

Doelstelling van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft een tweetal doelstellingen:

1. Het bieden van een procedure voor opvang, begeleiding en behandeling van klachten van medewerkers.
2. Het signaleren en registreren van tekortkomingen in de werksfeer en werkomstandigheden binnen Stichting De Leystroom, waardoor een bijdrage kan worden geleverd aan kwaliteitsverbetering.

HOOFDSTUK 1

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. De instelling

Stichting Verpleeg- en Verzorgingshuis De Leystroom te Breda. Hierna aangehaald als Stg. De Leystroom.

2. Medewerker

- Ieder persoon die een arbeids-, een vrijwilligers-, dan wel een stageovereenkomst heeft met de instelling.
- De persoon die op basis van detachering werkzaam is bij de instelling. Hieronder valt ook de uitzendkracht.

3. Directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder als benoemd door de Raad van Toezicht van Stichting De Leystroom, belast met de procedurele en inhoudelijke behandeling van een klacht.

4. Ondernemingsraad (OR)

De Ondernemingsraad van Stichting De Leystroom.

5. Klacht

Een uiting van ongenoegen door een medewerker, die verband houdt met het werk of de werksituatie. De uiting van ongenoegen kan ook betrekking hebben op ongewenst gedrag.

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan:

- a. Seksuele intimidatie:** ongewenste (verzoeken om) seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten:
 - toegeven aan dergelijk intimiderend gedrag wordt gehanteerd als voorwaarde voor tewerkstelling,
 - de reactie op dergelijk gedrag wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van de persoon raken en,
 - dergelijk gedrag raakt de persoon in het werk of in de werkomgeving.
 - b. Discriminatie:** elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van geslacht, ras, godsdienst, levensovertuiging, seksuele geaardheid, leeftijd of herkomst, die tot doel of gevolg heeft de gelijke behandeling van medewerkers aan te tasten of teniet te doen.
 - c. Agressie en geweld:** voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.
-

d. Belediging: uitingen die worden gedaan met als doel een ander in een ongunstig daglicht te stellen en die persoon te raken in zijn eer of goede naam.

6. Klager/ klaagster

De medewerker die met betrekking tot een ongewenste situatie of ongewenst gedrag een klacht wenst in te dienen. Daar waar verder in deze regeling de term "klager" wordt gehanteerd, kan onverkort even goed "klaagster" worden gelezen.

7. Aangeklaagde

De persoon die in dienst is bij de Stichting De Leystroom of enig persoon tegen wie een klacht zich richt.

8. Vertrouwenspersoon

De functionaris tot wie een medewerker, die geconfronteerd is met een ongewenste situatie of ongewenst gedrag zich kan wenden voor opvang, ondersteuning en advies.

9. Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Stichting De Leystroom.

Artikel 2. Werkingsfeer

Deze regeling is van toepassing op iedere medewerker, genoemd in artikel 1, lid 2, die een klacht heeft zoals vermeld in artikel 1, lid 5.

Artikel 3. Geheimhouding

Een ieder die ingevolge dit reglement op de hoogte is gebracht van feiten dan wel in bezit is gekomen van schriftelijke stukken met betrekking tot een klacht is verplicht tot geheimhouding van deze feiten tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen.

HOOFDSTUK 2

Artikel 4. Vertrouwenspersoon

Artikel 4.1 Benoeming vertrouwenspersoon

1. De directeur-bestuurder benoemt inzake het beleid ter bescherming van psychosociale arbeidsbelasting een vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van de taken verantwoording verschuldigd aan de directeur-bestuurder.
3. De directeur-bestuurder stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn/ haar taken naar behoren te vervullen.

Artikel 4.2 Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon.

1. De vertrouwenspersoon heeft tot taak:
 - De medewerker die zich tot hem/haar wendt voor uiting van een ongenoegen met betrekking tot werk, de werksituatie of ongewenst gedrag bij te staan en desgevraagd advies te geven.
 - Te adviseren omtrent de mogelijkheid en wenselijkheid tot het indienen van een formele klacht.
 - Het verstrekken van informatie over de mogelijkheden ter voorkoming en bestrijding van de ongewenste situatie of ongewenst gedrag.
 - Het doorverwijzen naar andere (hulpverlenende) instanties binnen of buiten de organisatie indien gewenst.
 - Het jaarlijks aan directeur-bestuurder en OR uitbrengen van een geanonimiseerd verslag van het aantal en de aard van de gemelde klachten en de resultaten van de behandeling van de klachten.
 2. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.2, lid 3 is de vertrouwenspersoon bevoegd zich tot personen en organen binnen de Stichting De Leystroom te
-

wenden. De vertrouwenspersoon gaat hiertoe slechts over indien en voor zover de uitvoering van taken daartoe noodzaakt. De vertrouwenspersoon zorgt als dan er tevens voor dat de privacy van alle betrokkenen in acht wordt genomen.

3. Dossiers van de vertrouwenspersoon zijn niet toegankelijk voor derden, inclusief de directeur-bestuurder.
4. De vertrouwenspersoon verricht geen handelingen ter uitvoering van zijn/ haar taak m.b.t. concrete klachten dan met instemming van de betrokken klager.
5. Indien de klager in onderling overleg met de vertrouwenspersoon niet tot een oplossing van de klacht kan komen, kan de klager, desgewenst in overleg met de vertrouwenspersoon, besluiten dat een klacht wordt ingediend bij de directeur-bestuurder.

HOOFDSTUK 3

Artikel 5 Behandeling klacht door directeur-bestuurder

Artikel 5.1 Taken

De directeur-bestuurder heeft de volgende taken:

- In ontvangst nemen van een klacht, die aan de vormvereiste van artikel 6.1 voldoet.
- De klacht opnemen in een register ten behoeve van de maatschappelijke verantwoording c.q. jaarlijkse verslaggeving en impliciet het algemene doel van de klachtenregeling bij de instelling.
- Het inwinnen van alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van de klacht.
- Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht.
- Het horen van de klager en beklaagde(n) en eventueel anderen. Ook kan hij/zij de situatie ter plaatse in ogenschouw nemen.
- Tijdelijke maatregelen nemen gedurende het onderzoek naar de klacht, zodanig dat de klagende medewerker het werk, hangende het onderzoek, in een veilige situatie kan verrichten.
- Schriftelijke verslaggeving na het horen van alle partijen. Het doen toekomen aan betrokkene(n) van een afschrift, voor zover deze betrekking hebben op hetgeen door hen aan de directeur-bestuurder is meegedeeld, ter ondertekening voor akkoord.
- Advies inwinnen, intern dan wel extern, over maatregelen die naar aanleiding van klachten genomen kunnen of dienen te worden. Deze maatregelen kunnen op de aangeklaagde medewerker zijn gericht, maar ook op werkwijzen, inrichting van werkplekken, en dergelijke.
- Besluitvorming en uitspraak op de klacht ter zake plegen.
- Coördineren van de jaarlijkse verslaggeving inzake klachten en klachtafhandeling door de vertrouwenspersoonsfunctie aan de OR.

HOOFDSTUK 4

Artikel 6 Klachtenprocedure

Artikel 6.1 Indiening van de klacht

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de directeur-bestuurder. Hierbij wordt de naam van de klager, de aangeklaagde en de reden van de klacht vermeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 6.2 Ontvangst van de klacht

1. De datum van ontvangst van de klacht doet de termijn lopen waarbinnen een uitspraak gegeven dient te worden.
-

2. De directeur-bestuurder zendt uiterlijk binnen vijf dagen een bevestiging van ontvangst van de klacht en licht de klager in over de verdere procedure.
3. De directeur-bestuurder stelt degene op wie de klacht betrekking heeft binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte van de indiening van de klacht, alsmede door wie de klacht is ingediend en de inhoud van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.

Artikel 6.3 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directeur-bestuurder toetst of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is niet ontvankelijk als:
 - de klacht niet voldoet aan de in artikel 1, lid 5 geformuleerde definitie;
 - een gelijke klacht van de cliënt nog in behandeling is;
 - een klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
2. Indien de directeur-bestuurder tot het oordeel komt dat de klacht niet ontvankelijk is, deelt hij/zij dit schriftelijk, onder opgave van redenen, binnen twee weken na ontvangst van de klacht, mee aan de klager; daarbij wordt informatie gegeven over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.

Artikel 6.4 Behandeling van de klacht

1. Zowel de klager als aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze op de klacht te geven. Dit kan schriftelijk en/of mondeling geschieden.
2. De klager en aangeklaagde kunnen worden gehoord door de directeur-bestuurder. In beginsel vindt het horen van partijen in ieders aanwezigheid plaats. Wanneer een van de partijen hiertegen bezwaar heeft, vindt het horen gescheiden plaats. De niet aanwezige partij wordt middels een verslag op de hoogte gesteld van het besprokene.
3. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of zich laten vertegenwoordigen door een door hem/haar te kiezen derde. Deze persoon hoeft geen medewerker van de instelling te zijn. Voor de klager kan dit de vertrouwenspersoon zijn.
4. De bijeenkomsten met de directeur-bestuurder zijn niet openbaar.
5. Van de bijeenkomsten met de klager en/of beklagde wordt een verslag gemaakt. De gehoorde ontvangt binnen tien werkdagen na het horen een afschrift van het verslag.
6. Het verslag wordt door de gehoorde voor akkoord ondertekend, voor wat de inhoudelijke weergave betreft, en deze stuurt dit binnen een week na ontvangst retour.
7. Indien het verslag niet binnen de termijn is geretourneerd aan de directeur-bestuurder, zonder dat daar een gegronde reden voor bestaat, wordt er van uit gegaan dat het verslag inhoudelijk akkoord wordt bevonden en wordt het vastgesteld.
8. De klager en beklagde hebben het recht kennis te nemen van de stukken die de directeur-bestuurder in zijn/haar besluitvorming betreft, tenzij dit de privacy van een andere medewerker aantast (zie privacyregeling).

Artikel 6.5 Uitspraak

1. Besluit(vorming) en uitspraak geschiedt door de directeur-bestuurder.
 2. De uitspraak, met de eventueel daarbij van toepassing zijnde maatregelen, wordt met redenen omkleed gelijktijdig ter kennis gebracht van de klager en aangeklaagde binnen dertig dagen nadat de klacht is ingediend.
 3. Indien blijkt dat de voor het doen van een uitspraak geldende termijn ontoereikend is, kan deze termijn met ten hoogste een maand worden verlengd. De klager en beklagde worden van deze verlenging schriftelijk en onder opgave van redenen op de hoogte gebracht.
De uitspraak kan zijn:
 - de klacht is niet ontvankelijk;
-

- de klacht is niet gegrond;
- de klacht is gegrond;
- de klacht is deels gegrond, deels ongegrond.

De uitspraak houdt de gronden in, waarop zij berust.

4. Binnen dertig dagen na de uitspraak van de directeur-bestuurder brengt deze zijn/haar genomen besluiten of maatregelen naar aanleiding van de uitspraak schriftelijk ter kennis van de klager en aangeklaagde.

Artikel 7 Bezwaar tegen uitspraak

1. De klager en aangeklaagde kunnen tegen een besluit van de directeur-bestuurder binnen dertig dagen bezwaar aantekenen bij de Raad van Toezicht.
2. De klager (zijnde de oorspronkelijke klager of aangeklaagde) voegt bij het bezwaar een afschrift van de klacht en het besluit van de directeur-bestuurder.

Artikel 8 Procedurefout

1. Indien de directeur-bestuurder handelt in strijd met deze regeling kan de klager hierover schriftelijk een klacht indienen bij de Raad van Toezicht.
2. De Raad van Toezicht beslist binnen vier weken na ontvangst van de klacht of deze ontvankelijk is.

Artikel 9 Klacht over de directeur-bestuurder

1. Klachten over de directeur-bestuurder dienen rechtstreeks bij de Raad van Toezicht te worden ingediend. De Raad van Toezicht zal ad hoc bezien hoe de klacht verder zal worden behandeld.
2. De datum van ontvangst van de klacht doet de termijn lopen waarbinnen een uitspraak gegeven dient te worden.
3. De Raad van Toezicht stelt de directeur-bestuurder binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk op de hoogte van de indiening van de klacht, alsmede door wie de klacht is ingediend.

Artikel 9.1 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Toezicht toetst de ontvankelijkheid van de klacht op basis van artikel 6.3, lid 1.
2. Indien de Raad van Toezicht tot het oordeel komt dat de klacht niet ontvankelijk is, deelt zij dit schriftelijk, onder opgave van redenen, binnen twee weken na ontvangst van de klacht, mee aan de klager; daarbij wordt informatie gegeven over eventuele andere mogelijkheden voor de klager om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.

Artikel 9.2 Behandeling van de klacht

1. Zowel de klager als aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze op de klacht te geven. Dit kan schriftelijk en/of mondeling geschieden.
 2. De klager en aangeklaagde kunnen worden gehoord door de Raad van Toezicht. In beginsel vindt het horen van partijen in ieders aanwezigheid plaats. Wanneer een van de partijen hiertegen bezwaar heeft, vindt het horen gescheiden plaats. De niet aanwezige partij wordt middels een verslag op de hoogte gesteld van het besprokene.
 3. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of zich laten vertegenwoordigen door een door hem/haar te kiezen derde.
 4. De bijeenkomsten van de Raad van Toezicht zijn niet openbaar.
 5. Van de bijeenkomsten met de klager en/of beklagde wordt een verslag gemaakt. De gehoorde ontvangt binnen tien werkdagen na het horen een afschrift van het verslag.
 6. Het verslag wordt door de gehoorde voor akkoord ondertekend, voor wat de inhoudelijke weergave betreft, en deze stuurt dit binnen een week na ontvangst retour.
-

7. Indien het verslag niet binnen de termijn is geretourneerd aan de Raad van Toezicht, zonder dat daar een gegronde reden voor bestaat, wordt er van uit gegaan dat het verslag inhoudelijk akkoord wordt bevonden en wordt het vastgesteld.
8. Zodra het onderzoek is afgerond, worden alle stukken aan alle leden van de Raad van Toezicht gezonden. De voorzitter van de Raad van Toezicht stelt plaats en tijd van de beoordeling van de klacht door de Raad van Toezicht vast.
9. De klager en beklaagde hebben het recht kennis te nemen van de stukken die de Raad van Toezicht in haar besluitvorming betreft, tenzij dit de privacy van een andere medewerker aantast (zie privacyreglement).

9.3 Uitspraak

1. De besluitvorming door de Raad van Toezicht vindt plaats op basis van meerderheid van stemmen. Bij staking van stemmen heeft de voorzitter een beslissende stem.
2. De uitspraak wordt met redenen omkleed gelijktijdig ter kennis gebracht van de klager en aangeklaagde binnen dertig dagen nadat de klacht bij haar is ingediend.
3. Indien blijkt dat de voor het doen van een uitspraak geldende termijn ontoereikend is, kan deze termijn door de Raad van Toezicht met ten hoogste een maand worden verlengd. De klager en beklaagde worden van deze verlenging schriftelijk en onder opgave van redenen op de hoogte gebracht.
De uitspraak van de Raad van Toezicht kan zijn:
 - de klacht is niet ontvankelijk;
 - de klacht is niet gegrond;
 - de klacht is gegrond;
 - de klacht is deels gegrond, deels ongegrond.De uitspraak houdt de gronden in, waarop zij berust.
4. Binnen dertig dagen na de uitspraak van de Raad van Toezicht brengt deze zijn genomen besluiten of maatregelen naar aanleiding van de uitspraak schriftelijk ter kennis van de klager en aangeklaagde.

HOOFDSTUK 5

Artikel 10 Overige bepalingen

Het directiesecretariaat houdt van de door de directeur-bestuurder behandelde klachten een archief bij. Dit archief is alleen voor de directeur-bestuurder toegankelijk.

Artikel 11 Beheer klachtendossiers

1. Een klachtendossier wordt vernietigd:
 - a. indien een klacht niet ontvankelijk is verklaard of ongegrond is;
 - b. bij vertrek van een medewerker uit de organisatie.
2. De bewaartermijn van de overige klachtendossiers is vijf jaar.

Artikel 12 Rechtsbescherming

1. De directeur-bestuurder ziet er op toe dat de vertrouwenspersoon geen nadeel zal ondervinden doordat tegen hem/haar maatregelen worden genomen die verband houden met of zijn te herleiden tot het functioneren als vertrouwenspersoon.
 2. De zorgplicht van de directeur-bestuurder strekt zich uit over:
 - de vertrouwenspersoon, de gewezen vertrouwenspersoon en de kandidaat-vertrouwenspersoon.
 3. De zorg van de directeur-bestuurder is erop gericht dat geen benadeling plaatsvindt in de positie binnen Stichting De Leystroom.
 4. De benadeling dient rechtstreeks verband te houden met het zijn van vertrouwenspersoon.
-

5. De binnen de Stichting De Leystroom werkzame, die zich benadeeld acht, zal niet alleen moeten bewijzen dat zulks het geval is, maar ook dat er een causaal verband bestaat tussen de verrichte werkzaamheden en de benadeling.

Artikel 13 Slotbepalingen

1. De directeur-bestuurder draagt zorg voor:
 - actieve bekendmaking van deze regeling;
 - periodieke evaluatie van deze regeling;
 - jaarlijkse informatie aan de OR.
 2. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder, na overleg met de OR.
 3. Vaststelling en wijziging van deze regeling geschiedt door de directeur-bestuurder, met instemming van de OR.
 4. Deze regeling treedt in werking op **1 september 2017** en is een wijziging op de versie van januari 2006.
-

BIJLAGE: LIJST VAN BENOEMINGEN

FUNCTIE	NAAM	PERIODE
Vertrouwenspersoon	Dhr. T. de Bruijn	01-01-2017 ->
	Mw. H. Nijhof	01-01-2017 ->
