

Doel van deze regeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel om klachten over gedragingen, besluiten of nalatigheden van het samenwerkingsverband zorgvuldig, transparant en laagdrempelig te behandelen.

Wij streven naar:

- Een veilige werkomgeving
- Zorgvuldige besluitvorming
- Vertrouwen van medewerkers
- Een lerende organisatie

Soort klachten

Deze regeling geldt voor klachten van medewerkers en betreft klachten over:

- Gedrag van medewerkers
- Onzorgvuldige behandeling of communicatie
- Besluitvorming (bijv. rond ondersteuningstoewijzing)
- Ongewenst gedrag (zoals intimidatie, discriminatie, pesten)

Als de klacht de directeur-bestuurder betreft, dan geldt de klokkenluidersregeling. Deze is te vinden op de website van het samenwerkingsverband en op SharePoint.

Informele fase (eerste stap)

Wij stimuleren om een klacht eerst **in gesprek** op te lossen.

1. De klager bespreekt de klacht met de betreffende medewerker.
2. Als dit niet wenselijk of mogelijk is, wordt contact opgenomen met de officemanager.
3. Indien wenselijk of nodig kan een externe vertrouwenspersoon worden geraadpleegd. Het samenwerkingsverband heeft een overeenkomst met Anne-Vita Willink van Juridisch Meesterschap, tel 06-23102144 (www.juridischmeesterschap.nl).

Formele klacht indienen

Als de klacht niet informeel kan worden opgelost, kan deze schriftelijk worden ingediend bij de directeur-bestuurder.

De klacht bevat:

- Naam en contactgegevens klager
- Datum
- Omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten

Een klacht dient binnen 1 jaar na de gebeurtenis te worden ingediend.

Behandeling van de klacht

1. Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
2. De klacht wordt onderzocht door de directeur-bestuurder of een onafhankelijke klachtencommissie (indien nodig of bij betrokkenheid bestuurder).
3. Betrokkenen worden gehoord.
4. Binnen 6 weken volgt een gemotiveerde schriftelijke beslissing.
De termijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd.

Ongewenst gedrag

Voor klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten kan direct contact worden opgenomen met de externe vertrouwenspersoon.

Vertrouwelijkheid

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Informatie wordt alleen gedeeld met betrokkenen.
- Dossiers worden conform AVG-richtlijnen bewaard.

Registratie

Het samenwerkingsverband registreert:

- Aard van de klacht
- Datum
- Afhandeling
- Eventuele verbetermaatregelen

Jaarlijks wordt een geanonimiseerde rapportage opgesteld voor het bestuur/toezicht.

Vaststelling en publicatie

Deze regeling is vastgesteld door het bestuur op 1 maart 2026 en wordt gepubliceerd op de website van het samenwerkingsverband.