

Werkwijze van de vertrouwenspersoon bij Stichting De Nieuwe Kans

Ten geleide

Vanaf 1 januari 2021 is Bon Sjans onderdeel van Stichting De Nieuwe Kans (hierna: DNK), als aparte interventie. Voor de leesbaarheid van het stuk is gekozen om DNK als uitgangspunt te nemen. Waar DNK staat, leest u ook Bon Sjans.

Aanleiding

Een van de kernwaarden binnen DNK is veiligheid. DNK wil voor haar collega's en deelnemers een veilige plek zijn. Een plek waar deelnemers zichzelf kunnen zijn, ongeacht wie ze zijn of waar ze vandaan komen. Veiligheid biedt deelnemers ruimte om zich te kunnen ontwikkelen en ontplooiën. Wanneer deelnemers zich onveilig voelen en daarover hun beklag willen doen, dan kan dit bij de vertrouwenspersonen van DNK. Bijvoorbeeld via een gesprek of het indienen van een klacht.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede betreffende enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een deelnemer of een collega. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over de begeleiding van deelnemers, de inrichting van het dagprogramma, opgelegde sancties, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Vertrouwenspersoon

DNK heeft twee medewerkers tot interne vertrouwenspersoon benoemd. De vertrouwenspersonen hebben een goed en objectief zicht op het reilen en zeilen van de organisatie, zowel bij deelnemers als collega's. De vertrouwenspersoon is ook beschikbaar voor deelnemers en collega's binnen het traject van Bon Sjans. Verder staan beide vertrouwenspersonen op 'relatieve' afstand van het zogenaamde primaire proces, hetgeen betekent dat zij zich niet bezig met de begeleiding van deelnemers.

Hoe gaat de vertrouwenspersoon te werk?

De vertrouwenspersoon van DNK heeft onder meer als taak om deelnemers en collega's te ondersteunen bij het kenbaar maken, verwoorden en eventueel indienen van een klacht.

Klachten worden zo veel mogelijk bij de bron opgelost. De vertrouwenspersoon zal in beginsel eerst nagaan of de indiener van de klacht reeds heeft geprobeerd het probleem op te lossen met de betreffende collega of deelnemer. Mocht dit nog niet zijn gebeurd, dan zal de vertrouwenspersoon adviseren eerst deze route te bewandelen.

Vanzelfsprekend heeft de vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht en geeft niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de deelnemer of collega informatie aan derden. Deze plicht is niet van toepassing richting directie, als deze is belast met het afhandelen van een klacht. Bovendien is de geheimhoudingsplicht niet van toepassing ten opzichte van politie en justitie, indien strafbare feiten worden gemeld of aangifte moet worden gedaan.

Taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft een uitgebreid takenpakket:

- Opvangen van klagers en samen zoeken naar een oplossing voor de klacht
- Organiseren van preventieve activiteiten gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag
- Gevraagd en ongevraagd advies geven directie over beleid.

- Wat nadrukkelijk niet bij de taken van de interne vertrouwenspersoon hoort: een onderzoek instellen naar wat waar is, wie gelijk heeft, of bemiddelen tussen de klager en degene over wie de klacht gaat.

Inschakelen van de vertrouwenspersoon

Deelnemers en collega's kunnen de vertrouwenspersoon inschakelen:

- Als de klager er de voorkeur aan geeft met iemand te praten die meer op afstand staat van de betrokken deelnemer of collega
- Op voorstel van de directeur, omdat hij/zij verwacht dat de klager hier meer vertrouwen in heeft en de klacht op die manier gemakkelijker opgelost zal worden

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede betreffende enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een deelnemer of een collega. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over de begeleiding van deelnemers, de inrichting van het dagprogramma, opgelegde sancties, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Uitgangspunten bij het afhandelen van een klacht

In eerste instantie kiest De Nieuwe Kans ervoor dat bij een klacht van een deelnemer of collega door de betrokkenen naar een oplossing gezocht wordt. De ervaring leert, dat een klacht op deze wijze meestal naar tevredenheid van alle partijen afgehandeld kan worden.

Werkwijze van de interne vertrouwenspersoon

1. Als een deelnemer zelf contact zoekt met de vertrouwenspersoon omdat hij een klacht heeft, informeert de vertrouwenspersoon of er al contact geweest is met een collega van DNK. Als dit contact nog niet geweest is, vraagt de vertrouwenspersoon de klager naar de redenen om dit niet te doen. Geeft de klager aan bij voorkeur eerst met de vertrouwenspersoon te spreken dan wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 2 weken een afspraak voor een gesprek gemaakt.
2. Als in het eerste gesprek met de klager blijkt dat er sprake is van een klacht over een medewerker van DNK, dan overlegt de vertrouwenspersoon met de klager of deze wil dat de vertrouwenspersoon de betrokkene(n) en de directeur hiervan op de hoogte stelt.
3. De vertrouwenspersoon bespreekt met de klager hoe hij/zij de klacht wil afhandelen. Dit kan zijn:
 - a. Een aantal gesprekken om het probleem helder te krijgen en op te lossen of om te onderzoeken welke volgende stappen de klager het beste kan gaan zetten.
 - b. Advies aan de directeur om tot een goede oplossing te komen.
 - c. Ondersteuning of begeleiding bij de formele behandeling van de klacht door de directeur, conform de klachtenregeling van DNK.
 - d. Verwijzing naar een andere instantie voor aangifte of verder onderzoek.
4. Begeleiding van de klager houdt ook in, dat de vertrouwenspersoon erop toeziet dat het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. De vertrouwenspersoon streeft ernaar binnen 6 weken de ondersteuning of verwijzing afgerond te hebben en vergewist zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen .
5. De vertrouwenspersoon registreert de klachten en informeert aan het eind van ieder kalenderjaar de directeur over:

- a. het aantal klachten
- b. de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld.

Als er een lijn in meerdere meldingen zit, geeft de vertrouwenspersoon een advies om verdere escalatie te voorkomen. Dit altijd na de melders vooraf hiervan op de hoogte te hebben gebracht.

Communicatie

1. Dit document wordt openbaar gepubliceerd op de website van De Nieuwe Kans en Bon Sjans, zodat (nieuwe) deelnemers hier kennis van kunnen nemen.
2. Deelnemers worden op de startdag van hun traject op de hoogte gebracht over het feit dat er een vertrouwenspersoon voor De Nieuwe Kans aanwezig is, hoe zij bij hem terecht kunnen en met welke klachten zij daar kunnen aankloppen.
3. Jaarlijks wordt het proces rondom de vertrouwenspersoon benoemd in voortgangsgesprekken met collega's van De Nieuwe Kans en Bon Sjans.

Samenwerking met iHUB

Binnen iHUB wordt de samenwerking gezocht bij Winston & Partners, waar collega's van DNK terecht kunnen bij een vertrouwenspersoon aldaar. Tot die tijd kunnen collega's van DNK met hun klachten terecht bij de interne vertrouwenspersonen van DNK.

Vertrouwenspersonen

De interne vertrouwenspersoon/personen van De Nieuwe Kans is/zijn:

1. Art-Jan van Cappellen
2. Thomas van Arendonk