

**Heb je klachten of
suggesties?**

Laat het ons weten!

Je werkt als medewerker bij Vilente¹. Vilente vindt het belangrijk zorgvuldig met elkaar om te gaan en goed naar elkaar te luisteren. Vanzelfsprekend hechten we er veel waarde aan dat medewerkers hun werkzaamheden goed en met plezier uit kunnen voeren. Dat komt onze dienstverlening aan onze cliënten ten goede.

Toch kunnen er misverstanden of gevoelens van onvrede ontstaan. Vilente heeft hiervoor een klachtenregeling voor medewerkers.

Het is belangrijk dat je onvrede of een klacht kenbaar maakt. Suggesties en opmerkingen geven ons de kans onze omgang met medewerkers en cliënten verder te verbeteren.

Waarover kan je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen in verband met:

- Bezwaar tegen opgedragen werk, strijdigheid met de wet/CAO/arbeidsovereenkomst.
- Strijdigheid met de kernwaarden van Vilente.
- Seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld.

Bij wie kan je terecht met een klacht?

Je kunt je klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- Je kunt een klacht indienen bij je leidinggevende.
- In geval van ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld) kun jij je laten bijstaan door een van de vertrouwenspersonen.
- Je kunt een klacht indienen bij de Klachtencommissie voor medewerkers.

¹ Overal waar 'medewerker' in de tekst staat worden ook stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerden en vrijwilligers bedoeld.

komen. Als het langer duurt moet de commissie dit aan jou en Vilente laten weten en daarbij ook de redenen noemen.

- Binnen 30 dagen na het toezenden van de uitspraak van de klachtencommissie zal de Raad van Bestuur een besluit nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur stelt jou als klager, overige betrokkenen binnen Vilente en de klachtencommissie schriftelijk op de hoogte van zijn beslissing.

Schadeclaims

Je kunt geen schadeclaim indienen bij een vertrouwenspersoon of de klachtencommissie. Daarvoor wend jij je tot de Raad van Bestuur van Vilente.

Heb je een suggestie of compliment?

Het kan natuurlijk ook zijn dat je een compliment wilt geven. Of misschien heb je een suggestie voor mogelijke verbeteringen. Je leidinggevende hoort dat graag rechtstreeks. Maar je kunt ook een briefje sturen.

Meer weten?

Wilt je meer weten over de klachtenafhandeling of de werkwijze van de vertrouwenspersonen? Kijk dan op onze www.vilente.nl. Daar staat het uitgebreide Reglement Klachtenbehandeling Medewerkers Vilente.

ondersteuning van een professionele hulpverlener. Verlof of ziekteverzuim ziet de klachtencommissie niet als belangrijke reden waarom jij je klacht niet op tijd in hebt kunnen dienen.

De klachtencommissie bestaat uit een externe voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangend leden. De Ondernemingsraad draagt een lid en een plaatsvervangend lid voor.

Wat kan je verwachten van de klachtencommissie?

Als je schriftelijke klacht is ontvangen door de klachtencommissie, treedt de klachtenbehandeling in werking. Dat gaat als volgt:

- Je ontvangt een schriftelijke bevestiging dat je klacht is ontvangen en wordt behandeld. Daarnaast wordt de eventuele collega tegen wie de klacht is gericht op de hoogte gesteld.
- De klachtencommissie nodigt jou en Vilente (medewerker, leidinggevende en/of directeur) uit voor een hoorzitting. Als klager kun je verzoeken om apart te worden gehoord. Je kunt je laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid, een vriend of (eigen kosten) een advocaat. Als het gaat om een klacht over ongewenst gedrag kun jij je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Ook Vilente kan zich door iemand laten bijstaan.
- De klachtencommissie beslist vervolgens of de klacht gegrond is. Dat betekent dat de commissie bepaalt in hoeverre de klacht terecht is. Zonodig doet de commissie aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van Vilente. Deze beslissing wordt schriftelijk aan de direct betrokkenen en de Raad van Bestuur toegezonden. De klachtencommissie heeft 30 dagen de tijd om tot een uitspraak te

Hieronder lees je wanneer je welke klacht je waar indient en wat de mogelijkheden dan zijn.

Je dient een klacht in bij je leidinggevende

Vilente is een lijngestuurde organisatie. De leidinggevenden zijn de eerste personen die problemen oplossen. Dat betekent dat je bij een klacht eerst naar je leidinggevende gaat. Je vult hiervoor een klachtenformulier in.

Ook als de klacht over je leidinggevende gaat, is het belangrijk dat je met hem of haar in gesprek gaat. Lukt dit echt niet, dan kun jij je klacht rechtstreeks bij een van de directeurs indienen.

Wanneer jij je klacht schriftelijke indient bij je leidinggevende, krijg je een ontvangstbevestiging. Als je een klacht tegen een collega indient, ontvangt deze medewerker een afschrift van je klacht. Dan volgt een gesprek met jou en eventueel de collega om tot een oplossing te komen. Wanneer deze oplossing wordt gevonden, wordt dit schriftelijk door een van de directeurs bevestigd.

Uitgangspunt is dat je binnen dertig dagen na het indienen van je klacht een concreet antwoord van een van de directeurs hebt. Als het langer duurt moet de directeur dit aan jou, de eventuele beklagde collega en je leidinggevende laten weten en daarbij ook de redenen noemen. Ben je over deze afhandeling tevreden dan stopt de procedure, je klacht wordt wel geregistreerd.

Voor klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld geldt een uitzondering. Dan mag jij je klacht indienen bij je leidinggevende, maar het mag ook bij een van de vertrouwenspersonen of direct bij de klachtencommissie. Hieronder lees je daar meer over.

Je laat je bijstaan door een vertrouwenspersoon

Seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld door een collega² is niet zomaar wat, vooral niet als het je tijdens je werk overkomt. Daarover klagen is altijd moeilijk.

Kun je hier geen gesprek met je leidinggevende over voeren? Of verliep het gesprek volgens jou niet naar wens? Dan kun je bij een van de vertrouwenspersonen van Vilente je verhaal in alle rust en vertrouwen kwijt. Vilente heeft een aantal cliëntvertrouwenspersonen.

Dit zijn medewerkers van Vilente die naast hun gewone werk je bij een klacht over ongewenst gedrag van een collega emotionele opvang, begeleiding en ondersteuning kunnen bieden. In een aparte folder leggen de vertrouwenspersonen zelf uit wat ze voor je kunnen doen.

Bij de vertrouwenspersoon kun jij je ervaringen schriftelijk indienen of persoonlijk vertellen. Als jij je klacht schriftelijk indient, krijg je een ontvangstbevestiging. Als je wilt dat de vertrouwenspersoon bemiddelt, ontvangt de medewerker waartegen je klaagt en zijn leidinggevende een afschrift van je klacht. De cliëntvertrouwenspersoon kiest geen partij. Deze stappen worden allemaal bijgehouden en op schrift gesteld. Als de ondersteuning door de vertrouwenspersoon naar tevredenheid verloopt, wordt ook hiervan geanonimiseerd melding gemaakt in

² Seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld door een cliënt komt helaas ook voor. Ook dit gedrag is voor Vilente ongewenst. Er is echter een verschil. Ongewenst gedrag van een cliënt kan voortkomen uit een bepaald ziektebeeld. Voor deze zaken kun je terecht bij je leidinggevende. Het is niet alleen voor jezelf maar ook voor je collega's van belang dit gedrag met je leidinggevende te bespreken!

klachtendossiers. Vanzelfsprekend wordt je klacht vertrouwelijk behandeld!

Je dient een klacht in bij de Interne Klachtencommissie Medewerkers Vilente

Wanneer je klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door je leidinggevende en een van de directeuren, kun jij je klacht schriftelijk indienen bij de Interne Klachtencommissie Medewerkers Vilente. Wanneer jij je klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie stuurt, zal de klachtencommissie eerst vragen of je leidinggevende met jou tot een oplossing kan komen. Een klacht over ongewenst gedrag kun je wel rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.

Binnen 30 dagen na de uitspraak van de directeur op je klacht stuur je het klachtenformulier, de schriftelijke uitspraak en de reden waarom je het niet met de uitspraak eens bent naar het Centraal Bureau Vilente t.a.v. de Interne Klachtencommissie Medewerkers Vilente.

Als het gaat om een klacht over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld kun jij je klacht tot anderhalf jaar na het ontstaan daarvan indienen.

Als jij je klacht na bovengenoemde termijnen indient, neemt de klachtencommissie je klacht niet in behandeling. Dat is anders als jij je klacht om belangrijke redenen niet eerder in hebt kunnen dienen. Dan gelden de indieningstermijnen niet. Je moet wel aantonen dat je de klachtbehandeling door de klachtencommissie zo spoedig mogelijk hebt aangevraagd als voor jou redelijk is. Een belangrijke reden om de indieningstermijn te mogen overschrijden is bijvoorbeeld als je na ruim een jaar je klacht over ongewenst gedrag pas in durft te dienen na