

KLACHTENPROCEDURE

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een cliënt over een aspect van de begeleiding. Een klacht komt tot stand wanneer een begeleider de ontevredenheid, die is ontstaan bij de cliënt, niet kan wegnemen. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geformuleerd worden.

Het doel is om zo efficiënt en effectief een klacht af te handelen door te zorgen voor betrokkenheid en participatie.

1. Iedere cliënt en/of medewerker

kan een klacht indienen over ongewenste omgangsvormen of andere zaken bij zijn/haar direct leidinggevende of de vertrouwenspersoon om samen tot een oplossing te komen. Indien de klacht bij de leidinggevende wordt gemeld, geeft deze de klacht door aan de vertrouwenspersoon, die alle klachten registreert. Ook is het mogelijk om de klacht direct in te dienen bij het Klachtenloket Zorg of bij de Geschillencommissie.

2. Klager + vertrouwenspersoon

bepalen in overleg de keuze van het traject.

3. Vertrouwenspersoon

stelt vast welke personen betrokken dienen te worden in het bemiddelingstraject en begeleidt desgewenst de te voeren gesprekken.

4. Betrokkenen

stellen vast wat de aanleiding van de klacht was en of deze terecht was. Bij een terechte klacht worden afspraken gemaakt over verbetering van de situatie en de evaluatietermijn. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd ter bevestiging aan de betrokkenen, een afschrift wordt bewaard door de vertrouwenspersoon en leidinggevende.

5. Betrokkenen

inventariseren op het afgesproken tijdstip of de situatie naar wens is verbeterd.

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan hij/zij kiezen voor een nieuwe bemiddeling of een formele procedure via het onafhankelijke Klachtenloket Zorg en eventueel daarna de Geschillencommissie Zorg algemeen. Kijk voor meer informatie hierover op www.degeschillencommissiezorg.nl / klachtenloket-zorg.

6. Geschillencommissie

onderzoekt de klacht door het horen van betrokkenen en eventuele getuige(n). En komt tot een oordeel en geeft schriftelijk en gemotiveerd advies aan de directie.

6a. Directie

neemt een beslissing over te nemen maatregelen en zorgt voor uitvoering.

Aangezien De Duijf zich verantwoordelijk acht voor het sociaal beleid in onze organisatie, wenst zij een klimaat te scheppen waarin alle werknemers elkaars integriteit respecteren. Op grond van deze overwegingen wil zij een regeling voor een klachtenbehandeling instellen welke twee fasen kent:

1. Door een vertrouwenspersoon
2. Door de klachtencommissie

De Duijf acht het gewenst dat de eerste opvang van de klager/klaagster en de behandeling van de klacht los van elkaar staan.

ALGEMENE BEPALINGEN

In dit reglement wordt verstaan onder;

- a. seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij: onderwerping aan dergelijk gedrag, impliciet of expliciet, wordt gebruikt als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon, beslissingen die het werk van deze persoon raken, met tot doel de werkprestaties aan te tasten en/of een vijandige en intimiderende of onaangename werkomgeving te creëren;
- b. agressie en geweld: en waarbij tevens sprake is van 1 van de volgende punten verbaal, psychisch of fysiek geweld zoals schelden en beledigen, lastig vallen, het onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren, treiteren en schelden en discrimineren in verband met ras of geloofsovertuiging, schoppen, slaan, spugen, het gooien met voorwerpen, bijten en vastgrijpen, waarbij onderwerping aan dergelijk gedrag wordt gebruikt als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon, beslissingen die het werk van deze persoon raken, met tot doel de werkprestaties aan te tasten en/of een vijandige en intimiderende of onaangename werkomgeving te creëren;
- c. klager: werknemer van De Duijf, stagiaire, uitzendkracht, contractant of werknemer van derden die zich met een klacht over seksuele intimidatie, agressie en geweld, discrimineren of pesten tot een vertrouwenspersoon wendt;
- d. beklagde: degene op wiens gedrag de klacht van de klager betrekking heeft;
- e. vertrouwenspersoon;
- f. klachtencommissie;
- g. klacht: uiting van onvrede binnen het kader van de eigen werksituatie over de wijze waarop door of namens de werkgever door een handelen of nalaten met de persoonlijke belangen van de werknemer rekening is of wordt gehouden;
- h. organisatie: De Duijf;
- i. directie: directie van De Duijf.

Een ieder die, in verband met de werksituatie bij De Duijf seksuele intimidatie, agressie of geweld ondervindt of heeft ondervonden, kan zich met een klacht wenden tot een vertrouwenspersoon dan wel een klacht indienen bij de klachtencommissie.

DE VERTROUWENSPERSOON

De directie wijst tenminste een externe vertrouwenspersoon aan die tot wie de klager zich kan wenden, deze is te contacteren via vertrouwenspersoon@deduijf.nl. De aanwijzing geschiedt voor de periode van 3 jaar. Eenzelfde persoon kan opnieuw worden aangewezen als vertrouwenspersoon voor een volgende periode.

De vertrouwenspersoon heeft, onverminderd hetgeen daaromtrent in dit reglement verder is bepaald, in elk geval tot taak;

- a. zichzelf bekend te maken als vertrouwenspersoon;
- b. de eerste opvang van de klager/klaagster met klachten over seksuele intimidatie, agressie en geweld te verzorgen. De vertrouwenspersoon zoekt in eerste instantie samen met de klager/klaagster naar eventuele mogelijkheden om het probleem in de informele sfeer tot een oplossing te brengen;
- c. de klager/klaagster door te verwijzen naar externe deskundigen als verdere opvang noodzakelijk is.

KLACHTENCOMMISSIE EXTERN

De Duijf is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

Bijlage:

Stap 1: Ontvangst en registratie van de klacht.

Actie	Wie	Termijn	Opmerking

Stap 2: Onderzoek en klacht

Actie	Wie	Termijn	Opmerking

Stap 3: Corrigerende maatregelen.

Actie	Wie	Termijn	Opmerking

Stap 4: Communicatie naar klager.

Actie	Wie	Termijn	Opmerking