

Stichting ZoMa

♥ Spread the love ♥



klachtenregeling Stichting ZoMa, *Spread The Love* [blad 1]

1. Inleiding

Voor Stichting ZoMa is het belangrijk dat iedere vrijwilliger tevreden is en met plezier zijn of haar werk doet. Daarom is aandacht voor onvrede en klachten van vrijwilligers, medewerkers van de verschillende organisaties en hun cliënten belangrijk. Op de eerste plaats voor degene die de klacht indient zelf maar ook voor Stichting ZoMa als organisatie om van te leren en te verbeteren.

2. Doelstelling

Met deze klachtenregeling heeft streven we ernaar een eerlijke en snelle behandeling van klachten en problemen mogelijk te maken voor iedere vrijwilliger, medewerker en cliënt. Als we het hierna hebben over vrijwilligers bedoelen we ook medewerkers en cliënten.

3. Wat is een klacht?

Voorbeelden van klachten zijn allerlei soorten van ongewenst gedrag waarmee je te maken kan krijgen:

- Een zeer onaangenaam gevoel bij opgedragen werk.
- Oneerlijkheid van collega's.
- Wettelijk onjuiste situaties of handelingen.
- Het niet volgen van de gedragscode van Stichting ZoMa.
- Ernstige misstanden zoals seksuele intimidatie. (Iemand gaat over je grenzen heen doordat er een of meerdere keren seksuele opmerkingen naar je gemaakt worden, iemand raakt je ongewenst aan.)

4. Uitgangspunten

Stichting ZoMa gaat ervan uit dat mensen - dus ook haar vrijwilligers - in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor het voorkomen en/of oplossen van situaties die als ongewenst gedefinieerd kunnen worden. Tegelijk doet de vrijwilliger een beroep op de coördinatoren en pas in tweede instantie op (een van) de vertrouwenspersonen en/of op de klachtencommissie.

5. De vertrouwenspersoon voor vrijwilligers bij Stichting ZoMa

Ter ondersteuning van vrijwilligers is een vertrouwenspersoon door het bestuur benoemd. De klager kan voor advies, bemiddeling en ondersteuning op hem/haar een beroep doen. De vertrouwenspersoon voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Hij/zij is door opleiding en/of ervaring deskundig ten aanzien van het thema 'ongewenst gedrag';
- Hij/zij is rechtstreeks en eenvoudig per email en telefonisch bereikbaar;
- Hij/zij is gehouden aan een beroepsgeheim.

5.1 Taken:

1. Hij/zij is aanspreekpunt voor medewerkers, vrijwilligers en leerlingen/stagiaires die - op welke manier dan ook - last hebben van ongewenst gedrag van een collega-medewerker. Hij/zij is beschikbaar en bereid om als deskundige oplossingsgericht in gesprek te gaan met de klager.
2. Hij/zij biedt persoonlijke begeleiding voor diegene die zich tot hem/haar wendt.
3. Hij/zij geeft informatie over de mogelijkheden die het probleem kunnen helpen oplossen en verwijst zo nodig door.
4. Hij/zij zal gevraagd en ongevraagd het bestuur adviseren, waarbij de anonimiteit van de medewerkers wordt gewaarborgd.
5. Hij/zij zal jaarlijks schriftelijk rapporteren aan het bestuur. In de rapportage wordt opgenomen:
 - incidenten (anoniem)
 - wijze waarop hulp is geboden
 - wijze waarop problematiek is verwerkt/opgelost.

Stichting ZoMa

♥ Spread the love ♥



klachtenregeling Stichting ZoMa [blad 2]

5.2 Bevoegdheden

- Hij/zij geeft voorlichting en informatie over de functie van een vertrouwenspersoon en het onderwerp ongewenst gedrag.
- Hij/zij doet – in nauw overleg met de klager en uitsluitend met zijn/haar instemming – wat nodig is om het probleem te helpen oplossen.
- Hij/zij krijgt toegang tot de betreffende locaties om gesprekken te kunnen voeren met beklagden en betrokkenen.
- Hij/zij doet voorstellen aan het bestuur tot het nemen van (tijdelijke) maatregelen ter bescherming van het welzijn van de klager.

De vertrouwenspersoon heeft geen taak in het behandelen van de klacht zelf. De vertrouwenspersoon is direct bereikbaar op: vertrouwenspersoon@stichtingzoma.nl

6. De klachtencommissie

De medewerker kan een klacht via de vertrouwenspersoon of rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie, zonder tussenkomst van de vertrouwenspersoon.

6.1 Taken klachtencommissie

In de organisatie is een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie heeft tot taak:

- Het in ontvangst nemen van schriftelijke klachten;
- Het inwinnen van alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van de klacht;
- Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht;
- Het horen van de klager en - indien gewenst - ook van de beklagde(n) en eventueel betrokken collega's ter toelichting van de klacht;
- De afhandeling van de klacht in overleg met de klager;
- Het schriftelijk adviseren omtrent de klacht aan het bestuur;
- Het ten minste eenmaal per jaar opstellen van een verslag in algemene termen van haar werkzaamheden en bevindingen, voor te leggen aan het bestuur.

6.2 Leden klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden:

- Twee leden, benoemd door de het bestuur (hoofdcoördinator en pr verantwoordelijke);
- Eén onafhankelijk lid, te benoemen vanuit de pool van vrijwilligers (niet van dezelfde locatie).

6.3 Vastlegging

De agenda van de klachtencommissie wordt door de commissieleden zelf samengesteld. Van iedere vergadering wordt een vertrouwelijk kort verslag gemaakt. De klachtencommissie kan alleen dan tot een advies komen wanneer alle leden ter vergadering aanwezig zijn.

6.4 Procedure

- Alleen schriftelijke klachten, die duidelijk omschreven zijn en voorzien zijn van een motivering, worden in ontvangst genomen door de hoofdcoördinator.
- De klachtencommissie informeert bij de klager of de klacht rechtstreeks is ingediend bij de klachtencommissie of dat deze eerst is besproken met de vertrouwenspersoon of met een andere persoon.
- De klager kan zich bij de formulering van de klacht en tijdens de procedure laten bijstaan door een persoon waar hij/zij zelf voor kiest.
- De beklagde kan zich bij zijn verweer tegen de klacht laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze.
- De klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle noodzakelijke schriftelijke stukken verzameld zijn en dat er per klacht/klager een dossier wordt samengesteld.
- De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht op grond van het bepaalde in deze regeling en,

Stichting ZoMa

♥ Spread the love ♥



Klachtenregeling Stichting ZoMa [blad 3]

indien ten minste twee leden daarmee instemmen, wordt de klacht in behandeling genomen.

- Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk, goed beargumenteerd schriftelijk meegedeeld aan de klager.
- Indien de klacht ontvankelijk is, worden de klager, de beklaagde en eventuele collega's gehoord door de klachtencommissie.
- Er wordt van alle gesprekken verslag gemaakt. Het verslag van het gesprek wordt door betrokkene gezien en ondertekend.
- De klachtencommissie kan deskundigen raadplegen. Wanneer daar kosten aan verbonden zijn, is daarvoor toestemming nodig van het bestuur.

De klachtencommissie stelt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een gemotiveerd advies op dat ter kennisneming aan het bestuur, de klager en beklaagde wordt aangeboden. Daarbij wordt aangegeven of het advies al dan niet unaniem is. Indien de klacht gegrond wordt geacht, kunnen maatregelen worden geadviseerd, die naar het inzicht van de klachtencommissie door het bestuur kunnen worden getroffen. Indien het advies niet binnen vier weken na ontvangst van de klacht kan worden opgesteld, worden de betrokken partijen hiervan met opgave van redenen schriftelijk op de hoogte gesteld.

6.5 Advies

- Het bestuur neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een beslissing inzake de klacht.
- Het advies van de commissie is hierbij van zwaarwegend belang.
- De beslissing wordt tezamen met de daaraan ten grondslag liggende motivering schriftelijk aan de betrokken partijen en in afschrift aan de klachtencommissie meegedeeld.
- Indien het bestuur in zijn beslissing van het advies is afgeweken, worden de redenen hiervan bij de motivering betrokken.
- Indien de beslissing niet binnen vier weken na ontvangst van het advies kan worden genomen, ontvangen de betrokken partijen en in afschrift de klachtencommissie hiervan schriftelijk bericht onder opgave van redenen. De beslissingstermijn kan ten hoogste éénmaal met 4 weken verlengd worden.

6.6 Niet-ontvankelijkheid

Klachten komen niet voor behandeling overeenkomstig deze regeling in aanmerking, indien:

- a) De klacht (mede) namens andere vrijwilligers wordt ingediend (iedere klager moet een eigen klacht indienen);
- b) De klacht betrekking heeft op een onderwerp waarvoor een begeleidingscommissie is ingesteld en deze bevoegd is te adviseren;
- c) Ter zake een gerechtelijke procedure loopt of is afgesloten;
- d) De klager zich tot zijn werknemersorganisatie heeft gewend voor zijn directe belangenbehartiging en deze ook wordt uitgevoerd door de organisatie;
- e) De klager in relatie tot de stichting geen belang heeft bij de uitkomst van behandeling van de klacht, bijvoorbeeld indien de beslissing door een andere rechtspersoon dan de stichting moet worden genomen;
- f) De klacht reeds eerder behandeld is door de klachtencommissie, tenzij er sprake is van nieuwe feiten;
- g) Met inachtneming van het ter zake geldende beleid van Stichting ZoMa:
 - o de klager reeds is geschorst in afwachting van een beslissing tot 'ontslag' en de klacht daarop betrekking heeft;
- h) Een klacht waarbij de hoofdcoördinator niet in de gelegenheid is gesteld een oplossing te zoeken c.q. de oorzaak weg te nemen (zie ook 6.4 punt 2).

De commissie kan deze gronden voor niet-ontvankelijkheid om dringende redenen negeren, bijvoorbeeld in geval van seksuele intimidatie. De klachtencommissie is bereikbaar via: secretariaat@stichtingzoma.nl

Stichting ZoMa

♥ Spread the love ♥



klachtenregeling Stichting ZoMa [blad 4]

7. Waarborging vertrouwelijk handelen

Degenen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht ingevolge deze regeling, zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan zij in dit verband kennisnemen. De op de klacht betrekking hebbende dossiers worden na afhandeling van de klacht verzegeld en op één vaste plaats bewaard onder de verantwoordelijkheid van de vertrouwenspersoon. Gegevens, betrekking hebbende op de klacht, zullen niet in het dossier van betrokken vrijwilliger(s) worden opgenomen. De notulen gemaakt t.b.v. een klacht worden niet verspreid, maar worden in het klachtdossier opgeborgen.

8. Positie vrijwilliger

Het bestuur draagt er zorg voor dat de klager, vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie en eventueel andere medewerkers die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, hierdoor niet benadeeld worden in hun positie in de organisatie. Indien iemand van mening is dat een dergelijke benadeling plaatsvindt, kan hij dit in vertrouwen melden bij een van de andere leden van de klachtencommissie of bij de vertrouwenspersoon.

9. Verschoning

Indien een lid van de klachtencommissie persoonlijk bij de klacht betrokken is, dan wel zich daarbij indirect betrokken acht, neemt hij niet deel aan de afhandeling van de klacht.

10. Algemeen

Deze regeling laat onverlet de mogelijkheden tot het starten van een gerechtelijke procedure. De klachtencommissie beslist in zaken, waarin deze regeling niet voorziet, in en na overleg met het bestuur.