

**Klachtenprocedure en protocol vertrouwenspersoon**

26 juni 2018

**Klachtenprocedure en protocol vertrouwenspersoon.**

De procedure en het protocol is voormedewerkers, vrijwilligers, cliënten, deelnemers en logeergasten bij Stichting Oases.

1. **Veilig klimaat**

De Oases wil een veilig klimaat scheppen voor alle betrokkenen. 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.

1. **Inbreuk op het veilige klimaat**

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

1. **Wanneer is er sprake van ongewenste omstandigheden en/of onveilige situaties.**
2. Bij ongewenst gedrag van een leidinggevende, van een collega, een vrijwilliger of van een gast.
3. Bij integriteitskwesties, d.w.z. als zich misstanden in de organisatie voordoen.
4. Bij overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of het verblijf op de Oases, waarbij betrokkenen ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, medewerker, vrijwilliger of een gast van de Oases.

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 situatie 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.

1. **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 achtereenvolgens de volgende mogelijkheden open:

1. **Klachtopvang**

Bij klachtopvang wordt contact opgenomen met de betrokkene of met diens direct leidinggevende (als de betrokkenen een medewerker of vrijwilliger is) respectievelijk met het hoofd gastenbegeleiding (wanneer 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.

1. **Klachtbemiddeling**

Bij klachtbemiddeling wordt de klacht voorgelegd bij de directeur van de betreffende Oases. Hij of zij zelf, of een door hem/haar 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 worden gedaan op de vertrouwenspersoon.

1. **Beroep op de externe vertrouwenspersoon**

Betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld een beroep te doen op de vertrouwenspersoon in voorkomende gevallen van ongewenste situaties, integriteitskwesties 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.

1. **Klachtbehandeling**

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

Het beroep doen op de externe vertrouwenspersoon wordt als derde mogelijkheid genoemd. Wanneer echter de ernst van de omstandigheden daartoe aanleiding geeft, kan ook in de fasen van klachtopvang en klachtbemiddeling contact opgenomen worden, 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 bijlage 2 en 3 schematisch vastgelegd.

1. **Vertrouwenspersoon**
2. **Benoeming vertrouwenspersoon door het bestuur**

Het bestuur benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, vrijwilligers, deelnemers, cliënten en logeergasten, steeds voor een periode van 3 jaar. Herbenoemingen zijn toegestaan.

1. **Profiel vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon:

* heeft empathisch vermogen, 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 gespreksvaardigheid bij luisteren, samenvatten en doorvragen;
* weet balans te houden tussen afstand en nabijheid;
* heeft tenminste een HBO-niveau;
* heeft affiniteit met de Oases en de identiteit van de Oases;
* beschikt over kennis van de problematiek;
* heeft de bereidheid zich de interne organisatie en daarbij horende procedures/regels eigen te maken;

1. **Contactgegevens huidige vertrouwenspersoon**

Voor de periode 1 juli 2018 t/m 30 juni 2019 is benoemd:

Naam: Ceciel Klaassen

Telefoon: 0610695667

E-mail:

1. **Rol van de vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon ondersteunt niet het belang van de organisatie of van diegene tegen wie de klacht is gericht, maar ius 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 verrichtzijn/haar werk onafhankelijk van de Oases of van de bij de Oases werkende personen.

Wanneer in een bepaalde situatie beide betrokkenen zich tot de vertrouwenspersoon richten, zal de vertrouwenspersoon dit aan betrokkenen melden. Al naar gelang de situatie en beoordeling van de vertrouwenspersoon zelf, bepaald de vertrouwenspersoon naar eigen inzicht of en wie naar wie eventueel kan worden door verwezen. Daarbij houdt de vertrouwens persoon rekening met het gestelde en benodigde profiel voor een vertrouwenspersoon en gebeurt dit met medeweten en instemming van de betrokkene zelf.

1. **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 diegene 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 en over de consequenties daarvan;
* Verwijst melder naar daarvoor in aanmerking komende hulpverleningsinstanties;
* Neemt maatregelen om op korte termijn het welzijn van de melder te verbeteren, waar mogelijk door de aanleiding van de problematiek/klacht te stoppen. Wanneer de vertrouwenspersoon daartoe niet zelf bij machte is, schakelt de vertrouwenspersoon de leiding van de organisatie in.
* Verzoekt melder de klacht op schrift te zetten, als de problematiek aanhoudt, ondersteunt desgewenst de melder daarbij en stuurt de klacht nar 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 doen van een melding/klacht).
* Evalueert de geboden hulp met betrokkene en ten behoeve van de organisatie.

1. **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.

1. **Jaarrapportage**

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.

1. **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 deskundigheidsbevordering relevante bijscholingsbijeenkomsten. De kosten hiervan zijn voor rekening van Stichting Oases.

**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. De klachtenregeling is beschreven in onderdeel 7.

**7 Klachtenregeling**

1. **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.

1. **Samenstelling klachtencommissie.**

De klachtencommissie dient uit 3 jaarlijks door het bestuur aangewezen personen te bestaan. Daarbij is de klachtencommissie zodanig samengesteld, dat daarin competenties op juridisch gebied en op het gebied van zorg/hulpverlening zijn vertegenwoordigd.

1. **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.

1. **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 Stichting Oases.

1. **Behandeling klacht en beroep wanneer de klacht de directeur betreft.**

In voorkomende gevallen kan een medewerker bij het bestuur een klacht indienen betreffende de directeur. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur. 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 over het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling.
* 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 zij 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 Oases, d.d.

Handtekening voorzitter

**Bijlage 1, Voorbeelden van ongewenste of onveilige situaties**

Voorbeelden van ongewenst gedrag zijn:

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

Voorbeelden van integriteitskwesties (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 stichting Oases, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilligers, deelnemer, cliënt of logeergast 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 2 procedure**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | |  | | Medewerker/vrijwilliger ervaart een ongewenste situatie | | | | | | | | | |  | | | | | | |  | | | |
|  | |  | |  | |  | | | | | |
|  | |  | |  | |  | | | | |  | | | | |  | | | | | | |  | | | |
|  | | ja | | Gesprek met betrokkene mogelijk? | | | | | | | | | |  | | | | | | |  | | | |
|  | |  | |
|  | |  | |
|  | |  | |  | |  | | | | | | |  | | | |
|  | |  | |  | |  | | | | |  | | |  | |  | | | | | | |  | | | |
|  | |  | |
| Oplossing na gesprek betrokkene? | | | |  | |  | | | | | | |  | | | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | |  | |
|  | | | | | nee | | |  | | nee | | |  | | | | | | | |  | | | |  | | | | | | | | |
|  | | ja | | | | | |  | | | |  | |  | | |  | | | |  | | | |  | | | |
|  |  |  | ja | | Gesprek leidinggevende mogelijk? | | | | | | | | | |  | |  | | |  | | | | |  | | | |  | | | | | |  | | |
| einde | |  | |  | | | | | | | | | |  | |  | | | nee | | | | |  | | | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |
|  |  | |  |  | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | | | | | |  | | |
|  | |  | |  | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |
|  | |  | |  | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | | | | | |
|  | |  | |  | | | |
|  | | Oplossing na gesprek leidinggevende? | | | | | | | | nee | | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | |  | | | |  | | | | | | |
|  | |  | | ja | |  | | | |  | | | Gesprek directeur mogelijk? | | | | | | | | | | nee | | | |  | | | | | | |  | | |
|  | |  | einde | |  |  | | | | ja | | |  | | | | | | | | | | |
|  | |  |  |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | |  | | | | | | | | | | |  | | |
|  | |  | |  | | | | | |  | | |  | | |  | | | | | | |  | | | | | | | | | | |  | | |
|  | |  | |  | | Oplossing na gesprek directeur? | | | | | | | nee | | |  | | | | | | |  | | | | | | | | | | |  | | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | | | | | |  | | | |  | | | | | | |  | | |
|  | |  | |  | |  | | | |  | | | | | |  | | | | | | | Vertrouwenspersoon inschakelen | | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | |  | |  | einde | | | |  | | | | |  | | | | | | |  | | | |  | | | |  | | |  | | |
|  | |  | |  | |  |  | |  | | |  | | | | | | | Oplossing via vertrouwenspersoon? | | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | |  | |  | | | |  | | |  | | ja |  | | | | | | |
|  | |  | |  | |  | | | |  | | | einde | | |  | | | |  | | |  | | | |  | | | | | nee | | | | |
|  | |  | |  | |  | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | | |  | | | | |  | |  | | |
|  | |  | |  | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | Formele klachtenprocedure | | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | |  | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | |
|  | |  | |  | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | |
| **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 bestuurslid".  3. Klachtenprocedure: Indienen schriftelijke klacht bij het bestuur, behandeling formele klacht door klachtencommissie. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |