

Klachtenprocedure en protocol vertrouwenspersoon medewerkers, vrijwilligers en gasten

1 - Veilig klimaat

De Herberg wil een veilig klimaat scheppen voor alle betrokkenen. Dat is onlosmakelijk verbonden met de identiteit en doelstelling van onze organisatie. Grensoverschrijdend gedrag en ongewenste omgangsvormen zijn niet acceptabel. Directie en medewerkers hebben een voorbeeldfunctie in de organisatie. Zij tonen zelf gewenst gedrag en nemen duidelijk stelling tegen ongewenst gedrag.

2 - Inbreuk op het veilige klimaat

Mochten ongewenste omstandigheden en onveilige situaties zich toch voordoen, dan dient de Herberg mogelijkheden te hebben voor iedere individuele medewerker, vrijwilliger en gast om dit te uiten en te laten onderzoeken. Dat dient op zodanige wijze plaats te vinden dat een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de melder van de klacht is gewaarborgd.

3 - Wanneer is er sprake van ongewenste omstandigheden en/of onveilige situaties

Er is in de volgende gevallen sprake van een ongewenste omstandigheid of een onveilige situatie:

- a) Bij *ongewenst gedrag* van een leidinggevende, van een collega, van een vrijwilliger of van een gast.
- b) Bij *integriteitskwesaties*, dat wil zeggen als zich misstanden in de organisatie voordoen.
- c) Bij *overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of het verblijf in de Herberg*, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilliger of een gast van de Herberg.

In het hierna volgende zullen deze worden aangeduid als "ongewenste situaties".

Dit protocol heeft betrekking op *alle* ongewenste situaties. In bijlage 1 zijn, om enig inzicht te geven in de situaties waar het om kan gaan, voorbeelden gegeven. De daarin genoemde situaties betreffen uitdrukkelijk niet een limitatieve opsomming. Ook bij andere situaties, die door een medewerker, vrijwilliger of gast als ongewenst worden ervaren, is dit protocol van toepassing.

4 - Welke mogelijkheden zijn er als er sprake is van ongewenst situaties?

Omdat het van belang is, dat de onvrede zo snel mogelijk wordt opgelost, staan - achtereenvolgens¹ -verschillende mogelijkheden open:

¹ Uitgangspunt daarbij is dat eerst zoveel mogelijk met betrokkene zelf contact opgenomen wordt, daarna met een leidinggevende of gastenbegeleider (klachtopvang), daarna kan de directeur worden ingeschakeld (klachtbemiddeling) en daarna kan een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon. Tenslotte is er de formele klachtenregeling.

a) Klachtopvang

Bij klachtopvang wordt contact opgenomen met de betrokkene of met diens direct leidinggevende (als de betrokkene een medewerker of vrijwilliger is) respectievelijk met het hoofd gastenbegeleiding (als de betrokkene een gast is). Samen proberen de betrokkenen (de oorzaken van) de onvrede weg te nemen en de relatie te herstellen. Lukt dat niet (of is dat niet mogelijk), dan bestaat de mogelijkheid van klachtbemiddeling.

b) Klachtbemiddeling

Bij klachtbemiddeling wordt de klacht voorgelegd aan de directeur van de instelling². Hijzelf of een door hem aan te wijzen bemiddelaar zal dan een bemiddelingsgesprek voeren met de betrokken partijen met als belangrijkste doelen (de oorzaken van) de onvrede weg te nemen en te komen tot herstel van de relatie.

Lukt dat niet (of is dat niet mogelijk), dan kan een beroep gedaan worden op de vertrouwenspersoon.

c) Beroep op de externe vertrouwenspersoon

Betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld een beroep te doen op de vertrouwenspersoon in voorkomende gevallen van ongewenste situaties, integriteitkwesties en overige aangelegenheden, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn.

Voor de rol van de externe vertrouwenspersoon wordt verwezen naar onderdeel 5 van dit protocol.

d) Klachtbehandeling

Dit betreft de formele klachtenprocedure. Voor deze procedure wordt verwezen naar onderdeel 6 van dit protocol (gasten) en naar onderdeel 7 van dit protocol (medewerkers en vrijwilligers).

Het beroep doen op de externe vertrouwenspersoon wordt als derde mogelijkheid genoemd. Elke betrokkene kan, als de ernst van de omstandigheden daartoe aanleiding geeft, echter ook in de fasen van klachtopvang en klachtbemiddelingen contact opnemen met de vertrouwenspersoon om te overleggen hoe in zijn of haar situatie het beste gehandeld kan worden. De vertrouwenspersoon fungeert dan als wegwijzer en meedenker.

Het voorgaande, namelijk hoe medewerkers, vrijwilligers en gasten in een ongewenste situatie kunnen handelen, is in de bijlagen 2 en 3 schematisch vastgelegd.

5 - Vertrouwenspersoon

5a - Benoeming vertrouwenspersoon door bestuur

Het bestuur benoemt tenminste één externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, vrijwilligers en gasten, steeds voor een periode van 3 jaar. Herbenoemingen zijn toegestaan.

² Als de klacht de directeur zelf betreft, wordt de klacht voorgelegd aan de voorzitter van het stichtingsbestuur.

Wanneer er één vertrouwenspersoon benoemd wordt, is de vertrouwenspersoon bij voorkeur een vrouw; wanneer er twee vertrouwenspersonen benoemd worden, zullen een man en een vrouw benoemd worden. In dat geval heeft de melder de keuze zich tot de een of de ander te richten.

5b - Profiel vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- heeft empathisch vermogen, d.w.z. kan zich inleven in een ander;
- heeft een liefdevolle houding;
- is onafhankelijk en objectief;
- kan luisteren zonder (voor)oordeel;
- kan helder communiceren;
- is in staat grenzen te bewaken van de ander en van zichzelf;
- neemt zelfstandig beslissingen;
- heeft een open houding in relaties met anderen;
- heeft voldoende gespreksvaardigheden bij luisteren, samenvatten, doorvragen;
- weet balans te houden tussen afstand en nabijheid;
- heeft tenminste een HBO-niveau;
- heeft affiniteit met de Herberg en met de identiteit van de Herberg;
- beschikt over kennis van de problematiek;
- heeft de bereidheid zich de interne organisatie en daarbij horende procedures/regels eigen te maken;
- heeft geen persoonlijke banden met de leidinggevenden binnen de organisatie.

5c - Contactgegevens huidige vertrouwenspersoon

Voor de periode 1 juli 2014 t/m 30 juni 2017 is benoemd:

Naam: mevrouw Cora Otter te Bennekom

Telefoon: 0318-630048

E-mail: vertrouwenspersoon@pdcdeherberg.nl

5d - Rol van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ondersteunt niet het belang van de organisatie of van degene tegen wie de klacht gericht is, maar is er primair ter behartiging van de belangen van de melder.

De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de melder emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon heeft daarbij een informerende rol en doet niets zonder dat de melder dat wil.

De vertrouwenspersoon verricht zijn werk onafhankelijk van de Herberg of van de bij de Herberg werkende personen.

Wanneer in een bepaalde situatie beide betrokkenen zich tot de vertrouwenspersoon richten, zal de vertrouwenspersoon dit aan betrokkenen melden en één van hen doorverwijzen naar de tweede vertrouwenspersoon, dan wel - als die er niet is - naar een derde, die voldoet aan het in 5b geschetste profiel. De vertrouwenspersoon bepaalt wie doorverwezen wordt.

5e - Verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- functioneert als aanspreekpunt bij ongewenste situaties die zich in de organisatie kunnen voordoen;
- zorgt voor eerste opvang en begeleiding van degene die klachten heeft;
- zoekt samen met de melder naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort;
- geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures (klachtenregeling³, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedures) en over de consequenties daarvan;
- verwijst melder naar daarvoor in aanmerking komende hulpverleningsinstanties en ondersteunt melder bij het inschakelen van deze instanties;
- verwijst melder naar personen die pastorale zorg kunnen bieden tijdens het traject;
- neemt maatregelen om op korte termijn het welzijn van de melder te verbeteren, waar mogelijk door de aanleiding van de problematiek te stoppen; wanneer de vertrouwenspersoon daartoe niet zelf bij machte is, schakelt de vertrouwenspersoon de leiding van de organisatie in;
- verzoekt de melder, wanneer de problematiek aanhoudt, de klacht op schrift te stellen, ondersteunt desgewenst de melder daarbij en stuurt de klacht naar de klachtencommissie ter behandeling;
- is verantwoordelijk voor de nazorg ten aanzien van de melder (mede gericht op het voorkomen dat de melder aangesproken wordt op het feit dat hij/zij een melding heeft gedaan c.q. een klacht aanhangig heeft gemaakt);
- evalueert de geboden hulp met betrokkene en ten behoeve van de organisatie;
- geeft voorlichting aan medewerkers en leidinggevenden over (het voorkomen van) ongewenst gedrag.

5f - Vertrouwelijkheid en geheimhouding

De vertrouwenspersoon mag de informatie die hij van de melder heeft ontvangen zonder overleg met de melder niet met derden uitwisselen. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding blijft bestaan als de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is.

De verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding geldt voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.

5g - Jaarrapportage

³ Zie voor de klachtenregelingen onderdeel 6 tot en met 8 van dit protocol.

De vertrouwenspersoon houdt een geanonimiseerde registratie bij (o.a. aantal meldingen, aard van de meldingen, wijze van afwikkeling) en koppelt dit geanonimiseerd terug in een jaarrapportage aan de directie. De directie bespreekt dit rapport met het bestuur.

5h - Vergoedingen

De vertrouwenspersoon fungeert als vrijwilliger en ontvangt als zodanig uitsluitend een vergoeding van de gemaakte kosten.

De vertrouwenspersoon volgt zo nodig, in overleg met de directie, in het kader van deskundigheids-bevordering relevante bijscholingsbijeenkomsten. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Herberg.

6 - Formele klachtenregeling

In het voorgaande is, naast een uiteenzetting van de rol van de vertrouwenspersoon, beschreven hoe de klachtopvang en de klachtbemiddeling fungeert.

Wanneer deze interne procedure voor betrokkenen geen bevredigende uitkomst heeft, is er de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie, die bestaat uit 3 personen die niet bij de organisatie van de Herberg betrokken zijn. De klachtenregeling is beschreven in onderdeel 7.

NB: Op dit moment (in 2014) wordt de rol van klachtencommissie voor medewerkers en vrijwilligers vervuld door de directeur. Dit is niet juist, omdat de directeur al een rol gespeeld heeft bij de interne procedure van klachtopvang en/of klachtbemiddeling. De organisatie zal daarom zo spoedig mogelijk een externe klachtencommissie samenstellen. Onderdeel 7 is beschreven alsof de externe klachtencommissie reeds bestaat. Zolang deze commissie nog niet is ingesteld vervult de directeur samen met de voorzitter van het bestuur de rol van klachtencommissie.

7 - Klachtenregeling

7a - Behandeling klacht door de klachtencommissie

Wanneer klachtopvang en klachtbemiddeling niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, kunnen gasten, medewerkers en vrijwilligers (dan wel hun vertegenwoordiger/gemachtigde) een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klacht wordt schriftelijk ingediend. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht.

De klachtencommissie kan, wanneer partijen zich daarin kunnen vinden, een bemiddelaar/mediator aanwijzen. Wanneer een bemiddelingspoging niet gewenst wordt of niet mogelijk is, gaat de klachtencommissie over tot de behandeling van het beroep.

Bij het behandelen van de klacht kan de commissie:

- partijen en andere personen binnen de instelling oproepen voor hoor en wederhoor;
- zelfstandig onderzoek instellen;
- stukken raadplegen in het belang van het onderzoek (voor zover deze betrekking hebben op de klager dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden);
- zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen.

De klachtencommissie doet zo mogelijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een uitspraak m.b.t. de klacht. Wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven kan deze termijn met maximaal een maand worden verlengd.

De uitspraak van de commissie houdt mede een advies aan de leiding van organisatie in.

7b - Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit 3 personen, die overigens niet bij de organisatie van de Herberg betrokken zijn.

Voorts is de klachtencommissie zodanig samengesteld, dat daarin competenties op juridisch gebied, op pastoraal gebied en op het gebied van zorg/hulpverlening zijn vertegenwoordigd.

7c - Vertrouwelijkheid en geheimhouding

De leden van de commissie zijn verplicht tot vertrouwelijkheid en geheimhouding. Deze verplichting blijft bestaan ook nadat zij opgehouden zijn te fungeren als lid van de commissie.

De verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding geldt voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.

7d - Vergoedingen

De leden van de klachtencommissie fungeren als vrijwilliger en ontvangen als zodanig uitsluitend een vergoeding van de gemaakte kosten.

De leden van de klachtencommissie volgen zo nodig, in overleg met de directie, in het kader van deskundigheidsbevordering relevante bijscholingsbijeenkomsten. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Herberg.

7e - Behandeling klacht en beroep wanneer de klacht de directeur betreft

In de bestuursregeling is hiervoor een klachtenregeling opgenomen. In voorkomende gevallen kan een medewerker bij het bestuur een klacht indienen betreffende de directeur. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de voorzitter van het bestuur. De voorzitter van het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht.

De behandeling van de klacht vindt plaats volgens een door het bestuur vast te stellen procedure.

Het bestuur doet zo mogelijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een uitspraak m.b.t. de klacht. Wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven kan deze termijn met maximaal een maand worden verlengd.

De uitspraak van het bestuur is bindend.

8 - Verantwoordelijkheden van de directeur

De directeur:

- informeert (nieuwe) medewerkers, vrijwilligers en gasten over het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling;
- neemt het protocol op in Handboek de Herberg (onderdeel handboek personeelsregelingen) en verwijst naar het protocol in een informatieset voor de vrijwilligers en in de informatiebrochure voor gasten;
- verstrekt de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie alle informatie waarover de vertrouwenspersoon in de uitoefening van de functie dient te beschikken, respectievelijk ziet er op toe dat de betrokkenen in de organisatie deze informatie verstrekken;
- ziet toe op het ontwikkelen van een veilig klimaat voor alle medewerkers, vrijwilligers en gasten.

vastgesteld door bestuur van Stichting de Pieterberg, 3 december 2014

Bijlage 1, Voorbeelden van ongewenste of onveilige situaties

Voorbeelden van *ongewenst gedrag* van een leidinggevende, van een collega, van een vrijwilliger of van een gast zijn:

- agressie en geweld
- seksuele intimidatie
- machtsmisbruik, onheuse bejegening
- pesten
- discriminatie

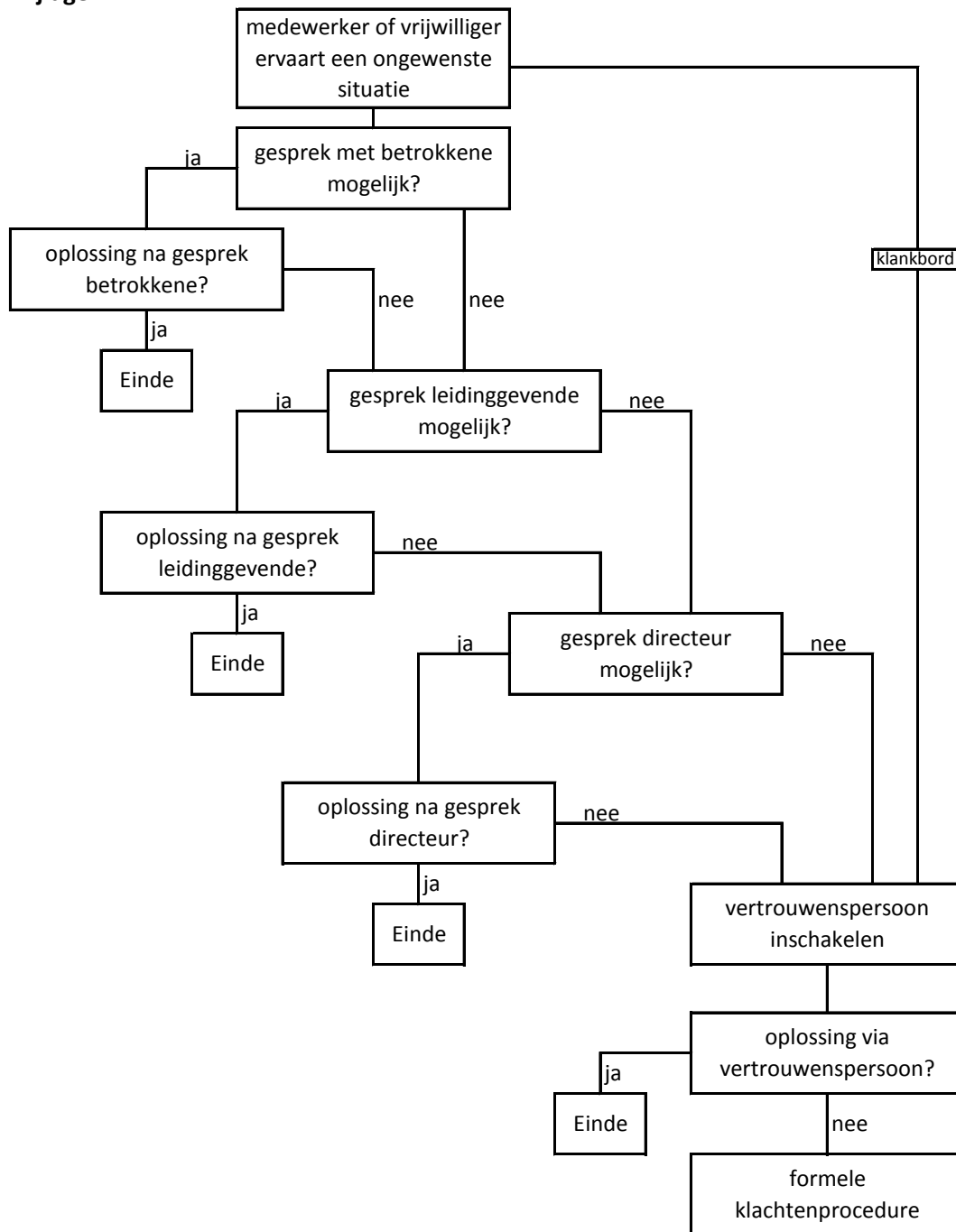
Voorbeelden van *integriteitskwesaties* (dat wil zeggen als zich misstanden in de organisatie voordoen) zijn:

- gebruik van gelden of andere middelen van de organisatie voor persoonlijke doeleinden
- andere vormen van fraude

Voorbeelden van *overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of het verblijf in de Herberg*, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilligers of een gast van de Herberg, zijn:

- het ervaren van een permanente werkdruk, waarbij de leidinggevende geen erkenning en oplossing geeft
- arbeidsconflict (zowel betreffende teamlid als vrijwilliger) waarvoor in de interne structuur geen oplossing gevonden wordt
- situaties waarbij gasten zich onveilig voelen of onveiligheid veroorzaken, welke situaties in de organisatie niet worden opgelost

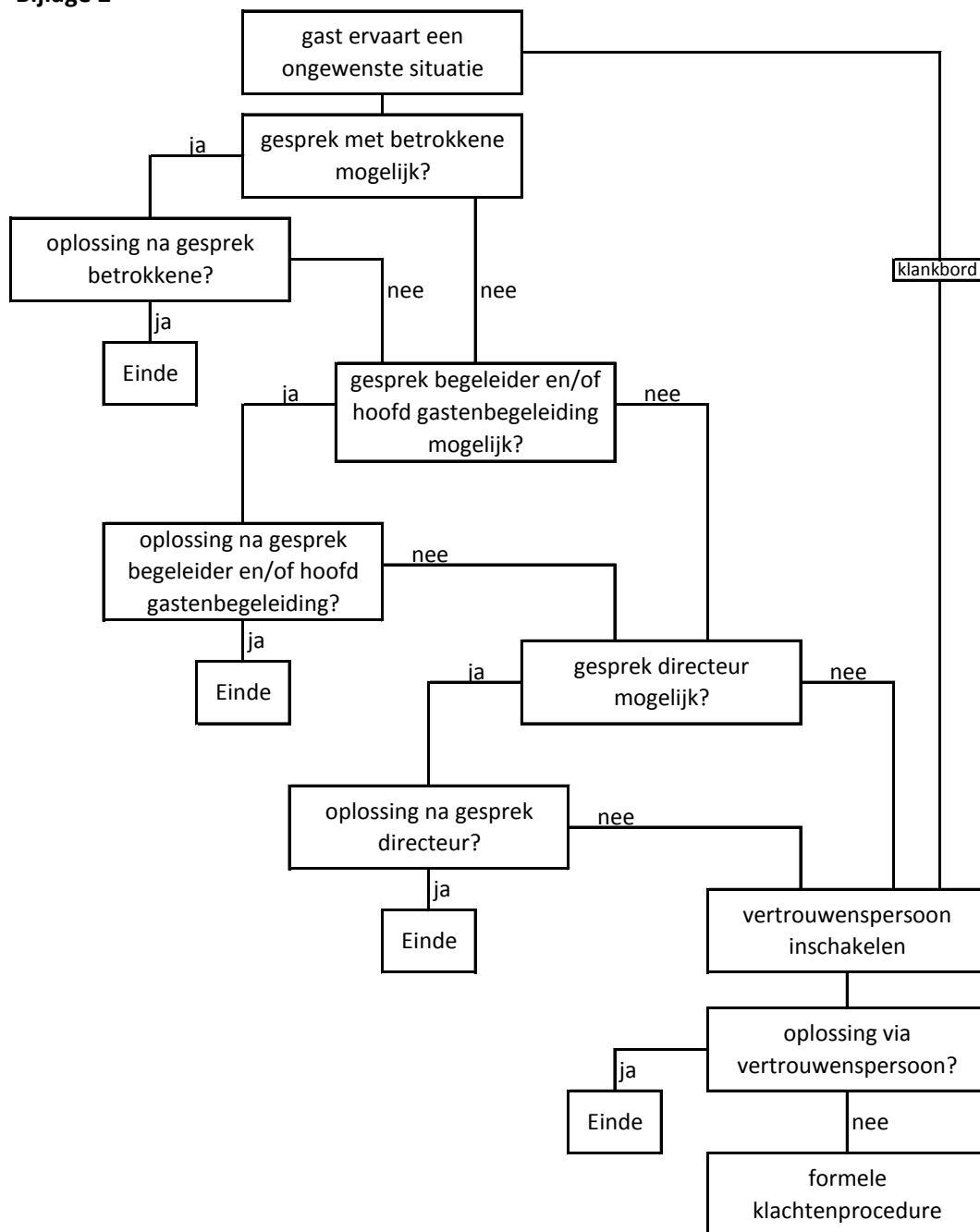
Bijlage 1



Opmerkingen:

1. Gesprek niet altijd mogelijk als de aangegeven gesprekspartner betrokken is bij de ongewenste situatie. Betrokkene mag dan op eigen initiatief de volgende stap in het schema zetten.
2. Als klacht de directeur betreft, wordt in plaats van "gesprek met directeur" gelezen: "gesprek met voorzitter van bestuur".
3. Klachtenprocedure: behandeling formele klacht door klachtencommissie.

Bijlage 2



Opmerkingen:

1. Gesprek niet altijd mogelijk als de aangegeven gesprekspartner betrokken is bij de ongewenste situatie. Betrokkene mag dan op eigen initiatief de volgende stap in het schema zetten.
2. Als klacht de directeur betreft, wordt in plaats van "gesprek met directeur" gelezen: "gesprek met voorzitter van bestuur".
3. Klachtenprocedure: behandeling formele klacht door klachtencommissie.