

Klachtenprocedure voor Medewerkers

1. Inleiding Bij De Groene Duiker hechten we veel waarde aan een open en veilige werkomgeving. We vinden het belangrijk dat medewerkers klachten kunnen melden en dat deze op een eerlijke en transparante manier worden behandeld. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe medewerkers een klacht kunnen indienen en hoe deze wordt afgehandeld.

2. Definities

- **Klacht:** Een uiting van ontevredenheid over een situatie, persoon of gedraging binnen de organisatie.
- **Melder:** De medewerker die de klacht indient.
- **Klachtenfunctionaris:** De persoon die binnen de organisatie verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.
- **Vertrouwenspersoon:** Een onafhankelijke contactpersoon waar medewerkers terecht kunnen voor advies en ondersteuning bij klachten.

3. Stappen in de Klachtenprocedure

Stap 1: Informele bespreking

Indien mogelijk wordt de klacht eerst informeel besproken met de betrokken persoon of leidinggevende. Vaak kan een oplossing direct worden gevonden door een open gesprek.

Stap 2: Formele klacht indienen

Als een informele bespreking geen oplossing biedt of niet wenselijk is, kan een formele klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Dit kan schriftelijk of per e-mail en moet de volgende informatie bevatten:

- Naam en functie van de melder
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Datum en locatie van het incident
- Eventuele eerdere pogingen om de klacht op te lossen
- Gewenste oplossing of uitkomst

Stap 3: Beoordeling en onderzoek

De klachtenfunctionaris bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht en start een onderzoek. Dit kan inhouden:

- Het inwinnen van aanvullende informatie
- Gesprekken met betrokkenen
- Raadpleging van relevante documentatie

Stap 4: Besluit en terugkoppeling

Binnen vier weken na indiening ontvangt de melder een schriftelijke terugkoppeling met:

- De bevindingen van het onderzoek
- Mogelijke maatregelen of oplossingen
- Eventuele vervolgstappen

Stap 5: Beroep en externe instanties

Indien de melder het niet eens is met de uitkomst, kan binnen twee weken een beroep worden aangetekend bij de directie of een onafhankelijke klachtencommissie. Indien nodig kan de medewerker contact opnemen met externe instanties zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of een vakbond.

4. Vertrouwelijkheid en bescherming Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Medewerkers die een klacht indienen worden beschermd tegen nadelige gevolgen en benadeling.

5. Evaluatie en verbetering De klachtenprocedure wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast om de effectiviteit en toegankelijkheid te waarborgen.

Voor vragen of ondersteuning kunnen medewerkers contact opnemen met de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.