

Titel	Klachten-en Klokkenluidersreglement Stichting SamenDoen Leerdam & Zederik
Opgesteld	Oktober 2017
Bijgesteld	November en december 2017
Evaluatiedatum	N.a.v. elke klacht

1 Visie en doel reglement

Voor de Stichting SamenDoen Leerdam & Zederik (StSD) geldt als uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn werk zo goed mogelijk, zo verantwoord mogelijk en met veel inzet verricht. Toch kan het voorkomen, dat er fouten of vergissingen worden gemaakt.

Het klachten-en klokkenluidersreglement moet ervoor zorgen dat ontevreden cliënten/gebruikers/vrijwilligers goed worden geholpen en wel zo, dat zij vertrouwen houden in StSD. Ook voor de beroepskrachten en stagiaires is het belangrijk dat zij ergens met hun klachten op een veilige manier terecht kunnen.

Dit reglement voorziet erin dat:

- A. De gebruikers van de diensten van StSD een klacht kunnen indienen over de dienstverlening van de stichting, alsmede over de medewerkers en vrijwilligers die daarvoor werkzaam zijn;
- B. Vrijwilligers en medewerkers een klacht in kunnen dienen over het functioneren en gedragingen van andere medewerkers en vrijwilligers;
- C. Beroepskrachten een klacht in kunnen dienen over hun leidinggevende, de directeur.

Met dit Klachten-en Klokkenluidersreglement voldoet StSD aan de Arbo-wet die stelt dat de werkgever verplicht is de werknemers te beschermen tegen psychosociale belasting of wel ongewenst gedrag. Tevens wordt met dit reglement voldaan aan de voorwaarden van de Governancecode van de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland (waarbij StSD is aangesloten) inzake Klachtenreglement en de Klokkenluidersprocedure.

Dit reglement is niet van toepassing in die gevallen waarin het "Protocol behandeling klachten GLZ" van de gemeente Leerdam van toepassing is. Klachten over gedragingen die onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Leerdam worden uitgevoerd en die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld kunnen worden ingediend bij en behandeld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leerdam overeenkomstig het "Protocol behandeling klachten GLZ".

2. Definities

StSD: Stichting SamenDoen Leerdam & Zederik, gevestigd Burgemeester Meesplein 5c, 4142 AZ Leerdam.

Cliënt/gebruiker/vrijwilliger: De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het dienstenaanbod, of op vrijwillige basis werkzaam is bij StSD;

Medewerker: beroepskrachten en stagiaires bij StSD;

Klager: De persoon die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien. Dit kan een cliënt, gebruiker, vrijwilliger of een nabestaande daarvan zijn. Indien de klacht over het functioneren van de directeur gaat is de klager een beroepskracht.

Vertrouwenspersoon: een door de Raad van Toezicht van StSD benoemd persoon, niet werkzaam bij of voor StSD;

Beklaagde: degene over wiens gedraging wordt geklaagd;

Klacht: Een mondelinge (informele klacht) en/of schriftelijke (formele klacht) uiting van ongenoegen van een cliënt/gebruiker/vrijwilliger over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker, vrijwilliger of stagiaire van StSD.

Een 'Klokkenluidersmelding' moet betrekking hebben op een misstand met een maatschappelijk belang:

- schending van een wettelijk voorschrift
- gevaar voor de volksgezondheid
- gevaar voor de veiligheid van personen
- gevaar voor de aantasting van het milieu
- gevaar voor het goed functioneren van overheidsorganisatie of bedrijf als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten

3. De aard van de klacht

De klacht kan van aard verschillen. We onder scheiden twee soorten klachten:

1. De informele klacht.
2. De formele klacht.

3.1. Informele klacht

Indien zich een klacht voordoet, kan deze klacht in eerste instantie worden voorgelegd aan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Hierbij kan mogelijk de directeur aanwezig zijn. Binnen de organisatie wordt uitgegaan van het beginsel: 'Bespreek de klacht daar waar die ontstaan is en probeer hem daar op te lossen'.

3.2. Formele klacht

Daarnaast kent de organisatie ook de formele klacht die bij de directeur kan worden ingediend. Deze wordt schriftelijk en ondertekend ingediend door de klager.

4. Procedure klachtenopvang

Een klacht kan schriftelijk aanhangig gemaakt worden. Door het indienen van een klacht onderschrijft de klager het klachtenreglement. De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht schriftelijk in te trekken.

Termijn voor het indienen van een de klacht:

- Klachten moeten zo snel mogelijk, doch niet langer dan drie maanden na het voorval schriftelijk worden gemeld. Voor klachten die betrekking hebben op seksueel ongewenst gedrag geldt er geen termijn.
- Er kan alleen een klacht worden ingediend tegen iemand die, op het moment dat de klacht wordt ingediend, nog bij StSD in dienst en/of werkzaam is.

4.1. De informele klacht

De klager neemt contact op met de beklagde over zijn/haar klacht. Deze maakt binnen twee weken een afspraak met de klager om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Eventueel is de directeur hierbij aanwezig. Binnen drie weken zou de klacht opgelost moeten zijn.

Telefonisch ingediende klachten worden per e-mail doorgegeven aan de directeur welke verder zorg draagt voor de afhandeling met de klager als zijnde een informele klacht.

4.2. De formele klacht

Betreft:

- A gebruikers jegens medewerkers of vrijwilligers;
- B medewerkers of vrijwilligers jegens andere medewerkers/vrijwilligers;

- Een formele klacht kan rechtstreeks, zonder tussenkomst van een medewerker, ingediend worden bij de directeur. Dit kan alleen schriftelijk en voorzien van de naam, adres en telefoonnummer van de cliënt/gebruiker. (*Bijlage 1: Klachtenformulier ten behoeve van cliënten, gebruikers, vrijwilligers*)
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Ook indien de klager niet tevreden is over de oplossing zoals in het gesprek met de medewerker aangedragen, kan zij/hij op deze wijze de informele klacht tot een formele klacht maken.
- De directeur neemt binnen twee weken contact op met de klager om de klacht door te nemen en tot een goede oplossing te komen. Indien nodig wordt door de directeur een medewerker/bestuurder benoemd die met de klager de klacht gaat afhandelen.

- Streven is om binnen drie weken na contact de klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen. Deze wordt vervolgens schriftelijk bevestigd aan beide partijen.

Betreft:

C. Medewerker versus directeur

Om de veiligheid van de medewerker te garanderen is een extern vertrouwenspersoon in het leven geroepen waarvan de naam en de bereikbaarheid intern zijn aangegeven. De medewerker kan hier contact mee opnemen. Dit kan mondeling of schriftelijk. (*Bijlage 2: Intern klachtenformulier StSD*). Binnen twee weken neemt de Vertrouwenspersoon contact op met de klager. In gezamenlijk overleg wordt daarna de vervolgprocedure bepaald.

D. Klokkenuiders

Een werknemer moet in principe eerst een interne melding doen bij zijn werkgever. Als die melding niet of niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan hij een melding doen bij de Vertrouwenspersoon. Een werknemer kan bij het Huis voor Klokkenuiders¹ advies krijgen als hij een misstand vermoedt die werkgerelateerd is. Het advies is gratis, onafhankelijk en vertrouwelijk.

5. Bevoegdheden klager

- De klager kan vragen mondeling gehoord te worden.
- Bij een mondelinge behandeling van de klacht dient ofwel de klager ofwel zijn/haar gemachtigde aanwezig te zijn. De klager kan eventueel stukken overleggen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten.
- Zowel de klager, als de beklagde, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle de op klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
- Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

6. Waarborgen privacy

- De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Voor de overige stukken hebben de klager als ook de betrokken beklagde(n) inzagerecht.
- De vertrouwenspersoon en de directeur zijn tot geheimhouding verplicht. Ook de medewerkers van StSD zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan zij in het kader van behandeling van de klacht, kennis hebben genomen.
- Nadat er voor beide partijen een bevredigende uitspraak is gedaan en daarmee de klacht is opgelost, zullen de betreffende stukken en persoonsgegevens worden vernietigd, dan wel op verzoek van de klager worden teruggegeven.

¹ Informatietelefoon Huis voor Klokkenuiders 088 37 13 033 of website <https://huisvoorklokkenuiders.nl/contact/>

7. Bezwaar.

- De klager en/of beklagde kunnen uiterlijk 6 weken na de dag van de verzending van het oordeel als bedoeld in artikel 4.2, schriftelijk bezwaar maken bij het bestuur van StSD tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of tegen de uitspraak van de directeur inzake de klacht.
- De directeur verleent het bestuur inzage in alle stukken die van belang zijn voor de behandeling van het bezwaarschrift.
- Het bestuur doet uitspraak uiterlijk twee maanden nadat het bezwaarschrift is binnengekomen.

8. Naam en datum in werking treden

- Dit reglement kan aangehaald worden als 'Klachtenreglement Stichting SamenDoen Leerdam & Zederik';
- Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2018.
- De aanwezigheid van dit reglement wordt vermeld op de website van StSD.;
- Evaluatie van deze regeling vindt plaats twee jaar na invoering of, in een geval waarin de regeling niet blijkt te voorzien, op een eerder moment.

Bijlage 1 Klachten-en Klokkenluidersreglement Stichting Samendoen Leerdam & Zederik

Klachtenformulier ten behoeve van cliënten, gebruikers, vrijwilligers

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van StSD of over gedragingen van medewerkers/vrijwilligers die u schriftelijk kenbaar wenst te maken dan verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de directeur, Burgemeester Meesplein 5c, 4142 AZ Leerdam. Mail: ssmeenk@samendoen.expert.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar ons klachtenreglement.

Naam indiener

Adres

Postcode/plaats

Telefoonnummer

E-mailadres

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn? Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daaruit gekomen?

Datum:

Handtekening klager:

Bijlage 2 Klachten-en Klokkenluidersreglement Stichting SamenDoen Leerdam & Zederik

Intern klachtenformulier ten behoeve van medewerkers bij geschil met directeur

Indien u een klacht heeft over de directeur die u schriftelijk kenbaar wenst te maken dan verzoeken we u gebruik te maken van dit formulier en te versturen naar de Vertrouwenspersoon. Postadres..... Mail:

Naam medewerker/klager

Datum klacht

Omschrijving klacht(en):

Is er al (een idee over de) gewenste oplossing/reactie of is de klacht al afgehandeld (zo ja, hoe?):

Hebt u al (telefonisch) contact(en) gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum:

Handtekening medewerker:

Binnen twee weken na ontvangst ontvangt u nader bericht van de Vertrouwenspersoon