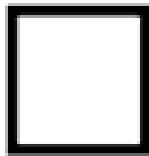
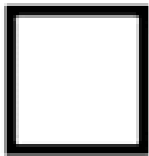


Klachtenregeling



MOS

Inhoud

INLEIDING	1
DOEL EN OMVANG KLACHTENREGELING	3
SOORTEN KLACHTEN EN HUN AFHANDELING	3
INTERNE KLACHTENPROCEDURE	4
EXTERNE KLACHTENPROCEDURE	5
SANCTIES, GEHEIMHOUDING EN REGISTRATIE	6

Inleiding

Voor u ligt de klachtenregeling van de Stichting Maatschappelijke Onderneming Smallingerland, hierna te noemen de M.O.S. Deze klachtenregeling is bedoeld voor een ieder die gebruik maakt van de diensten van de M.O.S. en voor alle medewerkers van de M.O.S.

De M.O.S. heeft als uitgangspunt dat iedereen binnen de organisatie zijn/haar werk zo goed en verantwoord mogelijk en met veel inzet en plezier verricht. Echter, waar gewerkt wordt kunnen fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan.

In deze klachtenregeling wordt beschreven welke procedure gevolgd wordt bij een klacht. De procedure kent een interne en een externe route, waarbij geldt dat een klacht in de eerste plaats intern wordt behandeld. Een klacht wordt pas extern behandeld indien de interne behandeling voor de klager niet tot een acceptabel resultaat heeft geleid. Extern wordt een klacht behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie waarvan de leden op geen enkele wijze binding hebben met de M.O.S.

De M.O.S. neemt klachten serieus en deze worden altijd in behandeling genomen. Het uitgangspunt daarbij is dat er wordt gehandeld op basis van de kernwaarden van de M.O.S.: Duurzaamheid, Initiatiefrijk, Verantwoordelijkheid, Eerlijkheid en Samenwerking (de DRIVES).

Doel en omvang klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is om op een zo objectief mogelijke manier de klacht -middels een procedure - naar tevredenheid af te handelen.

Onder een klacht wordt verstaan een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een externe relatie of van een (vrijwillig) medewerker van de M.O.S. (hierna te noemen “ de klager”) over een voor hem/haar persoonlijk betreffende aangelegenheid, waarbij het zowel kan gaan om ongewenste intimiteiten, intimidatie en agressie als om geschillen of verschillen van mening met collega('s) of managers.

Het gaat nadrukkelijk niet over de gevolgen van bezuinigingen van het Rijk, Provincie en gemeenten, daar de M.O.S. hier geen invloed op kan uitoefenen. Ook de gevolgen van overige besluiten van de eerder genoemde overheden vallen nadrukkelijk niet onder deze klachtenregeling.

Klachten kunnen alleen geuit worden door diegenen die direct betrokken zijn bij de dienstverlening van de M.O.S., zoals burgers, (vrijwillig) medewerkers en hun vertegenwoordigers. Degenen die geen partij zijn bij een klacht zijn van indiening en behandeling van de klacht uitgesloten.

Indien er bij een (vrijwillig) medewerker van de M.O.S. sprake is van een klacht die betrekking heeft op ongewenst gedrag (discriminerend gedrag /agressie/geweld/pesten/ seksuele intimidatie) en de (vrijwillig) medewerker wil dit niet met de betreffende personen bespreken of middels schriftelijke klacht kenbaar maken, is er de mogelijkheid om de klacht met de externe vertrouwenspersoon te bespreken. De vertrouwenspersoon biedt een eerste opvang en begeleiding van de (vrijwillig)medewerker en bemiddeling, conform het reglement vertrouwenspersonen van de M.O.S.

Indien een (vrijwillig) medewerker van de M.O.S. het vermoeden heeft van een misstand of onregelmatigheid binnen de M.O.S. die betrekking heeft op een misstand met een maatschappelijk belang, geldt hiervoor de klokkenluidersregeling van de M.O.S. Voorbeelden van misstanden met een maatschappelijk belang zijn bijvoorbeeld:

- schending van een wettelijk voorschrift
- gevaar voor de volksgezondheid
- gevaar voor de veiligheid van personen
- gevaar voor de aantasting van het milieu
- gevaar voor het goed functioneren van overheidsorganisatie of bedrijf als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten

Soorten klachten en hun afhandeling

De M.O.S. kent de volgende soorten klachten:

1. Klacht van een burger of organisatie over het gedrag of dienstverlening van een (vrijwillig) medewerker verbonden aan de M.O.S.;
2. Klacht van een (vrijwillig) medewerker verbonden aan de M.O.S. over het gedrag / bejegening van een burger of organisatie, waaraan de M.O.S. diensten levert;
3. Klacht van een (vrijwillig) medewerker verbonden aan de M.O.S. over het gedrag / bejegening van een collega of manager.

De M.O.S. kent de volgende afhandelingsmethodes voor de klachten:

- A. **De interne afhandeling**, waarbij de mogelijkheid wordt geboden om in onderling overleg de klacht naar tevredenheid van alle partijen af te handelen.
- B. **De externe afhandeling**, die volgt na het mislukken van de interne afhandeling en waarbij een onafhankelijke klachtencommissie de klacht zal bestuderen en tot een oordeel komt.

De interne- en externe klachtafhandelingsprocedure zal worden overgeslagen als er een strafbaar feit is gepleegd (volgens het Wetboek van Strafrecht) en waarbij een officiële aangifte is gedaan bij de politie.

Interne klachtenprocedure

De interne klachtenprocedure geldt voor:

1. Een klacht van een burger of organisatie over het gedrag of dienstverlening van een (vrijwillig) medewerker verbonden aan de M.O.S.;
2. Een klacht van een (vrijwillig) medewerker verbonden aan de M.O.S. over het gedrag / bejegening van een burger of organisatie, waaraan de M.O.S. diensten levert;
3. Een klacht van een (vrijwillig) medewerker verbonden aan de M.O.S. over het gedrag / bejegening van een collega of manager.

Indienen van een klacht

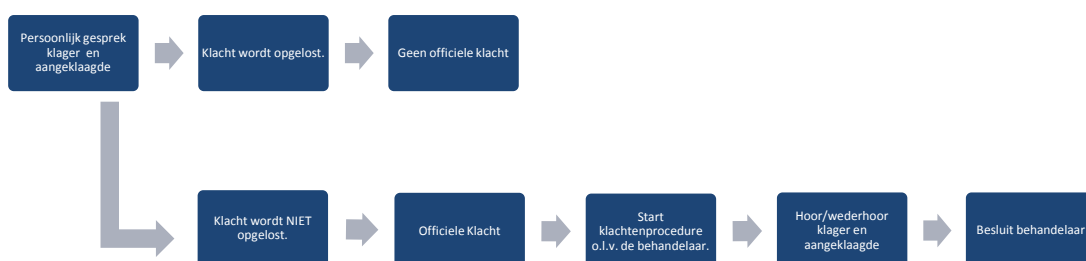
De klacht wordt (schriftelijk) bij de manager van de betreffende afdeling ingediend, tenzij het een klacht tegen de manager zelf betreft. In dat geval wordt de (schriftelijke) klacht bij de directeur-bestuurder ingediend. Een (schriftelijke) klacht tegen de directeur-bestuurder wordt bij de Raad van Toezicht ingediend. Zodra een manager een schriftelijke klacht ontvangt wordt dit door de manager gemeld bij de directeur-bestuurder.

Behandeling van een klacht

Niet voor iedere klacht zal het noodzakelijk zijn direct een formele, schriftelijke procedure te starten. Vaak is een 'goed gesprek' met de juiste persoon voldoende om de kou uit de lucht te halen, waarmee de klacht ophoudt te bestaan.

Indien dit niet aan de orde is, is er sprake van een officiële klacht en dient de klager de klacht schriftelijk in. Degene die de klacht behandelt (de behandelaar) verzendt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. De behandelaar neemt uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht contact op met de betrokkene omtrent de verdere procedure en afhandeling van de klacht. De behandelaar hoort zowel de klager als diegene over wie wordt geklaagd (hoor en wederhoor). De behandelaar draagt zorg voor een spoedige afhandeling van de klacht en bevestigt dit middels een besluit, uiterlijk 4 weken na het verzenden van de ontvangstbevestiging. In het besluit van de behandelaar staat:

- Zijn/haar oordeel met redenen omkleed
- Plan hoe de klacht feitelijk is/wordt opgelost
- Plan hoe het onderlinge vertrouwen/de onderlinge verhouding kan worden hersteld.



Externe klachtenprocedure

De externe klachtenprocedure geldt voor:

1. Een klacht van een burger of organisatie over het gedrag of dienstverlening van een (vrijwillig) medewerker verbonden aan de M.O.S.;
2. Een klacht van een (vrijwillig) medewerker verbonden aan de M.O.S. over het gedrag / bejegening van een burger of organisatie, waaraan de M.O.S. diensten levert;
3. Een klacht van een (vrijwillig) medewerker verbonden aan de M.O.S. over het gedrag / bejegening van een collega of manager.

Indien de klager en/of de aangeklaagde het oordeel van de behandelaar niet accepteert dan kan de externe klachtenprocedure starten. Voordat deze in gang wordt gezet, dient degene die het oordeel/oplossing niet accepteert schriftelijk aan te geven waarom de oplossing niet acceptabel is en waarom hij/zij de klacht wil doorzetten in een externe klachtenprocedure.

In deze situatie zal door het bevoegd gezag (de directeur-bestuurder), afhankelijk van de aard van de klacht, situationeel een externe klachtencommissie samengesteld worden, bestaande uit 3 onafhankelijke personen die geen arbeidsrelatie en/of samenwerkingsrelatie met de M.O.S. hebben. Indien de directeur-bestuurder de aangeklaagde is, zal de Raad van Toezicht optreden als bevoegd gezag.

Het bevoegd gezag stelt de externe klachtencommissie zodanig samen dat de deskundigheid en zorgvuldigheid op de behandeling van een klacht gewaarborgd is. De externe klachtencommissie hoort de klager, aangeklaagde en de behandelaar over hun zienswijze en geeft op basis daarvan en op basis van de intern gevoerde klachtenbehandeling een advies aan het bevoegd gezag.

Het advies is gericht op het oplossen van de klacht. Het bevoegd gezag beslist wat ze met het advies doet en deelt dat schriftelijk aan alle partijen (klager, beklagde, behandelaar) mede.

Sancties, geheimhouding en registratie

Sancties

Wanneer een klacht jegens een (vrijwillig) medewerker van de M.O.S. gegrond blijkt te zijn, kan de directeur-bestuurder, eventueel ook op advies van de externe klachtencommissie, de aangeklaagde medewerker een sanctie opleggen. De zwaarte van de sanctie is per geval afhankelijk van de ernst van het voorval.

In principe kunnen de volgende sancties worden opgelegd:

- mondelinge waarschuwing;
- schriftelijke waarschuwing, vastgelegd in het personeels/vrijwilligersdossier;
- schorsing;
- ontslag/beëindiging vrijwilligersovereenkomst

Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking heeft over de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs vermoedt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of wanneer uit zijn/haar taak bij de uitvoering de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

De M.O.S. draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking van de klachtenregeling door een (vrijwillig) medewerker van de M.O.S. de melder niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen de M.O.S.

Registratie

De ingekomen klachten worden in het klachtendossier van de M.O.S. gearhiveerd. Jaarlijks wordt een overzicht van de ingediende klachten door de directiesecretaresse i.s.m. P&O opgesteld en aan de directeur-bestuurder aangeboden.