

Klachtenregeling Kansis: kandidaten UWV en Gemeente

Doelstelling:

De klachtenregeling heeft tot doel een rechtvaardige en snelle behandeling van klachten en ernstige gewetensbezwaren mogelijk te maken.

Begripsomschrijvingen:

Kansis	Stichting gevestigd op De Corridor 8 te Breukelen onder de statutaire naam Stichting BeschutWerk.
Kandidaat	Persoon die een (re-integratie) traject volgt bij Kansis of voor wie Kansis een dienst verzorgt in opdracht van het UWV of de gemeente.
Klachtenfunctionaris	Een binnen Kansis aangestelde onafhankelijke medewerker die klachten in behandeling neemt.
Klachtencommissie	Een door Kansis benoemde onafhankelijke commissie ter behandeling van klachten omtrent ongewenste omgangsvormen. De commissie heeft een adviserende rol richting de directie.
Vertrouwenspersoon	Een extern aanspreekpunt bij een melding van ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon zoekt samen met de klager naar een oplossing en geeft ondersteuning en advies. De vertrouwenspersoon heeft in deze functie een onafhankelijke positie.
Klacht	<p>Kansis maakt onderscheid tussen algemene klachten en klachten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen.</p> <p>Algemene klachten:</p> <ul style="list-style-type: none">• ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening;• ernstige gewetensbezwaren tegen opgedragen werk;• onbillijke bejegening door een medewerker van Kansis;• strijdigheid van een maatregel of toestand met het bepaalde van wet, CAO, reglement, of individuele overeenkomst; <p>Ongewenste omgangsvormen klachten:</p> <ul style="list-style-type: none">• (seksuele) intimidatie: ongewenste (seksueel getinte) aandacht tot uiting komend in verbaal, fysiek en ander non-verbaal gedrag, dat al dan niet opzettelijk kan zijn;• Discriminatie op iemands ras, geslacht, geloof etc.;• agressie, geweld, pesten etc.
Klager	Een kandidaat die zich met een klacht wendt tot de directe begeleider, de coördinator Ontwikkeling & Werk of de klachtenfunctionaris;

Aangeklaagde Een (groep) medewerker(s), kandidaat(en) of klant(en) over wie een klacht bij de directe begeleider, de coördinator Werk en Ontwikkeling of de klachtenfunctionaris is ingediend.

Interne Klachtbehandeling

Artikel 1 Klacht

Een klacht dient in principe eerst te zijn voorgelegd aan de directe begeleider en/of de Coördinator Ontwikkeling & Werk, zodat die in de gelegenheid is om de oorzaak van de klacht weg te nemen, dan wel een oplossing voor de klacht te realiseren.

Indien het niet mogelijk blijkt voor een klager om de klacht bij de directe begeleider en/of de Coördinator Ontwikkeling & Werk voor te leggen dient de klacht te worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris binnen Kansis (artikel 3). Dit geldt ook als de klacht niet naar tevredenheid van de klager door de directe begeleider en/of de Coördinator Ontwikkeling & Werk wordt afgehandeld of als eerder genoemde functionarissen zelf onderwerp van de klacht zijn.

In bijlage 1 zijn de te doorlopen stappen met betrekking tot zowel een algemene klacht als een klacht aangaande ongewenste omgangsvormen in een stappenplan uitgewerkt.

Artikel 2 Vertrouwenspersoon

2.1

Wanneer de klacht een *klacht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen* betreft kan de klager ook terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt emotionele en praktische ondersteuning en hulp bij het zoeken van oplossingen. De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie proberen de klager te bewegen de klacht binnen de organisatie bespreekbaar te maken. De vertrouwenspersoon kan via de informele weg behulpzaam zijn bij het zoeken naar een mogelijke oplossing.

Als een bevredigende oplossing niet wordt gevonden dan kan de vertrouwenspersoon de medewerker ondersteunen bij formele vervolgstappen.

2.2

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- de persoon die een klacht heeft inzake ongewenste omgangsvormen op te vangen, bij te staan, te begeleiden en van advies te dienen;
- het fungeren als aanspreekpunt voor de klager die met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd;
- door overleg met de klager trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen;
- het adviseren van de klager over eventueel verder te nemen stappen;
- de klager te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en/of indien het een strafbaar feit betreft (aanranding, verkrachting, mishandeling etc.) tevens bij het doen van aangifte bij de politie;
- de directie / MT en andere relevante bedrijfsonderdelen gevraagd en ongevraagd te adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag;
- indien gewenst het verlenen van nazorg aan de klager.

2.3

De vertrouwenspersoon verricht geen handelingen ter uitvoering van zijn/haar taak dan met toestemming van de klager die de klacht heeft ingediend.

2.4

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan de directie van de organisatie, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt.

In geval de klacht het functioneren van de directie betreft, zal de raad van commissarissen als verantwoordelijke namens de organisatie optreden.

2.5

De anonimiteit van de degene die zich wendt tot de vertrouwenspersoon is te allen tijde gewaarborgd, tenzij deze er zelf voor kiest om in de openbaarheid te treden.

2.6

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directie geanonimiseerd verslag uit van het aantal en de aard van de gemelde klachten en het resultaat van de bemiddeling. Tevens brengt de vertrouwenspersoon jaarlijks op basis van zijn/haar bevindingen voorstellen uit aan de directie.

2.7

De vertrouwenspersoon heeft een zwijgplicht betreffende de hem/haar ter kennis gekomen feiten die de privacy van de klager en aangeklaagde kunnen schaden. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van dezen kan hiervan worden afgeweken.

Dit is anders als de wet de vertrouwenspersoon daartoe wel verplicht. Te denken valt hier aan artikel 160 Wetboek van Strafvordering, waarin wordt bepaald dat een ieder die kennis draagt van een strafrechtelijk feit, onder meer verkrachting, verplicht is hiervan onmiddellijk aangifte te doen bij de politie.

2.8

De vertrouwenspersoon heeft geen taak in het behandelen van de klacht zelf. Het behandelen van de klacht ligt bij de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen. In de klachtencommissie wordt hoor en wederhoor toegepast. De conclusies van de klachtencommissie worden als advies gestuurd naar de directie. De directie volgt wel of niet het advies van de klachtencommissie en beargumenteert dit; partijen zijn gebonden aan de uitspraak van de directie.

2.9

Contact opnemen met een vertrouwenspersoon kan via mail of telefonisch via de volgende contactgegevens:

Titus Terwisscha van Scheltinga
titus.terwisscha@sbiformaat.nl
telefoonnummer: 06-52599074

en

Sasja Lemmen
Sasja.Lemmen@sbiformaat.nl
telefoon nummer: 06-51598572

Artikel 3 Klachtenfunctionaris

3.1

Indien het niet mogelijk blijkt voor een klager om de klacht bij de directe begeleider en/of de Coördinator Ontwikkeling & Werk voor te leggen dient de klacht te worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris binnen Kansis. Dit geldt ook als de klacht niet naar tevredenheid van de klager door de directe begeleider en/of de Coördinator Ontwikkeling & Werk wordt afgehandeld of als eerder genoemde functionarissen zelf onderwerp van de klacht zijn.

3.2

De klachtenfunctionaris is een binnen Kansis aangestelde onafhankelijke medewerker die klachten in behandeling neemt. De klachtenfunctionaris kan zelf niet bij de klacht betrokken zijn.

3.3

De klachtenfunctionaris heeft tot taak:

- het in ontvangst nemen van schriftelijke klachten;
- het inwinnen van alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van de klacht;
- het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht;
- het beoordelen van de (on)gegrondheid van de klacht;
- het onderzoeken van de klacht;
- het horen van de klager en - indien gewenst - ook van de beklaagde(n), en overige betrokken partijen ter toelichting van de klacht (toepassen hoor en wederhoor);
- de afhandeling van de klacht in overleg met de klager;
- het schriftelijk adviseren omtrent de klacht aan de directie van Kansis, waarna de directie een besluit neemt over de afhandeling. Indien de directie in zijn beslissing van het advies is afgeweken, worden de redenen hiervan bij de motivering betrokken.

3.4

De klachtenfunctionaris hanteert de volgende richtlijnen en termijnen met betrekking tot de behandeling van klachten:

- de klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst;
- de klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht bericht van ontvangst van de klacht;
- alleen schriftelijke klachten, die duidelijk omschreven zijn en voorzien zijn van een motivering, worden in ontvangst genomen;
- anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen;
- als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen;
- de klachtenfunctionaris stelt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een gemotiveerd advies op dat ter kennis wordt gebracht van de directie, klager en beklaagde. Indien de klacht gegrond wordt geacht, kunnen maatregelen worden geadviseerd, die naar het inzicht van de klachtenfunctionaris door de directie kunnen worden getroffen.
- Indien het advies niet binnen vier weken na ontvangst van de klacht kan worden opgesteld, worden de betrokken partijen hiervan onder opgave van redenen schriftelijk op de hoogte gesteld.
- een klacht moet binnen zes weken na de ontvangstdatum zijn afgehandeld;

- in geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige van UWV of naar de klachtencommissie van de gemeente. Klagers worden door de klachtenfunctionaris op deze mogelijkheid gewezen.

3.5

De klachtenfunctionaris kan zich laten ondersteunen door het directiesecretariaat voor het agenda-technisch plannen van afspraken met betrokkenen

3.6

De klacht kan te allen tijde worden ingetrokken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris onmiddellijk beëindigd. Mocht er sprake zijn van een vermoeden van kwaadwilligheid dan wordt dit aan de directie van de organisatie gemeld.

3.7

De klachtenfunctionaris informeert bij de klager, of de klacht rechtstreeks is ingediend, of dat deze eerst is besproken met de directe begeleider, de Coördinator Ontwikkeling & Werk of met de vertrouwenspersoon.

3.8

De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat alle noodzakelijke schriftelijke stukken verzameld zijn en dat er een dossier wordt samengesteld.

3.9

De klachtenfunctionaris beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht op grondslag van het bepaalde in dit reglement.

Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk en met redenen omkleed schriftelijk meegedeeld aan de klager.

3.10

Indien de klacht ontvankelijk is, worden de klager, de beklaagde en eventuele derden gehoord door de klachtenfunctionaris.

Er wordt van alle gesprekken verslag gemaakt. Het verslag van het gesprek wordt door betrokkenen gezien en ondertekend.

3.11

De klachtenfunctionaris kan deskundigen raadplegen. Wanneer daar kosten aan verbonden zijn, is daarvoor toestemming nodig van de directie van Kansis.

Artikel 4 Bijstand en advies

4.1

De klager kan zich bij de formulering van de klacht en tijdens de procedure laten bijstaan door een persoon waar hij/zij zelf voor kiest. De eventuele kosten voor deze bijstand komen ten laste van de klager.

Bij klachten inzake ongewenst gedrag kan de klager door de vertrouwenspersoon worden bijgestaan.

4.2

De beklaagde kan zich bij zijn verweer tegen de klacht laten bijstaan door een externe naar eigen keuze. De eventuele kosten voor deze bijstand komen ten laste van de beklaagde.

Artikel 5 Beslissing

- De directie neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies een beslissing inzake de klacht.
- Het advies is hierbij van zwaarwegend belang.
- De beslissing wordt tezamen met de daaraan ten grondslag liggende motivering schriftelijk aan de betrokken partijen meegedeeld.
- Indien de directie in zijn beslissing van het advies is afgeweken, worden de redenen hiervan bij de motivering betrokken.
- Indien de beslissing niet binnen vier weken na ontvangst van het advies kan worden genomen, ontvangen de betrokken partijen hiervan schriftelijk bericht onder opgave van redenen. De beslissingstermijn kan ten hoogste eenmaal met 4 weken verlengd worden.

Artikel 6

Klachten komen niet voor behandeling overeenkomstig dit reglement in aanmerking, indien:

- de klacht (mede) namens andere medewerkers wordt ingediend;
- de klacht anoniem wordt ingediend;
- de klacht betrekking heeft op een onderwerp waarvoor een begeleidingscommissie is ingesteld en deze bevoegd is te adviseren;
- ter zake een gerechtelijke procedure loopt of is afgesloten;
- de klager zich tot zijn werknemersorganisatie heeft gewend voor zijn directe belangenbehartiging en deze door deze organisatie ook plaatsvindt;
- de klager in de verhouding tot Kansis geen belang heeft bij de uitkomst van behandeling van de klacht, bijvoorbeeld indien de beslissing door een andere rechtspersoon dan Kansis moet worden genomen;
- de klacht reeds eerder behandeld is door de klachtenfunctionaris, tenzij er sprake is van nieuwe feiten;
- een klacht waarbij de directe begeleider en/of de Coördinator Ontwikkeling & Werk niet in de gelegenheid is gesteld een oplossing te zoeken c.q. de oorzaak weg te nemen. De klachtenfunctionaris kan deze grond voor niet-ontvankelijkheid om dringende redenen negeren, bijvoorbeeld in geval van seksuele intimidatie.

Artikel 7 Waarborging vertrouwelijk handelen

Degenen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht ingevolge dit reglement, zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan zij in dit verband kennis nemen.

Artikel 8 Verschoning

Indien de klachtenfunctionaris persoonlijk bij de klacht betrokken is, dan wel zich daarbij indirect betrokken acht, neemt hij afstand van afhandeling van de klacht en deelt dit de directie van Kansis mee. De directie zal iemand benoemen voor de afhandeling van deze specifieke klacht.

Artikel 9

Dit reglement laat onverlet de mogelijkheden tot het starten van een gerechtelijke procedure.

Artikel 10

De klachtenfunctionaris beslist in zaken, waarin dit reglement niet voorziet, in en na overleg met de directie.

Artikel 11

De directie draagt zorg voor bekendmaking van deze regeling.

Artikel 12

Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Kansis – kandidaten UWV en gemeente”.

U stuurt uw klacht naar:

Kansis

t.a.v. klachtenfunctionaris

De Corridor 8

3621 ZB Breukelen

Bijlage 1: stappenplan klacht door kandidaten UWV en Gemeente	
Algemene klacht	Klacht ongewenste omgangsvormen
<p>STAP 1: BESPREKEN met de persoon waar de klacht over gaat. DOEL: samen tot een aanvaardbare werksituatie komen. GEEN OPLOSSING: Dan naar stap 2</p>	<p>STAP 1: BESPREKEN met de persoon die je lastig valt. DOEL: samen tot een aanvaardbare werksituatie komen. GEEN OPLOSSING: Dan naar stap 2</p>
<p>STAP 2: MELDING bij je directe begeleider en/of de Coördinator Ontwikkeling & Werk en ga in gesprek. DOEL: intern tot een oplossing proberen te komen. GEEN OPLOSSING: Dan naar stap 3</p>	<p>STAP 2: MELDING bij je directe begeleider en/of de Coördinator Ontwikkeling & Werk en ga in gesprek. DOEL: intern tot een oplossing proberen te komen. GEEN OPLOSSING: Dan naar stap 3</p>
<p>STAP 3: INSCHAKELING van de klachtenfunctionaris. Je dient hiervoor schriftelijk de klacht in. DOEL: vaststellen of de klacht terecht is ingediend. Er volgt dan een onderzoek met hoor en wederhoor. Dit resulteert in een advies aan de directie.</p>	<p>STAP 3: INSCHAKELING van de vertrouwenspersoon. Je neemt zelf contact op met de vertrouwenspersoon. Wil je de vertrouwenspersoon niet inschakelen? Dan kan je je klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. DOEL: door middel van advies en bemiddeling naar een oplossing zoeken. GEEN OPLOSSING: Dan naar stap 4</p>
<p>STAP 4: UITSPRAAK door directie Directie volgt wel of niet het advies van de klachtenfunctionaris en beargumenteert dit; partijen zijn gebonden aan de uitspraak van de directie. DOEL: klacht opgelost</p>	<p>STAP 4: INSCHAKELING van de klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen. Je dient hiervoor schriftelijk de klacht in. De vertrouwenspersoon begeleidt je hierin. DOEL: vaststellen of de klacht terecht is ingediend volgens de uitgangspunten en gedragsregels. Er volgt dan een onderzoek met hoor en wederhoor. Dit resulteert in een advies aan de directie.</p>
	<p>STAP 5: UITSPRAAK door directie Directie volgt wel of niet het advies van de klachtencommissie en beargumenteert dit; partijen zijn gebonden aan de uitspraak van de directie. DOEL: klacht opgelost</p>

