Considerans

NAAM ORGANISATIE wil dat alle medewerkers, zowel intern als extern, in een prettige en veilige werkomgeving werken, waarbij iedereen zich veilig en respectvol behandeld voelt, zodat zij op een professionele wijze kunnen samenwerken. Dit draagt bij aan de tevredenheid, gezondheid en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. In zo'n werksfeer komen de kwaliteiten van medewerkers het best tot hun recht. Omgangsvormen zoals discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten horen in **NAAM ORGANISATIE** niet thuis en worden daarom niet getolereerd. Daar waar dit toch voorkomt, worden effectieve maatregelen genomen om dit gedrag tegen te gaan.

Een werkgever is op grond van de Arbowet (artikel 3 lid 2) verplicht beleid te voeren gericht op voorkoming en/of beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Het begrip psychosociale arbeidsbelasting omvat de onderwerpen seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie. Samengevat spreken wij dan over ongewenste omgangsvormen. Als de werkomgeving door gedragingen (ongewenste omgangsvormen) van (externe) collega's of leidinggevenden negatief wordt beïnvloed, is het belangrijk om dit met hen bespreekbaar te maken. Wanneer je hier niet uitkomt, zijn er verschillende mogelijkheden om dit binnen de organisatie aan te kaarten. Goed werkgeverschap vereist dat actief wordt gereageerd op een dergelijke klacht. Wij willen dat een melding naar behoren wordt behandeld. De afhandeling van een klacht is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van NAAM ORGANISATIE. Eventueel kun je je klacht ook indienen bij de Externe Klachtenadviescommissie van DOKh, waarbij onze organisatie zich heeft aangesloten. Die Klachtencommissie hanteert onderstaand klachtenreglement.

NAAM ORGANISATIE blijft altijd verantwoordelijk voor de beslissing die naar aanleiding van de klacht en na ingewonnen advies moet worden genomen.

Reglement klachtopvang en klachtbehandeling ongewenste omgangsvormen

van

Stichting DOKh

ten behoeve van

participerende organisaties en samenwerkingsverbanden

Hoofdstuk 1 Begripsbepaling en uitgangspunten

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. **Klacht**:

Het schriftelijk (per e-mail) kenbaar maken van onvrede of ongenoegen, waarin klager zich uitlaat over (een) ongewenste omgangsvorm(en) van een persoon met wie klager samenwerkt of onder wiens gezag klager valt.

b. **Klager**:

De (gedetacheerde) (ex) medewerker, stagiair, uitzendkracht, vrijwilliger, zzp'er, thuis- en telewerkers, zorgverlener in opleiding in dienst of werkzaam voor de aangesloten organisatie of leerling die de klacht indient.

c. **Beklaagde**:

De (gedetacheerde) medewerker, stagiair, uitzendkracht, vrijwilliger, zzp'er, thuis- en telewerkers, zorgverlener in opleiding, directeur, bestuurder, praktijkhouder in dienst of werkzaam voor de aangesloten organisatie of leerling tegen wie een klacht is ingediend.

d. **Klachtopvang**:

Het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van

ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht. Voor klachtopvang kunnen klagers terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

e. **Vertrouwenspersoon**:

De functionaris tot wie de persoon, die zich geconfronteerd voelt met ongewenste omgangsvormen, zich kan wenden voor informatie en ondersteuning. Zie tevens hoofdstuk 2 van dit reglement.

f. **Klachtbemiddeling**:

De door een daartoe benoemde Klachtbemiddelaar ontplooide activiteiten, die ertoe strekken dat klager en beklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen dat de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd. Het resultaat van de bemiddeling leidt niet tot bindende uitspraken of uitspraken over gegrondheid van de klacht.

g. **Klachtbemiddelaar**:

De door of vanwege het bestuur van DOKh benoemde persoon, die bij Klachten bemiddelt tussen Klager en Beklaagde.

h. **Klachtbehandeling**:

Het onderzoek naar de Klacht, zo nodig naar het oordeel van de Klachtencommissie resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de Klacht en - indien aan de orde - een advies aan de organisatie of de bestuurder van een samenwerkingsverband over de door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de Klacht.

i. **Klachtencommissie**:

De door Stichting DOKh ingestelde, voor Klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die verantwoordelijk is voor de Klachtbehandeling.

j. Definities van o**ngewenste omgangsvormen:**

Van ongewenste omgangsvormen als bedoeld in dit reglement is sprake in het geval van: seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie in de samenwerkingssfeer en/of arbeidssituatie. Dit kan zowel een directe als indirecte vorm hebben.

Direct onderscheid: Iemand wordt op een andere wijze behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld, op grond van:

- godsdienst
- levensovertuiging
- politieke gezindheid
- ras
- geslacht

- nationaliteit
- hetero- of homoseksuele gerichtheid
- burgerlijke staat
- leeftijd
- handicap of chronische ziekte
- arbeidsduur (fulltime/parttime) of arbeidscontract (onbepaald of tijdelijk)

respectievelijk dat een ogenschijnlijke neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze, personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte, met een fulltime of parttime dienstverband, of een onbepaald of tijdelijk arbeidscontract, bijzonder treft.

Indirect onderscheid: indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel een seksuele geaardheid gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte in vergelijking met anderen bijzonder treft.

Seksuele intimidatie:

Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

Discriminatie:

Het maken van direct dan wel indirect onderscheid, behoudens de uitzonderingen genoemd in de gelijke behandelingswetgeving;

Agressie en geweld:

Voorvallen waarbij een werknemer (al dan niet extern ingehuurd) psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid binnen samenwerkingssfeer en/of arbeidssituatie.

Pesten:

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere personen (werknemers, collega's, leidinggevenden, extern ingehuurden) gericht tegen één persoon of groep personen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten is de herhaling van de gedraging in de tijd.

k. **Directbetrokkenen:**

De Klager(s) en Beklaagde(n).

l. **Stichting DOKh**:

de Stichting voor deskundigheidsbevordering en ondersteuning kwaliteitsbeleid hele eerste lijn met name de huisartsenpraktijk, de Verloskundigenpraktijk, en cosmetische klinieken.

Artikel 2

De Klachtopvang en Klachtbehandeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

a. Indien gewenst kan gebruik worden gemaakt van een bemiddelingstraject. De Klachtbemiddelaar biedt de mogelijkheid tot klachtbemiddeling door het bevorderen van wederzijds begrip en acceptatie tussen Klager en Beklaagde, zo mogelijk gericht op het herstel van de relatie tussen beide partijen. Zolang het bemiddelingstraject loopt, wordt de klacht niet in behandeling genomen door de Klachtencommissie.

b. De Klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de Klacht.

c. De toegang tot de Klachtopvang en Klachtbehandeling is voor Klager laagdrempelig en kosteloos.

d. Klager heeft het recht op kosteloze bijstand van de bij Stichting DOKh bekende vertrouwenspersoon tijdens de Klachtenprocedure. Beklaagde heeft op eigen kosten recht op bijstand en het recht om zich ter zitting van de Klachtencommissie te laten vertegenwoordigen door een raadsman of raadsvrouw tijdens de procedure.

e. Beide partijen hebben recht op een vlotte afhandeling van de Klacht, waarbij de Klachtencommissie de termijnen in acht zal nemen, zoals in dit reglement zijn opgenomen.

f. Persoonlijke gegevens over Klager en Beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Alle betrokkenen bij de procedure hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

g. De Klachtencommissie behandelt geen schadeclaims; Klachtbemiddelaars bemiddelen niet bij schadeclaims.

Hoofdstuk 2 De Vertrouwenspersoon: benoeming, taken en bevoegdheden

Artikel 3

De directeur van Stichting DOKh benoemt één of meer Vertrouwenspersonen en wijst uit de groep van Vertrouwenspersonen een centrale Vertrouwenspersoon als coördinator aan. De Vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de directeur van Stichting DOKh.

Participerende organisaties en samenwerkingsverbanden kunnen een eigen Vertrouwenspersoon benoemen en maken deze kenbaar bij de directeur van Stichting DOKh. Belangrijke kwaliteiten/eigenschappen voor een vertrouwenspersoon zijn:

- empathisch vermogen
- communicatieve vaardigheden (vooral actief luisteren)
- gevoel voor organisatorische verhoudingen/belangen
- analytische vaardigheden
- integriteit (kunnen reflecteren op eigen gedrag)
- evenwichtige persoonlijkheid
- professionele afstand kunnen bewaren tot de melder en diens probleem.

Een minimaal hbo werk- en denkniveau is vereist.

De vertrouwenspersoon omgangsvormen heeft een geheimhoudingsplicht over hetgeen hem of haar door medewerkers die melding maken van ongewenste omgangsvormen ter kennis wordt gebracht. Deze geheimhouding stopt niet na het beëindigen van de functie van vertrouwenspersoon omgangsvormen.

De vertrouwenspersoon omgangsvormen onderneemt geen actie zonder toestemming van de melder van ongewenste omgangsvormen. De melder bepaalt wat er gebeurt (regie bij de melder).

De vertrouwenspersoon omgangsvormen staat naast de melder en doet niet aan waarheidsvinding (neemt voor waar aan wat deze vertelt). Daarmee is de functie van de vertrouwenspersoon omgangsvormen 'partijdig'.

Artikel 4

De Vertrouwenspersoon heeft in ieder geval de volgende taken:

a. het opvangen van klagers die in hun werk of samenwerking zijn geconfronteerd met Ongewenste omgangsvormen, en hun informatie en ondersteuning verlenen;

b. het informeren van klagers over de verschillende wegen die openstaan om het probleem tot een oplossing te brengen of een Klacht over de zaak in te dienen;

c. het begeleiden van klagers indien de klager de zaak wil laten bemiddelen of aan de orde wil stellen bij de Klachtencommissie;

d. het eventueel doorverwijzen van klagers naar externe deskundigen op het desbetreffende terrein;

e. het (on)gevraagd adviseren van de directeur, de directie of andere personen binnen de organisatie of het samenwerkingsverband op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen. Het betreft hier de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie van Stichting DOKh;

f. het verzorgen van voorlichting en publiciteit over de eigen functie met betrekking tot Ongewenste omgangsvormen;

g. het registreren van Meldingen en Klachten en jaarlijks hierover geanonimiseerd rapporteren aan de Directeur, directie of bestuur van de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh;

h. het behandelen van de ontvangen Meldingen en Klachten met inachtneming van geheimhouding en het informeren van derden alleen met instemming van de Klager.

Hoofdstuk 3 Klachtencommissie: instelling, samenstelling, taken en bevoegdheden

Artikel 5

De directeur van Stichting DOKh stelt een Klachtencommissie in.

Artikel 6

1. De Klachtencommissie bestaat uit drie leden en een secretaris:

a. een vaste voorzitter;

b. twee vaste leden;

2. De voorzitter en de leden maken geen deel uit van het bevoegd gezag van Stichting DOKh en zijn onafhankelijk.

3. In de commissie is juridische deskundigheid en deskundigheid op het gebied van ongewenste omgangsvormen aanwezig. De samenstelling van de Klachtencommissie bestaat uit vrouwen en mannen.

4. De vaste leden van de commissie hebben ieder een vaste vervanger.

5. De leden van de commissie mogen geen persoonlijk belang hebben bij de afhandeling van de Klacht en niet betrokken zijn bij de Klacht.

Artikel 7

De Klachtencommissie heeft tot taak:

a. het onderzoeken van Klachten over Ongewenste omgangsvormen;

b. het adviseren van de directeur, directie of bestuur van de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh Directeur, over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de Klacht en de te nemen maatregelen;

c. het registreren van de aard en de omvang van de binnengekomen Klachten en jaarlijks rapporteren aan de directeur, directie of bestuur van de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh.

Artikel 8

1. De Klachtencommissie:

- beoordeelt of een Klacht, niet-ontvankelijk of ontvankelijk verklaard kan worden;
- doet onderzoek door middel van hoor- en wederhoor;
- verklaart een Klacht - al dan niet geheel of gedeeltelijk - gegrond of ongegrond;
- brengt aan de **NAAM OPDRACHTGEVER** advies uit over eventuele te nemen (disciplinaire) maatregelen en nazorg. De eindverantwoordelijkheid is en blijft liggen bij de **NAAM OPDRACHTGEVER.**

2. Werkwijze van de Klachtencommissie (zie ook hoofdstuk 4).

De Klachtencommissie

a. stelt Klager en Beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord;

b. kan overgaan tot het horen van medewerkers en leidinggevenden als getuigen;

c. kan overgaan tot het horen van anderen dan de onder a en b genoemde personen als getuige(n) of als deskundige(n).

3. Van het horen van Klager kan worden afgezien indien de Klacht (kennelijk) ongegrond is dan wel indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

4. De Klachtencommissie verstrekt aan derden[1] geen informatie over de Klacht en/of de Klachtbehandeling dan na toestemming van de direct betrokkenen, behoudens aan de directeur, directie of het bestuur van de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh.

[1] Dat zijn anderen dan die in de Klachtprocedure zijn betrokken als partij, getuige of deskundige.

Artikel 9

De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan de directie of het bestuur van de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde Klachten alsmede de aard van de gegeven adviezen.

Hoofdstuk 4 De klachtenprocedure

Artikel 10

1. De Klacht dient schriftelijk (per e-mail) te worden ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie.

2. De Klacht bevat een omschrijving van de confrontatie met Ongewenste omgangsvormen, zo mogelijk met vermelding van datum, tijd, plaats, omstandigheden, de inhoud van het gedrag, de beschrijving van de door Klager reeds ondernomen stappen, de naam, functie en werkplek van de Beklaagde en aanduiding van eventuele getuigen en eventuele bewijsmiddelen.

3. De Klacht dient te zijn voorzien van naam, adres, functie, werkplek of samenwerkingsvorm van de Klager en dagtekening.

4. De Klager ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van de ingediende Klacht.

5. De Klacht kan door meerdere personen gezamenlijk worden ingediend.

6. De Klachtencommissie bepaalt de uiterste termijn waarop een partij kan reageren. Deze termijn is een vervaltermijn. Het staat de Klachtencommissie vrij om eigen conclusies te verbinden aan het gegeven dat een partij de termijn heeft laten verlopen. De Klachtencommissie zal op een gemotiveerd schriftelijk verzoek van een partij uitstel kunnen verlenen voor het indienen van een reactie. Een dergelijk uitstel mag niet leiden tot een onredelijke vertraging in de (verdere) afhandeling van de Klacht. De beslissing van de Klachtencommissie is leidend en daartegen staan geen rechtsmiddelen open.

Artikel 11 Ontvankelijkheid (in behandeling nemen van) Klacht

1. De Klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de ingediende Klacht. Een Klacht is niet ontvankelijk indien deze niet valt binnen de begripsbepalingen van deze regeling.

2. De Klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien deze is ingediend later dan vijf jaar nadat de (laatste) gebeurtenis waarop de Klacht betrekking heeft plaatsvond, dan wel indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld.

3. De Klachtencommissie neemt de Klacht niet in behandeling indien er samenloop is met voor beroep vatbare besluiten of een opsporingsonderzoek.

4. De Klachtencommissie neemt de Klacht niet in behandeling indien het belang van de Klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

5. Indien zich één of meer van de hiervoor genoemde situaties voordoet, zal de Klacht niet-ontvankelijk worden verklaard en dus niet inhoudelijk in behandeling worden genomen door de Klachtencommissie. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis gesteld, met een afschrift aan de directeur, directie of het bestuur van de organisatie of het

samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh.

Artikel 12

1. Indien de Klacht in behandeling wordt genomen, zendt de Klachtencommissie een afschrift van de Klacht aan de Beklaagde. Daarna zal de Klachtencommissie zo spoedig als mogelijk, doch in ieder geval binnen een termijn van zes weken, een datum voor een hoorzitting bepalen. Tijdens een hoorzitting kan de Klachtencommissie Klager, Beklaagde, getuige(n) en/of deskundige(n) horen.

2. De Klachtencommissie hoort Klager en Beklaagde in beginsel buiten elkaars aanwezigheid. De commissie stelt Klager en Beklaagde in de gelegenheid om na het onderzoek ter zitting van elkaars standpunten (zoals vastgelegd in de verslagen van de hoorzitting) kennis te nemen en daarop te reageren.

3 Getuige(n) en of deskundige(n) worden buiten aanwezigheid van Klager en/of Gedaagde door de Klachtencommissie gehoord.

4. Van iedere zitting waarbij Klager, Beklaagde of anderen worden gehoord, wordt door de secretaris van de Klachtencommissie een verslag gemaakt. Om dit verslag te maken, wordt van elke zitting een opname gemaakt. De opname wordt na het afronden van de klachtenprocedure vernietigd. De gehoorde krijgt de gelegenheid het verslag te controleren op feitelijke onjuistheden. De gehoorde geeft schriftelijk aan of hij/zij akkoord is met het verslag. Indien deze persoon dit weigert, wordt de reden daarvan op het verslag aangetekend.

5. De klachtencommissie zal aan de hand van de hoorzittingen en de antwoorden over en weer bepalen of een nader onderzoek vereist is. Dat onderzoek kan bijvoorbeeld zien op het horen van getuigen of het opvragen of (laten) onderzoeken van bepaalde gegevens. Van de bevindingen uit dit nadere onderzoek wordt een verslag gemaakt.

6. Zowel de Klager als de Beklaagde en ook derden zijn gehouden om de Klachtencommissie een eerlijke voorstelling van zaken te geven en geen relevante feiten te verzwijgen, als ook naar eer en geweten de commissie te informeren. Mocht achteraf blijken dat een partij zich schuldig heeft gemaakt aan het grovelijk misleiden van de Klachtencommissie, dan kan de andere partij dat ter beoordeling aan de Klachtencommissie voorleggen, waarna het uitsluitend aan de Klachtencommissie is om te bepalen of zij overgaat tot het heropenen van de behandeling.

7. Indien nodig faciliteert Stichting DOKh de aanwezigheid van een beëdigde tolk bij de zitting. Voorafgaande aan de zitting wordt door partijen kenbaar gemaakt indien een beëdigd tolk nodig is.

8. De zittingen van de Klachtencommissie zijn besloten en dus niet openbaar. De zittingen zullen normaal gesproken plaatsvinden ten kantore van de Stichting DOKh te Alkmaar, maar in bijzondere omstandigheden kan een andere locatie worden aangewezen. Partijen zullen daarvan tijdig op de hoogte worden gesteld.

9. De directeur, directie of het bestuur van de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh verschaft de Klachtencommissie alle gevraagde inlichtingen en stelt betrokkenen in de gelegenheid te worden gehoord als de Klachtencommissie daarom verzoekt.

10. Personen die door de Klachtencommissie worden opgeroepen, zijn verplicht te verschijnen.

11. Ter afronding van het onderzoek krijgen beide partijen nog de gelegenheid om binnen **twee weken** te reageren op datgene wat door de ander, getuige(n) of deskundige(n) naar voren is gebracht tijdens de hoorzitting(en) of (nadere) schriftelijke verklaringen. Het betreft een korte laatste reactie op de standpunten die door de wederpartij zijn ingenomen en eventuele bewijsstukken die in de procedure zijn gebracht. Het is niet toegestaan om in deze fase met een nieuw verwijt of nieuw verweer te komen, dan wel nieuwe bewijzen aan te dragen. De commissie staat het in deze fase volledig vrij om nieuwe verwijten of verweren terzijde te laten. De commissie kan er geheel naar eigen bevinding toe overgaan om een partij nog een laatste akte te laten nemen (een laatste verweer voeren). Deze akte is dan gericht op een specifiek onderdeel dat door de wederpartij is aangevoerd. Een partij die daarvan gebruik maakt is gehouden om zich in deze akte (dit verweer) tot dat specifieke onderdeel te beperken en dus geen nieuwe verweren te voeren.

Artikel 13

1. De Klachtencommissie stelt binnen **acht weken** na afronding van het onderzoek zoals in voorgaand artikel is opgenomen een advies op, waarin zij de procedure, de gestelde feiten, de Klacht, het verweer en de verdere bevindingen weergeeft. In het bijzonder zal de klachtencommissie gemotiveerd ingaan op het gegrond zijn van de klacht, veelal in de vorm of dat aannemelijk is geworden of niet. Verder brengt de commissie hierover een schriftelijk advies uit aan de directeur, directie of het bestuur van de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh. In dat advies kunnen aanbevelingen worden gedaan ten behoeve van de door de directeur, directie of het bestuur van de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh te nemen maatregel(en). Het rapport van de Klachtencommissie bevat een verslag van het horen en de bevindingen.

2. Mocht de termijn als hierboven genoemd niet worden gehaald door de klachtencommissie, dan dan wordt de reden daarvoor en de nieuwe termijn kenbaar gemaakt aan beide partijen.

3. Een afschrift van het advies van de Klachtencommissie wordt, inclusief bijlagen, gelijktijdig aan de , Klager, Beklaagde en de daartoe aangewezen persoon bij de **NAAM OPDRACHTGEVER** gestuurd.

5. Het blijft de verantwoordelijkheid van partijen zelf welke (rechts)gevolgen zij op het advies laten volgen.

6. Van alle betrokkenen wordt verwacht dat zij zich met respect over de medemens uitlaten en gedragen.

Artikel 14

1. De directeur, directie of het bestuur van de organisatie of het samenwerkingsverband dat aangesloten is bij de Vertrouwenspersoon en/of Klachtencommissie van Stichting DOKh neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie een besluit.

2. Een afschrift van het besluit wordt aan de de Klager, Beklaagde en de Klachtencommissie gestuurd.

Artikel 15

1. Gegevens die betrekking hebben op een Klacht, worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de Klachtencommissie.

2. De gegevens met betrekking tot een Klacht worden tot vijf jaar na behandeling bewaard. Daarna worden deze door de secretaris van de Klachtencommissie vernietigd.

Artikel 16

De Vertrouwenspersoon en de leden van de Klachtencommissie mogen niet door het indienen van een Klacht of uit hoofde van hun functie als Vertrouwenspersoon of als lid van de Klachtencommissie nadeel ondervinden in hun rechtspositionele aanspraken.

Artikel 17

De Vertrouwenspersoon en de leden van de Klachtencommissie worden noodzakelijke faciliteiten geboden om hun werkzaamheden te kunnen vervullen.

Hoofdstuk 5 Stopzetting procedure

Artikel 18

1. Een Klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door Klager wordt ingetrokken dan wel indien na Klachtopvang dan wel Klachtbemiddeling dan wel Klachtbehandeling en/of na overleg met Klager blijkt dat bij Klager geen behoefte meer aan verdere behandeling bestaat.

2. Klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, die de Klacht in behandeling neemt, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal/ Centraal Tuchtcollege of een rechterlijke instantie, zoals Rechtbank, Gerechtshof, etc. De klacht kan derhalve bij meerdere instanties tegelijk in behandeling zijn.

3. Van het niet verder behandelen van een Klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan Klager en Beklaagde.

Hoofdstuk 6 Bezwaar of beroep

Artikel 19

Tegen het advies van de Klachtencommissie staat geen bezwaar of beroep open, zodat met het advies de procedure is afgerond.

Over de uitkomst en motivatie wordt niet nader gecorrespondeerd.

Hoofdstuk 7 Slotbepalingen

Artikel 20

De regeling is vastgesteld na verkregen instemming van Klachtencommissie en Vertrouwenspersoon door de directeur van Stichting DOKh.

Artikel 21

Stichting DOKh draagt zorg voor de bekendmaking van dit reglement.

Artikel 22

1. Dit reglement is vastgesteld op … 2022.

2. Dit reglement wordt telkenmale in het najaar geëvalueerd door alle leden van de Klachtencommissie.

3. Dit reglement wordt - desgewenst gewijzigd - telkenmale stilzwijgend met een jaar verlengd.

4. Over wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de regeling worden de leden van de Klachtencommissie en de Vertrouwenspersoon gehoord.

5. Wijzigingsvoorstellen worden ter goedkeuring voorgelegd aan de directeur van Stichting DOKh.

Artikel 23

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directeur van Stichting DOKh, nadat zij de Klachtencommissie en Vertrouwenspersoon hierover heeft gehoord.