



Beleid en procedure meldingen en klachten

Voor medewerkers, vrijwilligers en cliënten van de SWOP

Inleiding

Stichting Welzijn & Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp (SWOP) is zich bewust van haar verantwoordelijkheid voor het welzijn en de gezondheid van haar medewerkers en vrijwilligers. We streven naar een veilige en gezonde werkomgeving, zowel fysiek als mentaal, waarin iedereen zich optimaal kan ontplooien. Bij aanvang van de werkzaamheden binnen de organisatie wordt aan medewerkers en vrijwilligers de gedragscode uitgereikt. Hierin staan de normen, waarden en gedragsregels binnen de organisatie vastgelegd.

[Zie Gedragscode SWOP](#)

We vinden het belangrijk dat alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers zich professioneel, respectvol, gastvrij en vriendelijk gedragen naar elkaar en naar onze klanten. Eenzelfde bejegening verwachten wij ook van onze klanten. Ongewenst gedrag is niet acceptabel en wordt niet getolereerd.

Bij de SWOP gaan we niet alleen professioneel en respectvol met elkaar om, maar ook met elkaars gegevens. Het is van groot belang dat ieders privacy wordt gewaarborgd en daarom gaan we zeer zorgvuldig om met persoonsgegevens.

Wanneer iemand ervaart dat bovenstaande niet wordt nageleefd, stimuleren we een ieder dit te melden om zo de veiligheid binnen de SWOP te waarborgen en eventuele risico's of onveilige situaties te signaleren en op te lossen.

Er kan gemakkelijk melding worden gemaakt via onderstaande formulieren.

Het is bij het maken van een melding van belang onderscheid te maken in het soort melding dat gemaakt wordt. Op de volgende pagina wordt het onderscheid in de verschillende types meldingen uitgelegd.

[AVG-melding – Datalek persoonsgegevens](#)



[Melding ongewenst gedrag,
een onveilige situatie of een \(bijna\) ongeval](#)





Onderscheid meldingen en klachten

- ❖ **AVG-melding - datalek persoonsgegevens** ([lees meer](#))
 - Een AVG-melding is erop gericht persoonsgegevens en persoonlijke levenssfeer van medewerkers, collega's, vrijwilligers of klanten van de SWOP te beschermen.
 - Deze vorm van melding wordt gedaan als er per ongeluk of op een verkeerde manier toegang is verkregen tot persoonsgegevens, of wanneer persoonsgegevens per ongeluk of ongeoorloofd zijn doorgestuurd, verwerkt of verwijderd. Deze vorm van melding wordt gedaan ten behoeve van de organisatieveiligheid en/of privacy van de medewerkers, vrijwilligers en klanten.
- ❖ **Melding onveilige situatie of (bijna)ongeval** ([lees meer](#))
 - Een melding is erop gericht een bepaalde situatie te beëindigen die naar het oordeel van de melder niet in orde is.
 - Deze vorm van melding is materieel/technisch van aard of betreft de structuur.
 - Deze vorm van melding wordt gemaakt ten behoeve van de veiligheid van de medewerkers, vrijwilligers en cliënten.
- ❖ **Melding ongewenst gedrag** ([lees meer](#))
 - Een melding van ongewenst gedrag betreft discriminatie, pesten, agressie/geweld of (seksuele) intimidatie.
 - Deze vorm van melding wordt gemaakt ten behoeve van de veiligheid van persoon(en), organisatie of organisatiecultuur.
 - Kun je ook melden als je het ziet gebeuren bij een ander.
- ❖ **Klacht** ([lees meer](#))
 - Een klacht is een uiting van ongenoegen naar aanleiding van een situatie die als onterecht, slecht of niet naar verwachting wordt ervaren. Klachten kunnen betrekking hebben op verschillende aspecten zoals dienstverlening, activiteiten, bejegening of omstandigheden.
 - Een klacht kan alleen worden ingediend door de klager zelf.
 - De behandeling van een klacht is erop gericht het vertrouwen van de klager in de SWOP te herstellen en wordt door de SWOP gebruikt om te leren met het oog op de toekomst.

Het indienen van een klacht of doen van een melding

Voor het indienen van een klacht of het doen van een melding ongewenst gedrag geldt dat waar mogelijk, eenieder wordt aangemoedigd om dit in eerste instantie te bespreken met de desbetreffende persoon. Er kan worden nagegaan of de situatie op een misverstand berust en of er goede afspraken voor de toekomst te maken zijn. Kan of durft de melder dit gesprek niet zelf te voeren, dan kan hij/zij een collega/beroepskracht/coördinator om ondersteuning vragen.





In het geval van zeer dringende of ernstige situaties kan uiteraard ook direct contact worden opgenomen met een hulpdienst of een medewerker. De officiële melding zal dan later gedaan worden t.b.v. de vastlegging hiervan.

Vertrouwenspersoon

Binnen de SWOP is een vertrouwenspersoon actief die voor alle medewerkers en vrijwilligers bereikbaar is. Hiervoor is geen toestemming nodig van de directie. De informatie die gedeeld wordt met de vertrouwenspersoon is strikt vertrouwelijk en wordt nooit met derden gedeeld zonder toestemming. De vertrouwenspersoon kan worden benaderd bij bijv. pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of schenden van wettelijke voorschriften of bedrijfsregels. De vertrouwenspersoon kan ook assisteren bij een klachtmelding. De vertrouwenspersoon heeft een signalerende functie. Bij meerdere meldingen over éénzelfde onderwerp zal alleen de aard van de meldingen worden doorgegeven aan de directie.

Actuele gegevens staan vermeld op de [website](#)

Procedure

Alle AVG-meldingen die worden gemaakt via het daarvoor bestemde formulier komen binnen bij de AVG-functionaris van de SWOP.

Alle overige meldingen die worden gemaakt via het daarvoor bestemde formulier komen binnen bij de klachtenfunctionarissen van de SWOP. De klachtenfunctionarissen van de SWOP zijn de directeur-bestuurder en de financieel administratief medewerker. Zij zijn in principe nooit tegelijk afwezig waardoor klachten en meldingen altijd in behandeling kunnen worden genomen of kunnen worden doorgestuurd naar een collega die er verdere opvolging aan kan geven.

De functionarissen zullen binnen 3 werkdagen contact opnemen met de melder. Indien nodig wordt meer informatie ingewonnen en maken zij afspraken met de melder over de verdere opvolging en/of maatregelen. De klachtenfunctionarissen zullen hiervoor in de meeste gevallen ook de daarvoor aangewezen collega's betrekken bij de melding:

- Meldingen onveilige situaties en (bijna) ongevallen worden opgenomen met de facilitair-medewerker en de coördinatoren van de betreffende locaties.
- Klachten/meldingen ten aanzien van medewerkers worden in behandeling genomen door de directeur-bestuurder zelf.
- Klachten/meldingen ten aanzien van vrijwilligers worden opgenomen met de vrijwilligerscoördinator en/of de coördinator van de dienst of activiteit.
- Indien de klacht/melding een van de klachtenfunctionarissen betreft, wordt de klacht ingediend bij het lid Raad van Toezicht met



aandachtsgebied HR*. Binnen het meldingsformulier wordt de melder hiervoor doorverwezen. In het geval van afwezigheid van dit Lid Raad van Toezicht een van de andere leden van de Raad van Toezicht waarnemen.

** Omwille van de leesbaarheid wordt in de verdere toelichting en opvolging alleen gesproken over de klachtenfunctionarissen. Echter, voor alle gevallen waarbij de klacht of melding een van de klachtenfunctionarissen betreft zal de Raad van Toezicht de verdere opvolging voorzien zoals hierboven beschreven.*

Verdere toelichting en opvolging

In de hoofdstukken hieronder vind je een uitgebreidere toelichting over de verschillende soorten meldingen en de verdere procedure die gevolgd wordt. Deze procedure zal ook met je besproken worden nadat je het Klacht- en meldingsformulier van de SWOP hebt ingevuld.

Melding datalek persoonsgegevens

Er is sprake van een datalek wanneer persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot deze gegevens zouden mogen hebben. Ook is er sprake van een datalek wanneer persoonsgegevens verloren zijn gegaan en er geen back-up beschikbaar is.

Enkele voorbeelden van datalekken zijn:

- Een e-mail met persoonsgegevens van een inwoner is naar een verkeerd geadresseerde gestuurd.
- Diefstal van een laptop waarop persoonsgegevens staan opgeslagen.
- Een verkeerd geadresseerde brief met persoonlijke gegevens.
- Weggegooid printjes met persoonsgegevens, bijvoorbeeld een adressenlijst of cliëntcontact per e-mail.
- Aantekeningen of kladblok met persoonsgegevens die onbeheerd achterblijven.
- Een e-mail die naar meerdere personen is verzonden zonder gebruik van de bcc-functie.

Melden van een datalek:

Meld een datalek direct en neem waar mogelijk meteen maatregelen om de datalek te stoppen. Wanneer er een risico bestaat voor de betrokkenen (bijvoorbeeld discriminatie, identiteitsfraude, financiële schade, reputatieschade of ander nadeel), dient de datalek binnen 72 uur na ontdekking gemeld te worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze melding kan uitsluitend worden gedaan door de Aandachtfunctionaris Persoonsgegevens, die de situatie beoordeelt.





Melding (bijna) ongeval of onveilige situaties

Meldingen van (bijna) ongevallen, ongewenst gedrag of onveilige situaties moeten in het kader van de Arbowet worden geregistreerd.

Definitie gebruikte termen

Een arbeidsongeval is een ongeval dat plaatsvindt bij of als gevolg van werkzaamheden op een vaste locatie of op een mobiele werkplek.

NB! (Verkeers)ongevallen die tijdens het woon-werkverkeer plaatsvinden worden niet als arbeidsongeval aangemerkt.

In deze meldingsprocedure worden de volgende voorvallen onderscheiden:

Ongeval

Een voorval tijdens werktijd waarbij persoonlijk letsel is ontstaan wat heeft geleid tot behandeling door een bedrijfshulpverlener, een arts of in het ziekenhuis.

Bijna ongeval

Een voorval waarbij de risico's van persoonlijk letsel aanwezig waren. Bijvoorbeeld het vallen van een trap of op een gladde vloer (zonder verdere gevolgen), een beginnende brand en dergelijke.

Onveilige situatie

Een situatie die aanleiding zou kunnen zijn tot een incident of een ongeval. Hierbij kan gedacht worden aan losliggende snoeren, gladde vloeren, afgesloten nooddeuren.

Door het melden en registreren van ongevallen, incidenten en onveilige situatie ontstaat een beter inzicht in de nog aanwezige onveilige werksituaties. Het kan dus een bijdrage leveren tot verbetering.

Opvolging

LET OP! Indien er sprake is van een ongeval wordt dit tijdens kantoortijden direct telefonisch gemeld bij de directeur-bestuurder of preventiemedewerker. Daarna wordt zo spoedig mogelijk het meldingsformulier ingevuld door de melder.

In het geval van een bijna ongeval of onveilige situatie wordt gebruik gemaakt van het Klacht- en meldingsformulier.

- Nadat er via het klacht- en meldingsformulier een melding is gemaakt, wordt er door een van de klachtenfunctionarissen contact opgenomen met de melder.
- Afhankelijk van de melding worden in overleg vervolgacties genomen.
- Als een werknemer door een ongeval tijdens het werk blijvend letsel oploopt, in een ziekenhuis wordt opgenomen, of overlijdt is de



werkgever verplicht dit direct telefonisch te melden bij de arbeidsinspectie. Onder 'blijvend letsel' wordt onder andere verstaan: amputatie, blindheid of chronische lichamelijke of psychische/traumatische klachten. Onder 'ziekenhuisopname' wordt verstaan dat een slachtoffer in een ziekenhuis wordt opgenomen (ook dagopname). Een poliklinische behandeling wordt niet als ziekenhuisopname beschouwd.

- De werkgever dient de telefonische melding zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de arbeidsinspectie te bevestigen. Doorgaans zal de Inspectie SZW zo snel mogelijk na de melding een onderzoek instellen.

Ongewenst gedrag

Definitie gebruikte termen

Ongewenst gedrag is onderling gedrag dat als bedreigend, vernederend of intimiderend wordt ervaren. Voorbeelden van ongewenst gedrag zijn seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten. Hieronder een korte beschrijving van deze voorbeelden van ongewenst gedrag.

Pesten

Pesten is structureel vernederend, vijandig of intimiderend gedrag naar steeds dezelfde persoon. Denk bijvoorbeeld aan negeren, buitensluiten en fysieke agressie. Anders dan bij plagen is het doel van pesten om iemand te kwetsen.

Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan ongewenste seksueel getinte aandacht zowel opzettelijk als onopzettelijk. Deze intimidatie kan zowel verbaal als non-verbaal zijn en komt onder andere tot uiting in bepaalde gebaren, handelingen, woordgebruik en dubbelzinnige opmerkingen, handtastelijkheden. Ook het verzenden per email van pornografische afbeeldingen of animaties is onder seksuele intimidatie te rangschikken. Zeer ernstige vormen van seksuele intimidatie zijn aanranding en verkrachting. Deze zijn tevens aan te duiden als een misdrijf waarvan aangifte kan worden gedaan en strafvervolgning kan volgen.

Agressie en geweld

Onder agressie en geweld zijn drie vormen te onderscheiden: verbaal, psychisch en fysiek geweld. Bij verbaal geweld valt te denken aan schelden en beledigen. Bij psychisch geweld gaat het onder meer om lastig vallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren. De meest ingrijpende vorm is fysiek geweld dat zich uit in bijvoorbeeld schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen.

Discriminatie

Discriminatie gaat over ongelijke behandeling, achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken (zoals geslacht, ras, geloofsovertuiging en leeftijd).





Preventie en voorlichting

Dit beleid en de gedragscode zijn opgenomen in het personeelshandboek en het vrijwilligershandboek welke worden uitgereikt als er nieuwe mensen bij de SWOP komen werken, stagelopen of vrijwilligerswerk komen doen.

We vinden het belangrijk om de onderlinge samenwerking en (on)gewenste omgangsvormen regelmatig te bespreken om zo erkenning, herkenning en bewustwording te bevorderen.

We doen dit voor medewerkers en stagiaires via de teamoverleggen en kwartaalgesprekken. Daarnaast is de onderlinge samenwerking en sfeer een vast punt op de agenda tijdens de jaargesprekken.

Opvolging

- Nadat er via het klacht- en meldingsformulier een melding is gemaakt, wordt er door een van de klachtenfunctionarissen contact opgenomen met de melder.
- De klachtenfunctionaris zal met betrokkenen in gesprek gaan met als doel te komen tot een oplossing.
- Hebben deze afspraken onvoldoende gewenst effect, dan start een traject van formele waarschuwingen en sancties volgen:
 - Bij de eerste overtreding: een mondelinge waarschuwing
 - Bij de tweede overtreding: gesprek tussen leidinggevende en een schriftelijke waarschuwing, waarin vermeld wordt dat dit de 2e overtreding is en de eerste waarschuwing onvoldoende effect heeft gehad;
 - Bij de derde overtreding: mogelijke sanctie: berisping, ontslag (voorwaardelijk of op staande voet) en/of aangifte doen.

NB. Afhankelijk van aard en ernst van de overtreding kan de klachtenfunctionaris gemotiveerd afwijken van deze escalatieprocedure. Indien het ongewenste gedrag zodanig van aard is dat er sprake is van een strafbaar feit, dan zal aangifte gedaan worden.

Klachten

Het indienen van een klacht

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

1. De medewerker/vrijwilliger/cliënt, in het vervolg te noemen: de klager
2. Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger.
3. Personen die door de klager zijn gemachtigd.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.





Opvolging

- Nadat er via het klacht- en meldingsformulier een klacht is ingediend, wordt er door een van de klachtenfunctionarissen contact opgenomen met de klager.
- Op het [klachtenregistratieformulier](#) worden de gegevens genoteerd; tevens wordt op het formulier aangegeven welke medewerker, in dienst van de Stichting, in eerste instantie voor een juiste afhandeling van de klacht moet zorgdragen. Afhandeling van de klacht geschiedt binnen 6 weken, in bijzondere gevallen kan de termijn door de directie met 4 weken verlengd worden.
- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht door partijen te horen en probeert met hen tot een bevredigende oplossing te komen.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- De klager wordt gevraagd om een schriftelijke bevestiging of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- De registratieformulieren worden bewaard door de klachtenfunctionarissen en zijn vertrouwelijk ter inzage beschikbaar voor de Raad van Toezicht.
- In de voortgangsrapportage aan de Raad van Toezicht wordt melding gemaakt van het aantal klachten, welke dienst/activiteit deze betreffen en of deze naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld.

