

VERSIE 1.0
18 AUGUSTUS 2020



KLACHTEN EN GESCHILLENREGELING

BELEID

HET BESTUUR VAN STICHTING DE PAREL VAN RIEL

INHOUD

Inleiding.....	2
<i>“Bent u ontevreden, laat het ons weten!”</i>	2
1. Begripsbepaling.....	3
2. Doel van de klachten en geschillenregeling.....	3
3. De reikwijdte	3
4. De interne procedure naar aanleiding van een klacht.....	4
5. De informele externe procedure via de klachtbemiddelaar	4
6. De externe formele procedure naar aanleiding van een klacht via de klachten en geschillencommissie	5



INLEIDING

Voor u ligt de klachten en geschillenregeling van Stichting de Parel van Riel. Deze klachten en geschillenregeling is bedoeld voor iedereen die gebruik maakt van diensten van de Parel.

Deze regeling is bedoeld als er klachten zijn over zaken rondom de dienstverlening en over de bejegening door (medewerkers van) Stichting de Parel van Riel.

“BENT U ONTEVREDEN, LAAT HET ONS WETEN!”

Het uitgangspunt dit motto is dat er altijd sprake moet zijn van integriteit, eerlijkheid, respect en klantvriendelijkheid. Wij hebben dit uitgewerkt in een aantal algemene gedragsregels, in regels die betrekking hebben op de relatie met onze bezoekers.

Een klachtenregeling kan zorgen voor een effectieve laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Ongenoegen en onvrede mag en kan altijd geuit worden. We nemen klachten van alle betrokkenen bij de Parel altijd serieus.

Snelle afhandeling blijkt het meest effectief voor alle betrokkenen. Een goede, toegankelijke en transparante klachtenregeling zien we als een kans om te horen wat er speelt en hiervan te leren. Dit hoort volgens ons bij het leveren van goede diensten.

In deze klachten en geschillenregeling wordt beschreven wat u kunt doen als u een klacht over ons heeft. De procedure kent een interne en een externe route.

Het is de bedoeling dat de klacht eerst intern wordt behandeld. Een klacht wordt pas extern in handeling genomen, als de interne behandeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Extern wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke klachten en geschillencommissie. De leden van deze klachten en geschillencommissie hebben op geen enkele wijze binding met de Parel. De werkwijze en bevoegdheden van de klachten en geschillencommissie zijn in het reglement beschreven.

1. BEGRIPSBEPALING

- *Betrokkene en medewerkers:* de medewerker die, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst, werkzaam is ten behoeve van de Parel en voor wiens werkzaamheden stichting de Parel van Riel de verantwoordelijkheid draagt. Hieronder zijn ook begrepen vrijwilligers, uitzendkrachten, gedetacheerden en andere door de Parel ingehuurde werknemers die in loondienst zijn bij een andere werkgever, maar die werkzaamheden verrichten voor de Parel.
- *Bestuur:* degenen die zijn benoemd als lid van het bestuur van stichting de Parel van Riel.
- *De hoogst verantwoordelijke:* het bestuur van de Parel. Alleen als het vermoeden van een misstand een bestuurder betreft, moet een andere bestuurder de verantwoordelijkheid nemen.
- *Verantwoordelijke:* de bestuurder die direct of indirect zeggenschap heeft over het onderdeel van de organisatie waar betrokkene werkzaam is en het onderdeel waarop het vermoeden van een misstand betrekking heeft.
- *Vertrouwenspersoon:* degene die is aangewezen om als zodanig voor de Parel te fungeren.
- *Klachtbemiddelaar:* een extern aangesteld persoon die ondersteunt bij het zoeken naar een informele oplossing ingeval van een klacht.
- *Klachten en geschillencommissie:* externe klachteninstantie bij klachten van medewerkers over ongewenst gedrag van een andere medewerker en de leiding van de organisatie en bij klachten van bezoekers en vrijwilligers van de Parel over de dienstverlening en over de bejegening door (medewerkers van) de Parel.
- *Klager:* iemand die een oplossing zoekt voor een klacht over zaken rondom de dienstverlening en over de bejegening door (medewerkers van) de Parel.

2. DOEL VAN DE KLACHTEN EN GESCHILLENREGELING

Het uitgangspunt is dat medewerkers zoveel mogelijk zelf naar klachten luisteren en samen met de klager een oplossing zoeken. Als iemand niet tevreden is met deze aanpak, bieden wij een procedure waarin op een zo objectief mogelijke wijze de handelingen of gedragingen van een medewerker van de Parel worden onderzocht en naar ieders tevredenheid opgelost.

Daarnaast biedt deze regeling mogelijkheden om de kwaliteit van de totale organisatie te verbeteren. Jaarlijks wordt een verslag opgesteld, dat inzicht biedt in de aard van de klachten en de omvang van de klachten en geschillen.

3. DE REIKWIJDTE

De klachten en geschillenregeling staat open voor alle gebruikers van de diensten van de Parel van Riel.

De klacht moet betrekking hebben op gedragingen of gebeurtenissen die de gebruiker zelf betreffen.

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn nabestaanden en natuurlijke personen die door de gebruiker zijn gemachtigd.

Wanneer een klacht wordt ingetrokken, kan het bestuur van de Parel beslissen alsnog om een nader onderzoek in te stellen.



4. DE INTERNE PROCEDURE NAAR AANLEIDING VAN EEN KLACHT

De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, of het gebeuren tijdens een activiteit die onder zijn verantwoordelijkheid heeft plaats gevonden. De betrokken medewerker tracht de klacht op een bevredigende wijze af te handelen.

Is de klacht naar het oordeel van de klager niet op bevredigende wijze afgehandeld, dan kan de klager een klacht indienen bij het bestuur van stichting de Parel van Riel.

Samen met de klager en in wederzijdse overeenstemming wordt door een bestuurder een plan opgesteld over de wijze waarop de Parel het contact met en het vertrouwen van de klager kan herstellen.

De bestuurder probeert in samenwerking met de klager en betrokken medewerker en volgens het principe van hoor en wederhoor, tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Mocht dat laatste niet mogelijk zijn, dan zal de bestuurder zijn oordeel uitspreken en dat schriftelijk aan de klager laten weten. Voor de betrokken medewerker die geconfronteerd wordt met een klacht is de wijze, waarop die medewerker bij de gehele procedure betrokken wordt, vastgelegd. Dit geldt zowel voor de interne als voor de externe procedure.

Als de klacht betrekking heeft op een bestuurder zijn de overige leden van het bestuur verantwoordelijk voor de afhandeling volgens genoemde procedure.

5. DE INFORMELE EXTERNE PROCEDURE VIA DE KLACHTBEMIDDELAAR

Als de klacht niet naar tevredenheid is behandeld, of de klager weet niet zeker of deze een klacht wil indienen is er de mogelijkheid om een klachtenbemiddelaar in te schakelen. De kosten voor de klachtenbemiddelaar zijn voor rekening van de Parel. Deze klachtenbemiddelaar werkt zelfstandig, is onpartijdig en heeft een eigen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de uitoefening van de functie.

- Vanuit deze rol heeft hij geheimhoudingsplicht.
- De bemiddelaar zal naar de klager luisteren, adviseren en bemiddelen.
- Hij zal informatie geven over de klachtenprocedure en de begeleiding.
- De klachtbemiddelaar onderneemt geen stappen zonder toestemming van de klager.
- Hij doet aan klachtbemiddeling, klachtbegeleiding bij het afhandelen van de klacht.
- De klachtbemiddelaar is niet persoonlijk betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.

Afhankelijk van de aard van de klacht zal de klachtbemiddelaar:

- De klager adviseren zelf de klacht te bespreken met de persoon waartegen de klacht is gericht.
- De klager begeleiden en op verzoek van deze actief bemiddelen tussen de betrokkenen.
- De klager op diens verzoek doorgeleiden naar de klachten en geschillencommissie, als bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd voor de klager.
- De klachtbemiddelaar houdt de toevertrouwde informatie voor zichzelf en alleen met toestemming van de klager wordt deze aan derden verstrekt.
- De klachtbemiddelaar helpt de klager op diens verzoek de klacht te formuleren. Voor de klachten en geschillencommissie is dit altijd schriftelijk.
- De klachtbemiddelaar schrijft een jaarverslag voor het bestuur van de Parel. Hierin is onder meer een anonieme registratie van de aard van de klachten is opgenomen. Ook wordt hierin de tevredenheid van de klagers over de klachtafhandeling weergegeven. Wanneer er geen klachten zijn wordt dit eveneens schriftelijk medegedeeld.

- De klachtbemiddelaar informeert of iemand geen hinder ondervindt van het feit dat hij een klacht heeft ingediend en neemt zo nodig actie.

6. DE EXTERNE FORMELE PROCEDURE NAAR AANLEIDING VAN EEN KLACHT VIA DE KLACHTEN EN GESCHILLENCOMMISSIE

Mocht de klager het niet eens zijn met de uitspraak die de bestuurder of het bestuur van de Parel heeft geformuleerd, dan kan hij schriftelijk de klacht indienen bij de klachten en geschillencommissie. Tijdens de procedure geldt vertrouwelijkheid en geheimhouding. De kosten voor de klachten en geschillencommissie zijn voor rekening van de Parel.

De leden van de klachten en geschillencommissie beoordelen de klacht onafhankelijk; zij hebben geen arbeidsrechtelijke relatie met de Parel.

Als de gebeurtenis of gedraging waarover geklaagd wordt langer dan een jaar geleden is dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachten en geschillencommissie. Deze zal binnen 2 weken beoordelen of de klacht ontvankelijk is.

De klacht moet de aard van de klacht, de namen van betrokkenen bevatten. Ook moet deze ondertekend zijn en voorzien van een datum.

De klachten en geschillencommissie probeert zo snel mogelijk, in overleg met de klager en met de Parel, tot een oplossing te komen.

Als dit naar het oordeel van de klager niet lukt dat zal de commissie de klacht onderzoeken op basis van hoor en wederhoor.

Zij zal een oordeel geven of de klacht gegrond of ongegrond is en dit aan de Parel van Riel laten weten. Zo mogelijk koppelt de commissie aanbevelingen aan dit oordeel.

Het bestuur neemt dit oordeel mee als zwaarwegend advies in zijn besluitvorming.

Dit bestuursbesluit wordt duidelijk gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager, de klachten en geschillencommissie en de betrokkenen binnen Stichting de Parel van Riel.

