

Ongewenste Omgangsvormen
Gedragcode Stichting Beukenrode



Inleiding

Aanleiding

Door Stichting Beukenrode zijn de gouden regels opgesteld omdat Stichting Beukenrode vindt dat veilige arbeidsomstandigheden belangrijk zijn en bijdragen aan een stimulerende werkomgeving, bevorderend zijn voor het welzijn van de medewerkers/vrijwilligers en van positieve invloed zijn op de kwaliteit van het werk. Deze goeden regels gelden als richtlijn voor het handelen van alle medewerkers/vrijwilligers binnen Stichting Beukenrode en is ook een weergave van de normen en waarden en de gewenste cultuur binnen Beukenrode.

Doel en doelgroep

Het doel hierbij is: het vastleggen van bepaalde regels van gewenst gedrag die gelden in de omgang tussen medewerkers en / of vrijwilligers onderling, medewerkers/vrijwilligers en leidinggevenden en medewerkers/vrijwilligers en gasten/cliënten/bezoek.

De meeste gedragsregels worden als vanzelfsprekend door alle betrokkenen gehanteerd. Zij zijn echter belangrijk genoeg om vastgelegd te worden; hier mag geen enkele onduidelijkheid over bestaan, in geen enkele werk gerelateerde situatie.

Er zijn wellicht situaties denkbaar waarin de gedragscode niet volledig toepasbaar is en ruimte laat voor interpretatie. In dat geval wordt van iedereen verwacht dat hij/zij met gezond verstand handelt in die situaties waarin de gedragscode niet voorziet.

Uitgangspunten

Stichting Beukenrode hanteert een zogenaamd 'zero tolerance' beleid: ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie, worden niet getolereerd.

In deze gedragsdocument wordt aangegeven welke (preventieve) maatregelen Beukenrode neemt om ongewenste omgangsvormen op de werkvloer te voorkomen en aan te pakken. Beukenrode ziet zichzelf als primaire verantwoordelijke partij om te zorgen voor een veilig (werk)klimaat, en uiteraard verwacht Beukenrode ook dat alle medewerkers/vrijwilligers, gasten/cliënten en bezoekers de integriteit en zorgvuldigheid in acht nemen en bijdragen aan de eigen veiligheid en gezondheid en die van anderen. Deze gedragsregels gelden voor alle medewerkers/vrijwilligers die bij Beukenrode werken, voor alle gasten/cliënten die zorg en ondersteuning ontvangen van Beukenrode, en voor alle naasten van gasten/cliënten.

Deze code beschrijft wat er onder de verschillende vormen van ongewenst gedrag wordt verstaan, hoe te handelen in geval van een incident en welke partijen dan een rol kunnen hebben in de gang van zaken van melding tot en met opvang en nazorg.

De code beoogt ook preventief te werken en maakt alle partijen binnen Beukenrode alert op ongewenste omgangsvormen.

Ongewenst gedrag

Wat wordt er verstaan onder 'ongewenst gedrag': "Ieder gedrag van een individu of een groep gericht tegen 1 persoon of personen, die dit gedrag als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart/ervaren en zich hiertegen niet (afdoende) kan/kunnen verweren".

Er zijn verschillende vormen van ongewenst gedrag.

- Seksuele Intimidatie
- Agressie en geweld
- Pesten
- Discriminatie

Of de aandacht gewenst of ongewenst is, is ter beoordeling van degene die de aandacht krijgt; "de ontvanger bepaalt". Hoe met ongewenst gedrag om te gaan wordt verderop in dit protocol besproken.

Effecten van ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag kan ernstige gevolgen hebben. Niet alleen voor het slachtoffer zelf, maar ook voor omstanders zoals collega's, familie, vrienden, de organisatie en de maatschappij. Slachtoffers lopen het risico op negatieve emoties en klachten zoals hoofd- en buikpijn, slaapproblemen of depressie. Klachten die onherroepelijk gevolgen hebben voor het welzijn- en de prestaties van het slachtoffer op zijn of haar werk.

1 Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie op het werk is elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, dat als ongewenst worden ervaren.

Verbaal

Hierbij kun je denken aan seksueel getinte opmerkingen, grappen en toespelingen.

Non-verbaal

Bijvoorbeeld het tonen van seksueel getinte of pornografische afbeeldingen (ook via de mail, WhatsApp of sms), staren of seksueel gerichte gebaren.

Fysiek

Hieronder verstaan we alle vormen van ongewenst lichamelijk contact. Dit kan een arm om de schouder zijn, beetpakken, knijpen, zoenen, aanranden of zelfs verkrachten. In iemands 'comfortzone' komen kan ook een vorm van fysieke seksuele intimidatie zijn.

2 Agressie en geweld

Dit zijn vaak de meeste duidelijke vormen van ongewenst gedrag. Voorbeelden van agressief en gewelddadig gedrag zijn vloeken, schelden en fysiek geweld.

Agressie en geweld betreft ook psychisch geweld zoals bedreigen, intimideren, onder druk zetten (door collega's, leidinggevende, gasten/cliënten).

3 Pesten

Pesten kan als volgt gedefinieerd worden: 'herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen'.

Voorbeelden zijn: steeds kleinerende en vernederende opmerkingen maken, voortdurend kritiek geven, fysiek aanvallen of bedreigen met geweld, iemand isoleren, buitensluiten

en negeren of roddelen, het verspreiden van kwaadaardige geruchten, leugens en valse beschuldigingen.

4 Discriminatie

Indien er sprake is van ongelijke behandeling, het achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken, dan is er sprake van discriminatie.

Voorbeelden van discriminatiegronden zijn onder andere:

- Ras
- Nationaliteit
- Geslacht
- Seksuele geaardheid
- Godsdienst of levensbeschouwing
- Handicap of chronische ziekte
- Leeftijd
- Soort contract (vast of tijdelijk)

Gewenst gedrag

Medewerkers, vrijwilligers, gasten/cliënten en bezoekers bij Beukenrode gaan respectvol met elkaar om in de dagelijkse gang van zaken op het werk en in eventuele contacten buiten het werk. Dit houdt in dat het hiervoor beschreven ongewenst gedrag niet door onze medewerkers/vrijwilligers, gasten/cliënten en bezoekers vertoond wordt.

Medewerkers/vrijwilligers houden zich aan de "gouden regels" die bij het in dienst komen met elkaar zijn afgesproken en aan de vrijwilligers of medewerker zijn uitgereikt. In het geval dat er toch ongewenste gedragingen worden ervaren gaan de betrokkenen bij voorkeur met elkaar in gesprek en spreken zij elkaar hierop aan. Ook collega's en naaste betrokkenen in de werksituatie die ongewenste gedragingen constateren spreken de veroorzaker hierop aan en maken duidelijk dat dit gedrag niet gewenst is.

Met elkaar hanteren en handhaven we een cultuur van respect, openheid en eerlijkheid bij Beukenrode naar elkaar, naar gasten/cliënten en naar bezoekers.

Beukenrode zorgt voor goede sfeer en onderlinge verhoudingen en zorgt ook gebouw technisch voor veilige omstandigheden zoals goede verlichting, duidelijke afspraken over 'alleen werken' en het pand betreden en verlaten.

Beukenrode zorgt voor een goede procedure in geval van een incident en voor passende opvang en nazorg.

Beukenrode zal periodiek aandacht besteden aan dit thema in de RI&E en structureel voor verbeteringen zorgen als de RI&E of incidenten daar aanleiding toe geven.

Procedure Ongewenste Omgangsvorm

Beukenrode heeft een duidelijke procedure ontwikkeld, voor het geval er ondanks de preventieve maatregelen toch incidenten op het gebied van ongewenste omgangsvormen plaatsvinden. Door de beladenheid van het onderwerp geeft het helderheid om richtlijnen achter de hand te hebben over wat de mogelijke acties zijn in het geval pesten, discriminatie of seksuele intimidatie toch voorkomt.

Daarnaast heeft Beukenrode een externe vertrouwenspersoon aangesteld.

Vertrouwenspersonen

Beukenrode heeft een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Hij/zij dient als klankbord en biedt ondersteuning en advies.

Deze vertrouwenspersoon kan helpen om tot een oplossing van de klacht te komen en biedt een luisterend oor. Tevens adviseert hij/zij om de klacht al dan niet daadwerkelijk in te dienen of dat er een gesprek moet komen met de veroorzaker om het probleem op te lossen. Indien nodig kan er ook worden doorverwezen naar een Arboarts als er sprake is van een medische achtergrond.

Voor een "slachtoffer" van ongewenste omgangsvormen kan het moeilijk zijn om met de "dader" in contact te treden. In zulke gevallen kan een bemiddelaar een uitkomst zijn. De externe vertrouwenspersoon kan de rol van bemiddelaar invullen en gaat het gesprek aan met beide partijen.

Als deze bemiddeling ook geen oplossing biedt, kan worden doorverwezen naar de klachtenfunctionaris. De regie over wat er gaat gebeuren ligt te allen tijde bij het "slachtoffer".

De vertrouwenspersoon van Beukenrode is de heer C. van Gulik, bereikbaar via email op vangulik@kabelfoon.nl

Bij afwezigheid of ziekte is zijn vervanger mevrouw J Garretsen, bereikbaar via j.a.j.garretsen@online.nl

Beiden zijn gepensioneerd huisarts .

Een klacht:

Een klacht kan worden ingediend bij onze interne klachtenfunctionaris en er kan gebruik worden gemaakt van de klachtencommissie van VPTZ Nederland. Deze commissie onderzoekt formele klachten door de direct betrokkenen en eventuele getuigen te horen (hoor en wederhoor) en bepaalt of de klachten gegrond zijn. Een klachtencommissie is adviserend en brengt onafhankelijk advies uit aan het management en het bestuur.

In de procedure wordt onderscheid gemaakt tussen het informele en formele traject. De medewerker kan in beide trajecten een beroep doen op een vertrouwenspersoon ter ondersteuning. Medewerker bepaalt zelf in het traject wat wel en niet het vervolg gaat zijn.

Het informele traject

De meeste problemen worden opgelost middels de informele aanpak. Bij het informele traject wordt gesproken van melder en veroorzaker. De melder is degene die ongewenste omgangsvorm meemaakt en als zodanig ervaart en de veroorzaker is de persoon van wie de melder last ervaart.

Veel klachten kunnen zonder formele stappen worden opgelost door het probleem eerst zelf, eventueel met de leidinggevende, met de veroorzaker te bespreken. Het helpt soms al door een gesprek aan te gaan met de veroorzaker omdat die persoon zich er vaak niet van bewust is dat zijn/haar gedrag ongewenst is. In veel gevallen is het probleem dan snel opgelost. Indien nodig, kan de interne vertrouwenspersoon in dit traject ondersteunen.

In het geval dat de leidinggevende de veroorzaker is, dan wordt het bestuur betrokken.

Het informele traject richt zich niet zo zeer op het onderzoeken van de feiten van het ongewenste gedrag. Het gaat vooral over het in gesprek gaan over wat de melder als ongewenst ervaart en het aangeven en accepteren van grenzen. Vervolgens gaan de betrokkenen samen verkennen onder welke voorwaarden de melder en de veroorzaker weer kunnen samenwerken.

Het formele traject

In sommige gevallen is het informele traject geen optie, en ook in het geval dat het informele traject niet tot een oplossing leidt, kan de melder gebruik maken van het formele traject.

Indien gewenst kan door de melder met behulp van een gesprek met de externe vertrouwenspersoon worden bepaald of de klacht daadwerkelijk wordt ingediend en het formele traject gestart wordt. De melder kan vervolgens een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, zie hiervoor bijlage 1.

Bij het formele traject wordt het bestuur zo spoedig mogelijk geïnformeerd door de manager. De manager volgt het traject en houdt het bestuur op de hoogte. Afhankelijk van het verloop en de uitkomst, handelt en besluit het bestuur naar bevinden. Ernstige en/of herhaalde schendingen van de gedragsregels kunnen gevolgen hebben voor de positie van de veroorzaker, zoals het opzeggen van de arbeids-, vrijwilligers- of zorgovereenkomst.

Klachtenfunctionaris: zie bijlage 1

Klachtencommissie VPTZ: zie bijlage 2

Bijlage 1: Klachtenfunctionaris Beukenrode

Wat te doen bij een klacht?

We doen er als Beukenrode alles aan om een goede dienst te verlenen met respect voor gasten, betrokkenen en vrijwilligers. Mocht het onverhoopt toch voorkomen dat er een klacht is dan bieden wij u een klachtenregeling. Die regeling is er voor klachten of geschillen tussen vrijwilligers en/of coördinatoren danwel een bestuurslid over het handelen van de organisatie of van iemand die voor de organisatie werkt. Het hoeft niet altijd om een klacht te gaan, ook ideeën voor verbetering stellen wij op prijs.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor zijn klachtenformulieren verkrijgbaar. Maar u kunt ook een brief schrijven. Het adres voor het klachtenformulier en het opvragen van de complete klachtregeling is:

Bestuur van Beukenrode,
t.a.v. Elly van der Wilk-van Baren,
Dijkweg 47,
2671 GA Naaldwijk
Of per email zenden aan: ellyvanderwilk@planet.nl

Komt u er binnen Beukenrode met elkaar niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij VPTZ Nederland t.a.v. de Landelijke klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Bijlage 2: Klachtencommissie VPTZ Nederland

VPTZ Nederland beschikt over een onafhankelijke landelijke Klachten- en geschillencommissie. Deze commissie behandelt klachten bij VPTZ-lidorganisaties: van cliënten (en hun naasten) en van (vrijwillige) medewerkers.

Een klacht of geschil kan schriftelijk worden ingediend bij:

VPTZ Nederland

T.a.v. de secretaris van de Klachten- en geschillencommissie

Barchman Wuytierslaan 10

3818 LH Amersfoort

De klacht of het geschil kan ook als bijlage bij een mail worden gestuurd naar redinga@vptz.nl. De brief dient de naam en het adres van de klager te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover een oordeel van de commissie wordt gevraagd.

Verdere informatie: René Edinga (ondersteuner van de commissie), te bereiken via 033 – 760 10 70.

Klachtenreglement vrijwilligers en betaalde medewerkers

Dit reglement betreft elke door of namens een (vrijwillige) medewerker kenbaar gemaakte klacht met betrekking tot het handelen van een VPTZ-organisatie of van een of meer voor haar werkzame perso(o)n(en).

A Begripsbepaling, toepassingsbereik en doelstelling van het klachtenreglement

Artikel 1 Begripsbepaling In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. organisatie: de lokale of regionale VPTZ-lidorganisatie;
- b. het bestuur: het bestuur van de organisatie;
- c. klacht: elk door of namens een (vrijwillige) medewerker officieel kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot het handelen van de organisatie of van een of meer voor haar werkzame perso(o)n(en). Dit kan een vrijwilliger, coördinator, directeur, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie zijn;
- d. klager: de (vrijwillige) medewerker of degene die namens een (vrijwillige) medewerker een klacht indient;
- e. verweerder: degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan zowel de organisatie zijn als een vrijwilliger, coördinator, directeur, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie;
- f. de commissie: de klachten- en geschillencommissie van VPTZ Nederland;
- g. klachtenbehandelaar: degene die door de organisatie als zodanig is aangewezen. Dit kan zowel een klachtenfunctionaris als een klachtencommissie, of een andere persoon of een ander orgaan van of verbonden aan de organisatie zijn;
- h. het landelijk bestuur: het bestuur van VPTZ Nederland;
- i. ondersteuner: de functionaris werkzaam bij het bureau van VPTZ Nederland die de klachten- en geschillencommissie ondersteunt bij haar werkzaamheden.

Artikel 2 Toepassingsbereik

- a. dit klachtenreglement is uitsluitend van toepassing op klachten tussen een of meerdere onderdelen of personen van een organisatie;
- b. dit reglement is niet van toepassing op klachten van rechtspositionele aard.

Artikel 3 Doelstelling

Dit reglement heeft tot doel het vinden van een oplossing voor door of namens (vrijwillige) medewerkers geuite klachten en het bevorderen van de kwaliteit van de organisatie.

B Interne afhandeling van de organisatie

Artikel 4 Interne afhandeling

- a. bij voorkeur dient de klager zich in eerste instantie mondeling te wenden tot, dan wel doorverwezen te worden naar degene op wie het ongenoegen betrekking heeft, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen, tenzij anders afgesproken binnen de organisatie;
- b. leidt dit niet tot een oplossing en in gevallen waarin de klager zich niet kan of wil wenden tot diegene dan kan de klachtenbehandelaar de klager bemiddeling aanbieden;
- c. leidt de bemiddeling niet tot een oplossing, dan adviseert de klachtenbehandelaar aan de klager om een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur;
- d. de klager wordt geïnformeerd over de klachtenprocedure van de organisatie voor zover dat nog niet gebeurd is;
- e. de klachtenbehandelaar verzorgt en monitort de afhandeling van de klacht binnen de organisatie;
- f. is de klager niet akkoord met de afhandeling door het bestuur, dan adviseert de klachtenbehandelaar de klager om de klacht naar de commissie te sturen.

C Commissie

Artikel 5 Samenstelling en vergoeding

- a. er is een landelijke commissie ter behandeling van klachten;
- b. de commissie bestaat uit ten minste drie en ten hoogste vijf personen, inclusief een voorzitter en een lid-secretaris, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het landelijk bestuur. De leden worden aangezocht en benoemd op basis van juridische, zorginhoudelijke kennis en/of kennis van het vrijwilligerswerk;
- c. de leden van de commissie kunnen zowel van binnen als buiten de VPTZ-lidorganisaties afkomstig zijn, maar zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het landelijk bestuur;
- d. de leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vaste vergoeding per klacht ongeacht de verdere afwikkeling van die klacht en een onkostenvergoeding. Het lid-secretaris ontvangt een vergoeding per tijdseenheid en een onkostenvergoeding.

Artikel 6 Zittingsduur

- a. de leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen maximaal eenmaal aansluitend herbenoemd worden voor een periode van ten hoogste vier jaar;
- b. de commissie stelt een zodanig rooster van aftreden op dat de termijnen van aftreden van de leden gespreid over de jaren liggen;
- c. de leden van de commissie kunnen op ieder moment ontslag nemen. Zij blijven na een ingediend ontslag indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

Artikel 7 Klachtenreglement

- a. de commissie verricht haar werkzaamheden met inachtneming van dit klachtenreglement;
- b. de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien zij niet vrij staan tegenover de partijen.

D Landelijke procedure

Artikel 8 Indiening

- a. een officiële klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de commissie, per adres: VPTZ Nederland, Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort of per email: info@vptz.nl, ter attentie van de Klachten- en geschillencommissie, en dient de naam en het adres van de klager te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover een oordeel wordt gevraagd. De klacht dient onverwijld doorgegeven te worden aan de secretaris van de commissie;

- b. als een schriftelijke of digitale klacht op een andere wijze (niet uitdrukkelijk gericht aan de commissie) wordt ingediend, wordt dit na kennisneming van de inhoud door de ondersteuner, zo nodig in overleg met de voorzitter, doorgestuurd aan de secretaris van de commissie;
- c. als een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen;
- d. het lid-secretaris stelt het bestuur van de betreffende organisatie en de directie van het VPTZ Nederland op de hoogte van de ingediende klacht.

Artikel 9 Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid

- a. de ontvangst van de klacht wordt door het lid-secretaris schriftelijk of per email aan de klager bevestigd;
- b. bij die ontvangstbevestiging wordt aan de klager meegedeeld of de klacht ontvankelijk is en welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd. Is de klacht naar het oordeel van de commissie niet-ontvankelijk dan zal dit gemotiveerd aan de klager worden medegedeeld;
- c. de klacht is niet-ontvankelijk als:
 - de klager in gebreke blijft binnen de in artikel 8 lid c. gestelde termijn zijn klacht te verduidelijken;
 - de klacht in behandeling is of is geweest bij deze of bij een andere klachtinstantie en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht betrekking heeft op feiten ouder dan een jaar, tenzij de klager kan aantonen dat hij deze pas recent te weten is gekomen dan wel dat er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden;
- d. indien de klacht niet-ontvankelijk is omdat de commissie conform de artikelen 1 lid c., 2 en 3 niet bevoegd is, wordt de klager doorverwezen naar de betreffende instantie of persoon waar de klacht wel betrekking op heeft. De klachtbehandeling wordt hiermee beëindigd;
- e. indien een klacht tijdens de behandeling bij een andere instantie is/wordt ingediend, wordt de behandeling eveneens stopgezet en het dossier gesloten.

Artikel 10 Behandeling

- a. de verweerder krijgt van de klacht een afschrift;
- b. de commissie vraagt de verweerder schriftelijk commentaar op de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht en zendt dit commentaar in afschrift aan de klager;
- c. de termijn voor het uitwisselen van stukken door klager en/of verweerder, in welke vorm en van welke inhoud dan ook, is na indiening van klacht en verweerschrift gesloten, tenzij de commissie behoefte heeft aan nadere informatie en/of toelichting;
- d. de commissie kan de locatie waarover de klacht gaat bezoeken. Van dit bezoek worden klager en verweerder tijdig in kennis gesteld: zij kunnen bij het bezoek aanwezig zijn;
- e. de commissie kan zo nodig ook anderen in de gelegenheid stellen over de klacht een verklaring af te leggen;
- f. de klager en de verweerder kunnen zich ter behartiging van hun belangen (op eigen kosten) laten bijstaan door iemand naar keuze;
- g. indien klager of verweerder verzoeken de procedure tijdelijk te stoppen, kan de commissie besluiten de behandeling van de klacht tot maximaal één jaar na datum van indiening van de klacht uit te stellen/op te schorten.

Artikel 11 Zitting

- a. de zitting is openbaar, tenzij de commissie anders beslist;
- b. de voorzitter bepaalt plaats, datum en tijdstip van de zitting en stelt partijen daarvan schriftelijk in kennis uiterlijk twee weken voor de datum van de zitting;
- c. indien de commissie andere personen voor een zitting uitnodigt, worden partijen hiervan uiterlijk twee weken voor de datum schriftelijk op de hoogte gesteld;
- d. de commissie stelt de klager en de verweerder tijdens de zitting in de gelegenheid mondeling en in elkaars aanwezigheid hun standpunt toe te lichten;

e. het staat klager en verweerder vrij zich bij de zitting te laten vergezellen, de commissie voert echter het woord met de klager en de verweerder. De voorzitter zal de begeleider(s) zo nodig het woord geven.

Artikel 12 Inlichtingen en vertrouwelijkheid

- a. in verband met de behandeling van de klacht is de commissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met toestemming van de betrokken partijen;
- b. de leden van de commissie handelen met vertrouwelijkheid ten aanzien van hetgeen hen uit het behandelen van de klacht bekend is geworden.

Artikel 13 Beoordeling

- a. de commissie geeft binnen vijf weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- b. indien naar het oordeel van de commissie de termijn van vijf weken ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht kan zij deze termijn een maal met drie weken verlengen, tenzij anders wordt overeengekomen;
- c. van de verlenging stelt de commissie de partijen in kennis;
- d. de commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht;
- e. het oordeel over de klacht wordt ter kennis gebracht aan de klager, de verweerder en het bestuur van de betreffende organisatie, alsmede de directie van VPTZ Nederland;
- f. de eventueel bij het oordeel over de klacht behorende aanbevelingen worden ter kennis gebracht aan diegene(n) die het aangaat c.q. aangaan.

Artikel 14 Maatregelen verweerder

- a. de verweerder deelt de klager binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke dat zijn, met afschrift aan VPTZ Nederland;
- b. indien de verweerder geen maatregelen zal nemen, deelt hij dit met redenen omkleed aan de klager mee, met afschrift aan de commissie en VPTZ Nederland;
- c. bij afwijking van de termijn deelt de organisatie dat met redenen omkleed mee aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken, met afschrift aan VPTZ Nederland.

Artikel 15 Beroep tegen het oordeel

- a. er is geen beroep mogelijk tegen een uitspraak van de commissie;
- b. klager kan de rechter inschakelen als hij van mening is dat de commissie buiten haar bevoegdheid heeft gehandeld.

E Monitoring, registratie, verslaglegging en bespreking

Artikel 16 Monitoring

VPTZ Nederland volgt of de toezegging van in artikel 14 lid a. bedoelde maatregelen als antwoord op de uitspraak van de commissie daadwerkelijk worden uitgevoerd.

Artikel 17 Registratie, verslaglegging en bespreking

- a. de commissie draagt zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten, gesplitst naar de betrokken organisaties;
- b. op basis van deze registratie brengt VPTZ Nederland jaarlijks verslag uit over de aard en het aantal behandelde klachten in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag is geanonimiseerd en onderdeel van het jaarverslag.

Artikel 18 Bespreking

Tenminste eenmaal per jaar worden door de commissie en VPTZ Nederland (directeur en ondersteuner) de klachten en de monitoring van het afgelopen jaar binnen de vereiste

vertrouwelijkheid besproken, met als doel hiervan te leren en eventueel algemene verbetermaatregelen te adviseren aan de leden.

F Slotbepalingen

Artikel 19

Onvoorziene omstandigheden In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de commissie.

Artikel 20 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking na vaststelling door de algemene vergadering.

Artikel 21 Overgangsbepalingen

Klachten die worden ingediend tot en met de datum van het definitief in werking treden van dit gewijzigde reglement, worden zoveel mogelijk volgens de nog geldende regeling behandeld. Aldus (herzien) vastgesteld in de Algemene ledenvergadering van VPTZ Nederland op 19 mei 2022