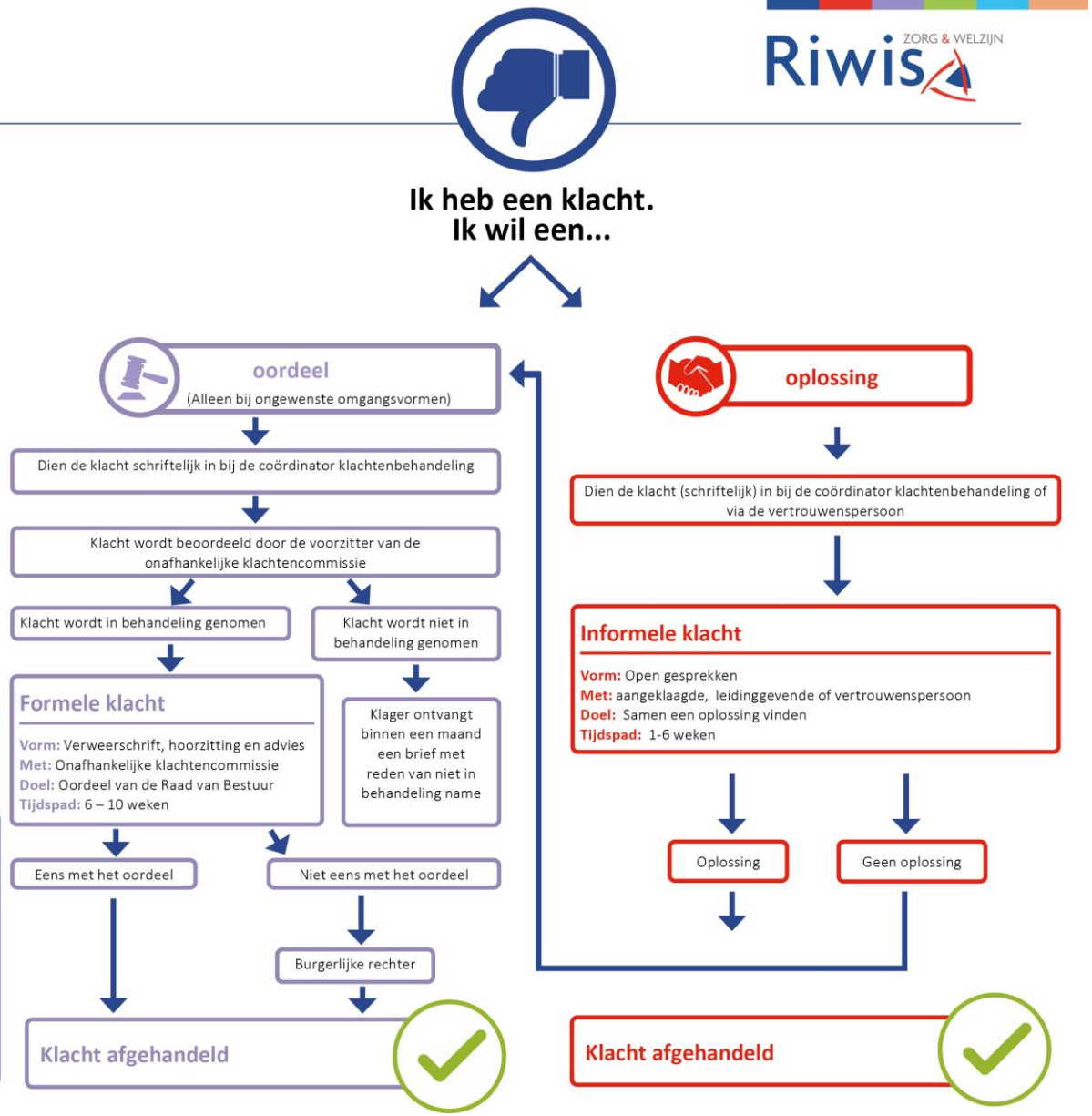
Daarnaast staat het je vrij om, eventueel met juridische bijstand, buiten de klachtenregeling om onvrede te bespreken met je leidinggevende, manager, HRM of RvB.

Meer info en contact?

Neem contact op met de coördinator klachten-behandeling of de vertrouwenspersoon voor meer informatie over de klachtenprocedure.
Coördinator klachtenbehandeling bereikbaar via:
06 - 549 132 51 of
klachtenbehandeling@riwis.nl
www.riwis.nl

Vertrouwenspersoon:
De heer C. (Cor) van Duinhoven
M 06 – 113 55 280
E Corvanduinhoven@externevertrouwenspersonen.nl

Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze infographic .



8.1. Klachten worden bij voorkeur zo snel, efficiënt en laagdrempelig mogelijk opgelost. 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. Indien op voornoemde wijze niet tot een bevredigende oplossing wordt gekomen of indien klager deze weg niet kan of wil bewandelen, kan klager de onvrede/klacht bespreken met de vertrouwenspersoon.

8.2. 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.

8.3. De coördinator klachtbehandeling tracht de klacht in eerste instantie langs informele weg op te lossen (zie deel III). 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.

8.4. 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, tenzij klager uitdrukkelijk en gemotiveerd aangeeft uitsluitend de route van formele klachtenbehandeling te willen volgen. De Raad van Bestuur zorgt in dat geval voor doorgeleiding van de klacht naar de klachtencommissie.

8.5. 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

9. ARTIKEL 9: INFORMELE KLACHTBEHANDELING

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

9.2. 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.

9.3. Binnen redelijke termijn 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.

9.4. 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, vinden een of meerdere gesprek(ken) plaats tussen klager(s) en aangeklaagde(n). De vertrouwenspersoon kan de klager 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 (zie begripsomschrijving in deel I). 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 is niet aanwezig bij deze gesprekken.

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. 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. De formele klachtbehandeling wordt daarmee in gang gezet.

DEEL IV: FORMELE ROUTE

10. ARTIKEL 10: KLAAGSCHRIFT EN ONTVANGST KLACHT

10.1. 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 ongewenste omgangsvorm(en) zich hebben voorgedaan;
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).

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 7.2 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.

11. ARTIKEL 11: ONTVANKELIJKHEID KLACHTENCOMMISSIE

11.1. De voorzitter van de klachtencommissie beslist, al dan niet in overleg met de leden, over het in behandeling nemen (de ontvankelijkheid) van een klacht.

11.2. Een klacht wordt *niet* in behandeling genomen (niet-ontvankelijk) indien:

a. klager niet klachtgerechtigd is, zie artikel 7.1;
b. (blijvend) niet wordt voldaan aan de vereisten als genoemd in artikel 10.2, dat wil zeggen ook nadat klager de gelegenheid is geboden de gebreken te corrigeren;
c. de klacht geen betrekking heeft op ongewenste omgangsvormen;
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;

11.3. 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.

11.4. Een klacht is in ieder geval tijdig ingediend als de klager binnen een jaar nadat het laatste voorval inzake het ongewenst gedrag 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.

12. ARTIKEL 12: PROCEDURE BIJ KLACHTENCOMMISSIE

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. De klachtencommissie geeft binnen twee maanden nadat de formele klachtenbehandeling in gang is gezet (artikel 10.7), 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.

12.4. Slaagt de klachtencommissie er niet in binnen de gestelde termijn in artikel 12.3 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.

12.5. 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.

12.6. De klachtencommissie velt geen oordeel over de (financiële) aansprakelijkheid van de aangeklaagde of Riwis.

13. ARTIKEL 13: VERVOLG NA ADVIES KLACHTENCOMMISSIE

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. Afwijking door de Raad van Bestuur van het advies van de commissie vindt uitsluitend gemotiveerd plaats.

13.4. De beslissing van de Raad van Bestuur kan in geval van gegrond verklaring van de klacht variëren van het geven van een formele waarschuwing tot ontslag (op staande voet).

13.5. 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.

14. ARTIKEL 14: SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

14.1. De Raad van Bestuur benoemt de klachtencommissie. Deze bestaat uit ten minste een voorzitter en twee leden, die allen onafhankelijk en neutraal zijn in hun relatie tot klager en aangeklaagde. De voorzitter is niet in dienst van of in een andere functie werkzaam voor Riwis. De voorzitter bepaalt per klacht de samenstelling van de commissie op basis van deskundigheid en neutraliteit.

14.2. Zowel klager als aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de afhandeling van de klacht. De voorzitter van de klachtencommissie beslist per casus, op basis van een bezwaar of een andere persoon wordt aangesteld als lid klachtencommissie.

15. ARTIKEL 15: BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

15.1. 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.

15.2. De klachtencommissie is bevoegd tot het verrichten van zelfstandig onderzoek indien dit redelijkerwijs nodig is voor een goede, zorgvuldige klachtbehandeling.

15.3. De klachtencommissie is bevoegd partijen en andere personen binnen de organisatie voor hoor en wederhoor op te roepen. Indien personen na oproep niet verschijnen, kan de klachtencommissie hieraan de gevolgen toekennen die zij geraden acht.

15.4. De klachtencommissie is bevoegd alle ruimten te betreden voor zover dit voor de uitoefening van de taken noodzakelijk is, met inachtneming van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

15.5. De klachtencommissie is bevoegd een externe deskundige aan te wijzen 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

16. ARTIKEL 16: KLACHTEN OVER EEN KLACHTENFUNCTIONARIS

16.1. 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.

17. ARTIKEL 17: RECHTBANK

17.1. 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 burgerlijk rechter.

DEEL VI: OVER DEZE REGELING

18. ARTIKEL 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:

a. het verspreiden van algemene informatie over het bespreekbaar maken c.q. het indienen van een klacht;
b. het plaatsen van de regeling op het intranet, het internet en in het kwaliteitshandboek van Riwis;
c. informatieverstrekking door de vertrouwenspersoon.

19. ARTIKEL 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. ARTIKEL 20: VASTSTELLING 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. ARTIKEL 21: EVALUATIE REGELING

De regeling wordt minimaal eenmaal per vier jaar geevalueerd. Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon wordt 1 keer per jaar door de Raad van Bestuur en de medewerkervertrouwenspersoon besproken.

22. ARTIKEL 22: SLOTBEPALING

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

22.2. Deze regeling treedt in werking op 06-10-2020, na de instemming van de ondernemingsraad.

Bijlage I Profiel vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon voor medewerkers, stagiaires en vrijwilligers is lid van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen. 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.

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).

Taken

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
- het informeren van de Raad van Bestuur indien de klacht een eis tot schadevergoeding of een aansprakelijkheidsstelling inhoudt. De klager wordt hierover geïnformeerd. Hiernaast blijft opvang c.q. bemiddeling door de vertrouwenspersoon mogelijk. In dat geval houdt de vertrouwenspersoon de Raad van Bestuur op de hoogte.