

KLACHTENREGELING

Het bestuur van Stichting Ontmoetingscentrum De Rietschoot is verantwoordelijk voor het sociaal beleid. Zij schept een klimaat waarin alle betrokkenen elkaars integriteit respecteren. Zij zorgt voor een sociaal veilig klimaat. Op grond hiervan is de regeling voor een klachtenbehandeling vastgesteld welke twee mogelijke stappen kent. Behandeling door:

1. de vertrouwenspersoon;
2. de klachtencommissie, al dan niet via de vertrouwenspersoon.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

a: agressie en geweld: Verbaal, psychologisch of fysiek geweld zoals schelden en beledigen, lastig vallen, het onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren, treiteren, schoppen, slaan, spugen, het gooien met voorwerpen, bijten en vastgrijpen.

b: beklagde: Degene op wiens gedrag de klacht van de klager betrekking heeft. Dit kan een werknemer, stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger van organisatie zijn of organisatie zelf.

c: bestuur: Bestuur van organisatie.

d: discriminatie: Discriminatie is mensen anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken. Deze kenmerken worden discriminatiegronden genoemd. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of welke grond dan ook, is niet toegestaan.

e: geschil: een klacht die, na de behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.

f: klacht: Een naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een werknemer, stagiaire, uitzendkracht, vrijwilliger van organisatie of organisatie zelf jegens klager in het kader van het werken bij of bezoeken van organisatie.

g: klachtencommissie: Commissie als bedoeld in artikel 13 die op verzoek van klager een oordeel geeft over de voorgelegde klacht.

h: klager: Werknemer, stagiaire, uitzendkracht, vrijwilliger of bezoeker van organisatie die zich tot de vertrouwenspersoon wendt of met een klacht tot de klachtencommissie.

i: oordeel: Een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen organisatie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

j: organisatie: Stichting Ontmoetingscentrum De Rietschoot.

k: seksuele intimidatie: Seksueel getint gedrag dat door de persoon aan wie het is gericht als ongewenst wordt ervaren. Dit gebeurt bijvoorbeeld door seksueel getinte opmerkingen, seksuele gebaren of lichamelijke betasting.

NB: Grensoverschrijdend (seksueel) gedrag en machtsmisbruik zijn soms strafbaar. Het bestuur van organisatie kan in voorkomend geval besluiten aangifte te doen.

l: termijn: Periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de klachtencommissie een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.

m: vertrouwenspersoon: Persoon als bedoeld in artikel 3.

Artikel 2

Klager kan zich wenden tot de vertrouwenspersoon dan wel een klacht indienen bij de klachtencommissie. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

DE VERTROUWENSPERSOON

Artikel 3

Het bestuur wijst een externe vertrouwenspersoon aan tot wie klager zich per mail, telefonisch, mondeling, schriftelijk of in persoon kan wenden. De aanwijzing geschiedt voor een periode van 2 jaar.

Artikel 4

De vertrouwenspersoon heeft in elk geval tot taak:

- a. zichzelf bekend maken als vertrouwenspersoon binnen de organisatie;
- b. een gesprek aan te gaan met klager die zich tot vertrouwenspersoon wendt. De vertrouwenspersoon zoekt in eerste instantie samen met klager naar eventuele mogelijkheden om het probleem intern tot een oplossing te brengen;
- c. klager door te verwijzen naar externe deskundigen als verdere opvang noodzakelijk is;
- d. klager te informeren over de mogelijkheid het probleem voor te leggen aan de klachtencommissie;
- e. het begeleiden van klager indien deze de klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie;
- f. het zo nodig klager begeleiden bij het doen van aangifte;
- g. zorg te dragen voor de nazorg van klager;
- h. jaarlijks een anonieme registratie bij te houden ten behoeve van het jaarverslag/meldingen bij het bestuur.

Artikel 5

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn functie verantwoording verschuldigd aan het bestuur.

Artikel 6

De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid tot :

- a. het zelfstandig raadplegen van externe deskundigen;
- b. het horen van alle betrokkenen van organisatie inclusief de bedrijfsleiding. Hij gaat hiertoe slechts over voor zover de uitvoering van zijn taken daartoe noodzaakt en neemt

hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht. Bij melding van een strafbaar feit wordt dit aan het bestuur gemeld, die onverwijld aangifte doet.

- c. het bijstaan van klager indien een klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend en/of aangifte gedaan wordt;

Artikel 7

De vertrouwenspersoon staat ervoor in dat vertrouwelijk wordt omgegaan met door klager gegeven informatie en zal dan ook geen actie ondernemen zonder zijn toestemming. Alleen met toestemming van klager is het mogelijk om de klacht over te brengen bij de beklaagde(n) en te trachten een minnelijke oplossing tussen klager en beklaagde te bereiken. Dit houdt in dat ook alleen op verzoek van de klager een klacht bij de klachtencommissie kan worden ingediend. Klager kan zich te allen tijde ook rechtstreeks tot de klachtencommissie wenden.

Artikel 8

De vertrouwenspersoon legt van elke behandelde klacht een dossier aan. Hij verstrekt daaruit geen onder geheimhouding gegeven informatie anders dan met toestemming van degene die om geheimhouding heeft verzocht.

Artikel 9

- a. de vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit over de ervaringen, uitgebrachte adviezen en gesignaleerde knelpunten aan het bestuur.
- b. het verslag draagt een algemeen karakter en is niet op individuele personen herleidbaar;
- c. het bestuur zendt dit verslag aan de bedrijfsleider en eventueel aan de Arbodienst.

Artikel 10

Het bestuur draagt er zorg voor dat aan de vertrouwenspersoon de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken ter beschikking worden gesteld. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval:

- a. een ruimte om gesprekken te voeren zodanig dat de privacy van klager optimaal gewaarborgd wordt;
- b. een budget voor het voeren van gesprekken extern;
- c. een budget voor het inschakelen van deskundigen;
- d. een eigen telefoon die niet afgeluisterd of onderbroken kan worden;
- e. een goed afsluitbare kast voor archief;
- f. een training in het kader van deskundigheidsbevordering

Artikel 11

Als vertrouwenspersoon niet aanwezig/beschikbaar is, dan streeft organisatie ernaar voor vervanging te zorgen.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Samenstelling en benoeming

Artikel 12

- a. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waarvan tenminste één vrouw en één man. Er worden drie leden aangesteld die benoemd worden door het bestuur. De commissie kiest zelf uit haar midden een voorzitter.
- b. De klachtencommissie wordt ondersteund door minimaal één (1) secretaris. Deze wordt benoemd door het bestuur na overleg met de klachtencommissie.

- c. De leden worden benoemd voor een termijn van drie (3) jaar. Zij kunnen worden herbenoemd voor eenzelfde termijn. Een lid dat is benoemd ter vervulling van een tussentijds opengevallen plaats, treedt af op het tijdstip waarop degene in wiens plaats hij/zij is benoemd, had moeten aftreden.
- d. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur.
- e. Een lid kan zijn lidmaatschap van de klachtencommissie beëindigen. Daarvan wordt mededeling gedaan aan de klachtencommissie en het bestuur. Het bestuur voorziet zo snel mogelijk in de opvolging met inachtneming van artikel 12 lid a, c en d.

Taken en bevoegdheden

Artikel 13

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het al dan niet ontvankelijk verklaren van een klacht;
- b. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet voorzien van aanbevelingen aan beklaagde en/of het bestuur;
- c. het zo nodig inschakelen van een extern deskundige;
- d. het op basis van de ingediende klachten signaleren van mogelijke structurele knelpunten in het functioneren van de organisatie bij het bestuur.

Artikel 14

De klachtencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en deskundig.

Procedure

Artikel 15

- a. Een klacht dient uiterlijk binnen één (1) jaar nadat het gedrag of nalaten waarover geklaagd wordt zich heeft voorgedaan schriftelijk of elektronisch te worden ingediend bij de klachtencommissie door de vertrouwenspersoon namens klager of door klager zelf.
- b. Een klacht kan slechts worden ingediend tegen één persoon of de organisatie. Indien een klacht tegen meerdere personen is gericht zullen deze als afzonderlijke klachten worden behandeld.
- c. Bij de indiening en behandeling van een klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

Artikel 16

De klacht wordt schriftelijk of elektronisch de klachtencommissie ingediend onder vermelding van:

- a. de omschrijving van de klacht;
- b. de naam van de beklaagde;
- c. de eventuele reeds door klager ondernomen stappen en, voor zover de klager daarover beschikt, daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken, welke stukken aan de klachtencommissie worden overlegd.

Artikel 17

- a. De secretaris zendt binnen één (1) week na ontvangst van de klacht via de vertrouwenspersoon of van klager een ontvangstbevestiging naar klager, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

- b. Indien het klaagschrift naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager alsnog in de gelegenheid de ontbrekende informatie te verschaffen.
- c. De secretaris zendt binnen één (1) week na ontvangst van de klacht een afschrift van het klaagschrift met eventuele bijlagen naar beklaagde, met daarin de mededeling dat de klachtencommissie allereerst de ontvankelijkheid van klager zal onderzoeken.
- d. Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen tien (10) werkdagen na indiening van de klacht, een beslissing genomen omtrent de ontvankelijkheid van klager. Deze beslissing wordt door secretaris schriftelijk meegedeeld aan klager en beklaagde.
- e. Indien klager ontvankelijk is in zijn klacht, verzoekt de secretaris gelijktijdig met de mededeling ten aanzien van ontvankelijkheid beklaagde binnen vier (4) weken schriftelijk te reageren op de klacht (verweerschrift). Wanneer de beklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn gesteld waarbinnen beklaagde moet reageren.
- f. Na ontvangst van het verweerschrift respectievelijk het verstrijken van de vermelde termijn, deelt de secretaris partijen schriftelijk mede, dat de klachtencommissie de klacht mondeling zal behandelen ter zitting. Van deze zitting worden datum, tijdstip en plaats bepaald. De mondelinge behandeling vindt plaats binnen twaalf (12) weken na ontvangst van de klacht.
- g. De behandeling en beoordeling van de klacht vindt plaats door minimaal 3 leden van de klachtencommissie. Ondersteuning vindt plaats door een secretaris. De klachtencommissie komt tot een uitspraak buiten de aanwezigheid van klager en beklaagde.

Artikel 18

- a. Klager, beklaagde alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.
- b. Van elke mondelinge behandeling wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
- c. Ter zitting hoort de klachtencommissie, de klager en beklaagden in aanwezigheid van elkaar, tenzij er redenen zijn om klager en beklaagden afzonderlijk te horen.

Artikel 19

Op eigen initiatief en voor eigen rekening kunnen klager en beklaagde zich desgewenst laten bijstaan door een (juridisch) adviseur.

Artikel 20

De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 21

- a. De uitspraak wordt schriftelijk binnen acht (8) weken na de mondelinge behandeling van de klacht gezonden aan klager en beklaagde. Het bestuur ontvangt een afschrift van de uitspraak.
- b. Bij afwijking van de in lid 1 genoemde termijn doet de klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan klager en beklaagde met vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 22

Indien klager ontvankelijk is in zijn klacht, verklaart de klachtencommissie de klacht in haar uitspraak:

- a. (ten dele) gegrond; en/of
- b. (ten dele) ongegrond.
- c. De uitspraak houdt de gronden in, waarop zij berust.

Artikel 23

- a. Indien de klachtencommissie de klacht (deels) gegrond acht, is zij bevoegd in haar uitspraak, het bestuur van advies te dienen over eventueel te nemen maatregelen.

OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 24

- a. Werknemers, stagiaires, uitzendkrachten of vrijwilligers van organisatie zijn in beginsel verplicht te verschijnen indien zij door de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie (schriftelijk) worden opgeroepen om te worden gehoord.
- b. Alle bij de behandeling van een klacht betrokken personen zijn jegens derden tot geheimhouding verplicht met betrekking tot gegevens die hen ter kennis komen en zij beschermen de privacy van betrokkenen in het kader van de behandeling.
- c. Het bestuur ziet erop toe dat:
 1. tijdens de behandeling van een klacht geen van de betrokkenen nadeel ondervindt van het indienen van een klacht;
 2. de vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie geen nadeel ondervinden ten gevolge van het vervullen van die functie;
 3. de principes van de governance-code welzijn en maatschappelijke dienstverlening worden toegepast. De vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie ontvangen in deze hoedanigheid geen bezoldiging voor hun werkzaamheden.

Artikel 25

- a. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat namens haar erop wordt toegezien dat de klachtendossiers goed worden bewaard.
- b. Vijf jaar na beëindiging van de behandeling van de klacht door bestuur van organisatie vernietigd.

Artikel 26

Het bestuur draagt zorg voor het geven van bekendheid aan de instelling van een externe vertrouwenspersoon en klachtencommissie. Tevens draagt het bestuur er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van werknemers, stagiaires, uitzendkrachten, vrijwilligers en bezoekers van organisatie. De regeling wordt op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van de organisatie geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan werknemers, stagiaires, uitzendkrachten, vrijwilligers en bezoekers van organisatie.

Artikel 27

De klachtencommissie en vertrouwenspersoon brengen jaarlijks aan het bestuur verslag uit over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de eventueel ter zake gegeven adviezen. Het in de eerste zin bedoelde jaarverslag bevat waar nodig tevens op basis van hun bevindingen hun gezamenlijke voorstellen aan het bestuur ter zake van voorkoming van klachten.

Artikel 28

- a. Het bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur dit wenselijk acht.
- b. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie.

Artikel 29

- a. De regeling wordt vastgesteld en kan gewijzigd worden door het bestuur.
- b. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.

Artikel 30

- a. Deze regeling treedt in werking op 1 december 2022
- b. De regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling Stichting Ontmoetingscentrum De Rietschoot 2022.
