 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<i>Pagina 2 van 9</i>	
<p>Betreft: Revisie:</p>	<p>Klachtenregeling medewerkers, vrijwilligers en stagiaires 06</p>	<p>Document: Uitgifte datum:</p>	<p>PR-27 11-04-2017</p>

4. WERKWIJZEN

1. Begripsbepaling

Toepassing:

Dit reglement is van toepassing op de medewerkers die werkzaam zijn binnen Stichting Verpleeghuis Bergweide en andere functionarissen die werkzaam zijn binnen de stichting.

Stichting:

Stichting Verpleeghuis Verpleeghuis Bergweide.

RvB:

De RvB van Stichting Verpleeghuis Bergweide.

Medewerker:

Iedereen die werkzaam is bij de Stichting uit hoofde van een arbeidsovereenkomst, alsmede stagiaires, oproepkrachten, personeel niet in loondienst en vrijwilligers.

Bemiddeling:

Bemiddeling heeft tot doel om via herstel van contact tussen de klager en aangeklaagde tot een oplossing van de klacht te komen.

Klacht:

Een klacht in algemene zin is elke uiting van onvrede of gegriefdheid die een medewerker heeft, wanneer hij van mening is dat hij niet op een billijke manier is behandeld. Voorbeelden van klachten kunnen zijn; discriminatie (in alle vormen) of pestgedrag.

Seksuele intimidatie:

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan ongewenste seksueel getinte aandacht, tot uiting komend in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn. Seksuele intimidatie tast de persoonlijkheid aan, waardoor men zich bedreigd kan voelen.

Vertrouwenspersoon:


De persoon die door de RvB in het kader van de klachtenprocedure als zodanig is benoemd.

Klachtencommissie:

De commissie die door de RvB en de Ondernemingsraad in het kader van de klachtenprocedure is benoemd.

2. Inleiding

Middels deze klachtenregeling, waarin tevens de taak en de functie van de vertrouwenspersoon en klachtencommissie is opgenomen, willen wij ervoor zorgen dat bovenstaande items in onze organisatie tot een minimum beperkt blijven en men, in voorkomend geval, adequaat weet te reageren. NB.: Zoals in wetgeving en spraakgebruik, wordt de mannelijke vorm gebezigd in die situaties waarin zowel mannen als vrouwen bedoeld zijn.

		Protocol		<i>Pagina 3 van 9</i>
Betreft:	Klachtenregeling medewerkers, vrijwilligers en stagiaires	Document:	PR-27	
Revisie:	06	Uitgifte datum:	11-04-2017	

3 De klachtenprocedure

3.1 Een klacht

- * Een medewerker die een klacht heeft, tracht deze klacht eerst te bespreken met degene tot wie de klacht gericht is, waarbij zoveel mogelijk getracht moet worden tot een oplossing te komen.
- * Indien dit overleg niet tot een bevredigende oplossing leidt dient de medewerker zich te wenden tot de leidinggevende van degene tot wie de klacht zich richt. Leidt ook dit overleg niet een bevredigende oplossing dan kan de medewerker zich wenden tot de klachtencommissie, eventueel na bemiddeling en in overleg met de vertrouwenspersoon.
- * In het geval een klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie kan de medewerker zich, eventueel na bemiddeling en in overleg met de vertrouwenspersoon, rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.
- * De medewerker kan zich in alle in dit artikel genoemde situaties desgewenst laten bijstaan door de vertrouwenspersoon.

3.2 Indienen van de klacht

- * Een klacht moet schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie worden ingediend, binnen één maand nadat het overleg met de leidinggevende, zoals in voorgaand artikel genoemd, heeft plaatsgevonden, dan wel binnen zes maanden na de gebeurtenis indien de klacht seksuele intimidatie betreft.
- * Indien de medewerker een klacht indient na afloop van de in het voorafgaande lid genoemde termijn, kan de klachtencommissie, gehoord de motivatie van de medewerker, alsnog besluiten de klacht in behandeling te nemen.


3.3 Ontvankelijkheid

Een klacht is ontvankelijk als:

- * het een individuele klacht van een medewerker betreft;
 - * geen gelijke klacht van de medewerker nog in behandeling is;
 - * een klacht niet eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - * geen formele andere procedure binnen de stichting van toepassing is;
 - * de klacht niet vergezeld is van een aansprakelijkheidsstelling;
 - * de klacht niet is ingediend bij een rechter;
 - * de klacht binnen de gestelde termijn is ingediend.
- (NB: De klachtencommissie beslist over de ontvankelijkheid van een klacht).

3.4 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

- * De klachtencommissie zendt binnen tien dagen een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de medewerker en licht de medewerker in over de verdere procedure.
- * Indien de commissie tot het oordeel komt dat de klacht niet ontvankelijk is deelt zij dit binnen vier weken schriftelijk, onder opgave van redenen, mee aan de indiener van de klacht. Tevens wordt aan de klager informatie gegeven over eventuele andere mogelijkheden om zijn klacht aan de orde te stellen.
- * De klachtencommissie kan een of meerdere zittingen beleggen waarvoor zij de klager en de aangeklaagde oproept om een nadere toelichting te geven.
- * Van de gesprekken wordt door de secretaris van de klachtencommissie een verslag gemaakt.

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<i>Pagina 4 van 9</i>	
<p>Betreeft: Revisie:</p>	<p>Klachtenregeling medewerkers, vrijwilligers en stagiaires 06</p>	<p>Document: Uitgifte datum:</p>	<p>PR-27 11-04-2017</p>

3.5 Uitspraak van de klachtencommissie

- * Binnen zes weken na ontvangst van de klacht komt de commissie tot een advies.
- * De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
- * De klager, de aangeklaagde, en de RvB worden schriftelijk op de hoogte gebracht van het advies.
- * In haar oordeel verklaart de commissie de klacht met redenen omkleed niet ontvankelijk, dan wel ongegrond, dan wel gegrond.
- * De klachtencommissie toetst een ingediende klacht onder meer op de vraag of het bestreden besluit al dan niet op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen en of het bestreden besluit al dan niet in overeenstemming is met de CAO-VVT dan wel andere geldende regelingen.
- * De RvB neemt vervolgens binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit en deelt dit binnen de genoemde termijn van vier weken mede aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

4. De vertrouwenspersoon

4.1 Benoeming van de vertrouwenspersoon


- * De vertrouwenspersoon wordt op voordracht van de RvB benoemd.
- * De ondernemingsraad wordt in de gelegenheid gesteld zijn instemming te betuigen met de benoeming van de vertrouwenspersoon.
- * De benoeming is voor onbepaalde tijd.
- * De RvB benoemt een vervanger die de vertrouwenspersoon kan vervangen bij afwezigheid van de vertrouwenspersoon, in verband met betrokkenheid of wegens langdurige arbeidsongeschiktheid.
- * De RvB kan een vertrouwenspersoon ontslaan dan wel ontheffen van zijn functie als vertrouwenspersoon: bij kennelijke ongeschiktheid voor de functie; op eigen verzoek van de vertrouwenspersoon.
- * De RvB zorgt voor bekendmaking in de instelling van de benoemde vertrouwenspersoon en de wijze waarop hij bereikbaar is en draagt zorg voor scholing van de vertrouwenspersoon.
- * De RvB stelt een geschikte ruimte ter beschikking van de vertrouwenspersoon.

4.2 Plaats in de organisatie

- * De vertrouwenspersoon ressorteert voor wat betreft zijn functie als vertrouwenspersoon rechtstreeks onder de RvB en legt als zodanig verantwoording af aan de RvB.
- * De vertrouwenspersoon vervult zijn taken zelfstandig en onbevooroordeeld.
- * Indien de vertrouwenspersoon deel uitmaakt van de klacht, treedt hij ten aanzien van betreffende klacht terug als vertrouwenspersoon.
- * Een vertrouwenspersoon is gehouden aan geheimhouding van al datgene wat hem in zijn functie als vertrouwenspersoon bekend is geworden en waarvan hij redelijkerwijs het vertrouwelijke karakter kan vermoeden.

4.3 Taken

- * De vertrouwenspersoon informeert de klager over alle relevante zaken met betrekking tot de klachtenprocedure.
- * De vertrouwenspersoon formuleert samen met en op aangeven van de klager de klacht, op grond waarvan de hulp en ondersteuning wordt vastgesteld.
- * De vertrouwenspersoon onderzoekt samen met de klager alternatieven ten aanzien van de klachtenhantering en afhandeling.

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<i>Pagina 5 van 9</i>	
Betreft: Revisie:	Klachtenregeling medewerkers, vrijwilligers en stagiaires 06	Document: Uitgifte datum:	PR-27 11-04-2017


- * De vertrouwenspersoon kan optreden als bemiddelaar.
- * Naar aanleiding van de voorafgaande inventarisatie adviseert de vertrouwenspersoon de klager; de klager beslist of hij overgaat tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, gebruik wil maken van bemiddeling, dan wel zijn klacht intrekt.
- * Bij voortzetting van de procedure ondersteunt de vertrouwenspersoon de klager, op verzoek van de klager.
- * De vertrouwenspersoon bewaakt, op verzoek van de klager, de voortgang van de procedure.
- * Desgewenst adviseert en/of bemiddelt de vertrouwenspersoon ten aanzien van (professionele) hulpverlening.

4.4 Beoordeling van de klacht door de vertrouwenspersoon

- * De vertrouwenspersoon neemt een klacht binnen zeven werkdagen in behandeling.
- * Indien de klager de klacht niet op schrift gesteld heeft, kan de vertrouwenspersoon hem vragen dit alsnog te doen. Het schriftelijk indienen van een klacht voor bemiddeling bevordert de helderheid van de klacht voor betrokken partijen (de klager, de aangeklaagde en de vertrouwenspersoon). De schriftelijke klacht kan eveneens als basis dienen voor een eventuele behandeling van de klacht indien bemiddeling niet aan de orde is dan wel geen succes heeft.
- * Op basis van de klacht beoordeelt de vertrouwenspersoon of bemiddeling mogelijk is.

4.5 Bemiddeling

- * Indien de klager gebruik wil maken van bemiddeling in een klacht dan kan de vertrouwenspersoon als bemiddelaar optreden.
- * Indien de klager of aangeklaagde bezwaar heeft tegen bemiddeling door de vertrouwenspersoon, dan kan een andere bemiddelaar gevraagd worden.
- * De vertrouwenspersoon verricht geen handelingen ter uitvoering van de taak uitsluitend met instemming van de betrokken klager.
- * De vertrouwenspersoon neemt de privacy van beide partijen in acht.
- * Voor het raadplegen van derden door de vertrouwenspersoon is toestemming van beide partijen nodig.
- * De vertrouwenspersoon is vrij om zijn eigen activiteiten naar eigen inzicht in te richten, waarbij hij de volgende uitgangspunten in acht dient te nemen:
 - de vertrouwenspersoon hoort altijd beide partijen;
 - indien hij partijen niet in elkaars aanwezigheid hoort stelt hij hen op de hoogte van datgene wat de wederpartij heeft aangevoerd.
- * Indien de vertrouwenspersoon bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit aan de klager en aan de aangeklaagde mede. Vervolgens wijst hij de klager op de mogelijkheid de klacht ter behandeling in te dienen bij de klachtencommissie.

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<p>Pagina 6 van 9</p>	
<p>Betreft: Revisie:</p>	<p>Klachtenregeling medewerkers, vrijwilligers en stagiaires 06</p>	<p>Document: Uitgifte datum:</p>	<p>PR-27 11-04-2017</p>

5. De Klachtencommissie

5.1 Samenstelling van de klachtencommissie

- * De klachtencommissie bestaat uit drie leden. De namen staan vermeld op bijlage 1.
- * De RvB en de ondernemingsraad benoemen elk één lid.
- * Tezamen zoeken zij een derde lid.
- * Tevens wordt één plaatsvervangend lid benoemd.
- * De klachtencommissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
- * De leden behoeven niet uit de medewerkers gekozen te worden.
- * De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.

5.2 Positie van de klachtencommissie


- * De klachtencommissie is een adviesorgaan van de RvB.
- * De adviezen van de klachtencommissie zijn niet bindend. Het betreffen zwaarwegende adviezen aan de RvB, die hij wel, niet of deels kan opvolgen.

5.3 Taken van de klachtencommissie

- * De klachtencommissie heeft als taak de klachten van medewerkers in behandeling te nemen en gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de RvB.
- * Indien een klacht gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter, dan moet de klachtencommissie de zorgaanbieder daar speciaal op wijzen. Een klacht over een ernstige situatie is een klacht over een ernstige risicovolle situatie van structurele aard waarbij er sprake is van onverantwoorde zorg.
- * Indien de klachtencommissie vervolgens constateert dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen, dan moet de klachtencommissie die situatie melden aan de betreffende inspectie.

5.4 Bevoegdheden van de klachtencommissie

- * Vrije toegang tot de instelling, rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen.
- * Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- * Het oproepen van betrokkenen en andere personen voor hoor en wederhoor.
- * Inzage in en desgewenst afschriften van gegevens die de commissie voor een goede uitoefening van haar taken nodig heeft.
- * De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>	<i>Pagina 7 van 9</i>	
Betreft: Revisie:	Klachtenregeling medewerkers, vrijwilligers en stagiaires 06	Document: Uitgifte datum:	PR-27 11-04-2017

6. Faciliteiten

- * De RvB maakt met de vertrouwenspersoon en leden van de klachtencommissie afspraken over de wijze van invulling van de beschikbare tijd.
- * De Klachtencommissie en de vertrouwenspersoon beschikken ieder over een alleen voor hen toegankelijke archiefmogelijkheid. Indien behoefte is aan een werkplek kan men bij het secretariaat een ruimte reserveren.

7. Bescherming

De RvB draagt zorg dat de vertrouwenspersoon niet uit hoofde van de functie wordt benadeeld in de positie in de instelling. Daartoe verklaart de RvB de arbeidsrechtelijke bescherming voor leden van de ondernemingsraad van toepassing op de vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie.

Het indienen van een klacht zal op geen enkele wijze de positie van de medewerker beïnvloeden. Het is niet toegestaan de gegevens die betrekking hebben op het indienen van de klacht in het personeelsdossier van een medewerker op te nemen. Op schriftelijk verzoek van de medewerker kan de klacht en de beslissing van de RvB wel in zijn dossier worden opgenomen.

8. Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis komen.

In voorkomend geval kunnen personen die door de commissie geraadpleegd worden, door de commissie geheimhouding worden opgelegd over die feiten en gegevens die zij vanwege deze raadpleging hebben vernomen.

9. Opschortende werking

Het indienen van een klacht ten aanzien van een bestreden besluit heeft geen opschortende werking ten aanzien van dat besluit. Indien een medewerker bij het indienen van een klacht duidelijk en gemotiveerd om opschorting van het omstreden besluit verzoekt, kan de klachtencommissie aan de RvB adviseren om tijdens de behandeling van de klacht de uitvoering van het omstreden besluit op te schorten, mits hiervoor zwaarwegende redenen aanwezig zijn.

10. Archivering


De door de klachtencommissie behandelde klachten worden door de secretaris in een archief beheerd. Dit archief is slechts toegankelijk voor de leden van de klachtencommissie.

Twee jaar na afsluiting van de procedure worden de stukken vernietigd, behoudens de klacht en het advies welke na vijf jaar worden vernietigd.

11. Verantwoording

De vertrouwenspersoon maakt een jaarverslag ten behoeve van de RvB en de OR. In deze rapportage wordt geen herleidbare informatie opgenomen.

De klachtencommissie brengt jaarlijks een schriftelijk geanonimiseerd verslag uit aan de RvB en aan de ondernemingsraad over haar activiteiten.

		Protocol		<i>Pagina 8 van 9</i>
Betref:	Klachtenregeling medewerkers, vrijwilligers en stagiaires	Document:	PR-27	
Revisie:	06	Uitgifte datum:	11-04-2017	

12. Evaluatie

Eénmaal per jaar evalueren de RvB en de ondernemingsraad de klachtenprocedure en het functioneren van de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon aan de hand van het jaarverslag van de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie.

13. Wijziging reglement

De RvB kan dit reglement wijzigen met instemming van de ondernemingsraad.

14. Adres van de klachtencommissie


Het postadres van de klachtencommissie van de Stichting Verpleeghuis Bergweide is: Voskuilenweg 12, 6416 AK Heerlen.

5. REGISTRATIE

Document	Verantwoordelijke	Bewaarplaats	Bewaartermijn
Archief behandelde klachten	Secretaris Klachtencommissie	Secretaris Klachtencommissie	N.V.T.
Jaarverslag Klachtencommissie	Voorzitter Klachtencommissie	Secretaris Klachtencommissie	N.V.T.

6. GEBRUIKTE FORMULIEREN

N.V.T.

 <p>VERPLEEGHUIS BERGWEIDE</p>	<h1>Protocol</h1>		<i>Pagina 9 van 9</i>
<p>Betreft: Revisie:</p>	<p>Klachtenregeling medewerkers, vrijwilligers en stagiaires 06</p>	<p>Document: Uitgifte datum:</p>	<p>PR-27 11-04-2017</p>

Bijlage 1

Leden klachtencommissie medewerkers:

Mevrouw Riquette Vijgen (voorzitter)
Mevrouw Ans Quaedvlieg
Mevrouw Carla Pergens

Vervangend lid:

Mevrouw Arja Hoekstra

De namen van de leden van de klachtencommissie staan tevens vermeld in het Weideweetje.

Vertrouwenspersoon:

Mevrouw Ingrid Kuijpers

Vervangend vertrouwenspersoon:

Mevrouw Marianne Houben