

## PROCEDURE AFHANDELING KLACHTEN

### Toelichting over de klachten en vertrouwenscommissie.



#### **Doel van deze procedure:**

Inzichtelijk maken wat een klacht inhoud en hoe deze gemeld kan worden. Daarnaast volgt er een korte toelichting over de inzet van de vertrouwenscommissie welke onafhankelijk inzetbaar zijn bij zowel het afhandelen van klachten als bij vertrouwelijke kwesties waarbij iemand anoniem wil blijven.

#### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een indringende uiting van ontevredenheid.

Er kan daar onderscheid gemaakt worden in klachten van zakelijke en personele aard.

Klachten van zakelijke aard zijn klachten over zaken die als onjuist worden ervaren, bijvoorbeeld het niet nakomen van gemaakte afspraken die de medewerker belemmeren in zijn/haar functioneren of het niet goed toepassen van regels en procedures. Klachten van personele aard zijn klachten over bijvoorbeeld genomen maatregelen die de medewerker persoonlijk raken, klachten over intimidatie, agressie of onheuse bejegening, zowel in handelingen als opmerkingen.

#### **Wie kan er een klacht indienen?**

Iedereen die bij Stichting Ons Bedrijf werkzaam is kan gebruik maken van de klachtenregeling. Hieronder vallen dus werknemers, medewerkers, vrijwilligers, oproepkrachten en stagiaires.

#### **Hoe te handelen bij een klacht?**

- Bespreek de klacht met de betrokkenen en probeer samen naar verbetering te zoeken. Indien nodig met behulp van een (andere) teamleider.
- Bij geen verbetering kan de medewerker de klacht schriftelijk neerleggen bij de teamleider. Dit kan via het klachtenformulier (zie kwaliteitshandboek).

#### **Afhandeling klacht nadat deze ingediend is bij teamleider:**

- De teamleider licht de desbetreffende medewerker in dat er een klacht tegen hem/haar is ingediend. En plant een gesprek met betrokkenen.
- De betrokken medewerkers krijgen voordat het gesprek plaatsvindt de klacht schriftelijk van de teamleider.
- Er wordt een gesprek ingepland met de teamleider en betrokken medewerkers. In dit gesprek wordt samen naar een oplossing gezocht.
- De teamleider maakt een verslag van het gesprek waarin tevens alle afspraken vastgelegd worden. Dit verslag wordt ondertekend door alle betrokkenen.
- Zo nodig legt de teamleider maatregelen vast in datzelfde verslag, ten einde herhaling te voorkomen.

#### **Geen overeenstemming in afhandeling klacht**

Komen bovenstaande partijen niet tot overeenstemming dan kan de teamleider de klacht neerleggen bij de Raad van Bestuur (directeur). De Raad van Bestuur neemt de afhandeling van de klacht over en neemt, nadat hij/zij met alle betrokkenen heeft gesproken, een besluit waaraan alle betrokkenen zich dienen te conformeren. De Raad van Bestuur is ten alle tijden gerechtigd zijn/haar bevindingen voor te leggen aan de Raad van Toezicht, teneinde de juiste besluiten te kunnen nemen.

#### **Voorwaarden**

- Bij klachten is het in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de medewerker zelf om actie te ondernemen. Mocht dit niet leiden tot het gewenste resultaat, dan kan bovenstaande procedure in werking gezet worden.
- De ontvanger van de klacht heeft het recht om toegang te hebben tot de stukken van zijn/haar eigen klacht, mits deze informatie de persoonlijke levenssfeer van klager niet aantasten. Dit ter beoordeling aan de teamleider/Raad van Bestuur en na zorgvuldige overweging van de belangen van alle betrokkenen.

### **Anonimiteit**

Een klacht kan door externe onafhankelijke personen worden behandeld als de medewerker hierom vraagt. De klacht kan, met schriftelijke onderbouwing, bij onze klachtencommissie ingediend worden. Zij nemen tevens de rol van vertrouwenscommissie op zich.

Dit kan bij onderstaande personen:

Dhr. J. Berkvens	<a href="mailto:iberkvens-advies@outlook.com">iberkvens-advies@outlook.com</a>
Dhr. P.H.M. de Lange	<a href="mailto:phmdelange@hotmail.com">phmdelange@hotmail.com</a>
Mevr. N. Mooij	<a href="mailto:afmooij@solcon.nl">afmooij@solcon.nl</a>

De klachten-/ vertrouwenscommissie zal, na intern overleg, contact opnemen met de Raad van Bestuur en aan laatstgenoemde een advies uitbrengen.

Mocht ondanks alle inspanningen deze acties niet leiden tot verbetering, dan zal de Raad van Toezicht een uiteindelijk besluit nemen.

In uiterste geval staat de beroepsmogelijkheid open van het Nederlands Recht.

### **Toelichting op de klachten en vertrouwenscommissie Stichting Ons Bedrijf**

Deze is er voor iedereen die begeleid of ondersteund wordt door Stichting Ons Bedrijf.

Er kan een beroep op gedaan worden wanneer iemand zich onaanvaardbaar bedreigt voelt, zich onprettig voelt, of erger, zich niet veilig voelt of (seksueel) geïntimideerd wordt en een klacht niet toereikend is. Bij de vertrouwenscommissie kun je in alle privacy en anonimiteit je verhaal kwijt. Alles wat je te vertellen hebt blijft binnenskamers en zal serieus behandeld worden. Alleen als jij dat wilt kan de vertrouwenscommissie met jouw probleem naar buiten treden. Dus ook als je het niet zeker weet, schroom niet contact op te nemen! Deze commissie is er voor iedereen!

### **De klachten en vertrouwenscommissie belast met:**

- a. het helpen/ondersteunen van belanghebbenden
- b. het bemiddelen tussen belanghebbenden en betrokken derden
- c. het inlichten van het bestuur
- d. het verrichten van nazorg

De commissie zal jaarlijks mondeling rapporteren over haar activiteiten in het voorafgaande jaar aan de directeur. Middels een rapport kunnen zij eventuele aanbevelingen doen ter verbetering.