

Klachtenreglement cliënten zorgboerderij De pauw



Inhoudsopgave

Klachtenreglement cliënten zorgboerderij De pauw	1
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	3
Hoofdstuk 2 Klachtopvang.....	4
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?.....	4
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	4
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	5
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	7
Artikel 5 Het indienen van een klacht.....	7
Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer	8
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht.....	9
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	9
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht	10
Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer	10
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	11
Artikel 12 Geschillencommissie en Klachtencommissie.....	11
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	11
Artikel 14 Geheimhouding.....	12
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen.....	12
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden	12
Artikel 16 Kosten.....	12
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling.....	12
Artikel 18 Evaluatie.....	12
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden	13
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling	13
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding.....	13

Klachtenreglement cliënten zorgboerderijen Waar in deze regeling wordt gesproken over 'zorgboer' c.q. 'zorgboerderij' wordt bedoeld de zorgboerderij de Pauw te Bunne.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgboerderij: een instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw :
 - b. zorgboer: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt
 - c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend;
 - d. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgboer, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - e. klager : degene die een klacht indient;
 - f. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - g. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen

is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

- h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgboerderij in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;
- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.
- d. de vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De zorgboer beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgboer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgboer stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de zorgboer. De zorgboer onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de zorgboer aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgboer bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de zorgboer de klacht niet in behandeling. De zorgboer neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De zorgboer is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.
3. Indien de zorgboer een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboer de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgboer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer is behandeld;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
 - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien de zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgboer neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de zorgboer de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgboer het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de zorgboer te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgboer voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgboer.
2. Indien de zorgboer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgboer dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgboer verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de zorgboer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgboer zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De zorgboer vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te

leggen. De zorgboer vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en de geschillencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgboer contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgboer spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12 Geschillencommissie en Klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgboer bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgboer is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgboer geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboer brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgboerderij te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De zorgboer evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De zorgboer betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgboer

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgboer.

3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgboer ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/06/2022

Klachtenregeling voor medewerkers

Inleiding

Open communicatie wordt binnen Zorgboerderij De Pauw als zeer belangrijk beschouwd. Een open communicatiestructuur biedt de mogelijkheid problemen te bespreken en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken. Indien het lukt gezamenlijk tot een oplossing van een probleem te komen zal dit de werksfeer en de zorg voor onze cliënten verbeteren. Er kunnen zich echter problemen voordoen, waarbij het niet lukt om intern tot een oplossing te komen. Een medewerker heeft dan de mogelijkheid klachten of onvrede over de arbeidssituatie formeel te uiten bij de klachtencommissie.

Doelstelling

De doelstelling van deze klachtenregeling is onafhankelijk advies te bieden aan de directie van Zorgboerderij De Pauw bij klachten of onvrede van medewerkers in relatie tot de arbeidssituatie. Wat kunt u als medewerker doen als u een klacht heeft? Wij adviseren u om in eerste instantie de klacht te bespreken in een gesprek rechtstreeks met diegene die aanleiding geeft voor de klacht. Het werkt vaak het beste om een afspraak te maken en dan in alle rust uw klacht te bespreken, probeer al te heftige emoties te vermijden. De ervaring leert dat tijdens een dergelijk gesprek problemen regelmatig kunnen worden opgelost. Op deze manier zijn de lijnen het kortst en kan er mogelijk direct iets aan gedaan worden.

Wanneer het voorgaande niet het gewenste resultaat heeft, bespreekt u de klacht met uw leidinggevende. U kunt ook een stapje hoger gaan wanneer er sprake is van bijvoorbeeld

intimidatie door de leidinggevende zelf. Wanneer ook dat niet bevredigend verloopt of wanneer deze leidinggevende zelf betrokken is, is het raadzaam de vertrouwenspersoon te raadplegen.

Als bovenstaande om welke reden dan ook een lastige route voor u is, dan kan de vertrouwenspersoon ook als eerste benaderd worden. De vertrouwenspersoon kan een luisterend oor bieden voor uw verhaal en u op de mogelijkheden wijzen die voor u openstaan, of u daarbij ondersteunen. Dit laatste kan door contact te leggen met de aangeklaagde, door te bemiddelen, of u bij staan wanneer u de klacht aan de klachtencommissie wil voorleggen.

De vertrouwenspersoon is te bereiken via het BEZINN. naam en telefoonnummer kunt u vinden op BEZINN.nl

Wanneer geldt deze klachtenregeling

Als de medewerker* onvrede en klachten ervaart in de relatie tot de arbeidssituatie over:

- Een onzorgvuldige, een onredelijke of onrechtvaardige behandeling.
- Het onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren.
- Ongewenste omgangsvormen.
- De integriteit van de organisatie en daarin werkende personen. (bijvoorbeeld de behandeling van 'klokkenluiders').
- Incorrecte naleving van bepalingen uit de CAO, de Arbowet, de individuele arbeidsovereenkomst of interne regels, zoals de gedragscode.

Hoe dien ik formeel een klacht in bij de klachtencommissie

Als overleg met de betrokkene of het bespreken met de leidinggevende geen soulaas biedt, dan kan een klacht ook altijd formeel en schriftelijk door de klager worden ingediend bij de klachtencommissie, bij voorkeur middels het klachtenformulier (zie bijlage). Het klachtenformulier dient te zijn ondertekend door de klager.

Een formele klacht bevat in ieder geval:

- a. Een globale omschrijving van de kwestie / het probleem.
- b. De naam van de aangeklaagde(n).
- c. De beschrijving van acties die door de klager en eventuele andere betrokkenen al ondernomen zijn.
- d. De naam, adres en woonplaats (NAW) gegevens van de klager.

De werkwijze van de klachtencommissie in het kort

De klachtencommissie voor medewerkers is een onafhankelijk commissie die niet in dienst is van Zorgboerderij De Pauw. De commissie onderzoekt de klacht dus objectief. Het is de taak van de commissie om de klacht ook vertrouwelijk te behandelen. De klachtencommissie luistert naar uw klacht en helpt u een oplossing te vinden.

Als u uw klacht bij de klachtencommissie indient, wordt u opgeroepen om voor de commissie te vertellen wat er aan de hand is, diegene over wie u een klacht heeft wordt ook uitgenodigd om zijn of haar kant van het verhaal te vertellen aan de commissie. U mag zich bij deze hoorzitting door iemand laten vergezellen.

Meer over alle mogelijkheden en voorwaarden leest u in de verdere uitwerking van de klachtenregeling voor medewerkers.

Hoe trek ik een klacht in?

- De klager kan, lopende het onderzoek, de klacht gemotiveerd intrekken. De klager stelt de klachtencommissie voor medewerkers daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte.
- Bij intrekking van een klacht stopt de klachtenbehandeling. De klachtencommissie voor medewerkers informeert direct de directie en de aangeklaagde(n) schriftelijk dat de klacht is ingetrokken.
- De klachtencommissie voor medewerkers vermeldt op het klachtenformulier dat de klacht is ingetrokken.

Verschil tussen het indienen van een klacht en klokkenluiden

Wanneer iemand de klok luidt, spreekt hij zijn bezorgdheid uit over een ongeoorloofde activiteit die invloed heeft op anderen. Deze anderen kunnen bijvoorbeeld de werkgever zijn, klanten, cliënten of de samenleving als geheel. De klokkenluider ondervindt over het algemeen niet direct persoonlijk de negatieve gevolgen van de misstand. En de klokkenluider heeft dus over het algemeen geen primair persoonlijk belang bij de praktijk die hij aan de kaak stelt; hij probeert anderen te waarschuwen. Hij is de boodschapper van een misstand die anderen vervolgens moeten onderzoeken of oplossen.

Dit verschilt geheel van een klacht. Wanneer iemand een klacht heeft, geeft hij aan dat hij persoonlijk slecht behandeld is. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat hij gepest of dwarsgezet wordt of dat er een inbreuk is gemaakt op zijn rechten als werknemer. De klager zoekt dus een oplossing voor zichzelf, en heeft daarom groot belang bij de uitkomst van het onderzoek naar de klacht die hij heeft ingediend.

De klokkenluidersregeling is dan ook nadrukkelijk niet bedoeld voor het indienen van persoonlijke klachten. Hiervoor verwijzen wij naar de klokkenluidersregeling.

Uitwerking behorend bij de klachtenformulier¹ voor medewerkers

¹ Klachtenregeling voor medewerkers

Inleiding

Open communicatie wordt binnen Zorgboerderij De Pauw als zeer belangrijk beschouwd. Een open communicatiestructuur biedt de mogelijkheid problemen te bespreken en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken. Indien het lukt gezamenlijk tot een oplossing van een probleem te komen zal dit de werksfeer en de zorg voor onze cliënten verbeteren. Er kunnen zich echter problemen voordoen, waarbij het niet lukt om intern tot een oplossing te komen. Een medewerker heeft dan de mogelijkheid klachten of onvrede over de arbeidssituatie formeel te uiten bij de klachtencommissie.

Doelstelling

De doelstelling van deze klachtenregeling is onafhankelijk advies te bieden aan de directie van Zorgboerderij De Pauw bij klachten of onvrede van medewerkers in relatie tot de arbeidssituatie. Wat kunt u als medewerker doen als u een klacht heeft? Wij adviseren u om in eerste instantie de klacht te bespreken in een gesprek rechtstreeks met diegene die aanleiding geeft voor de klacht. Het werkt vaak het beste om een afspraak te maken en dan in alle rust uw klacht te bespreken, probeer al te heftige emoties te vermijden. De ervaring leert dat tijdens een dergelijk gesprek problemen regelmatig kunnen worden opgelost. Op deze manier zijn de lijnen het kortst en kan er mogelijk direct iets aan gedaan worden.

Wanneer het voorgaande niet het gewenste resultaat heeft, bespreekt u de klacht met uw leidinggevende. U kunt ook een stapje hoger gaan wanneer er sprake is van bijvoorbeeld intimidatie door de leidinggevende zelf. Wanneer ook dat niet bevredigend verloopt of wanneer deze leidinggevende zelf betrokken is, is het raadzaam de vertrouwenspersoon te raadplegen.

Als bovenstaande om welke reden dan ook een lastige route voor u is, dan kan de vertrouwenspersoon ook als eerste benaderd worden. De vertrouwenspersoon kan een luisterend oor bieden voor uw verhaal en u op de mogelijkheden wijzen die voor u openstaan, of u daarbij ondersteunen. Dit laatste kan door contact te leggen met de aangeklaagde, door te bemiddelen, of u bij staan wanneer u de klacht aan de klachtencommissie wil voorleggen.

De vertrouwenspersoon is te bereiken via het BEZINN. naam en telefoonnummer kunt u vinden op BEZINN.nl

Wanneer geldt deze klachtenregeling

Als de medewerker* onvrede en klachten ervaart in de relatie tot de arbeidssituatie over:

- Een onzorgvuldige, een onredelijke of onrechtvaardige behandeling.
- Het onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren.
- Ongewenste omgangsvormen.
- De integriteit van de organisatie en daarin werkende personen. (bijvoorbeeld de behandeling van 'klokkenluiders').
- Incorrecte naleving van bepalingen uit de CAO, de Arbowet, de individuele arbeidsovereenkomst of interne regels, zoals de gedragscode.

Hoe dien ik formeel een klacht in bij de klachtencommissie

Als overleg met de betrokkene of het bespreken met de leidinggevende geen soulaas biedt, dan kan een klacht ook altijd formeel en schriftelijk door de klager worden ingediend bij de klachtencommissie, bij voorkeur middels het klachtenformulier (zie bijlage). Het klachtenformulier dient te zijn ondertekend door de klager.

Een formele klacht bevat in ieder geval:

- a. Een globale omschrijving van de kwestie / het probleem.
- b. De naam van de aangeklaagde(n).
- c. De beschrijving van acties die door de klager en eventuele andere betrokkenen al ondernomen zijn.
- d. De naam, adres en woonplaats (NAW) gegevens van de klager.

De werkwijze van de klachtencommissie in het kort

De klachtencommissie voor medewerkers is een onafhankelijk commissie die niet in dienst is van Zorgboerderij De Pauw. De commissie onderzoekt de klacht dus objectief. Het is de taak van de commissie om de klacht ook vertrouwelijk te behandelen. De klachtencommissie luistert naar uw klacht en helpt u een oplossing te vinden.

Als u uw klacht bij de klachtencommissie indient, wordt u opgeroepen om voor de commissie te vertellen wat er aan de hand is, diegene over wie u een klacht heeft wordt ook uitgenodigd om zijn of haar kant van het verhaal te vertellen aan de commissie. U mag zich bij deze hoorzitting door iemand laten vergezellen.

Meer over alle mogelijkheden en voorwaarden leest u in de verdere uitwerking van de klachtenregeling voor medewerkers.

Hoe trek ik een klacht in?

- De klager kan, lopende het onderzoek, de klacht gemotiveerd intrekken. De klager stelt de klachtencommissie voor medewerkers daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte.
- Bij intrekking van een klacht stopt de klachtenbehandeling. De klachtencommissie voor medewerkers informeert direct de directie en de aangeklaagde(n) schriftelijk dat de klacht is ingetrokken.
- De klachtencommissie voor medewerkers vermeldt op het klachtenformulier dat de klacht is ingetrokken.

Verschil tussen het indienen van een klacht en klokkenluiden

Wanneer iemand de klok luidt, spreekt hij zijn bezorgdheid uit over een ongeoorloofde activiteit die invloed heeft op anderen. Deze anderen kunnen bijvoorbeeld de werkgever zijn, klanten, cliënten of de samenleving als geheel. De klokkenluider ondervindt over het algemeen niet direct persoonlijk de negatieve gevolgen van de misstand. En de klokkenluider heeft dus over het algemeen geen primair persoonlijk belang bij de praktijk die hij aan de kaak stelt; hij probeert anderen te waarschuwen. Hij is de boodschapper van een misstand die anderen vervolgens moeten onderzoeken of oplossen.

Dit verschilt geheel van een klacht. Wanneer iemand een klacht heeft, geeft hij aan dat hij persoonlijk slecht behandeld is. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat hij gepest of dwarsgezet wordt of dat er een inbreuk is gemaakt op zijn rechten als werknemer. De klager zoekt dus een oplossing voor zichzelf, en heeft daarom groot belang bij de uitkomst van het onderzoek naar de klacht die hij heeft ingediend.

De klokkenluidersregeling is dan ook nadrukkelijk niet bedoeld voor het indienen van persoonlijke klachten. Hiervoor verwijzen wij naar de klokkenluidersregeling.

Uitwerking behorend bij de klachtenformulier voor medewerkers (zie bijlage klachtenformulier)

Hieronder worden de uitgangspunten van de regeling, de werkwijze van de klachtencommissie en definities die binnen deze regeling gelden verder beschreven.

Bij het opstellen van deze regeling zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Binnen Zorgboerderij De Pauw stimuleren wij onze medewerkers om klachten en onvrede in eerste instantie zelf kenbaar te maken en op te lossen.
- De klachtencommissie voor medewerkers is erop gericht te adviseren over de problemen waaruit onvrede en klachten zijn ontstaan.
- Deze regeling beschrijft de klachtbehandeling door de klachtencommissie voor medewerkers, uitmondend in een advies aan de directie van Zorgboerderij De Pauw.
- Het principe van hoor en wederhoor is een wezenlijk onderdeel van de klachtbehandeling.
- Door het indienen van een klacht zal de huidige of toekomstige positie van de klager niet worden benadeeld.
- De klachtencommissie behandelt klachten vertrouwelijk, onpartijdig en onafhankelijk. Behalve aan klager, aangeklaagde, directie en na toestemming van klager, eventuele direct betrokkenen die gehoord worden, doet de commissie geen mededeling over de klacht aan derden.

*Medewerker**

Vaste en tijdelijke medewerkers, uitzend- en inleenmedewerkers, leerlingen, stagiaires en

vrijwilligers. In voorkomende gevallen kunnen ook sollicitanten en ex-medewerkers binnen één kalenderjaar na het voorval nog een klacht indienen.

Directie

De directie van Zorgboerderij De Pauw waar de klager werkzaam is.

Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede en kan betrekking hebben op:

- Een onzorgvuldige, een onredelijke of onrechtvaardige behandeling.
- Het onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren. · Ongewenste omgangsvormen.
- De integriteit van de organisatie en daarin werkende personen (bijvoorbeeld onvrede over de behandeling 'klokkenluider').
- Incorrecte naleving van bepalingen uit de CAO, de Arbowet, de individuele arbeidsovereenkomst of interne regels, zoals de gedragscode.

Dit alles geldt voor situaties waarin de arbeidssituatie of de arbeidsverhoudingen een rol spelen.

Klager

Een medewerker die een klacht uit zoals hierboven beschreven. Aangeklaagde De (rechts) persoon, over wie een klacht is ingediend door een (of meerdere) medewerker (s).

Klachtencommissie voor medewerkers

Een door de directie van Zorgboerderij De Pauw ingesteld adviserend orgaan dat aan haar voorgelegde klachten van medewerkers onderzoekt. Zij onderzoekt daarbij of de klacht gegrond dan wel ongegrond is en op basis van dit onderzoek brengt zij advies uit aan de directie. Deelcommissie Zodra een klacht bij de klachtencommissie voor medewerkers wordt ingediend, wordt allereerst de ontvankelijkheid van de klacht bekeken. Wanneer de klacht als ontvankelijk kan worden beschouwd, zal vanuit de klachtencommissie voor medewerkers een deelcommissie worden benoemd, die de klacht zal behandelen. De deelcommissie bestaat uit minimaal drie leden. Bij de samenstelling van de deelcommissie wordt gekeken naar de benodigde deskundigheid/achtergrond van de leden.

Klachtbehandeling

Onderzoek van de klacht door de klachtencommissie voor medewerkers op basis van hoor en wederhoor en daaruit voortvloeiende uitspraak en advies aan de directie van Zorgboerderij De Pauw.

Samenstelling van de klachtencommissie

- De leden van de klachtencommissie wordt door het GIMD BV. aangesteld.
- De klachtencommissie voor medewerkers bestaat uit minimaal drie leden. De leden van commissie zijn onafhankelijk van D Zorgboerderij De Pauw.
- In de klachtencommissie voor medewerkers is deskundigheid op het gebied van personeelszaken en arbeidsomstandigheden, juridisch en sociaal inzicht en inzicht in en problematiek rondom ongewenste omgangsvormen aanwezig.

Taken van de klachtencommissie

- Het instellen van onderzoek naar de feitelijke toedracht over de kwestie waarover de klacht is ingediend.
- Het uitbrengen van een zwaarwegend advies aan de directie van Zorgboerderij De Pauw.

Bevoegdheden van de klachtencommissie

- Instellen van een zelfstandig onderzoek
- Het inwinnen van informatie en inzien van dossierstukken die betrekking hebben op de klacht (na toestemming van de betrokkenen en met inachtneming van de Wet op de Bescherming van Persoonsgegevens).
- Het oproepen en horen van aangeklaagde, klager en eventueel andere personen in het kader van het onderzoek naar de klacht.
- Het recht medewerkers te vragen een toelichting te geven op hun handelen.
- Het inschakelen van deskundigen met inachtneming van elementaire beginselen van privacy
- Het geven van ongevraagd advies buiten het kader van de klacht om.

Rechten en plichten van aangeklaagde, klager en medewerkers

- Aangeklaagde en klager hebben recht op zo groot mogelijke bescherming van hun privacy.
- Iedereen die door de klachtencommissie voor medewerkers wordt geraadpleegd, alsmede iedereen die bij behandeling van de klacht wordt of is betrokken en/of informatie heeft verschaft, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van hetgeen hij/zij in verband met de behandeling van de klacht weet of verneemt. Zij dienen zich tevens te onthouden van iedere actie die verband houdend met de klacht c.q. klachtbehandeling, tenzij deze actie als zodanig is beschreven in het reglement. De deelcommissie deelt de geheimhoudingsplicht voorafgaand aan elke behandeling aan betrokkenen mee.
- De privacy van degenen die bij een klacht betrokken worden, wordt beschermd met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- Aangeklaagde en klager hebben het recht zich te laten vertegenwoordigen door iemand van hun keuze, dan wel zich door iemand van zijn keuze te laten vergezellen.

Ontvangst en ontvankelijk verklaring van de klacht

In de eerste week na ontvangst van de klacht wordt vanuit de klachtencommissie voor medewerkers een ontvangstbevestiging gestuurd naar de klager. Binnen 5 werkdagen daarna beoordeelt de klachtencommissie de ingediende klacht op ontvankelijkheid.

De klacht is niet ontvankelijk indien:

- De klacht anoniem wordt ingediend.
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- De klacht reeds eerder door de klachtencommissie voor medewerkers is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- Er in dezelfde zaak een gerechtelijke procedure of een anderszins externe procedure loopt of is afgesloten.

Wanneer de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt uit de leden van de klachtencommissie een deelcommissie geformeerd die de klacht zal afhandelen. Klachtenregeling voor

De klachten(deel)commissie stuurt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht aan de klager de te volgen procedure, het moment van aanvang van de behandeling en een zo nauwkeurig mogelijke schatting van de tijd die benodigd zal zijn om de klacht te behandelen. Aangeklaagde en de directie worden eveneens binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd over de aard van de klacht, de te volgen procedure en de betrokken personen. Bij deze schriftelijke informatie wordt een kopie van de klacht meegestuurd.

Medewerking van medewerkers

De klachtencommissie kan medewerkers van Zorgboerderij De Pauw verzoeken schriftelijk

dan wel mondeling en binnen een redelijke termijn inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers van Zorgboerderij De Pauw zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

Tussentijdse maatregelen

Indien het naar het oordeel van de klachtencommissie voor medewerkers gewenst is, adviseert zij de directie over tussentijdse/tijdelijke maatregelen die noodzakelijk zijn voor de veiligheid van de klager.

Als de klacht een strafbaar feit lijkt te betreffen, wordt onverwijld de directie geïnformeerd, zodat door de directie juridische stappen in gang gezet kunnen worden. Dit in nauw overleg met de klager. De klachtencommissie voor medewerkers kan in deze situaties besluiten de klachtenbehandeling te schorsen in afwachting van de juridische uitspraak. Indien dan een andere juridische procedure gaat lopen, wordt de klachtenbehandeling gestaakt.

Werkwijze klachtencommissie voor medewerkers

Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, start het onderzoek dat bestaat uit:

- a. Het bestuderen van de klachtbrief / het toegestuurde klachtenformulier.
- b. Het bestuderen van de voor de klacht relevante procedures/afspraken van Zorgboerderij De Pauw.
- c. Het bij voorkeur gezamenlijk horen van de klager en de aangeklaagde, tenzij de klager dit niet wil, zoals bij klachten over ongewenste omgangsvormen, en tenzij één van de partijen daar gemotiveerde redenen voor heeft.
 - o Daarnaast is de commissie bevoegd andere personen te horen, indien de commissie dit voor haar oordeelsvorming noodzakelijk acht. Een medewerker die wordt opgeroepen om te worden gehoord, wordt door de organisatie in de gelegenheid gesteld te verschijnen.
 - o De commissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling noodzakelijk is. Voor zover hier kosten aan verbonden zijn, komen deze voor rekening van Zorgboerderij De Pauw. Voorafgaand aan de inzet van externe deskundigen motiveert de klachtencommissie aan de directie de noodzaak van het raadplegen van externe deskundigen en verleent de directie hiervoor toestemming.
- d. Na het horen van de klager, aangeklaagde en eventuele getuigen/derden, krijgen klager en aangeklaagde binnen twee weken een kopie van het verslag/de verslagen van alle gehoorde personen, waarop ze per brief of email kunnen reageren. Reacties dienen binnen een week na ontvangst van het verslag gegeven te worden. Indien het verslag niet binnen een week retour is gezonden, gaat de commissie ervan uit dat de klager / aangeklaagde akkoord gaat met de inhoud, tenzij de klager/aangeklaagde kan aantonen dat er sprake is van overmacht.
- e. Uiterlijk binnen acht weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, rapporteert de commissie schriftelijk haar bevindingen aan de directie, de klager en de aangeklaagde. Hierbij wordt gemotiveerd weergegeven:
 1. De aard van de klacht;
 2. Tegen welke persoon of personen de klacht is gericht.
 3. Of de klacht al dan niet gegrond verklaard is.
 4. Het advies van de klachtencommissie

De termijn van acht weken kan, voorzien van een schriftelijke motivering, een maal met vier weken worden verlengd.

Besluit directie

De directie laat binnen vier weken aan de klachtencommissie weten welke maatregelen zij

Hieronder worden de uitgangspunten van de regeling, de werkwijze van de klachtencommissie en definities die binnen deze regeling gelden verder beschreven.

Bij het opstellen van deze regeling zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Binnen Zorgboerderij De Pauw stimuleren wij onze medewerkers om klachten en onvrede in eerste instantie zelf kenbaar te maken en op te lossen.
- De klachtencommissie voor medewerkers is erop gericht te adviseren over de problemen waaruit onvrede en klachten zijn ontstaan.
- Deze regeling beschrijft de klachtbehandeling door de klachtencommissie voor medewerkers, uitmondend in een advies aan de directie van Zorgboerderij De Pauw.
- Het principe van hoor en wederhoor is een wezenlijk onderdeel van de klachtbehandeling.
- Door het indienen van een klacht zal de huidige of toekomstige positie van de klager niet worden benadeeld.
- De klachtencommissie behandelt klachten vertrouwelijk, onpartijdig en onafhankelijk. Behalve aan klager, aangeklaagde, directie en na toestemming van klager, eventuele direct betrokkenen die gehoord worden, doet de commissie geen mededeling over de klacht aan derden.

*Medewerker**

Vaste en tijdelijke medewerkers, uitzend- en inleenmedewerkers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers. In voorkomende gevallen kunnen ook sollicitanten en ex-medewerkers binnen één kalenderjaar na het voorval nog een klacht indienen.

Directie

De directie van Zorgboerderij De Pauw waar de klager werkzaam is.

Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede en kan betrekking hebben op:

- Een onzorgvuldige, een onredelijke of onrechtvaardige behandeling.
- Het onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren. · Ongewenste omgangsvormen.
- De integriteit van de organisatie en daarin werkende personen (bijvoorbeeld onvrede over de behandeling 'klokkenluider').
- Incorrecte naleving van bepalingen uit de CAO, de Arbowet, de individuele arbeidsovereenkomst of interne regels, zoals de gedragscode.

heeft genomen.

In het geval de klager zich niet kan verenigen met het besluit van de directie kan hij naar de Commissie Geschillen of de rechter.

Bewaren van gegevens

Klachtendossiers worden twee jaar bewaard. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor de vernietiging van de dossiers na die termijn.

Evaluatie

De directie evalueert samen met de klachtencommissie deze klachtenregeling zo vaak als de directie en of de klachtencommissie dit wenselijk vindt, maar in ieder geval binnen twee jaar na inwerkingtreding.

**Auteur: Irmie Leliveld Status: akkoord MT 6 november 2013*

Dit alles geldt voor situaties waarin de arbeidssituatie of de arbeidsverhoudingen een rol spelen.

Klager

Een medewerker die een klacht uit zoals hierboven beschreven. Aangeklaagde De (rechts) persoon, over wie een klacht is ingediend door een (of meerdere) medewerker (s).

Klachtencommissie voor medewerkers

Een door de directie van Zorgboerderij De Pauw ingesteld adviserend orgaan dat aan haar voorgelegde klachten van medewerkers onderzoekt. Zij onderzoekt daarbij of de klacht gegrond dan wel ongegrond is en op basis van dit onderzoek brengt zij advies uit aan de directie. Deelcommissie Zodra een klacht bij de klachtencommissie voor medewerkers wordt ingediend, wordt allereerst de ontvankelijkheid van de klacht bekeken. Wanneer de klacht als ontvankelijk kan worden beschouwd, zal vanuit de klachtencommissie voor medewerkers een deelcommissie worden benoemd, die de klacht zal behandelen. De deelcommissie bestaat uit minimaal drie leden. Bij de samenstelling van de deelcommissie wordt gekeken naar de benodigde deskundigheid/achtergrond van de leden.

Klachtbehandeling

Onderzoek van de klacht door de klachtencommissie voor medewerkers op basis van hoor en wederhoor en daaruit voortvloeiende uitspraak en advies aan de directie van Zorgboerderij De Pauw.

Samenstelling van de klachtencommissie

- De leden van de klachtencommissie wordt door het GIMD BV. aangesteld.
- De klachtencommissie voor medewerkers bestaat uit minimaal drie leden. De leden van commissie zijn onafhankelijk van D Zorgboerderij De Pauw.
- In de klachtencommissie voor medewerkers is deskundigheid op het gebied van personeelszaken en arbeidsomstandigheden, juridisch en sociaal inzicht en inzicht in en problematiek rondom ongewenste omgangsvormen aanwezig.

Taken van de klachtencommissie

- Het instellen van onderzoek naar de feitelijke toedracht over de kwestie waarover de klacht is ingediend.
- Het uitbrengen van een zwaarwegend advies aan de directie van Zorgboerderij De Pauw.

Bevoegdheden van de klachtencommissie

- Instellen van een zelfstandig onderzoek
- Het inwinnen van informatie en inzien van dossierstukken die betrekking hebben op de klacht (na toestemming van de betrokkenen en met inachtneming van de Wet op de Bescherming van Persoonsgegevens).
- Het oproepen en horen van aangeklaagde, klager en eventueel andere personen in het kader van het onderzoek naar de klacht.
- Het recht medewerkers te vragen een toelichting te geven op hun handelen.
- Het inschakelen van deskundigen met inachtneming van elementaire beginselen van privacy
- Het geven van ongevraagd advies buiten het kader van de klacht om.

Rechten en plichten van aangeklaagde, klager en medewerkers

- Aangeklaagde en klager hebben recht op zo groot mogelijke bescherming van hun privacy.
- Iedereen die door de klachtencommissie voor medewerkers wordt geraadpleegd, alsmede iedereen die bij behandeling van de klacht wordt of is betrokken en/of informatie heeft verschaft, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van hetgeen hij/zij in verband met de

behandeling van de klacht weet of verneemt. Zij dienen zich tevens te onthouden van iedere actie die verband houdend met de klacht c.q. klachtbehandeling, tenzij deze actie als zodanig is beschreven in het reglement. De deelcommissie deelt de geheimhoudingsplicht voorafgaand aan elke behandeling aan betrokkenen mee.

- De privacy van degenen die bij een klacht betrokken worden, wordt beschermd met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- Aangeklaagde en klager hebben het recht zich te laten vertegenwoordigen door iemand van hun keuze, dan wel zich door iemand van zijn keuze te laten vergezellen.

Ontvangst en ontvankelijk verklaring van de klacht

In de eerste week na ontvangst van de klacht wordt vanuit de klachtencommissie voor medewerkers een ontvangstbevestiging gestuurd naar de klager. Binnen 5 werkdagen daarna beoordeelt de klachtencommissie de ingediende klacht op ontvankelijkheid.

De klacht is niet ontvankelijk indien:

- De klacht anoniem wordt ingediend.
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- De klacht reeds eerder door de klachtencommissie voor medewerkers is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- Er in dezelfde zaak een gerechtelijke procedure of een anderszins externe procedure loopt of is afgesloten.

Wanneer de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt uit de leden van de klachtencommissie een deelcommissie geformeerd die de klacht zal afhandelen. Klachtenregeling voor

De klachten(deel)commissie stuurt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht aan de klager de te volgen procedure, het moment van aanvang van de behandeling en een zo nauwkeurig mogelijke schatting van de tijd die benodigd zal zijn om de klacht te behandelen. Aangeklaagde en de directie worden eveneens binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd over de aard van de klacht, de te volgen procedure en de betrokken personen. Bij deze schriftelijke informatie wordt een kopie van de klacht meegestuurd.

Medewerking van medewerkers

De klachtencommissie kan medewerkers van Zorgboerderij De Pauw verzoeken schriftelijk dan wel mondeling en binnen een redelijke termijn inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers van Zorgboerderij De Pauw zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

Tussentijdse maatregelen

Indien het naar het oordeel van de klachtencommissie voor medewerkers gewenst is, adviseert zij de directie over tussentijdse/tijdelijke maatregelen die noodzakelijk zijn voor de veiligheid van de klager.

Als de klacht een strafbaar feit lijkt te betreffen, wordt onverwijld de directie geïnformeerd, zodat door de directie juridische stappen in gang gezet kunnen worden. Dit in nauw overleg met de klager. De klachtencommissie voor medewerkers kan in deze situaties besluiten de klachtenbehandeling te schorsen in afwachting van de juridische uitspraak. Indien dan een andere juridische procedure gaat lopen, wordt de klachtenbehandeling gestaakt.

Werkwijze klachtencommissie voor medewerkers

Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, start het onderzoek dat bestaat uit:

- a. Het bestuderen van de klachtbrief / het toegestuurd klachtenformulier.
- b. Het bestuderen van de voor de klacht relevante procedures/afspraken van Zorgboerderij De Pauw.
- c. Het bij voorkeur gezamenlijk horen van de klager en de aangeklaagde, tenzij de klager dit niet wil, zoals bij klachten over ongewenste omgangsvormen, en tenzij één van de partijen daar gemotiveerde redenen voor heeft.
 - o Daarnaast is de commissie bevoegd andere personen te horen, indien de commissie dit voor haar oordeelsvorming noodzakelijk acht. Een medewerker die wordt opgeroepen om te worden gehoord, wordt door de organisatie in de gelegenheid gesteld te verschijnen.
 - o De commissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling noodzakelijk is. Voor zover hier kosten aan verbonden zijn, komen deze voor rekening van Zorgboerderij De Pauw. Voorafgaand aan de inzet van externe deskundigen motiveert de klachtencommissie aan de directie de noodzaak van het raadplegen van externe deskundigen en verleent de directie hiervoor toestemming.
- d. Na het horen van de klager, aangeklaagde en eventuele getuigen/derden, krijgen klager en aangeklaagde binnen twee weken een kopie van het verslag/de verslagen van alle gehoorde personen, waarop ze per brief of email kunnen reageren. Reacties dienen binnen een week na ontvangst van het verslag gegeven te worden. Indien het verslag niet binnen een week retour is gezonden, gaat de commissie ervan uit dat de klager / aangeklaagde akkoord gaat met de inhoud, tenzij de klager/aangeklaagde kan aantonen dat er sprake is van overmacht.
- e. Uiterlijk binnen acht weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, rapporteert de commissie schriftelijk haar bevindingen aan de directie, de klager en de aangeklaagde. Hierbij wordt gemotiveerd weergegeven:
 1. De aard van de klacht;
 2. Tegen welke persoon of personen de klacht is gericht.
 3. Of de klacht al dan niet gegrond verklaard is.
 4. Het advies van de klachtencommissie

De termijn van acht weken kan, voorzien van een schriftelijke motivering, een maal met vier weken worden verlengd.

Besluit directie

De directie laat binnen vier weken aan de klachtencommissie weten welke maatregelen zij heeft genomen.

In het geval de klager zich niet kan verenigen met het besluit van de directie kan hij naar de Commissie Geschillen of de rechter.

Bewaren van gegevens

Klachtendossiers worden twee jaar bewaard. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor de vernietiging van de dossiers na die termijn.

Evaluatie

De directie evalueert samen met de klachtencommissie deze klachtenregeling zo vaak als de directie en of de klachtencommissie dit wenselijk vindt, maar in ieder geval binnen twee jaar na inwerkingtreding.

**Auteur: Irmie Leliveld Status: akkoord MT 6 november 2013*