

Klachtenregeling

Peuteropvang PLUK

onderdeel van CMWW en Welzijnsgroep Parkstad Limburg



Inhoud

Voorwoord	pag. 3
Klachtenprocedure	pag. 3
Level 1	
Level 2	
Vertrouwenspersonen	
De Interne Klachtencommissie van CMWW	
De Provinciale Klachtencommissie Welzijnswerk	
De landelijke Geschillencommissie Kinderopvang	
Reglement Klachtencommissie CMWW	pag. 5
Begripsomschrijvingen	
Interne klachtencommissie CMWW	
Rapportage	pag. 8
Bekendmaking klachtenregeling	pag. 8
Bijlage 1 Gedragscode WPL	pag. 9
Bijlage 2 Klachtenformulier PLUK 2024	pag. 14
Bijlage 3 Klachtenverslag PLUK 2024	pag. 15

Voorwoord

Bij PLUK gaan we er van uit dat alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires hun best doen om onze klanten (peuters en ouders/verzorgers) zo goed mogelijk bij te staan in lijn met de afgesproken uitgangspunten voor onze dienstverlening. Daar hoort natuurlijk ook een correcte bejegening bij. We gaan ervan uit dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires elkaar correct bejegenen en in een goede collegiale sfeer samenwerken. Tevens gaat PLUK ervan uit dat klanten(ouders/verzorgers) zich ook correct gedragen. Hiervoor is de gedragscode en de klachtenregeling ongewenst gedrag van Welzijnsgroep Parkstad Limburg (hierna WPL) richtinggevend. In de Gedragscode heeft WPL beschreven wat hieronder verstaan dient te worden, zie bijlage 1.

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 lering uit trekken. PLUK wil de kwaliteit van haar dienstverlening bewaken en verbeteren en wil zijn medewerkers, vrijwilligers en stagiaire 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. PLUK kan daarmee de kwaliteit van de dienstverlening en van de onderlinge omgang verbeteren.

Klachtenprocedure

Level 1

Het kan voorkomen dat een ouder/verzorgder een klacht kenbaar maakt. Vaak is de beste manier om een klacht zo snel mogelijk bespreekbaar te maken dat de klager (degene die zich onheus behandeld of bejegend voelt) de medewerker/vrijwilliger/stagiaire direct aanspreekt. PLUK verwacht van haar medewerkers dat zij klachten ten alle tijden serieus nemen en waar mogelijk samen met de klager naar oplossingen zoeken. De medewerker zal daarom ten alle tijden de klager verzoeken om de klacht ook schriftelijk in te dienen middels het interne klachtenformulier, zie bijlage 1. Nadat de klacht officieel is ingediend gaat de procedure lopen. Er zal allereerst een face to face gesprek tussen klager en beklagde plaatsvinden. Dit gesprek vindt het liefst zo snel mogelijk of ten minste binnen een week na melding van de klacht plaats. In dit gesprek heeft de medewerker een open en nieuwsgierige houding. De klager moet zich met respect behandeld voelen. Is hiermee de klacht naar tevredenheid afgehandeld? Dan rapporteert de medewerker dit terug aan de leidinggevende middels het klachtenformulier. Hierin wordt de klacht, aard van de klacht en de oplossing beschreven.

Level 2

Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan is een gesprek tussen de klager en de leidinggevende van de beklagde een volgende natuurlijke stap. De medewerker en/of klant richt zich tot de leidinggevende en zal het klachtenformulier meezenden. Ook dit gesprek zal zo snel mogelijk plaatsvinden. Hierbij hanteren we een uiterste termijn van twee weken na 'overdracht' van level 1. In dit gesprek zal de aard van de klacht in kaart worden gebracht, waarna er in gezamenlijkheid gezocht zal worden naar een passende oplossing. De verbeteracties die hieruit voortvloeien worden met de klager en beklagde ten alle tijden gedeeld en gerapporteerd in het klachtenformulier. Omdat iedere situatie anders is, wordt de frequentie van dit contact in gezamenlijkheid afgestemd. Is hiermee de klacht naar

tevredenheid afgehandeld? Dan wordt de klacht afgerond en het klachtenformulier, gearriveerd gedeeld met de klager en beklagde en gearriveerd voor het jaarlijks klachtenverslag, zie bijlage 3. Voor de afhandeling van de klacht stellen we een termijn van zes weken na het schriftelijk indienen van de klacht.

Vertrouwenspersonen

WPL 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 klanten (ouders/verzorgers) kunnen zelf de keuze maken met wie zij in gesprek willen gaan. De vertrouwenspersonen zijn telefonisch bereikbaar voor het maken van een afspraak. De contactgegevens zijn te vinden op de website: <https://www.cmww.nl/over-cmww/gedragscode/>

Mocht de klant (ouder/verzorger) 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:

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 WPL als tweede lid van deze commissie iemand van het Management Team aanwijzen en de GOR 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 klanten (ouders/verzorgers), 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 WPL.

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 of aan de directrice van WPL apihler@welzijnsgroep.nl of 045-5602575. Dit kan mondeling, de voorzitter zal u desgewenst helpen om de klacht op schrift te stellen.

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/WPL. Deze onafhankelijke Provinciale Klachtencommissie bestaat uit vier (vaste) leden die geen binding hebben met een van de aangesloten organisaties. Klanten (ouders/verzorgers) van het PLUK 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 dient schriftelijk te gebeuren; het secretariaat is Ruijsstraat 20, 5981 CM in Panningen.

De landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

Ouders die een klacht hebben over PLUK kunnen zich 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. Raadpleeg deze reglementen alvorens u een klacht indient.

Reglement Klachtencommissie CMWW

Begripsomschrijvingen

1. PLUK: Peuteropvang Brunssum-Beekdaelen.
2. CMWW: de stichting Centrum voor Maatschappelijk Werk & Welzijnswerk Brunssum, Beekdaelen.
3. WPL: Welzijnsgroep Partkstad Limburg, overkoepelende bedrijfsvoering Alcander, CMWW, Impuls.
4. Klant (ouder/verzorger): personen, of groepen van personen, die gebruik maken of gebruik wensen te maken van de diensten die PLUK aanbiedt.
5. Medewerker: personen die bij PLUK werkzaam zijn (pedagogisch medewerkers) in betaalde dienst of als vrijwilliger of als stagiaire diensten verlenen onder verantwoordelijkheid van PLUK.
6. Directie: de Directeur van WPL.
7. Bestuur: het bestuur van WPL.
8. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant (ouder/verzorger).
9. Klager: de klant (ouder/verzorger) de medewerker of het lid van het Management Team die een klacht heeft. Ook een voormalige klant (ouder/verzorgder) van CMWW kan een klacht indienen.
10. Beklaagde: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
11. Voorzitter: de onafhankelijke vaste voorzitter van de Klachtencommissie CMWW.

Interne Klachtencommissie CMWW

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 PLUK ten behoeve van haar klanten (ouders/verzorgers) en als werkomgeving voor haar medewerkers te verbeteren. PLUK 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.

Indienen van een klacht

Klachten kunnen door een klager, of groepen van klagers, worden ingediend bij de voorzitter. Dit dient schriftelijk te gebeuren. 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 GOR van WPL, 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.

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 PLUK/CMWW/WPL te verkrijgen;
- anoniem zijn ingediend;
- 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.

Samenstelling Interne Klachtencommissie CMWW

Een Interne Klachtencommissie wordt samengesteld als de voorzitter aan de Directie cq het Bestuur en aan de voorzitter van de GOR van WPL aangeeft dat er bij haar een klacht is ingediend die naar haar 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 GOR van WPL 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.

Wraking van een lid/van leden van de Interne Klachtencommissie

De klager en de beklaagde 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 GOR van WPL verzoeken een ander lid in diens plaats aan te wijzen.

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.

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.

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.

Uitspraak

De Interne Klachtencommissie zal zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat de Commissie is geformeerd, tot een oordeel over de klacht komen. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt, worden klager en beklaagde daarover schriftelijk 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 beklaagde ontvangen van dit advies een afschrift. Indien de klager een klant (ouder/verzorger) 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/haar 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 PLUK 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. Dit samengesteld rapport wordt gepresenteerd aan het Bestuur en aan de GOR van WPL en jaarlijks gepubliceerd op de website van CMWW; www.cmww.nl.

Bekendmaking klachtenregeling

PLUK brengt dit klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van haar klanten (ouders/verzorgers) en medewerkers. Het wordt geplaatst op de website van CMWW, registratiesysteem RegiCare en het ouderportaal Konnect en wordt op aanvraag schriftelijk ter beschikking gesteld.

Gedragscode

Inleiding

De welzijnsorganisaties Alcander, Impuls, CMWW en Welzijnsgroep Parkstad Limburg achten 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, seksuele gerichtheid / geaardheid, burgerlijke staat en handicap of chronische ziekte, arbeidsduur en vast of tijdelijk contract, worden niet geaccepteerd.

Door middel van deze gedragscode wordt hieraan vorm en inhoud gegeven. Het gaat daarbij naast het voorkomen en bestrijden van agressie, seksuele intimidatie en discriminatie tevens om het bespreekbaar maken van deze zaken.

Doel en uitgangspunt

Het doel van deze gedragscode is het kenbaar maken van gedragsregels en normen en aangeven hoe deze te hanteren. Deze gedragscode geldt voor iedere medewerker, zowel voor (ingehuurde) beroepskrachten als ook voor vrijwilligers en stagiairs, bestuurders, bezoekers en cliënten/klanten. Het wordt verwacht dat zij zich houden aan deze gedragscode, echter wordt ook verwacht dat de client/klant zich houdt aan geldende fatsoensnormen.

De stichtingen Alcander, Impuls, CMWW en Welzijnsgroep Parkstad Limburg willen in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid ongewenst gedrag voorkomen en bestrijden. De stichtingen zijn zich bewust van mogelijke etnische en andere verschillen en wil daarom handvatten geven over hoe in bepaalde situaties gehandeld moet worden.

Definities

Agressie	- Voorvallen waarbij een medewerker, stagiair of vrijwilliger psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevalen 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.
Seksuele Intimidatie	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.
Discriminatie	Iedere vorm van onderscheiding. 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 maatschappelijke leven wordt tenietgedaan of aangetast.
Levensbeschouwing	Levensbeschouwing wordt gedefinieerd als een samenhangend stelsel van waarden, normen en opvattingen die zin en richting geven aan het leven.

Naleving gedragscode

1 Bejegening en omgang met bezoekers/ cliënten/ klanten

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.

De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen van bezoekers of cliënten/klanten en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens hen.

De medewerker accepteert geen seksuele gedragingen van bezoekers of cliënten/klanten en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen.

De medewerker accepteert geen discriminerend gedrag van bezoekers of cliënten/klanten en werkt niet mee aan of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag.

Van bezoekers en cliënten/klanten 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 de betreffende organisatie maatregelen nemen volgens het klachtenreglement.

2 Bejegening en omgang met collega's

De omgang tussen bestuurders, medewerkers, stagiairs, vrijwilligers, bezoekers en cliënten/klanten wordt bepaald door respect voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd en andere gronden genoemd in deze gedragscode.

Discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende grappen en uitlatingen zijn zowel mondeling als schriftelijk niet toegestaan. Ook agressieve handelingen en of uitingen zijn niet toegestaan.

Dit stelt eisen aan omgangsvormen en taalgebruik. Discriminatie op welke manier dan ook is uit den boze, evenals intimiderend gedrag. Dat geldt eveneens voor roddel en achterklap: het principe dat mét collega's wordt gesproken en niet over hen, wordt gehanteerd.

Positieve, opbouwende feedback wordt op prijs gesteld en het is de taak van elke leidinggevende om medewerkers daarin te coachen en begeleiden.

3 Gebruik van privé elektronische communicatiemiddelen

Het gebruik van privé telefoons tijdens het uitoefenen van het werk is alleen toegestaan als dit nodig is (bijvoorbeeld de bereikbaarheid voor je kind indien noodzakelijk) en als het je werk niet nadelig beïnvloedt. Verder dient het telefoon- en internetgebruik in relatie te staan met je werk.

4 Social Media

Social Media is uitermate geschikt om kennis te delen en doelgroepen te betrekken bij de activiteiten van de welzijnsorganisatie.

De algemene stelregel ten aanzien van het gebruik van social media is: hanteer ook op social media de richtlijnen van deze gedragscode. De medewerker is in zijn privé situatie ook een vertegenwoordiger van de organisatie.

De medewerker is erop bedacht dat eenmaal iets op het internet geplaatst altijd zichtbaar blijft. Citeer geen collega's en communiceer in de ik-vorm.

Als er gereageerd wordt op werk gerelateerde zaken, worden medewerkers geacht om altijd te vermelden dat zij verbonden zijn aan de werkgever. Utlatingen moeten altijd te onderbouwen zijn.

Van medewerkers wordt gevraagd om alleen van gedachten te wisselen over ideeën en nooit over personen.

De verplichting om vertrouwelijk om te gaan met informatie geldt ook als je (privé) gebruik maakt van Social Media. Bij beëindigen van het dienstverband dienen alle accounts, aangemaakt t.b.v. het werk (denk aan facebook, twitter etc.), beëindigd dan wel overgedragen te worden aan de opvolger.

5 Privacygevoelige informatie

De medewerker is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met informatie over cliënten/klanten, de gang van zaken op de werkplek en de organisatie. Dit geldt ook na beëindiging van het dienstverband. Deze vertrouwelijkheid geldt naar cliënten/klanten, hun verwanten of belangenbehartigers, de collega's en derden, ook in de privésfeer. Het naar buiten (laten) brengen van informatie over zaken die de belangen kunnen raken van betrokkenen mag alleen als de leidinggevende hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

Gegevens van cliënten/klanten en/of medewerkers worden slechts gebruikt als er hierover vooraf afspraken zijn gemaakt. Het verstrekken of opvragen van gegevens van cliënten/klanten gebeurt als de betrokkenen daarvoor toestemming heeft gegeven of er een wettelijke verplichting voor bestaat.

De medewerker houdt zich aan de AVG, algemene verordening persoonsbescherming.

6 Representatie, kleding en verzorging

Medewerkers van Alcander, Impuls, CMWW en Welzijnsgroep Parkstad Limburg vormen ten opzichte van cliënten/klanten het visitekaartje van de stichting. Medewerkers dienen zich representatief en professioneel te kleden. Indien er vanuit de werkgever dienstkleding beschikbaar wordt gesteld dient de medewerker deze te dragen.

Indien de leidinggevende van mening is dat (dienst-)kleding en/of uiterlijke verzorging niet passend is met het oog op de representatieve functie die een medewerker heeft, zal de leidinggevende de medewerker verzoeken om e.e.a. direct op orde te brengen.

7 Geschenken, uitnodigingen en giften

De medewerker moet altijd vermijden om in een situatie terecht te komen (of te kunnen komen) waarin beslissingen beïnvloed worden doordat zakelijk van een relatie iets is aangenomen. Ook de schijn van beïnvloeding mag niet gewekt worden. Ben dus terughoudend met het aannemen van relatiegeschenken. Je mag alleen kleine attenties van minder dan € 20,- (inschattende waarde) aannemen en niet vaker dan 1 x per jaar.

8 Diefstal en fraude

Diefstal of fraude van geld en goederen die toebehoren aan de stichtingen Alcander, Impuls, CMWW en Welzijnsgroep Parkstad, aan cliënten/klanten of aan medewerkers wordt niet getolereerd.

Bij vermoeden van fraude of diefstal dient dit direct gemeld te worden bij de leidinggevende.

9 Alcohol en drugs

Het gebruik van alcohol of drugs, of onder invloed zijn van, tijdens de dienst- en hulpverlening is niet acceptabel binnen onze organisatie. Werknemers met een alcohol- of drugsprobleem, hetgeen hun functioneren structureel negatief beïnvloedt, riskeren ontslag op staande voet. De werknemer blijft primair verantwoordelijk voor zijn alcohol- of drugsconsumptie.

Wanneer een medewerker gebruik maakt van medicijnen of andere middelen die de alertheid, stemming, gedrag of concentratie kunnen beïnvloeden, dient dit bij de leidinggevende of, in geval van privacy, met de bedrijfsarts besproken te worden

Vanuit een open communicatie kan naar een passende oplossing, ter voorkoming van onwenselijke effecten of risico's, gekeken worden en adequate maatregelen kunnen dan genomen worden.

10 Agressie

Het gebruik van agressie tegen medewerkers en cliënten/klanten wordt op geen enkele wijze getolereerd. Bij het voordoen van agressief of gewelddadig gedrag dient hier zo snel mogelijk een melding van gemaakt te worden bij de leidinggevende. In het uiterste geval kan het gebruik van agressie leiden tot ontslag.

11 Seksuele intimidatie

De taak van de leidinggevende is om ervoor te zorgen dat medewerkers zo goed mogelijk beschermd worden tegen seksuele intimidatie en de schadelijke effecten ervan.

Als een medewerker het gedrag van iemand anders als seksueel intimiderend ervaart, moet hij/zij dit melden bij de leidinggevende. Indien gewenst kan ook de vertrouwenspersoon worden ingeschakeld.

12 Nevenfuncties

Het kan voorkomen dat medewerkers van onze organisatie een tweede baan hebben naast het werk dat ze voor onze organisatie verrichten. Dit kan zowel werk zijn die medewerkers voor zichzelf verrichten als het werken voor een andere werkgever. Dit is uiteraard in de meeste gevallen geen probleem. Het kan echter ook zo zijn dat er door de nevenwerkzaamheden een belangenverstrengeling optreedt, conflicten ontstaan rondom de beschikbaarheid of een ongewenste kennisoverdracht plaatsvindt. In dat geval hebben onze organisaties het recht om de belangen van hun klanten/cliënten te beschermen.

Om ongewenste situaties te voorkomen dienen de medewerkers te allen tijde hun nevenwerkzaamheden te vermelden. Dit kan tijdens het indiensttredingsgesprek of door dit schriftelijk te melden bij de leidinggevende. De leidinggevende kan te allen tijde beoordelen of er sprake is van een belangenverstrengeling, conflict of kennisoverdracht. Indien dit het geval is zal het oordeel schriftelijk gecommuniceerd worden naar de betreffende medewerker. Daarna zal een gesprek volgen met de leidinggevende om hierover afspraken te maken. Komen beide partijen niet tot heldere afspraken dan zal de medewerker de keuze moeten maken om bij één van de organisaties (onze organisatie of de organisatie waarbij de nevenactiviteiten worden uitgevoerd) ontslag in te dienen.

Overtreding gedragscode

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

Indien in strijd met de gedragscode gehandeld wordt dan spreken we van een incident. Hiervan dient te allen tijde door de medewerker/ vrijwilliger/ stagiair een incidentmelding over gedaan te worden.

Bij het opmerken van overtreding van deze gedragscode dient de medewerker dit te allen tijden te melden bij de leidinggevende.

Indien de medewerker zich schuldig maakt aan het overtreden van de gedragscode kan de medewerker, afhankelijk van de ernst van de situatie, een sanctie opgelegd krijgen. Mogelijke sancties zijn berisping, schorsing (art. 2.7 CAO Sociaal Werk/ art. 3.6 CAO Kinderopvang), non-actiefstelling (art. 2.7 CAO Sociaal Werk/ art. 3.6 CAO Kinderopvang), aantekening in het personeelsdossier, overplaatsing en in het extreemste geval ontslag.

KLACHTENFORMULIER



Deze klacht betreft locatie:

Deze klacht betreft medewerker:

Ingediend op: Datum na 6 weken:

Klachtnummer:2024 (in te vullen door leidinggevende)

Versie 2024.1

Contactgegevens klager (ouder/verzorger)

Name

Address

Email

Phone

Beschrijving klacht

Beschrijf hier de aanleiding en het probleem

Aard van de klacht

- ☐ Agressie
- ☐ Seksuele intimidatie
- ☐ Discriminatie
- ☐ Anders, namelijk

Afhandeling klacht

Beschrijf hier de gemaakte afspraken

KLACHTENVERSLAG

Dit formulier dient enkel door de door leidinggevende ingevuld te worden.



Deze klachten betroffen locatie:

Versie 2024.1

Aantal klachten in 2024

Waarvan interne afgehandeld

Waarvan extern afgehandeld

Samenvatting klachten

Klachtnummer

Aard van de klacht

--	--