

Klachtenregeling

1. Inleiding

Bij De Skûle Welzijn vinden we het belangrijk dat al onze medewerkers, stagiaires, inhuurkrachten en vrijwilligers een fijne werkplek hebben en op een veilige en gezonde manier kunnen werken. Iedereen bij De Skûle Welzijn heeft een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van een respectvolle bejegening naar elkaar en van elkaar wordt verwacht dat men handelt conform de Gedragscode. De Gedragscode maakt onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst of vrijwilligersovereenkomst.

Toch stelt De Skûle Welzijn een klachtenregeling in om onvrede, conflictsituaties, seksuele intimidatie, agressie en geweld te voorkomen.

Basis voor deze regeling zijn de wettelijke regels van de overheid met daarnaast wat vastgelegd is in de Cao Sociaal Werk.

Deze regeling is van kracht vanaf [invullen datum] met instemming d.d. [invullen datum] d.m.v. personeelsvergadering.

1.1. Toepassing regeling | Algemene uitgangspunten

Deze regeling geldt voor medewerkers, als bedoeld in de Cao Sociaal Werk, die in loondienst zijn van De Skûle Welzijn. Daarnaast voor stagiaires, inhuurkrachten en vrijwilligers.

1.1.1. Definitie klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over een bepaalde situatie die een individueel persoon rechtstreeks aangaat.

1.1.2. Klachtencommissie

Een klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die uit minimaal 3 leden bestaat.

2. Procedure

Het doel van de klachtenprocedure is om een rechtvaardige en snelle behandeling van klachten van individuele personen mogelijk te maken zodat, bescherming van hun belangen, gezondheid en veiligheid is gewaarborgd.

Mocht de aard van de klacht seksuele intimidatie, agressie of geweld betreffen dan zal de bedrijfsarts of de (externe) vertrouwenspersoon ook zitting nemen in de commissie.

De procedure heeft de volgende onderdelen:

- Ontvangst van de klacht
- Behandeling klacht door de klachtencommissie
- Besluit door Directeur-Bestuurder

2.1. Ontvangst van de klacht

Klachten en onvrede moeten zoveel mogelijk opgelost worden waar ze ontstaan. Rechtstreekse feedback met de beklaagde (veroorzaker) heeft in eerste instantie de voorkeur, eventueel met tussenkomst van Direct leidinggevende en/of HR-adviseur.

Wanneer dat niet blijkt te werken, of wanneer de klacht zo ernstig is, dat de klager geen vertrouwen heeft in een gesprek met de beklaagde, dan wordt de klacht neergelegd bij de Directeur-Bestuurder.

De routing is als volgt:

De klacht wordt binnen vier weken na het voorval schriftelijk, via het klachtenregistratieformulier, verstuurd naar de Directeur-Bestuurder.

De klacht bevat in elk geval de volgende zaken:

- Korte en kernachtige omschrijving van de klacht
- Omschrijving van de gewenste oplossing van de klacht
- Genomen acties ten aanzien van de klacht. Denk bijvoorbeeld aan het bespreken van de klacht met de beklaagde
- Op de klacht betrekking hebbende verslaglegging (brief, e-mail, verslag)

Binnen een week ontvangt de klager een ontvangstbevestiging

In geval van een klacht tegen de Directeur-Bestuurder wordt in de lijn de bovenstaande werkwijze getracht via rechtstreekse feedback met de beklaagde (veroorzaker) de klacht of onvrede op te lossen. Wanneer dat niet blijkt te werken, of wanneer de klacht zo ernstig is, dat de klager geen vertrouwen heeft in een gesprek met de beklaagde, dan is de volgende stap: de klacht neerleggen bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De hierboven benoemde stappen zijn dan eveneens van toepassing. Het advies van de klachtencommissie wordt in dit geval naar de voorzitter Raad van Toezicht gezonden en de Raad van Toezicht neemt besluit.

2.2. Behandeling van de klacht

De commissie besluit gezamenlijk of en zo ja welke getuigen en andere betrokkenen gehoord worden naast de klager en beklaagde. De commissie kan gebruik maken van (externe) deskundigen.

Het eerste gesprek met de klager vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

Er kunnen vervolggesprekken met de klager plaatsvinden. Door de commissie wordt duidelijk aangegeven welk doel eventuele vervolggesprekken hebben.

De beklaagde (veroorzaker) wordt ten minste éénmaal gehoord, in principe aan het einde van alle hoor gesprekken. Zowel klager als beklaagde kunnen zich door een derde bij laten staan tijdens de procedure. De besprekingen worden schriftelijk vastgelegd, die tot het werkmateriaal van de commissie behoren.

De commissie formuleert binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de hand van het verkregen materiaal het gezamenlijk advies (de klachtencommissie beslist bij verdeeldheid op basis van meerderheid van stemmen).

Het schriftelijk advies wordt door de Klachtencommissie aan de Directeur-Bestuurder verstrekt. Klager en beklaagde ontvangen een kopie van het advies.

Klager is gerechtigd om de klacht te allen tijde in te trekken en stelt hier de klachtencommissie schriftelijk van op de hoogte.

2.3. Besluit Directeur-Bestuurder

Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie stelt de Directeur-Bestuurder, zowel de klager als de beklaagde, schriftelijk in kennis van een gemotiveerd besluit dat naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie wordt genomen.

De Directeur-bestuurder informeert de klachtencommissie. Het advies van de klachtencommissie en het definitieve besluit van de Directeur-Bestuurder wordt toegevoegd aan het personeelsdossier van klager en beklaagde.

Wanneer het gaat om ongewenste omgangsvormen die door de klachtencommissie zijn vastgesteld, wordt dit beschouwd als plichtsverzuim en kan disciplinaire maatregelen tot gevolg hebben. Ditzelfde geldt bij een geconstateerde valse klacht.

De klachtencommissie en De Skûle Welzijn zijn bij de advisering en vaststelling van de disciplinaire maatregelen gebonden aan de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek en de CAO Sociaal Werk.

Is de klager of de beklaagde het niet eens met het besluit van de Directeur Bestuurder? Dan kan er een schriftelijk bezwaar ingediend worden. De Directeur-Bestuurder zal binnen twee weken schriftelijk op het bezwaar reageren.

Kan de klager of de beklaagde zich nog steeds niet vinden in het besluit dan kan zij/hij zich wenden tot de bevoegde rechter.

3. Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en eventuele andere betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht wat de klacht en de procedure betreft. Personen die door de klachtencommissie worden geraadpleegd, en ook degenen die informatie hebben verschaft, hebben een geheimhoudingsplicht.

Klager en eventueel andere betrokkenen mogen in hun werk of positie bij De Skûle Welzijn niet worden geschaad doordat zij betrokken zijn (geweest) bij een klachtenprocedure.

4. Klacht over externen

Een aantal medewerkers van De Skûle Welzijn voeren ook werkzaamheden uit bij een externe organisatie. In dit geval de gemeente Waadhoeke. Wanneer een medewerker een klacht heeft over een medewerker van de gemeente Waadhoeke, volgt zij/hij de klachtenprocedure die bij hun van toepassing is.

5. Vertrouwenspersoon

Voor wie dat wil is er de mogelijkheid om in gesprek te gaan met een vertrouwenspersoon. Dit kan voordat er een aanklacht wordt ingediend, maar ook tijdens. De vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts neemt in ieder geval zitting in de commissie als de klacht m seksuele intimidatie, agressie of geweld gaat.

Voor medewerkers van De Skûle Welzijn is een externe vertrouwenspersoon beschikbaar. Contactgegevens kunnen opgevraagd worden bij de HR-adviseur. Er kan ook rechtstreeks contact opgenomen via onze arbodienstverlener Medprevent met de bedrijfsarts.

www.medprevent.nl | 0513 466 217.

Voor vrijwilligers heeft De Skûle Welzijn 2 vertrouwenspersonen beschikbaar. Dit zijn twee medewerkers van De Skûle Welzijn.

Gemeente Waadhoeke : Sytske Hilde Postma | 06 43 003 396
Gemeente Harlingen : Nathalie Wagenaar | 06 43 003 378