

## Folder

# Klachtenregeling voor medewerkers

### Uitgangspunten over omgangsvormen

- Alle medewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van een respectvolle bejegening van elkaar op elk gebied, zoals ten aanzien van levensbeschouwing en religie, leeftijd, etnische afkomst en sekse.
- In alle locaties van De Waalboog mag van alle medewerkers worden verwacht dat zij gezamenlijk een positieve werksfeer scheppen waarin niemand gekrenkt of geïntimideerd wordt, zo dit wel gebeurt zij daar negatief op reageren ook als zij daar zelf geen doelwit van zijn. Tevens verplicht iedereen zich bij het herhaaldelijk voorkomen van dit gedrag dit te melden aan de direct leidinggevende of diens hogere leidinggevende.

### Wat wordt verstaan onder gevoelens van onvrede en/of klachten?

- Problemen met een leidinggevende (na behandeling in de lijn)
- Persoonlijke problemen met het werk
- Bejegening
- Morele en ethische kwesties
- Gewetensnood
- Ongewenste seksuele intimidatie of een ander verbaal of fysiek gedrag dat van invloed is op het creëren van een onaangename werkomgeving voor jou als medewerker.

### Waar klachten in te brengen?

In eerste instantie bespreek je de zaken die thuishoren op een afdeling met de leidinggevende. Onderwerpen kunnen ook

- te maken hebben met bejegening, morele of ethische kwesties e.d.
- Het betreft ook onderwerpen die te maken hebben met het functioneren van de leidinggevende. Lukt het niet om met de leidinggevende de situatie te bespreken dan wordt de hiërarchisch hogere leidinggevende op de hoogte gebracht.
- Wanneer partijen er niet uitkomen of als de medewerker zich beperkt voelt om het onderwerp met de leidinggevende te bespreken, kan contact worden opgenomen met de **medewerker vertrouwenspersoon**
- Gevoelens van onvrede/klachten kunnen ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de medewerker vertrouwenspersoon.

### Medewerker vertrouwenspersoon

De medewerker vertrouwenspersoon heeft een absolute geheimhoudingsplicht. Hij/zij luistert, bemiddelt, wijst in eerste instantie op de normale hiërarchische lijn of bij persoonlijke problemen verwijst hij/zij naar de Arbo-dienst of de hulpverlening in de eerste lijn. Helpt desgewenst bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

### Bereikbaarheid van de medewerker vertrouwenspersoon.

De medewerker vertrouwenspersoon is van maandag t/m donderdag telefonisch te bereiken onder nr. 024-3715917.

Schriftelijk is zij te bereiken via het postadres van De Waalboog:

- De Waalboog,  
medewerker vertrouwenspersoon  
postbus 31071 6503 CB Nijmegen  
(met vermelding van “vertrouwelijk”)

### Klachtencommissie

Als bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft kan een klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit leden die binnen de organisatie werken en zijn tot absolute geheimhouding verplicht.

De klachtencommissie onderneemt zelf geen uitvoerende acties, ze onderzoekt, rapporteert op basis van haar bevindingen en adviseert.

De klachtencommissie medewerkers is schriftelijk te benaderen: postadres Joachim en Anna, ter attentie van de klachtencommissie medewerkers.

**Klachtenregeling medewerkers**

- De folder klachtenregeling voor medewerkers wordt aan iedere nieuwe medewerker toegestuurd.
- De klachtenregeling wordt door de medewerker vertrouwenspersoon verstrekt tijdens het intakegesprek, maar is ook tussentijds aan te vragen.
- De klachtenregeling is ook te vinden in de kwaliteitshandboeken en op intranet

Stichting De Waalboog  
Postbus 31071  
6503 CB Nijmegen  
Telefoon 024 3228264

[www.waalboog.nl](http://www.waalboog.nl)

Stafbureau / augustus 2008 / OB 2.6 / versie 3 / HKZ 5.7.2.  
Autorisator: Manager PO&O