

# Klachtenprocedure klachtrechtreglement Gedragscode CMWW



*Centrum voor Maatschappelijk Werk  
en Welzijnswerk  
Brunssum - Onderbanken*

## Met elkaar, voor elkaar

versie: 1 november, versie 2017.1



## Inhoud

Voorwoord .....	4
1. De Interne Klachtencommissie van CMWW .....	5
2. De Provinciale Klachtencommissie Welzijnswerk .....	5
3. De landelijke Geschillencommissie Kinderopvang .....	5
<b>Reglement Klachtencommissie CMWW .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Begripsomschrijvingen .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Klachtencommissie CMWW .....</b>	<b>6</b>
<b>Rapportage.....</b>	<b>9</b>
<b>Bekendmaking klachtenregeling .....</b>	<b>9</b>
<b>Gedragscode CMWW.....</b>	<b>10</b>
<b>Artikel 1: Definities:.....</b>	<b>10</b>
<b>Artikel 2: Doel en uitgangspunt: .....</b>	<b>10</b>
<b>Artikel 3: Status en reikwijdte van de gedragscode .....</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 4: Arbeidsovereenkomst: .....</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 5: Arbeidsomstandigheden en werkvloer.....</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 6 : bejegening en omgang met bezoekers / cliënten / klanten. ....</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 7: Werking naar bezoekers, cliënten, klanten en derden. ....</b>	<b>11</b>
<b>Artikel 8: Toezicht gedragscode .....</b>	<b>12</b>
<b>Artikel 9 Klachten: .....</b>	<b>12</b>
<b>Artikel 10: Publicatie .....</b>	<b>12</b>
<b>Artikel 11: Evaluatie: .....</b>	<b>12</b>
<b>Verwijzingen .....</b>	<b>12</b>
<b>Nog te ontwikkelen .....</b>	<b>12</b>

**CMWW Brunssum – Onderbanken          Datum : 3-11-2016**

**Onderwerp :klachtenprocedures / klachtrechtreglementen /  
Gedragscode**

**ISO 9001: 8.2.1. / 9.1.2./ 10**

**Versie : 2016.2**

**Status: algemeen CMWW reglement**

**Beleidsverantwoordelijke: directeur**

**Datum evaluatie: november 2018**

## Voorwoord

Bij CMWW gaan we er van uit dat alle *medewerkers, vrijwilligers en stagiaires*<sup>1</sup> hun best doen om onze cliënten/klanten (jong en oud) zo goed mogelijk bij te staan in lijn met de afgesproken uitgangspunten voor onze dienstverlening. Daar hoort natuurlijk ook een correcte bejegening van onze cliënten/klanten bij. Ook gaan we ervan uit dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires elkaar correct bejegenen en in een goede collegiale sfeer samenwerken. Maar overal waar wordt gewerkt, worden ook wel eens fouten gemaakt. Dat hoeft niet erg te zijn, als we daar maar goed op reageren en er van leren. Tevens gaat CMWW ervan uit dat cliënten/klanten zich ook correct gedragen.

In de Gedragscode heeft CMWW beschreven wat hieronder verstaan dient te worden. “Het CMWW acht het voorkomen en bestrijden van agressie, seksuele intimidatie en discriminatie van groot belang. Discriminatie op grond van ras, leeftijd, godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat en handicap wordt door CMWW niet geaccepteerd.

CMWW wil door middel van deze gedragscode hieraan vorm en inhoud geven. Het gaat daarbij naast het voorkomen en bestrijden van agressie, seksuele intimidatie en discriminatie tevens om het bespreekbaar te maken van deze zaken. CMWW onderschrijft daarmee hetgeen is neergelegd in de CAO –Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.” *zie verder hoofdstuk Gedragscode CMWW op pagina 9 voor nadere toelichting en uitwerking.*

CMWW wil de kwaliteit van haar dienstverlening bewaken en verbeteren en wil zijn medewerkers en vrijwilligers een goede en veilige werkomgeving bieden. Het goed omgaan met klachten kan daaraan een bijdrage leveren. Klachten kunnen worden gezien als informatie waar mogelijke zwakke plekken in de dienstverlening of in de organisatie zitten. CMWW kan daarmee de kwaliteit van de dienstverlening en van de onderlinge omgang verbeteren.

Vaak is de beste manier daarvoor dat de degene die zich onheus behandeld of bejegend voelt de medewerker/vrijwilliger direct aanspreekt, die zich in zijn ogen onjuist heeft opgesteld.

CMWW verwacht van haar medewerkers dat zij serieus in gaan op klachten en waar mogelijk samen met de ‘klager’ naar oplossingen zoeken. Dat moet een open gesprek zijn, waarbij de ‘beklaagde’ niet bij voorbaat een verdedigende houding aanneemt, maar goed luistert en ingaat op hetgeen de ‘klager’ inhoudelijk aangeeft. De ‘klager’ moet zich met respect behandeld voelen. Meestal is zo’n persoonlijk gesprek voldoende om de kou uit de lucht te halen.

Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan is een gesprek tussen de ‘klager’ en de direct leidinggevende van de ‘beklaagde’ een volgende natuurlijke stap.

CMWW heeft daarnaast een ‘interne’ en een ‘externe’ **Vertrouwenspersoon**. Met name bij klachten omtrent bejegening, kan deze vertrouwenspersoon een belangrijke rol spelen. De klager kan de vertrouwenspersoon inschakelen voor advies, bemiddeling en / of ondersteuning bij het zoeken naar een gezamenlijke oplossing van de klacht. De medewerkers en cliënt/klanten kunnen zelf de keuze maken met wie zij in gesprek willen gaan. De vertrouwenspersonen zijn telefonisch bereikbaar voor het maken van een afspraak:

---

<sup>1</sup> Verder in dit document zal alleen de medewerker genoemd worden maar men dient dan tevens vrijwilliger en stagiair te lezen.

**Interne vertrouwenspersoon :**

Brenda Plantaz  
telefoon: 06-54103216

email: [b.plantaz@cmww.nl](mailto:b.plantaz@cmww.nl)

**Externe vertrouwenspersoon**

Lenie de Vries  
telefoon: 06-51756675

email: [lenie.de.vries@home.nl](mailto:lenie.de.vries@home.nl)

Maar mocht de cliënt/klant, of de medewerker die een klacht heeft, met de uitkomst van dit overleg geen genoegen nemen, dan staat het hem/haar vrij een officiële klacht in te dienen. Er zijn daarvoor verschillende wegen:

### 1. De Interne Klachtencommissie van CMWW

De klacht kan worden ingediend bij de Interne (ad hoc) Klachtencommissie van CMWW. Deze Interne Klachtencommissie staat onder leiding van een vaste onafhankelijke voorzitter, die niet aan CMWW is verbonden. Als er een klacht moet worden behandeld zal de Directie van CMWW als tweede lid van deze commissie iemand van het Management Team aanwijzen en de OR zal het derde lid aanwijzen (deze beide leden zullen niet uit de afdeling komen waar de klacht op betrekking heeft). Mocht de klacht betrekking hebben op de Directeur zelf, dan zal het Bestuur uit haar midden het tweede lid van de commissie aanwijzen.

Alle cliënten/klanten, medewerkers, vrijwilligers en stagiaires kunnen een klacht aan deze Interne Klachtencommissie van CMWW voorleggen. De uitspraak van de Interne Klachtencommissie is een advies aan de Directeur (c.q. aan het Bestuur) van CMWW.

Als u een klacht wil voorleggen aan de Interne Klachtencommissie CMWW kunt u zich wenden tot de voorzitter, Mevr. Karin Hermans, [mcn.hermans@ziggo.nl](mailto:mcn.hermans@ziggo.nl) of aan de directeur van CMWW [j.v.d.venne@cmww.nl](mailto:j.v.d.venne@cmww.nl) of 088-4552500 . Dat kan mondeling, de voorzitter zal u desgewenst helpen om de klacht op schrift te stellen.

### 2. De Provinciale Klachtencommissie Welzijnswerk

Sinds 2013 bestaat de Provinciale Klachtencommissie, waar de meeste professionele organisaties voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening in Limburg bij zijn aangesloten; zo ook CMWW. Deze onafhankelijke Provinciale Klachtencommissie bestaat uit vier (vaste) leden die geen binding hebben met een van de aangesloten organisaties. Cliënten/klanten van het welzijnswerk van CMWW kunnen hun klacht aan deze commissie voorleggen. Dat kan als men niet tevreden is met de beslissing van de Interne Klachtencommissie van CMWW. Het kan ook rechtstreeks, zonder dat de klacht eerst bij de Interne Klachtencommissie CMWW is voorgelegd. Uitspraken van de Provinciale Klachtencommissie zijn bindend.

Het voorleggen van een klacht aan de Provinciale Klachtencommissie Welzijnswerk moet schriftelijk; het secretariaat is Ruijsstraat 20, 5981 CM in Panningen.

### 3. De landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

Ouders die een klacht hebben over het peuterspeelzaalwerk van CMWW kunnen zich sinds dit jaar wenden tot de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Dat kan als men niet tevreden is met de beslissing van de Interne Klachtencommissie van CMWW. Het kan ook

rechtstreeks, zonder dat de klacht eerst bij de Interne Klachtencommissie CMWW is voorgelegd. Uitspraken van de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang zijn bindend. Het secretariaat van de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang is: Postbus 90600, 2509 LP in Den Haag. Ook hier moet de klacht schriftelijk worden ingediend.

Iedere Klachten/Geschillencommissie kent zijn eigen reglement. Deze reglementen zijn te vinden op de website van CMWW, [www.cmww.nl](http://www.cmww.nl). Raadpleeg deze reglementen alvorens u een klacht indient.

## Reglement Interne Klachtencommissie CMWW

### 1. Begripsomschrijvingen

- 1.1. CMWW:** de stichting Centrum voor Maatschappelijk Werk & Welzijnswerk Brunssum & Onderbanken.
- 1.2. Cliënt/klant:** personen, of groepen van personen, die gebruik maken of gebruik wensen te maken van de diensten die CMWW aanbiedt. Bij minderjarige cliënt/klant kan de ouder of verzorger namens de cliënt/klant optreden.
- 1.3 Medewerker:** personen die bij CMWW werkzaam zijn in betaalde dienst of als vrijwilliger of als stagiaire diensten verlenen onder verantwoordelijkheid van CMWW.
- 1.4 Management Team:** de medewerkers van CMWW die leiding geven aan de verschillende secties van CMWW.
- 1.5 Directie:** de Directeur van CMWW.
- 1.6 Bestuur:** het bestuur van CMWW.
- 1.7 Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt/klant, een medewerker of een lid van het Management Team over de wijze waarop hij/zij is behandeld. Dit ongenoegen kan betrekking hebben op de bejegening door medewerkers, door leden van het Management Team en/of de Directie, cliënt/klant en kan zowel betrekking hebben op concrete handelingen en beslissingen als op het nalaten daarvan.
- 1.8 Klager:** de cliënt/klant, de medewerker of het lid van het Management Team die een klacht heeft. Ook een voormalige cliënt/klant van CMWW kan een klacht indienen.
- 1.9 Beklaagde:** degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- 1.10 Voorzitter:** de onafhankelijke vaste voorzitter van de Klachtencommissie CMWW

### 2. Interne Klachtencommissie CMWW

#### 2.1 Doelstelling

De Interne Klachtencommissie beoogt klachten objectief te beoordelen en Directie en/of Bestuur te adviseren hoe het beste op deze klacht kan worden gereageerd. Zowel ten opzichte van de klager als – indien van toepassing – om nieuwe klachten te voorkomen en zo het werk van CMWW ten behoeve van haar cliënt/klanten en als werkomgeving voor haar medewerkers te verbeteren. CMWW beoogt hiermee invulling te geven aan de bepalingen in de Wet Klachtrecht Cliënt/klanten Zorgsector en de verplichtingen uit de wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

#### 2.2 Indienen van een klacht

Klachten kunnen door een klager, of groepen van klagers, worden ingediend bij de voorzitter. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling. Zo nodig assisteert de voorzitter de klager bij op schrift stellen van de klacht.

De voorzitter besluit, rekening houdend met de bepalingen van artikel 2.3 van dit reglement of de klacht door de Interne Klachtencommissie zal worden behandeld en deelt dit besluit binnen een maand na het indienen van de klacht mee aan de klager.

Indien de voorzitter besluit dat de klacht zal worden behandeld, informeert hij de Directie cq de voorzitter van het Bestuur en de voorzitter van de OR van CMWW, waarbij hij aangeeft wie de beklagde is, zodat daarmee rekening kan worden gehouden bij de aanwijzing van het tweede en derde lid van de Interne Klachtencommissie gelet op de bepalingen in artikel 2.4 van dit reglement.

### **2.3 Ontvankelijkheid van klachten**

De Interne Klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die:

- betrekking hebben op een arbeidsrechtelijk geschil;
- betrekking hebben op een feit waarvoor tevens aangifte is gedaan bij politie/justitie;
- beogen een financiële schadevergoeding van CMWW te verkrijgen;
- anoniem zijn ingediend;
- betrekking hebben op een ander dan de Kkger;
- reeds bij de Provinciale Klachtencommissie Welzijnswerk of de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang aanhangig zijn gemaakt.

Klachten dienen bij de voorzitter te worden ingediend binnen een termijn van drie maanden nadat het feit waarop de klacht betrekking heeft, zich heeft voorgedaan. De voorzitter kan besluiten dat een klacht die na die termijn bij hem wordt ingediend, toch in de Commissie zal worden behandeld.

De voorzitter kan besluiten dat een klacht die naar zijn oordeel kennelijk ongegrond of van onvoldoende gewicht is, niet in behandeling wordt genomen.

### **2.4 Samenstelling Interne Klachtencommissie CMWW**

Een Interne Klachtencommissie wordt samengesteld als de voorzitter aan de Directie cq het Bestuur en aan de voorzitter van de OR van CMWW aangeeft dat er bij hem een klacht is ingediend die naar zijn oordeel in de commissie moet worden behandeld.

Deze klachtencommissie zal naast de voorzitter bestaan uit:

- een door de Directie aangewezen lid van het Management Team van een andere sectie dan waarop de klacht betrekking heeft; indien de klacht betrekking heeft op de Directie zal het Bestuur uit haar midden dit lid aanwijzen;
- een lid dat door de Ondernemingsraad van CMWW wordt aangewezen; ook dit lid zal niet werkzaam zijn binnen de sectie waarop de klacht betrekking heeft.

De Directie zal de Interne Klachtencommissie een vaste secretaris toewijzen, die de commissie zal ondersteunen.

De Interne Klachtencommissie wordt samengesteld binnen twee weken nadat de voorzitter heeft aangegeven dat er een klacht moet worden behandeld. Klager en beklagde krijgen bericht welke leden in de Interne Klachtencommissie zijn aangewezen voor de behandeling van de klacht.

### **2.5 Wraking van een lid/van leden van de Interne Klachtencommissie**

De klager en de beklagde kunnen ieder bij de voorzitter bezwaar maken tegen een of meer aangewezen leden van de Interne Klachtencommissie als er naar hun mening feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht door dat lid/die leden zouden kunnen bemoeilijken.

Indien de voorzitter van mening is dat deze bezwaren voldoende gegrond zijn, zal hij de Directie cq het Bestuur en/of de voorzitter van de Ondernemingsraad van CMWW verzoeken een ander lid in diens plaats aan te wijzen.

## **2.6 Werkwijze van de Interne Klachtencommissie**

Binnen twee weken nadat de Interne Klachtencommissie is samengesteld zal de secretaris i.o.m. de voorzitter het schema vaststellen voor de vergaderingen van de Interne Klachtencommissie. Klager en beklaagde zullen daarover door de secretaris worden geïnformeerd. Tevens zal de secretaris klager en beklaagde een beschrijving geven van de voorgenomen behandelingsprocedure.

Uiterlijk één maand nadat de Interne Klachtencommissie is geformeerd, zal de eerste vergadering plaatsvinden.

De Interne Klachtencommissie zal de klager en de beklaagde een of meerdere malen horen. De voorzitter bepaalt of klager en beklaagde afzonderlijk en/of gezamenlijk worden gehoord. Klager en beklaagde kunnen zich daarbij bij laten staan door een vertrouwenspersoon.

Klager en beklaagde kunnen naast het persoonlijk horen door de Commissie ook schriftelijke stukken inbrengen. Deze schriftelijke stukken zullen door de Commissie aan de wederpartij ter beschikking worden gesteld, zodat die daarop kan reageren. Ook kunnen klager en beklaagde voorstellen dat getuigen(-deskundigen) door de commissie worden gehoord.

De Interne Klachtencommissie zal in ieder geval ook de leidinggevende van de beklaagde horen.

## **2.7 Vertrouwelijkheid**

De vergaderingen van de Interne Klachtencommissie zijn besloten. De leden van de Interne Klachtencommissie zijn geheimhouding verplicht over de klacht en de identiteit van de klager en de beklaagde en over hetgeen in de vergaderingen van de commissie wordt besproken. Deze plicht rust ook op personen die door de Interne Klachtencommissie worden gehoord en op de secretaris van de Commissie.

De verslagen die de secretaris ten behoeve van de Interne Klachtencommissie maakt, dienen door de leden van de Interne Klachtencommissie als vertrouwelijke stukken te worden behandeld en na afronding van de werkzaamheden bij de secretaris worden ingeleverd teneinde door hem te worden vernietigd.

## **2.8 Mediation**

De Interne Klachtencommissie kan op ieder moment klager en beklaagde voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om hen de gelegenheid te geven de klacht alsnog in gezamenlijk overleg, al dan niet met behulp van een mediator op te lossen.

Indien een lid van de Interne Klachtencommissie hierbij als mediator optreedt, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van de klacht, indien deze behandeling alsnog wordt voortgezet en zal in zijn plaats een nieuw lid voor de Interne Klachtencommissie worden aangewezen.

## **2.9 Uitspraak**

De Interne Klachtencommissie zal zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de Commissie is geformeerd, tot een oordeel over de klacht komen. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt, worden klager en beklaagde daarover geïnformeerd.

Indien de klacht naar het oordeel van de Commissie ongegrond is, zal zij de klager en de beklaagde daarover gemotiveerd schriftelijk berichten.

Indien de klacht naar het oordeel van de Commissie gegrond is, zal zij de Directie, c.q. het Bestuur ingeval de Directie de Beklaagde was, daarover berichten en daarbij een advies geven hoe naar het



oordeel van de Commissie op de klacht moet worden gereageerd. Klager en beklagde ontvangen van dit advies een afschrift.

Indien de klager een cliënt/klant is en hij zich niet kan verenigen met het oordeel van de Commissie, danwel met de wijze waarop de Directie c.q. het Bestuur opvolging geven aan het advies van de Commissie, staat het hem vrij de klacht vervolgens voor te leggen aan hetzij de Provinciale Klachtencommissie Welzijnswerk c.q. de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

## Rapportage

De secretaris van de Externe Klachtencommissie maakt jaarlijks een rapport op waarin (geanonimiseerd) aantal, aard en inhoud van de behandelde klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Deze informatie wordt aangevuld door de voorzitter van de Interne Klachtencommissie en de Directie, met klachten die bij CMWW gemeld en/of behandeld zijn.

De Directie vat deze informatie samen met het rapport van de Externe Klachtencommissie. Dit rapport wordt door de voorzitter verstrekt aan de Directie, deze verbindt deze informatie met de informatie van de externe klachtencommissies. Dit samengesteld rapport wordt gepresenteerd aan het Bestuur en aan de Ondernemingsraad van CMWW en jaarlijks gepubliceerd op de website van CMWW [www.cmww.nl](http://www.cmww.nl).

## Bekendmaking klachtenregeling

CMWW brengt dit klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van haar Cliënt/klanten en, Medewerkers. Het wordt geplaatst op de website [www.cmww.nl](http://www.cmww.nl) en wordt op aanvraag schriftelijk ter beschikking gesteld.

## Gedragcode CMWW

Het CMWW acht het voorkomen en bestrijden van agressie, seksuele intimidatie en discriminatie van groot belang. Discriminatie op grond van ras, leeftijd, godsdienst, levensbeschouwing, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat en handicap of chronische ziekte, arbeidsduur en vast of tijdelijk contract, wordt door CMWW niet geaccepteerd.

CMWW wil door middel van deze gedragscode hieraan vorm en inhoud geven. Het gaat daarbij naast het voorkomen en bestrijden van agressie, seksuele intimidatie en discriminatie tevens om het bespreekbaar maken van deze zaken. CMWW onderschrijft daarmee hetgeen is neergelegd in de CAO –Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.

### Artikel 1: Definities:

**a. Onder agressie** wordt verstaan:

- voorvallen waarbij een medewerker of vrijwilliger psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. Hieronder valt ook pesten en agressie tegen gebouwen;
- gedrag dat het doel heeft de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel tot gevolg heeft dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.

**b. Onder seksuele intimidatie** wordt verstaan:

Seksuele intimidatie op het werk staat voor allerlei vormen van ongewenst seksueel getint gedrag. De intimidatie kan verbaal, non-verbaal of lichamelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan intieme vragen over je privéleven, seksueel getinte opmerkingen, bijvoorbeeld over je lijf of kleding, of zelfs chantage en aanranding.

**c. Onder discriminatie** wordt verstaan:

Iedere vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot, of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt tenietgedaan of aangetast.

**d. Levensbeschouwing:**

Levensbeschouwing wordt gedefinieerd als een – min of meer- samenhangend stelsel van waarden, normen en opvattingen die zin en richting geven aan het leven.

### Artikel 2: Doel en uitgangspunt:

**a.** Agressie, seksuele intimidatie en discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat en handicap worden door het CMWW als vormen van ongewenst gedrag afgewezen.

**b.** Het CMWW wil in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid deze vormen van ongewenst gedrag voorkomen en bestrijden. De gedragscode maakt deel uit van het algemeen beleid van CMWW en van de professionele houding van haar medewerkers. Het CMWW is zich bewust van mogelijke etnische en andere verschillen en wil daarom handvatten geven over hoe in bepaalde situaties gehandeld moet worden. Medewerkers van CMWW hebben ook te maken met situaties waarin een verhoogd risico bestaat op agressief gedrag van cliënten/klanten. CMWW geeft aan hoe

daarmee moet worden omgegaan. Voor deze handvatten zie “Gedragscode agressie en geweld in werksituaties”, “procedure Verwijsindex Risicjongeren en het “Verplichte Meldcode huislijk geweld & kindermishandeling”. Deze zijn terug te vinden in het Kwaliteitshandboek op Intranet.

### Artikel 3: Status en reikwijdte van de gedragscode

- a.** De gedragscode is een nadere invulling van de wettelijke bepalingen omtrent seksuele intimidatie, agressie en discriminatie uit de cao Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.
- b.** De gedragscode is van toepassing op bestuurders, medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, bezoekers, cliënten/klanten en deelnemers.
- c.** De Directie draagt zorg voor de bekendmaking van de gedragscode.

### Artikel 4: Arbeidsovereenkomst:

- a.** Het niet aangaan, beëindigen of niet verlengen van een arbeidsovereenkomst mag niet samenhangen met een in de wet verboden discriminatiegrond, leeftijd en handicap daarbij ingegrepen.
- b.** In geval van reorganisatie of inkrimping worden bij de beoordeling wie voor ontslag in aanmerking komt slechts objectieve criteria gehanteerd, conform wettelijke bepalingen c.q. richtlijn CAO.

### Artikel 5: Arbeidsomstandigheden en werkvloer

- a.** De inrichting van CMWW voldoet aan de wettelijke eisen daaromtrent, in het bijzonder de ARBO-wetgeving, maar is in ieder geval zodanig dat medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, bezoekers en cliënten/klanten zich veilig voelen.
- b.** De omgang tussen bestuurders, medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, bezoekers en cliënten/klanten wordt bepaald door respect voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd en andere gronden genoemd in deze gedragscode.
- c.** Discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende grappen en uitlatingen - mondeling of schriftelijk- zijn niet toegestaan.
- d.** Agressieve handelingen en / of uitingen zijn niet toegestaan.

### Artikel 6 : bejegening en omgang met bezoekers / cliënten / klanten.

- a.** De medewerker laat zich bij contacten met bezoekers of cliënten/klanten leiden door gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep en door de eigen beroepscode.
- b.** De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen van bezoekers of cliënten/klanten en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens hen.
- c.** De medewerker accepteert geen seksuele gedragingen van bezoekers of cliënten/klanten en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen.
- d.** De medewerker accepteert geen discriminerend gedrag van bezoekers of cliënten/klanten en werkt niet mee aan of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag.

### Artikel 7: Werking naar bezoekers, cliënten, klanten en derden.

Van bezoekers en cliënten/klanten van CMWW wordt verwacht dat zij niet in strijd handelen met de in deze gedragscode opgenomen bepalingen. In voorkomende gevallen kunnen zij op het bestaan en

de inhoud van de gedragscode worden gewezen en kan CMWW maatregelen, conform de klachtenprocedure, nemen.

### Artikel 8: Toezicht gedragscode

**a.** Voor het toezicht op de naleving van deze gedragscode is de directeur eindverantwoordelijk. In de dagelijkse uitvoering worden de leidinggevenden met het toezicht op de gedragscode belast.

**b.** Er wordt een vertrouwenspersoon benoemd die gedegen kennis heeft op één of meerdere terreinen waarop de gedragscode van toepassing is.

**c.** Indien in strijd met de gedragscode gehandeld wordt dan spreken we van een incident. Hiervan dient ten alle tijden door medewerker / vrijwilliger / stagiair een incidentmelding over gedaan te worden. CMWW hanteert hiervoor een incidentformulier inclusief vastgestelde procedure.

### Artikel 9 Klachten:

CMWW kent een interne en externe klachtenregelingen. Cliënt/klanten, bezoekers, medewerkers, vrijwilligers, stagiaires van CMWW kunnen daar een klacht indienen indien zij van mening zijn dat zij in strijd met deze Gedragscode zijn behandeld.

### Artikel 10: Publicatie

**a.** Bezoekers, deelnemers, cliënten/klanten en derden worden op passende wijze attent gemaakt op de gedragscode (wachtkamers, peuterspeelzalen e.d.).

**b.** Deze Gedragscode is geplaatst op de website [www.cmww.nl](http://www.cmww.nl) en wordt op vraag schriftelijk ter beschikking gesteld.

Op deze website is ook alle informatie te vinden met betrekking tot de Interne Klachtencommissie CMWW en de externe klachtencommissies.

### Artikel 11: Evaluatie:

Zo vaak als nodig, maar in ieder geval een keer per jaar, wordt de gedragscode geëvalueerd door de werkgroep gedragscode van CMWW (vertegenwoordigers werkeenheden, vertrouwenspersonen, extern lid van de Interne Klachtencommissie).

## Verwijzingen

De volgende reglementen treft u aan op de website [www.CMWW.nl](http://www.CMWW.nl) (rubriek ORGANISATIE onder het kopje KLACHTENPROCEDURE) of kunt u opvragen via de administratie CMWW [info@cmww.nl](mailto:info@cmww.nl) of 0884552500

- Klachtenreglement Provinciale Klachtencommissie
- Reglement Geschillencommissie Kinderopvang

## Nog te ontwikkelen

Brochure (klacht, incident, gedragscode)