

Protocol ongewenste omgangsvormen gemeenschapshuizen gemeente

Leudal, vereniging OOG Leudal

Klachtenprocedure en protocol vertrouwenspersoon medewerkers, vrijwilligers en gasten

1 Veilig klimaat en voorbeeldfunctie

Het Gemeenschapshuis wil een veilig klimaat scheppen voor alle betrokkenen. Dit is onlosmakelijk verbonden met de identiteit en doelstelling van onze vereniging OOG Leudal (overkoepelend orgaan gemeenschapshuizen Leudal). Grensoverschrijdend gedrag en ongewenste omgangsvormen zijn niet acceptabel. Het bestuur van het gemeenschapshuis en haar medewerkers hebben een voorbeeldfunctie in de organisatie. Zij tonen zelf het gewenste gedrag en nemen duidelijk stelling tegen ongewenst gedrag.

2 Inbreuk op het veilig klimaat

Mochten ongewenste omstandigheden en onveilige situaties zich voordoen, dan dient het gemeenschapshuis mogelijkheden te hebben voor iedere individuele medewerker, vrijwilliger en gast dit te uiten en te laten onderzoeken. Dit dient op zodanige wijze plaats te vinden dat een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de melder van de klacht gewaarborgd is.

3 Wanneer is er sprake van ongewenste omstandigheden en/of een onveilige situatie?

Er is in de volgende gevallen sprake van een ongewenste omstandigheid of een onveilige situatie (zie ook bijlage):

- A. Bij ongewenst gedrag van een leidinggevende, van een collega, van een vrijwilliger of een gast;
- B. Bij integriteitskwesties, dat wil zeggen als zich in de organisatie misstanden voordoen;
- C. Bij overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct te zijn behandeld door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilliger of een gast van het gemeenschapshuis.

D. Bij overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met het verblijf in het gemeenschapshuis, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct te zijn behandeld door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilliger of een gast van het gemeenschapshuis.

In het hierna volgende zullen deze situaties aangeduid worden als "ongewenste situaties".

Dit protocol heeft betrekking op alle ongewenste situaties. (voorbeelden zie einde protocol).

4 Welke mogelijkheden zijn er als er sprake is van ongewenste situaties?

Omdat het van belang is dat de onvrede zo snel mogelijk wordt opgelost staan achtereenvolgens verschillende mogelijkheden open:

3

A. Klachtopvang

Bij klachtenopvang wordt contact opgenomen met de betrokkene of met diens direct leidinggevende in geval dat betrokkene een medewerker of vrijwilliger is. Samen proberen de betrokkenen (de oorzaak van) de onvrede weg te nemen en de relatie te herstellen. Lukt dit niet of is dat niet mogelijk, dan bestaat de mogelijkheid van klachtenbemiddeling.

B. Klachtenbemiddeling

Bij klachtenbemiddeling wordt de klacht voorgelegd aan de voorzitter van het bestuur van de stichting of vereniging van het gemeenschapshuis. Hij/zij of een door hem/haar aan te wijzen bemiddelaar zal dan een bemiddelingsgesprek voeren met de betrokken partijen met als belangrijkste doel (de oorzaak van) de onvrede weg te nemen en te komen tot herstel van de relatie. Lukt dit niet of is dit niet mogelijk, dan kan een beroep gedaan worden op de vertrouwenspersoon.

C. Beroep op de 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.

D. Klachtenbehandeling

Dit betreft de formele klachtenprocedure. Voor deze procedure wordt verwezen naar elders in dit protocol.

Elke betrokkene kan, als de ernst van de omstandigheden daartoe aanleiding geven ook in de fasen van klachtenopvang en klachtenbemiddeling contact opnemen met de vertrouwenspersoon om te overleggen hoe in zijn of haar situatie het beste gehandeld kan worden. De vertrouwenspersoon fungeert dan als wegwijzer en meedenker.

5 Vertrouwenspersoon

A. Benoeming vertrouwenspersoon

Het bestuur benoemt tenminste één externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, vrijwilligers en gasten, steeds voor de periode van 3 jaren. Herbenoemingen zijn toegestaan. Wanneer één vertrouwenspersoon wordt benoemd is de vertrouwenspersoon bij voorkeur een vrouw. Wanneer twee vertrouwenspersonen worden benoemd zal het een vrouw en man betreffen. In dat geval heeft de melder de keuze zich de een of ander te richten.

B. Rol van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ondersteunt niet het belang van de organisatie of van degene tegen wie de klacht gericht is, maar treedt primair op 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 tegen de wil van de melder.

De vertrouwenspersoon verricht zijn/haar werk onafhankelijk.

Wanneer in een bepaalde situatie beide betrokkenen zich tot de vertrouwenspersoon richten, zal de vertrouwenspersoon dit aan betrokkenen melden en één van hen doorverwijzen naar de tweede vertrouwenspersoon, dan wel- als die er niet is- naar een derde. De vertrouwenspersoon bepaalt wie doorverwezen wordt.

C. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

De vertrouwenspersoon mag de informatie die hij/zij van de melder heeft ontvangen zonder overleg met de melder niet met derden uitwisselen. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene kan hiervan afgeweken worden. Deze plicht tot geheimhouding blijft ook bestaan als de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is. De verplichting tot vertrouwelijkheid en geheimhouding geldt voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.

D. Jaarrapportage

4

De vertrouwenspersoon houdt een geanonimiseerde registratie bij (w.o. aantal meldingen, aard van de meldingen, wijze van afwikkeling) en koppelt deze geanonimiseerde gegevens terug in een jaarrapportage aan de opdrachtgever.

E. 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 opdrachtgever in het kader van deskundigheidsbevordering relevante bijscholingsbijeenkomsten. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtgever.

6 Formele klachtenregeling en klachtencommissie

In het voorafgaande is beschreven hoe de klachtopvang en de klachtbemiddeling fungeert. Wanneer deze interne procedure voor betrokkene geen bevredigende uitkomst heeft is er de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie, die bestaat uit drie personen die niet bij de organisatie van het gemeenschapshuis betrokken zijn.

7 Klachtenregeling

A. Behandeling klacht door de klachtencommissie

Wanneer klachtopvang en klachtbemiddeling niet tot een gewenste resultaat hebben geleid, kunnen gasten, medewerkers en vrijwilligers (dan wel hun vertegenwoordiger of gemachtigde) een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klacht dient schriftelijk te worden 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 het gemeenschapshuis 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 door de klager toestemming gegeven te worden);
- zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen.

De klachtencommissie doet 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 kan tevens een advies aan de betreffende organisatie zijn.

B. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie personen die niet bij de organisatie/gemeenschapshuizen betrokken zijn. Voorts is de klachtencommissie zodanig samengesteld dat daarin competenties op juridisch gebied, op pastoraal gebied en op het gebied van zorg/hulpverlening zijn vertegenwoordigd.

C. 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.

D. 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 het kader van deskundigheidsbevordering relevante bijscholingsbijeenkomsten.

5

E. Behandeling klacht en beroep wanneer de klacht een bestuurder betreft

In voorkomende gevallen kan een medewerker bij het bestuur een klacht indienen betreffende de bestuurder. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de voorzitter van het bestuur. De voorzitter 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 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 het bestuur

Het bestuur

- informeert (nieuwe) medewerkers, vrijwilligers en gasten over het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling;
- neemt het protocol op in haar regelingen en 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 vertrouwenspersoon in de uitoefening van de functie dient te beschikken, respectievelijk ziet het er op toe dat verantwoordelijken in de organisatie deze informatie verstrekken;

- ziet toe op het ontwikkelen van een veilig klimaat voor alle medewerkers, vrijwilligers en gasten.

Bijlage:

Voorbeelden van ongewenste of onveilige situaties

Voorbeelden van ongewenst gedrag van een leidinggevende, van een collega, van een vrijwilliger of van een gast zijn:

- agressie en geweld
- seksuele intimidatie
- machtsmisbruik
- onheuse bejegening
- pesten
- discriminatie.

Voorbeelden van integriteitskwesties (dat wil zeggen als zich in de organisatiemisstanden 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 het gemeenschapshuis, waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een leidinggevende, een medewerker, een vrijwilliger(s) of een gast:

- het ervaren van een permanente werkdruk, waarbij de leidinggevende geen erkenning en oplossing geeft;
- arbeidsconflict 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.