

Beleid sociale veiligheid en integriteit



INHOUD

Voorwoord

1. Visie op sociale veiligheid en integriteit	2
2. Wat te doen bij ongewenste en onveilige situaties	3
3. De procedure bij een formele klacht	4
4. Risico's bij het melden van ongewenste en onveilige situaties	4
5. Beleid continue onder de aandacht en evaluatie	5

Bijlagen

Gedragcode.....	6
De rol en taak van de vertrouwenspersoon.....	8
Klachtenregeling.....	10
Landelijke Klachten- en Geschillencommissie VPTZ Nederland	
- Klachtenprocedure vrijwilligers of coördinatoren.....	13

Voorwoord

In dit stuk wordt het beleid van De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop ten aanzien van sociaal beleid en integriteit beschreven. Wij vinden het belangrijk dat gasten, cliënten, vrijwilligers en medewerkers zich veilig voelen in de hospicewoningen en thuis.

In dit beleid komt eerst onze visie op sociale veiligheid en integriteit aan bod en daarna hoe te handelen wanneer jij problemen op dit vlak ervaart. Voortvloeiend uit dit beleid is een gedragscode en een klachtenprocedure geformuleerd; beide zijn als bijlage bij dit stuk gevoegd. En tenslotte is in de bijlage De rol en de taak van de vertrouwenspersoon opgenomen.

1. Visie op sociale veiligheid en integriteit

Wij gaan uit van een fundamentele gelijkwaardigheid tussen mensen. Ieder die deel uitmaakt van onze organisatie (gasten, cliënten, familie, medewerkers, vrijwilligers, bezoekers) wordt als individu gerespecteerd en geaccepteerd.

- Ieder mens is een unieke persoon met eigen behoeften, mogelijkheden en beperkingen.
- Ieder mens heeft behoefte aan en recht op respect, acceptatie en erkenning van zijn waardigheid en mondigheid.
- Ieder mens moet keuzes kunnen maken en heeft recht op het naar vermogen vormgeven aan zelfbeschikking en zijn/haar autonoom bestaan.
- Ieder mens heeft recht op de erkenning van zijn maatschappelijke- en culturele achtergronden, persoonlijke levensbeschouwing en persoonlijke voorkeuren.

(Bron: Movisie)

Met inachtneming van deze visie, willen wij als Hospicegroep een veilige thuisomgeving bieden aan gasten, cliënten, vrijwilligers en betaalde medewerkers. Ondanks dat kunnen er klachten komen, grenzen overschreden of conflicten ontstaan. Wij willen met dit beleid de veiligheid creëren om in openheid elkaar persoonlijk aan te spreken op ongewenst gedrag en niet-integer handelen. Een andere reden is het vergroten van het bewustzijn binnen onze organisatie op dit gebied.

Wij bieden met dit beleid handvatten om in situaties, waarbij de sociale veiligheid en integriteit van mensen in of gelieerd aan onze organisatie in het geding zijn, te bespreken binnen de organisatie en onregelmatigheden veilig te melden. Diegenen die dat doen worden door ons serieus genomen, voor iedereen is duidelijk wat te doen om iets te adresseren én op te lossen.

Ons beleid is van toepassing op iedereen die bij ons werkt of anderszins betrokken is bij Hospicegroep. Ook is ons beleid van toepassing op werknemers van andere organisaties die bijvoorbeeld als opdrachtnemer, onderaannemer, samenwerkingspartner of uitzendkracht voor onze organisatie werken.

Wij nodigen iedereen uit om bij te dragen aan een integere, productieve en veilige organisatie.

Er is sprake van sociale onveiligheid en schendingen van integriteit bij onder andere:

- Ongewenste omgangsvormen, zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie
- Misbruik en manipulatie van informatie
- Machtsmisbruik
- Corruptie, fraude, diefstal, verduistering
- Nalatiigheid
- Dubieuze giften of beloften
- Onverenigbare functies en bindingen
- Verspilling van (overheids-)geld en wanprestatie
- Misdragingen in privé-tijd.

2. Wat te doen bij ongewenste en onveilige situaties

Als jij ongewenst gedrag of integriteitsproblemen signaleert of een conflict hebt, dan kun jij het volgende doen:

- Spreek de collega zelf aan, want vaak heeft de persoon het zelf niet in de gaten.
- Meld het bij jouw teamcoördinator en ga als het kan samen een gesprek aan met de collega. Wanneer er een conflict is ontstaan tussen de coördinator en een vrijwilliger, zal de manager een rol nemen.
- Bespreek het met de vertrouwenspersoon.
- Dien eventueel een klacht in (zie paragraaf 3).

Daarnaast zijn bij verdenking op strafrechtelijke integriteitsschendingen mogelijkheden om officiële instanties te benaderen, zoals het Huis voor Klokkenuiders, fluistertelefoons, enzovoort.

Soms kan of wil je het niet bespreken met de collega, medewerker of manager. Je hebt behoefte aan een vertrouwelijk gesprek. In dat geval kun je terecht bij de vertrouwenspersoon. Deze kan een klankbord en vraagbaak zijn voor je, voordat je het probleem onder de aandacht van de organisatie wilt brengen. Een andere reden voor het inschakelen van een vertrouwenspersoon kan zijn dat de manager of een lid van het bestuur zelf betrokken is bij het probleem, dat jij ervaart.

Als melder van een probleem mag jij sparren met de vertrouwenspersoon. Dat betekent dat jij een situatie altijd vertrouwelijk kan bespreken met de vertrouwenspersoon. De vertrouwelijkheid en zwijgplicht van de vertrouwenspersoon ligt vast.

De gegevens van de vertrouwenspersoon zijn terug te vinden op de adressenlijst van Hospice Online.

Als jij een ongewenste of onveilige situatie of onregelmatigheid vermoedt, bepaal jij in principe zelf of jij dit wilt melden, tenzij het gaat om ambtsmisdrijven en bepaalde ernstige misdrijven, in welke gevallen een aangifteverplichting geldt.

Het is zinvol dat jij met de vertrouwenspersoon nagaat of het echt om een redelijk vermoeden van een misstand of onregelmatigheid gaat. Als jij besluit intern een melding te doen, maar niet wil dat jouw identiteit binnen de organisatie bekend wordt, kan jij de melding anoniem doen via de vertrouwenspersoon.

3. De procedure bij een formele klacht

De Hospicegroep maakt gebruik van de eigen klachtenregeling. Wanneer de informele procedure ontoereikend blijkt te zijn, kan de formele procedure gevolgd worden, in het geval dat iemand die werkt bij De Hospicegroep onverhoopt klachten heeft over collega's of anderszins. In de bijlage Klachtenregeling is de gehele procedure opgenomen. De Hospicegroep heeft een onafhankelijke klachtenbehandelaar aangesteld.

Kort samengevat komt de procedure erop neer, dat zodra een klacht is ontvangen en schriftelijk de ontvangst is bevestigd, in eerste instantie de klachtenbehandelaar de klacht in behandeling zal nemen en vooralsnog een bemiddelende rol vervult. De klachtenbehandelaar meldt aan de manager dat er een klacht is ontvangen en houdt deze op de hoogte over de voortgang. De manager meldt de klacht bij het bestuur.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, zullen wij de manager erin betrekken. Blijft de oplossing van het geschil dan nog uit, dan schakelt de manager het bestuur van De Hospicegroep in. Als laatste stap is een gang naar de Landelijke Klachten- en Geschillencommissie VPTZ Nederland mogelijk.

De vertrouwenspersoon kan jou ondersteunen bij de keuze of jij een klacht wilt indienen en met jou bespreken welke consequenties de aanpak kan hebben.

De Hospicegroep gaat vertrouwelijk om met jouw klacht en zorgt ervoor dat de informatie vertrouwelijk blijft.

Het verschil tussen melden of een klacht indienen ligt in het gegeven dat vertrouwenspersoon en klachtenbehandelaar aparte begrippen zijn. De vertrouwenspersoon werkt meer informeel, het probleem kan soms via enkele gesprekken (dus zonder rapportage) worden opgelost en afgesproken kan worden dat de naam van de betreffende werknemer geheim blijft.

Als de klachtenbehandelaar wordt ingeschakeld, pakt deze de klacht formeel aan. Op basis van een onderzoek gaat hij/zij na of de klacht gegrond is. Als dat het geval is, adviseert hij/zij de manager dan wel het bestuur over het nemen van (tijdelijke) orde- of strafmaatregelen. In sommige gevallen kan sprake zijn van aangifte bij de politie.

4. Risico's bij het melden van ongewenste en onveilige situaties

Wij zijn ons bewust dat het melden van een ongewenste of onveilige situatie kan leiden tot een arbeidsconflict of dat een arbeidsconflict ten dele kan bestaan uit een ervaren ongewenste of onveilige situatie. In die zin kunnen beide zaken door elkaar heen lopen. Wanneer het arbeidsconflict raakvlakken heeft met sociale veiligheid en integriteit, is de rol van de vertrouwenspersoon des te meer van belang om dat onderscheid helder te maken en te houden.

De Hospicegroep heeft een effectieve samenwerkingsrelatie met de vertrouwenspersoon, waar helderheid is over beleid en belang, over ieders taken en verantwoordelijkheden en de mogelijkheden (en grenzen) om constructief samen te werken.

De verantwoordelijkheid van sociale veiligheid en integriteit in de organisatie ligt bij de manager. De vertrouwelijkheid van de informatie die de vertrouwenspersoon in de rol van vertrouwenspersoon heeft gehoord, wordt door de manager gerespecteerd.

5. Beleid continue onder de aandacht en evaluatie

Binnen de organisatie van De Hospicegroep besteden wij structureel aandacht aan het creëren van een open aanspreekcultuur. Dat doen wij op verschillende manieren:

- Dit beleid wordt gepubliceerd op onze website.
- In vrijwilligersbijeenkomsten en werkoverleggen wordt zeker éénmaal per jaar dit onderwerp besproken in de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon.
- Iedereen die werkt bij De Hospicegroep krijgt de gelegenheid modules van VPTZ te volgen, waarin ook aandacht wordt gegeven aan deze onderwerpen.
- Jaarlijks heeft de manager een gesprek met de vertrouwenspersoon over de uitvoering van het beleid en het aantal meldingen
- Jaarlijks doet de manager verslag van de uitvoering van het beleid op het gebied van sociale veiligheid en integriteit en doet in dat kader verslag over het aantal meldingen en klachten en de aanpak hiervan.
- De leden van het coördinatieteam, waaronder de manager, zijn laagdrempelig en toegankelijk om aangesproken te worden op eigen integer handelen en ook voor het bespreken en melden van niet-integer handelen.

Dit beleid gaan wij eens in de vijf jaar evalueren, omdat een actueel beleid wenselijk is. Wanneer nodig, gebeurt dit ook tussentijds. Wij gebruiken daarvoor de input uit de overleggen, het jaarlijks gesprek met de vertrouwenspersoon en het tevredenheidsonderzoek.



Bijlage Gedragcode

In onze organisatie werken beroepskrachten en vrijwilligers samen. Wij willen ervoor zorgen dat onze vrijwilligers en beroepskrachten zich veilig voelen. Dit kan alleen als iedereen elkaar in zijn/haar waarde laat en elkaar met respect behandelt. Daarom vinden we het belangrijk duidelijke regels te hanteren en hoe we met elkaar omgaan. Ongewenst gedrag heeft immers behoorlijke ingrijpende gevolgen. Dit betekent dat wij binnen onze organisatie alle vormen van ongelijkwaardige behandeling ontoelaatbaar vinden. Hieronder vallen agressie en geweld (psychisch/fysiek), seksistische of (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen, pesten, discriminatie, machtsmisbruik of financiële uitbuiting.

Iedereen die bij ons werkt, wordt gevraagd deze gedragscode te ondertekenen. Daarmee verklaar jij dat jij de gedragscode kent en dat jouw houding, gedrag en wijze van kleding tijdens het werken conform deze code is.

Zo gaan wij met elkaar om

1. Accepteer en respecteer de ander zoals hij/zij is.
2. Houd rekening met de grenzen die de ander aangeeft.
3. Kom niet ongewenst te dichtbij (fysiek dan wel mentaal) en raak de ander niet aan als die dat niet wil.
4. Scheld niet en maak geen vervelende opmerkingen.
5. Maak geen ongewenste opmerkingen over iemands persoonlijk leven of uiterlijk.
6. Wees vriendelijk voor elkaar; jij hoeft niet met iedereen vrienden te zijn, maar "gewoon" aardig zijn is een kleine moeite.
7. Praat mét iemand en niet over iemand. Bespreek een probleem met de persoon in kwestie en probeer er samen uit te komen. Ga niet roddelen.
8. Als iemand jou hindert of lastigvalt, vraag hem/haar dan hiermee te stoppen.
9. Neem geen (im)materiële vergoedingen aan.
10. Ga netjes om met het materiaal van de cliënt, gast en de hospicewoning. Steel niet of neem geen zaken mee die niet van jou zijn.
11. Handel integer en altijd in het belang van De Hospicegroep.

Wat te doen bij ongewenst gedrag?

Als jij merkt dat jij ergens geen goed gevoel bij hebt, durf het dan te benoemen en te bespreken met de persoon in kwestie. Als dat niet kan of niet lukt, bespreek dat dan met een lid van het coördinatieteam. Als dat niet kan, omdat het iemand van het coördinatieteam betreft, bespreek het dan met de manager. Betreft het de manager, bespreek het dan met een lid van het bestuur.

Als jij overweegt een melding van sociale onveilige situaties of een integriteitsprobleem te doen kan jij dit vertrouwelijk bespreken met de vertrouwenspersoon voordat je een melding doet bij het coördinatieteam. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Dat is wettelijk zo geregeld. De gegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres zijn terug te vinden op de adressenlijst in Hospice Online. In het Beleid sociale veiligheid en Integriteit is terug te vinden wat jij van een vertrouwenspersoon kunt verwachten. Dit beleid staat op onze website.

In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen, vragen wij jou in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met het coördinatieteam (zoals hiervoor aangegeven).

Bijlage

De rol en taak van de vertrouwenspersoon

In de wet staat dat de werknemer de mogelijkheid heeft om een 'adviseur' in vertrouwen te raadplegen over een vermoeden van een misstand. In onze organisatie is die adviseur de vertrouwenspersoon. Een misstand melden of een klacht indienen is immers niet niets. Werknemers of anderen, die bij De Hospicegroep betrokken zijn, twijfelen vaak of ze wel of niet een melding zullen doen. Een terechte melding kan grote gevolgen hebben, maar een onterechte melding ook. Daarom bieden wij iedereen die bij ons werkt en andere betrokkenen een professionele vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit.

Alle jij overweegt een melding van sociale onveilige situaties of een integriteitsprobleem te doen kan jij dit vertrouwelijk bespreken met de vertrouwenspersoon voordat je een melding doet. Deze heeft een geheimhoudingsplicht. Dat is wettelijk zo geregeld.

De vertrouwenspersoon heeft een geaccrediteerde opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd en onderhoudt het vak via nascholing en intervisie. Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon competenties, zoals integer, levenservaring, onafhankelijkheid, inzicht in de context van de organisatie, betrokken en professionele afstand.

De vertrouwenspersoon neemt binnen de organisatie een onafhankelijke positie in.

De drie hoofdtaken van de vertrouwenspersoon

1. Vertrouwelijk bespreken van de situatie met de melder, opvang, begeleiding en eventueel melding;
2. Signaleren van trends van niet-integer handelen en gevraagd en ongevraagd adviseren van de manager en het bestuur;
3. Voorlichten en informeren van medewerkers of andere betrokkenen.

Waarmee kun jij bij een vertrouwenspersoon terecht?

Bij de vertrouwenspersoon kan iedereen die bij De Hospicegroep werkt of anderszins betrokken is bij De Hospicegroep terecht voor al het gedrag dat als kwetsend en grensoverschrijdend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat hij zich niet veilig voelt op het werk. Het gaat dan over pesten, intimidatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld of discriminatie.

Daarnaast kan de medewerker terecht voor het veilig bespreken en melden van vermoedens van misstanden en onregelmatigheden. Het gaat om zaken die schade doen aan de organisatie als gevolg van niet-integer gedrag.

De vertrouwenspersoon kan jij benaderen om jouw verhaal te vertellen. Dat hoeft niet per se tot acties te leiden, tenzij er strafrechtelijke zaken naar voren komen. Dan is de vertrouwenspersoon verplicht de vertrouwelijkheid te verbreken.

Hoe gaat de vertrouwenspersoon te werk?

Een goede melding doen of klacht indienen is best ingewikkeld en vraagt vaak veel van een melder. En helaas is het doen van een melding niet zonder risico's. Als melder is het daarom belangrijk dat jij weet waar jij aan begint. Jij mag dus sparren met de vertrouwenspersoon; dat wil zeggen de situatie vertrouwelijk met de vertrouwenspersoon bespreken. Er is ruimte voor jouw verhaal en jouw gevoelens. Jij maakt samen met de vertrouwenspersoon de afweging of er wel of niet wordt gemeld of een klacht wordt ingediend.

- De melding dient in principe gedaan te worden door jou. De vertrouwenspersoon kan meegaan ter ondersteuning. Tevens kan jij ervoor kiezen via de vertrouwenspersoon 'vertrouwelijk' te melden, in welk geval jouw identiteit niet bekend wordt gemaakt naar de organisatie. Schriftelijk: per e-mail via vertrouwenspersoon@dehospicegroep.nl of per post.

Alles is vertrouwelijk, tenzij het gaat om ambtsmisdrijven of bepaalde ernstige misdrijven, waarmee de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt.



Bijlage Klachtenregeling

Niet tevreden? Zeg het ons!

De Hospicegroep doet zijn uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms gaat er toch wel eens iets mis of kunnen zaken beter. Als dat zo is willen wij het graag van u horen. Pas dan kunnen wij actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen.

Het woord 'klacht' kan erg zwaar klinken en daarom worden soms zaken die verbeterd kunnen worden, niet aan ons gemeld. We horen echter graag suggesties die ons werk kunnen verbeteren. En voorkomen we met elkaar dat er écht een formele klacht nodig is. Aarzel dus niet om uw ideeën met ons te delen.

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over een van onze vrijwilligers, coördinatoren of een bestuurslid. Het kan ook gebeuren dat er ontevredenheid is tussen vrijwilligers, tussen vrijwilligers en coördinatoren. Of er is sprake van grensoverschrijdend gedrag, waarbij degene die dit heeft gemeld over wil gaan tot het indienen van een klacht.

Voor zowel klachten van gasten/ naasten als van medewerkers hebben wij één klachtenregeling opgesteld, zoals hierna beschreven.

We maken verschil tussen informele klachtenbehandeling en formele klachtenbehandeling. Informeel wil zeggen dat we u vragen de klacht als eerste te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als dit gesprek geen bevredigende oplossing biedt, zal de klacht behandeld worden door de manager. De manager of degene die een klacht heeft, kan het bestuur van De Hospicegroep vragen bij de klacht te bemiddelen wanneer er (nog) geen passende oplossing is gevonden. Wanneer dit geen bevredigende oplossing geeft, kan de klachtenbehandelaar uw klacht neerleggen bij de Klachtencommissie van VPTZ Nederland. Dit is de formele klachtenbehandeling 9 (Artikel 5).

Klachtenregeling

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

- Organisatie: De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop.
- Bestuur: orgaan dat wettelijk verantwoordelijk is voor de organisatie en daar leiding aan geeft.
- Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de organisatie.
- Landelijke Klachten- en Geschillencommissie VPTZ Nederland: door Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland (VPTZ) ingestelde klachtencommissie.
- Medewerker: alle personen die (betaald of niet betaald) werkzaamheden of diensten verrichten voor de organisatie.
- Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop hij/zij is behandeld.

Klager: degene die zich tot de functionaris klachtbehandeling en/of de klachtencommissie wendt met een klacht.

- Aangeklaagde: degene over wie de klager een klacht heeft ingediend.
- Klachtenbehandelaar: door het bestuur aangewezen functionaris die binnen de organisatie belast is met het ontvangen van de klacht van de klager. De functionaris klachtenbehandeling vangt klager op en adviseert over de route van de klachtbehandeling en zet waar nodig de klacht door. De functionaris klachtenbehandeling voert regie over de doorloop van de klachtenbehandeling. Het voeren van bemiddelingsgesprekken behoort niet tot de taken van de functionaris klachtenbehandeling, maar deze kan dit wel stimuleren.
- Bemiddelaar: een neutrale procesbegeleider die belast is met het in gesprek brengen van de klager en aangeklaagde om na te gaan of partijen tot een oplossing kunnen komen. Deze bemiddelaar kan een erkend mediator zijn maar ook een neutrale derde die binnen of buiten de organisatie werkzaam is en waar beide partijen vertrouwen in uitspreken.
- Vertrouwenspersoon: door het bestuur aangewezen persoon die belast is met opvang, begeleiden en adviseren van medewerkers bij grensoverschrijdend gedrag.
- Schriftelijk: per e-mail via vertrouwenspersoon@dehospicegroep.nl of per post.

Artikel 2: Doel

1. Een goede, laagdrempelige en zorgvuldige procedure bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten en medewerkers waarbij klagers serieus worden genomen en getracht wordt onvrede op te lossen.
2. Het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en de organisatie.
3. Mede op basis van de aard en inhoud van ontvangen klachten worden eventuele (structurele) tekortkomingen gesignaleerd en gebruikt om tot kwaliteitsverbetering binnen de organisatie te komen.

Artikel 3: Reikwijdte

1. Deze regeling kan gebruikt worden door cliënten en medewerkers.
2. Mits het een klacht betreft over dienstverlening die niet langer dan drie maanden geleden heeft plaatsgevonden dan wel binnen een termijn van drie maanden na beëindiging van de relatie met de organisatie.

Artikel 4: Informele klachtenbehandeling

1. Klager wordt geacht eerst te proberen om samen met degene over wie hij een klacht heeft, tot een oplossing te komen.
2. Indien op voorgenoemde wijze niet tot een bevredigende oplossing wordt gekomen of indien klager deze weg niet kan of wil bewandelen, kan klager de klacht bespreken met de manager.
3. Als ook na bespreking van de klacht met de manager nog geen bevredigende oplossing is gevonden kan de klacht voorgelegd worden aan het bestuur.
4. Is de informele klachtbehandeling niet toereikend of wenst klager uitdrukkelijk een oordeel over de klacht van een onafhankelijke derde, dan zorgt de klachtenbehandelaar voor een formele klachtenbehandeling bij de Landelijke Klachten- en Geschillencommissie VPTZ Nederland.
5. Deze formele klachtbehandeling is beschreven in artikel 5 van deze regeling.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een derde, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon.

Artikel 5: Formele klachtenbehandeling door VPTZ Nederland

1. Wanneer klager een formele klacht wil indienen, kan dat bij de Landelijke Klachten- en Geschillencommissie VPTZ Nederland
2. Voor de procedure wordt verwezen naar [Klachten- en geschillencommissie - VPTZ](#)

Artikel 6: Geheimhouding

1. De personen die betrokken zijn bij de uitvoering van deze regeling en in dat kader beschikking hebben dan wel krijgen over gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, zijn tot geheimhouding verplicht.
2. Bij de behandeling van de klacht wordt de privacywet- en regelgeving in acht genomen.

Artikel 7: Kosten

1. Aan de klager of beklagde worden geen kosten in rekening gebracht ten behoeve van de (informele en formele) klachtenbehandeling.
2. De kosten voor bijstand van de klager of beklagde komen voor rekening van respectievelijk de klager of beklagde.

Artikel 8: Beschikbaar stellen faciliteiten

Het bestuur stelt aan de klachtenbehandelaar middelen en faciliteiten ter beschikking, die hij/zij redelijkerwijs nodig heeft ter vervulling van zijn/haar taak.

Artikel 9: Communicatie en rapportage

1. Het bestuur brengt deze klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten en de medewerkers.
2. Over ieder kalenderjaar waarin klachten zijn ontvangen, rapporteert de klachtenbehandelaar geanonimiseerd aan het bestuur over het aantal en aard van de klachten en over de klachtafhandeling. Tevens worden de maatregelen vermeld die het bestuur heeft getroffen naar aanleiding van het advies en de aanbevelingen van de klachtencommissie VPTZ.

Artikel 10: Vaststelling en wijziging van deze regeling

1. Het bestuur stelt deze regeling vast en kan deze, al dan niet op voorstel van belanghebbenden, wijzigen of intrekken.

Alvorens het bestuur besluit tot wijziging of intrekking van de regeling, wordt de klachtenbehandelaar in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging(en).

Artikel 11: Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur gemotiveerd. Deze regeling treedt in werking op (datum invullen).

Bijlage

Landelijke Klachten- en Geschillencommissie VPTZ Nederland - Klachtenprocedure vrijwilligers of coördinatoren.

Deze procedure betreft elk door of namens een medewerker officieel kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot het handelen van de organisatie of van een voor haar werkzame personen.

A Begripsbepalingen en doelstellingen

- Artikel 1 Begripsbepaling
- Artikel 2 Toepassingsbereik van deze regeling
- Artikel 3 Doelstelling

B De klachtenprocedure

- Artikel 4 Ontvankelijkheid klacht
- Artikel 5 Stopzetting behandeling en sluiting dossier

C Interne procedure

- Artikel 6 De interne procedure
- Artikel 7 Interne klachtenfunctionaris
- Artikel 8 Schriftelijke verwerking van de klacht
- Artikel 9 Niet intern afgehandelde klacht
- Artikel 10 Jaarlijkse bespreking van klachten

D Landelijke klachtencommissie

- Artikel 11 Samenstelling en vergoeding
- Artikel 12 Zittingsduur
- Artikel 13 Commissie en reglement
- Artikel 14 Indiening van een klacht
- Artikel 15 Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid klacht
- Artikel 16 Behandeling van de klacht
- Artikel 17 Vergaderingen van de commissie
- Artikel 18 Samenstelling van de commissie bij klachtbehandeling
- Artikel 19 Openbaarheid van de zitting
- Artikel 20 Inlichtingen en geheimhouding
- Artikel 21 Beoordeling van de klacht
- Artikel 22 Maatregelen verweerder
- Artikel 23 Beroep tegen het oordeel van de commissie

E Monitoren

- Artikel 24 Monitoren
- Artikel 25 Registratie en verslaglegging

F Slotbepalingen

Artikel 26	Onvoorziene omstandigheden
Artikel 27	Inwerkingtreding
Artikel 28	Overgangsbepalingen

A Begripsbepalingen en doelstellingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) organisatie: de lokale of regionale VPTZ-organisatie;
- b) klacht: elk door een medewerker kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot handelen van de organisatie of van een voor haar werkzame personen; dit kan een vrijwilliger, coördinator, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie zijn;
- c) klager: degene die een klacht indient;
- d) verweerder: degene op wie de klacht betrekking heeft, dit kan zowel de organisatie zijn als een vrijwilliger, coördinator, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie zijn;
- e) de commissie: de landelijke klachtencommissie van VPTZ Nederland;
- f) klachtenfunctionaris: degene die door de organisatie als zodanig is aangewezen;
- g) het bestuur: het bestuur van een organisatie;
- h) het landelijk bestuur: het algemeen bestuur van VPTZ Nederland;
- i) registratieformulier: de schriftelijke registratie van de klacht op een eenvoudige maar wel uniforme wijze door de klachtenfunctionaris.

Artikel 2 Toepassingsbereik van deze regeling

- a) deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op klachten tussen een of meerdere onderdelen of personen van een organisatie;
- b) deze regeling is niet van toepassing op klachten van rechtspositionele aard. Hiervoor zijn de geldende bepalingen van de rechtspositie van toepassing;
- c) door de klacht voor te leggen aan de commissie aanvaardt de klager het oordeel van de commissie als bindend.

Artikel 3 Doelstelling

Deze regeling heeft tot doel het vinden van een oplossing voor de tussen partijen geuite klachten.

B De klachtenprocedure

Artikel 4 Ontvankelijkheid klacht

- a) bij binnenkomst van een klacht wordt gekeken of de klacht betrekking heeft op de één of meerdere onderdelen van de organisatie of van een voor haar werkzame personen; dit kan een vrijwilliger, coördinator, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie zijn;
- b) de klacht is niet-ontvankelijk indien zij eerder in behandeling is of is geweest bij deze of bij een andere klachtinstantie en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- c) een klacht is niet-ontvankelijk indien deze betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar geleden voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de klager kan aantonen dat hij deze pas recent te weten is gekomen dan wel dat er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden;
- d) indien de klacht niet-ontvankelijk is wordt de klager door degene die de klacht ontvangt, doorverwezen naar de betreffende instantie of persoon waar de klacht wel betrekking op heeft. In geval van twijfel wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld. Indien de klager dit wenst, wordt de klacht doorgezonden naar de betreffende instantie. De klachtbehandeling wordt hiermee beëindigd.

Artikel 5 Stopzetting behandeling en sluiting dossier

Indien een klacht tijdens de behandeling bij een andere instantie is/wordt ingediend, wordt de behandeling stopgezet en het dossier gesloten.

C Interne procedure

Artikel 6 De interne procedure

- a) bij voorkeur dient de klager zich in eerste instantie mondeling te wenden tot, dan wel doorverwezen te worden naar verweerder om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen, tenzij anders afgesproken binnen de organisatie;
- b) leidt dit niet tot een oplossing en in gevallen waarin de klager zich niet kan of wil wenden tot de betrokken medewerker dan kan de klachtenfunctionaris de klager bemiddeling aanbieden;
- c) als de bemiddeling slaagt, wordt de klachtbehandeling als beëindigd beschouwd;
- d) de klager wordt geïnformeerd over de klachtenprocedure van de organisatie voor zover dat nog niet gebeurd is.

Artikel 7 Interne klachtenfunctionaris

- a) de klachtenfunctionaris bewaakt de afhandeling van de klacht binnen de organisatie;
- b) de klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de klacht binnen drie weken na ontvangst wordt behandeld. Indien deze termijn wordt overschreden, geeft de klachtenfunctionaris hierover bericht aan de klager;
- c) leidt het mondelinge overleg niet tot een oplossing, dan adviseert de klachtenfunctionaris aan de klager om zo nodig een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur;
- d) het registratieformulier met bijbehorende stukken wordt door de klachtenfunctionaris gearhiveerd.

Artikel 8 Schriftelijke verwerking van de klacht

- a) een schriftelijke klacht wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd en doorgegeven aan het bestuur;
- b) de klachtenfunctionaris stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging;
- c) de klachtenfunctionaris gaat na of deze klacht eerder is ingediend en geregistreerd. Indien dit het geval is, wordt dit op het registratieformulier aangegeven. Alles wat betrekking heeft op de klacht wordt ter hand gesteld van degene die de klacht afhandelt. Dit zal vaak de coördinator zijn. Als dit niet zo is, dient de coördinator op de hoogte gesteld te worden van de ingediende klacht en de voortgang van de afhandeling;
- d) de klachtenfunctionaris stelt een nader onderzoek in naar de klacht als deze niet, zoals in artikel 6 onder a is verwoord, is afgehandeld;
- e) de uitkomsten van dit onderzoek worden schriftelijk vastgelegd en ter kennis gesteld aan een vertegenwoordiger van het bestuur;
- f) de klachtenfunctionaris en een vertegenwoordiger van het bestuur overleggen wie de klacht afhandelt, wat de inhoud van het antwoord is en wie het antwoord aan de klager ondertekent. Aan de klager wordt een voorstel voor de afhandeling van de klacht gedaan;
- g) het onderzoek wordt afgesloten indien klager akkoord is. Dit wordt genoteerd op het registratieformulier.

Artikel 9 Niet intern afgehandelde klacht

- a) is de klager niet akkoord, dan kan een nieuw voorstel geformuleerd worden. Indien klager akkoord gaat stopt de klachtbehandeling;
- b) is de klager niet akkoord met het voorstel, dan zendt de klager de klacht desgewenst naar de commissie.

Artikel 10 Jaarlijkse bespreking van klachten

- a) tenminste eenmaal per jaar wordt door het bestuur in een plenair overleg met de medewerkers van de organisatie en de coördinator, de klachten van het afgelopen jaar anoniem besproken. Tenminste eenmaal per jaar worden de registratieformulieren in een overleg tussen het bestuur, de coördinator en de klachtenfunctionaris besproken;
- b) de klachtenfunctionaris maakt ten behoeve daarvan een statistisch overzicht van ontvangen klachten. In het jaarverslag wordt melding gemaakt van het aantal en de soort klachten die de lokale organisatie ontvangen heeft, alsmede van de afloop daarvan;
- c) indien binnen de organisatie een door het bestuur vastgesteld procedurehandboek aanwezig is, dient de daarin vermelde procedure voor klachtbehandeling gevolgd te worden.

D Commissie

Artikel 11 Samenstelling en vergoeding

- a) er is een landelijke commissie ter behandeling van klachten;
- b) de commissie bestaat uit een voorzitter, een secretaris en maximaal vijf leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het landelijk bestuur. De leden worden aangezocht op basis van juridische, zorginhoudelijke kennis of kennis van het vrijwilligerswerk;
- c) de leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vaste vergoeding per klacht ongeacht de verdere afwikkeling van die klacht en een onkostenvergoeding; de secretaris ontvangt een vergoeding per tijdseenheid en een onkostenvergoeding;
- d) de leden van de commissie kunnen niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het landelijk bestuur of van een plaatselijk of regionaal bestuur.

Artikel 12 Zittingsduur

- a) de leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen maximaal tweemaal worden herbenoemd;
- b) de commissie stelt een zodanig rooster van aftreden op dat eens in de twee jaar een even groot aantal leden aftreedt;
- c) de leden van de commissie kunnen op ieder moment ontslag nemen. Zij blijven na een ingediend ontslag indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

Artikel 13 Commissie en reglement

- a) de commissie verricht haar werkzaamheden met inachtneming van dit reglement;
- b) de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien zij niet vrij staan tegenover de partijen.

Artikel 14 Indiening van een klacht

- a) een officiële klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de commissie, per adres: VPTZ Nederland, Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort of per email: info@vptz.nl, ter attentie van de Klachtencommissie en dient de naam en het adres van de klager

- te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover een oordeel wordt gevraagd. De klacht dient onverwijld doorgegeven te worden aan de secretaris van de commissie;
- b) als een schriftelijke of digitale klacht op een andere wijze (niet uitdrukkelijk gericht aan de klachtencommissie) wordt ingediend, wordt na kennisneming van de inhoud bepaald door de contactpersoon van VPTZ Nederland of deze al dan niet wordt doorgestuurd aan de secretaris van de klachtencommissie;
 - c) als een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen;
 - d) de secretaris stelt het bestuur van de betreffende organisatie en de directie van het VPTZ Nederland op de hoogte van de ingediende klacht.

Artikel 15 Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid klacht

- a) de ontvangst van de klacht wordt door de secretaris schriftelijk aan de klager bevestigd;
- b) bij die ontvangstbevestiging wordt aan de klager meegedeeld of de klacht ontvankelijk is en welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd;
- c) als de klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klacht, indien de klager dit wenst, doorgezonden naar betreffende instantie.

Artikel 16 Behandeling van de klacht

- a) de verweerder krijgt hiervan een afschrift;
- b) de commissie vraagt de verweerder schriftelijk commentaar op de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht en zendt dit commentaar in afschrift aan de klager;
- c) de termijn voor het uitwisselen van stukken door klager en/of verweerder in welke vorm en van welke inhoud dan ook, is na indiening van klacht en verweerschrift gesloten, tenzij de commissie behoefte heeft aan nadere informatie en/of toelichting;
- d) de commissie stelt de klager en verweerder tijdens de zitting in de gelegenheid mondeling en in elkaars aanwezigheid hun standpunt toe te lichten;
- e) de commissie kan zo nodig ook anderen in de gelegenheid stellen over de klacht een verklaring af te leggen;
- f) de klager en de verweerder kunnen zich ter behartiging van hun belangen (op eigen kosten) laten bijstaan door iemand van zijn of haar keuze;
- g) indien klager of verweerder verzoeken de procedure tijdelijk te stoppen, wordt de behandeling van de klacht tot maximaal één jaar na datum van indiening van de klacht uitgesteld/opgeschort.

Artikel 17 Vergaderingen van de commissie

- a) de voorzitter bepaalt plaats, datum en tijdstip van de vergadering;
- b) de vergadering van de commissie is niet openbaar.

Artikel 18 Samenstelling van de commissie bij klachtbehandeling

Bij de behandeling van de klacht ter zitting bestaat de commissie uit drie leden.

Artikel 19 Openbaarheid van de zitting

- a) de zitting is niet openbaar;
- b) de voorzitter bepaalt plaats, datum en tijdstip van de zitting en stelt partijen daarvan schriftelijk in kennis uiterlijk twee weken voor de datum van de zitting;
- c) indien de commissie personen voor een zitting uitnodigt, worden zij hiervan uiterlijk twee weken voor de datum schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 20 Inlichtingen en geheimhouding

- a) in verband met de behandeling van de klacht is de commissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met toestemming van de betrokken partijen;
- b) de leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit het behandelen van de klacht bekend is geworden.

Artikel 21 Beoordeling van de klacht

- a) de commissie geeft binnen vijf weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- b) indien naar het oordeel van de commissie de termijn van vijf weken ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht kan zij deze termijn een maal met drie weken verlengen, tenzij anders wordt overeengekomen;
- c) van de verlenging stelt de commissie de partijen in kennis;
- d) de commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht;
- e) het oordeel over de klacht wordt ter kennis gebracht aan de klager, de verweerder en het bestuur van de betreffende organisatie, alsmede de directie van VPTZ Nederland;
- f) de eventueel bij het oordeel over de klacht behorende aanbevelingen worden ter kennis gebracht aan diegene(n) die het aangaat c.q. aangaan.

Artikel 22 Maatregelen verweerder

- a) de verweerder deelt de klager binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke dat zijn, met afschrift aan VPTZ Nederland;
- b) indien de verweerder geen maatregelen zal nemen deelt hij dit met redenen omkleed aan de klager mee, met afschrift aan VPTZ Nederland;
- c) bij afwijking van de termijn deelt de organisatie dat met redenen omkleed mee aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken, met afschrift aan VPTZ Nederland.

Artikel 23 Beroep tegen het oordeel van de commissie

- a) er is geen beroep mogelijk tegen een uitspraak van de commissie;
- b) als de klager over de door de commissie gevolgde procedure niet tevreden is, kan hij/zij de rechter inschakelen.

E Monitoren

Artikel 24 Monitoren

VPTZ Nederland volgt of de toezegging van in artikel 22 onder a. bedoelde maatregelen als antwoord op de uitspraak van de commissie daadwerkelijk worden uitgevoerd. Hiervan wordt verslag gedaan aan de directie van VPTZ Nederland.

Artikel 25 Registratie en verslaglegging

- a) de commissie draagt zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten, gesplitst naar de betrokken organisaties;
- b) op basis van deze registratie brengt VPTZ Nederland jaarlijks verslag uit over de aard en het aantal behandelde klachten in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag is onderdeel van het jaarverslag.

F Slotbepalingen

Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de commissie.

Artikel 27 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het landelijk bestuur (april 2017) en na goedkeuring door de Ledenraad (april 2017). Bij twijfel of tegenstrijdigheden gaat de werking van de landelijke regeling boven de plaatselijke regeling.

Artikel 28 Overgangsbepalingen

Klachten die worden ingediend tot en met de datum van het definitief in werking treden van dit gewijzigde reglement, worden zoveel mogelijk volgens deze regeling behandeld.

Aldus herzien vastgesteld op 19 april 2017.