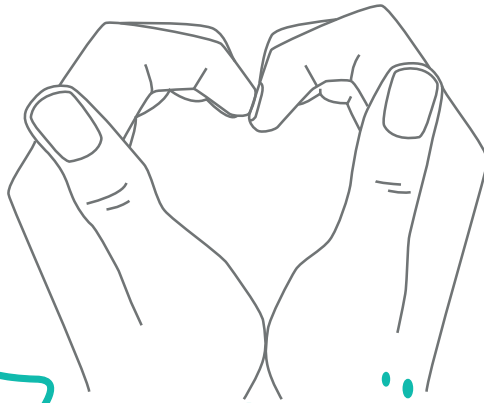


Klachtenprocedure



de Zorgnijverij
met hart en handen

Inhoudsopgave

1. Begrippen.....	3
2. Grafische weergave klachtenprocedure cliënten	4
3. Grafische weergave klachtenprocedure medewerkers	5
4. Algemene opmerkingen	6
5. Periodieke analyse van klachten.....	6
6. Privacy.....	6
7. Geschillencommissie	7
8. Klachten bij grensoverschrijdend gedrag.....	7
8.1 Procedure.....	8
8.2 Geheimhouding bij klacht over grensoverschrijdend gedrag	10
9. Wet zorg en dwang	10
10. Klokkenluidersregeling.....	10
10.1 Algemeen	10
10.2 Privacy uitgangspunten.....	11
10.3 Bescherming melder:	11
10.4 Stappenplan Klokkenluidersregeling	12

1. Begrippen

Signalen van onvrede:

- Sociaal team medewerker: 'Ik heb al vier keer gebeld, maar krijg steeds geen gehoor!'
- Cliëntvertegenwoordiger: 'Begeleider Pietje haalt mijn kind steeds te laat op waardoor ik te laat op mijn werk kom'.
- Vrijwilliger: ' ik moet alles maar zelf uitvogelen en ik doe dingen die ik volgens mij niet hoor te doen'.
- Medewerker: 'ik word lastiggevalen door een collega die mij ongewenste appjes stuurt'.
- Medewerker: 'ik vind de airco op kantoor echt waardeloos, ben al voor de zesde keer verkouden'
- Medewerker: 'ik heb een conflict met mijn leidinggevende'.
- Stagiair: 'ik krijg geen stage vergoeding conform CAO'

Klachtenfunctionaris: de klachtenfunctionaris geeft gratis advies met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

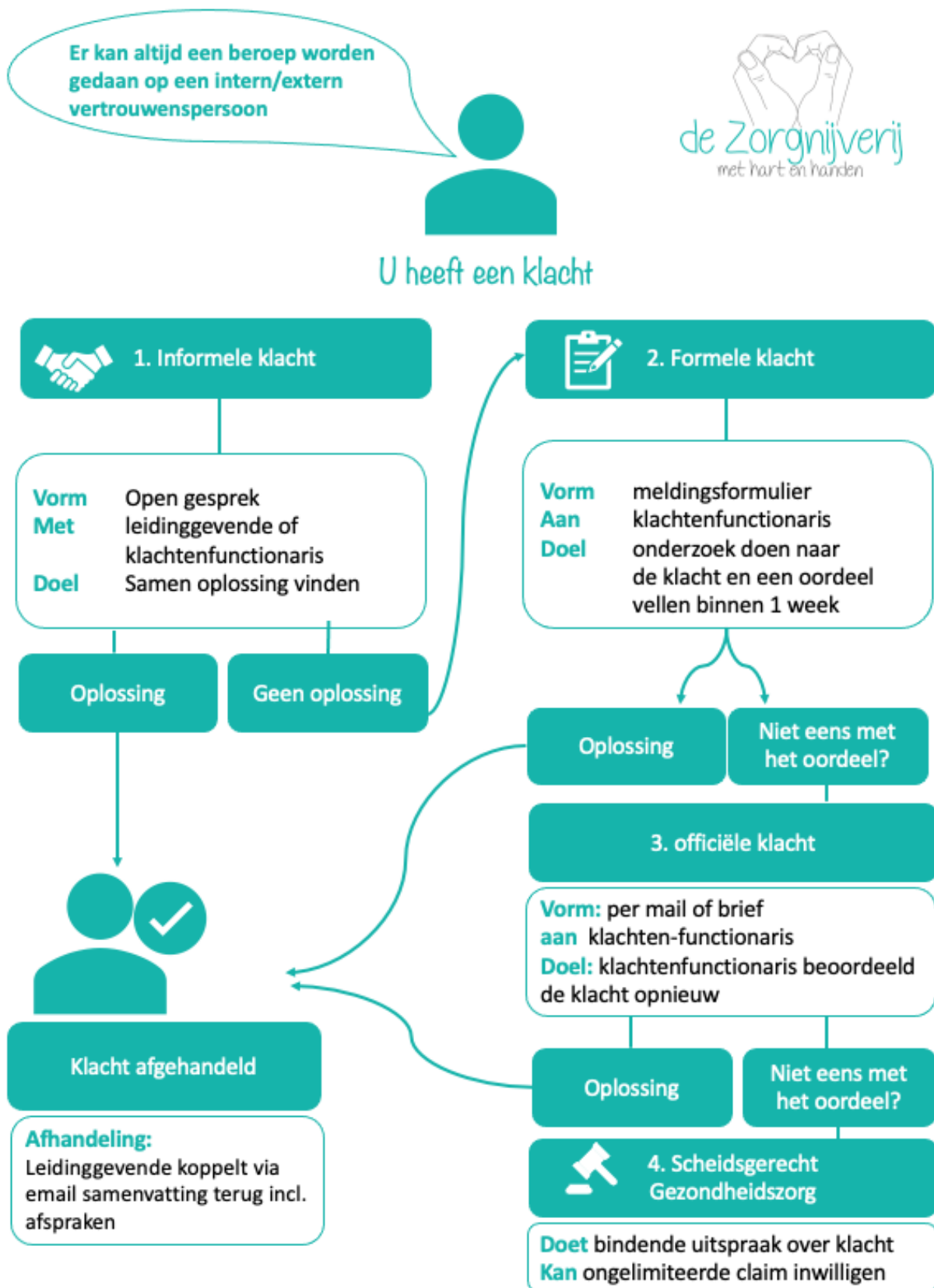
Vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht. Je kunt op elk moment in het proces bij diegene terecht om te overleggen en om vragen te stellen over de procedures. Specifieke onderwerpen waar je de vertrouwenspersoon over kunt benaderen zijn: ongewenst gedrag, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten, pesten en discriminatie. Haar taken zijn op die gebieden

- Het verzorgen van eerste opvang van werknemers die zijn lastiggevalen en die hulp en advies nodig hebben.
- Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Het slachtoffer informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
- Het desgewenst begeleiden, als de werknemer de zaak aan de orde wil stellen bij de directie.
- Het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator.
- Het geven van voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
- Het adviseren en ondersteunen van leidinggevenden en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.

2. Grafische weergave klachtenprocedure cliënten



3. Grafische weergave klachtenprocedure medewerkers



4. Algemene opmerkingen

- a. Een klacht formeel melden mag altijd, maar goed overleg is vaak al voldoende. Als je denkt dat iets structureel verbetering behoeft, dan heeft het zeker meerwaarde. Je kunt ook het meldingsformulier invullen n.a.v. een uiting van onvrede van een cliënt of andere betrokkene bij de Zorgnijverij.
- b. Soms ben je verplicht om ook de procedure Incidenten en risico's te volgen, en/of de procedure Huiselijk geweld en mishandeling.
 - i. Procedure Incidenten: in elk geval bij geweld en bij grensoverschrijdend gedrag van medewerkers of van cliënten richting medewerkers of cliënten. (Grensoverschrijdend: seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld, pesten.)
- c. Alle betrokkenen hebben geheimhoudingsplicht. Dit geldt voor alle betrokkenen, over alle vertrouwelijke gegevens. Alleen als de wet anders voorschrijft, mag ervan afgeweken worden.
- d. I.v.m. privacy wordt alles rondom een klacht alleen bewaard in en bij het meldingsformulier in de bibliotheek Incidenten en Klachten (en anders op OneDrive) en wordt maximaal 2 jaar bewaard. In Carefriend wordt alleen een notitie gemaakt dat sprake is van een melding. Er wordt verder niets in het personeels- of cliëntdossier opgeslagen, behalve als medewerker of cliënt erom vraagt (en zelfs dan wordt gekeken of het de privacy van anderen niet kan schaden).
- e. (Seksuele) intimidatie: in de wet staat dat als werknemer aannemelijk maakt dat er sprake is van (seksuele) intimidatie, dan is dat in principe waarheid en hoeft werknemer dat niet nog meer te bewijzen. Als de beklagde het er niet mee eens is, moet hij daar bewijslast voor vinden.
- f. Als een medewerker/stagiair/vrijwilliger een signaal hoort van onvrede bij een cliënt, wordt er met de 'klager' overlegd over een mogelijk oplossing. Dit wordt teruggekoppeld per mail aan de klager, inclusief de afspraken die zijn gemaakt.
- g. Zorg voor een gecombineerde behandeling en afhandeling van klachten, als een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven. (Uitvoeringsbesluit WKKGZ 7.3.2)

5. Periodieke analyse van klachten

- a. De klachtenfunctionaris analyseert periodiek (minimaal jaarlijks) de klachten van afgelopen periode (meldingsformulieren + schriftelijk ingediende klachten).

6. Privacy

- a. Het is belangrijk om beklagde te horen, maar er mag niet zonder meer inzicht gegeven worden in documenten zoals gespreksverslagen. Stem in elk geval af met de klager hierover.
- b. Bij grensoverschrijdend gedrag en geweld mag er alleen inzicht in documenten gegeven met toestemming van de klager.
- c. Zorg voor een gecombineerde behandeling en afhandeling van klachten, als een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven. (Uitvoeringsbesluit WKKGZ 7.3.2)

7. Geschillencommissie

- a. Als onvrede blijft bij cliënten: zij kunnen klacht melden bij de geschillencommissie op de site www.erisietsmisgegaan.nl binnen 6 maanden na de betreffende gebeurtenis. Let op er kan een bedrag in rekening worden gebracht aan klager. Zorgnijverij kan deze vergoeden als de klacht gegrond blijkt.
- b. Klager mag ook brief of mail sturen naar Zorgnijverij ter attentie van de geschillencommissie; dan stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door. Bij grensoverschrijdend gedrag mag ook na 6 maanden nog gemeld worden.
- c. Klachtenfunctionaris - onderhoudt contact met geschillencommissie, registreert in Excel register Incidenten en klachten, verwerkt uitkomsten uitspraak (is bindend) en legt alles vast.

8. Klachtenprocedure algemeen

1. Cliënt(vertegenwoordiger) of medewerker is ontevreden. Klacht wordt ingediend bij de mentor of klachtenfunctionaris (klachten@zorgnijverij.nl)
2. Mentor of klachtenfunctionaris initieert gesprek binnen 5 werkdagen
3. Is de klacht niet opgelost, dan kan er een officiële kacht worden ingediend bij raad van bestuur of klachtenfunctionaris. Dit kan schriftelijk bij de Zorgnijverij via het mailadres klachten@zorgnijverij.nl.
4. Klachtenfunctionaris roept klachtencommissie bijeen. Er wordt een onderzoek ingesteld.
 - a. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de Zorgnijverij die ze bij vervulling van haar taak nodig heeft.
 - b. Binnen 1 maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de werknemer en/of cliënt(vertegenwoordiger) die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen, waaronder de beklagde(n)
 - c. De klager en de beklagde hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw bij te laten staan en inzage te krijgen in relevante stukken.
 - d. De commissie is bevoegd ook anderen te horen
 - e. De commissie kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten zijn voor de rekening van de Zorgnijverij
 - f. De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkanders standpunten en daarop te reageren
 - g. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten
 - h. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen worden gezien en ondertekend. Als een betrokkene dit weigert, wordt dit vermeld in de rapportage.
 - i. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die aan de directie en direct betrokkenen zal worden toegezonden.
5. Er wordt overleg gevoerd door de klachtencommissie
 - a. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.
 - b. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 weken nadat de klacht is ingediend, een schriftelijke rapportage uit aan de directie.
6. De rapportage bevat in ieder geval:
 - a. De naam van de klager;
 - b. De naam van degene over wie is geklaagd;
 - c. Wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen;
 - d. een beschrijving van de klacht;
 - e. De beoordeling van de commissie over de aannemelijkheid van de klacht;

- f. Een advies aan de Zorgnijverij over te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval;
- g. Een advies aan de Zorgnijverij inzake te nemen maatregelen in het algemeen.
 - i. Als de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangt de klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de afhandelingsduur.
 - ii. Een afschrift van de schriftelijke rapportage wordt aan de direct betrokkenen gestuurd en ook aan de vertrouwenspersonen als zij bij de klacht betrokken waren.
- 7. Binnen 7 dagen na ontvangst van de rapportage van de klachtencommissie zal de directie een beslissing nemen over de te nemen maatregelen op individueel niveau. De directie zal daarbij het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt nemen. Als de directie afwijkt van het advies, dan zal zij dat in overleg met de klachtencommissie doen en dan zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.
- 8. Als bovenstaande procedure is gevolgd, ontvangt de klager binnen 6 weken een oordeel vanuit de Zorgnijverij. Dit termijn kan met 4 weken verlengd worden.
- 9. Als de cliënt(vertegenwoordiger) of medewerker niet tevreden is met het oordeel, dan de klacht besproken worden bij de geschillencommissie of burgerlijke rechter.

9. Klachtenprocedure bij grensoverschrijdend gedrag

9.1 Procedure

- a. Bij grensoverschrijdend gedrag wordt er enigszins afgeweken van de klachtenprocedure. Te weten:
 - 1. De klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie
 - 2. Bij Grensoverschrijdend gedrag tussen medewerkers
 - a. Bij grensoverschrijdend gedrag wordt er door de leidinggevende binnen 48 uur het gesprek aangegaan met de klager.
 - b. Als de klacht gaat over jouw leidinggevende, dan ga je naar diens leidinggevende
 - 3. Klachtencommissie: binnen 10 werkdagen is er een reactie gestuurd naar de betrokkenen
 - 4. Er wordt een onderzoek ingesteld:
 - a. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere klacht over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de Zorgnijverij die ze bij vervulling van haar taak nodig heeft.
 - b. Binnen 1 maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de werknemer die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen, waaronder de beklagde(n)
 - c. De klager en de beklagde hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw bij te laten staan en inzage te krijgen in relevante stukken.
 - d. De commissie is bevoegd ook anderen te horen
 - e. De commissie kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten zijn voor de rekening van de Zorgnijverij
 - f. De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkanders standpunten en daarop te reageren
 - g. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten
 - h. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen worden gezien en ondertekend. Als een betrokkene dit weigert, wordt dit vermeld in de rapportage.
 - i. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die aan de directie en direct betrokkenen zal worden toegezonden.

5. Er wordt overleg gevoerd door de klachtencommissie
 - a. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.
 - b. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de klacht is ingediend, een schriftelijke rapportage uit aan de directie.
 - c. De rapportage bevat in ieder geval:
 - a. De naam van de klager;
 - b. De naam van degene over wie is geklaagd;
 - c. Wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen;
 - d. een beschrijving van de klacht;
 - e. De beoordeling van de commissie over de aannemelijkheid van de klacht;
 - f. Een advies aan de Zorgnijverij over te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval;
 - g. Een advies aan de Zorgnijverij inzake te nemen maatregelen in het algemeen.
 - d. Als de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangt de klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de afhandelingsduur.
 - e. Een afschrift van de schriftelijke rapportage wordt aan de direct betrokkenen gestuurd en ook aan de vertrouwenspersonen als zij bij de klacht betrokken waren.
6. Sancties en maatregelen
 - a. Binnen 14 dagen na ontvangst van de rapportage van de klachtencommissie zal de directie een beslissing nemen over de te nemen maatregelen op individueel niveau. De directie zal daarbij het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt nemen. Als de directie afwijkt van het advies, dan zal zij dat in overleg met de klachtencommissie doen en dan zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kunnen door de directie onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:
 - a. Een schriftelijke berisping;
 - b. Een schorsing;
 - c. Een geldboete;
 - d. Overplaatsing;
 - e. Ontslag.
 - b. Als blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal de directie de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtencommissie zal daarover advies worden gevraagd.
 - c. Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan zal de directie gepaste maatregelen nemen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachtencommissie zal daarover om advies worden gevraagd.
7. Beslissing
 - a. Een afschrift van de beslissing wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.
 - a. Niet eens met de beslissing: Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directie met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. De directie zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.
 - b. Indien de reactie van de directie niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij zich wenden tot de bevoegde rechter.

9.2 Geheimhouding bij klacht over grensoverschrijdend gedrag

- a. Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen. Deze geheimhouding geldt in beginsel niet voor het advies van de klachtencommissie en de uiteindelijke beslissing van de Zorgniverij, zulks is evenwel ter beoordeling van de directiewerkgever.

10. Wet zorg en dwang

- a. De Zorgniverij voert geen onvrijwillige zorg uit. Mochten er besluiten zijn over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties en ouders hebben hierover een klacht, dan kan deze op de volgende manier worden ingediend ;
 1. Indien cliënt(vertegenwoordiger) de klacht intern deelt, wordt de klachtenprocedure gevolgd.
 2. De cliënt(vertegenwoordiger) heeft altijd de mogelijkheid om een beroep te doen op een externe cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon kan u op uw verzoek adviseren bij aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg en met het doorlopen van de klachtenprocedure Wzd. Deze vertrouwenspersoon wordt landelijk geregeld via het LSR.

Klachtencommissie

Lukt het niet om uw klacht binnen de locatie op te lossen, dan kan de Zorgniverij de klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) die is ingesteld door onder andere VGN. De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend.

U kunt de KCOZ bereiken via: www.kcoz.nl of info@kcoz.nl.

Adres KCOZ:
KCOZ
Postbus: 8258
3503 RG Utrecht

11. Klokkenluidersregeling

11.1 Algemeen

Onderstaande stappen volg je bij (vermoeden van) een misstand. Dat is als het maatschappelijk belang in het geding is bij:

- (Dreigende) schending van wettelijk voorschrift (o.a. een (dreigend) strafbaar feit)
- (Dreigend) gevaar voor volksgezondheid
- (Dreigend) gevaar voor veiligheid van personen
- (Dreigend) gevaar voor aantasting milieu
- (Dreigend) gevaar voor goed functioneren van de onderneming als gevolg van onbehoorlijke wijze van handelen/nalaten
- (Dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen
- (Dreigende) verspilling van maatschappelijke/collectieve middelen
- (Dreiging van) bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over bovengenoemde feiten.

Het vermoeden moet gebaseerd zijn op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die opgedaan is door de werkzaamheden voor de organisatie.

In principe meld je intern. Extern melden is 'klokkenluiden'; dit is alleen bedoeld voor ernstige immorele praktijken met een groot maatschappelijk belang en doe je om de gemeenschap te

waarschuwen voor een specifieke, acute of dreigende misstand. Je volgt hiervoor altijd onderstaande procedure. Je bent overigens (met uitzondering van een aantal wettelijke verplichtingen) niet verplicht om te melden.

Deze procedure is openbaar en kan worden gebruikt door:

- Werknemers (huidig en voormalig) van de Zorgnijverij
- Anderen die vanuit hun werk in aanraking zijn gekomen met de Zorgnijverij

Als je een vermoeden van misstand hebt bij een andere organisatie waar je door je werk mee in aanraking bent gekomen, kun je zelf kiezen of je onze procedure volgt of die van de betreffende organisatie.

11.2 Privacy uitgangspunten

- a. Fysieke en digitale documentatie alleen toegankelijk voor degenen die bij de behandeling van de melding betrokken zijn.
- b. Identiteit van melder wordt niet bekend gemaakt zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de melder
- c. Als melder anoniem via vertrouwenspersoon heeft gemeld, wordt alle correspondentie over de melding verstuurd aan de vertrouwenspersoon; deze stuurt onverwijld door naar de melder. Een vertrouwenspersoon die specifiek opgeleid is om met deze regeling om te gaan is verplicht vanaf 50 medewerkers. Zodra de Zorgnijverij uit 50 medewerkers bestaat, zal een dergelijke vertrouwenspersoon aangesteld worden.

11.3 Bescherming melder:

Een melder die te goeder trouw zowel in formeel als in materieel opzicht zorgvuldig handelt, mag op geen enkele wijze worden benadeeld in zijn rechtspositie tegenover de Zorgnijverij.

- a. In ieder geval vallen onder de rechtsbescherming: rechtspositionele besluiten als en voor zover deze verband houden met de melding gericht op
 - Verlenen van ontslag anders dan op eigen verzoek
 - Tussentijds beëindigen of niet verlengen van tijdelijk dienstverband
 - Niet omzetten van tijdelijk naar vast dienstverband
 - Verplaatsen of overplaatsen of weigeren van verzoek daartoe
 - Treffen van disciplinaire maatregel
 - Onthouden van salarisverhoging
 - Onthouden van promotiekansen
 - Afwijzen van verlof
- b. Formeel zorgvuldig handelen:
 - Melder heeft eerst intern gemeld volgens procedure (tenzij sprake was van een uitzonderingssituatie zoals genoemd in stap 1)
 - Melder heeft bij externe melding gehandeld conform procedure en de feiten op passende en evenredige wijze bekend gemaakt
 - Materieel zorgvuldig handelen:
 - Melder heeft een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden dat de betreffende feiten juist zijn
 - Externe bekendmaking betreft een maatschappelijk belang zoals hierboven in de opsomming verwoord
 - Het belang van externe bekendmaking in maatschappelijk opzicht prevaleert boven het belang van de Zorgnijverij bij geheimhouding

11.4 Stappenplan Klokkenluidersregeling

1. Melder - kan altijd een adviseur in vertrouwen raadplegen voor informatie, advies en ondersteuning en zich desgewenst door deze laten vertegenwoordigen (adviseur: ieder natuurlijk persoon die het vertrouwen geniet van de melder en op wie uit hoofde van beroep of ambt geheimhoudingsplicht rust omtrent het gemelde bijv. een advocaat) en kan ook altijd de Afdeling Advies van het Huis van Klokkenluiders verzoeken om informatie, advies en ondersteuning.
2. Melder - meldt intern, bij de bestuurder, schriftelijk; eventueel via vertrouwenspersoon van de Zorgnijverij.
Afwijkende situaties:
 - als het gaat om functioneren en/of handelen van bestuurder: melden bij voorzitter van Raad van Toezicht
 - als de melding (deels) mondeling gebeurt: bestuurder (of indien dat aan de orde is: voorzitter RvT of vertrouwenspersoon) zet melding op schrift en laat deze door melder goedkeuren en ondertekenen en geeft melder een afschrift
 - als de melding gebeurt via vertrouwenspersoon: deze stuurt op de wijze waarop met melder is afgesproken, de melding door met vermelding ontvangstdatum en geeft melder een afschrift van de melding
 - als sprake is van een uitzonderingssituatie zoals hier genoemd, dan direct gaan naar de stap van extern melden:
 - Als eerst doen van interne melding niet in redelijkheid kan worden gevraagd; in elk geval in de volgende gevallen:
 - Bij acuut gevaar waarbij zwaarwegend en spoedeisend maatschappelijk belang onmiddellijke externe melding noodzakelijk maakt
 - Redelijk vermoeden dat bestuurder en één of meerdere leden van de RvT bij de vermoede misstand betrokken zijn
 - Situatie waarin de melder in redelijkheid kan vrezen voor tegenmaatregelen als gevolg van intern melden
 - Duidelijk aanwijsbare dreiging van verduistering of vernietiging van bewijsmateriaal
 - Eerdere melding van dezelfde misstand overeenkomstig deze procedure, die de misstand niet heeft weggenomen
 - Wettelijke plicht tot directe externe melding
3. Bestuurder (of indien aan de orde: voorzitter Raad van Toezicht) - reageert op de melding:
 - Stuur binnen een week bevestiging van ontvangst met referentie aan oorspronkelijke melding
 - Doe zorgvuldig onderzoek en hoor de melder tijdens het onderzoek (indien anoniem via vertrouwenspersoon: vragen schriftelijk aan melder stellen via vertrouwenspersoon welke anoniem en schriftelijk via vertrouwenspersoon beantwoord worden)
 - Reageer binnen acht weken met inhoudelijk standpunt en tot welke stappen de melding heeft geleid (geformuleerd met inachtneming van evt. vertrouwelijk karakter van de te verstrekken (bedrijf)informatie en geldende wettelijke bepalingen zoals privacyregelgeving). Als termijn van acht weken niet haalbaar blijkt: stel melder schriftelijk op de hoogte en geef aan binnen welke termijn het standpunt gereed zal zijn; max vier weken uitstel
 - Licht in gesprek met melder (bij anonieme melding: met vertrouwenspersoon) het standpunt toe en stelt melder in staat hierop te reageren.
4. Melder - doet een externe melding (klokkenluiden) als:
 - Melder het niet eens is met inhoudelijk standpunt en van mening is dat het vermoeden ten onrechte terzijde is gelegd en dit ook in het toelichtingsgesprek heeft laten weten
 - Melder het niet eens is met de wijze waarop de Zorgnijverij zich jegens melder heeft gedragen n.a.v. een melding, en dit ook in het toelichtingsgesprek heeft laten weten
 - Melder geen standpunt heeft ontvangen binnen de termijnen zoals in vorige stap benoemd
 - Sprake is van een uitzonderingssituatie zoals genoemd in stap 1

Bij: een externe derde/externe instantie die daarvoor naar redelijk oordeel het meest in aanmerking komt; rekening houdend met a. effectiviteit waarmee die derde kan ingrijpen en b. het belang van de Zorgnijverij bij een zo gering mogelijke schade als gevolg van dat ingrijpen. In elk geval zijn externe derden bijv.:

- Instantie belast met opsporing van strafbare feiten
- Instantie belast met toezicht op naleving van het bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift
- Andere daartoe bevoegde instantie waar het vermoeden van een misstand kan worden gemeld, waaronder de afdeling Onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders

Versiebeheer

Versie 2-0 29 augustus 2019

Wijzigingen t.o.v. vorige versie (QSuite):

- Klokkenluidersregeling toegevoegd
- Tekstueel herschreven en meldingsformulier aangemaakt

Versie 2.1 18 februari 2020

Wijzigingen:

- Op aantal plekken bestuurder aangepast naar Zorgmanager

Versie 2.2 14 december 2020

wzd klachtenregeling toegevoegd

2.3 - MG (na goedkeuring bestuurder)

Juridisch adviseur toegevoegd

2.4 MG (na overleg bestuurder en beleidsmedewerker): klachtenfunctionaris toegevoegd in proces en taken toebedeeld

Gerelateerde wet- en regelgeving:

- WKKGZ (laatst doorgenomen 2-8-2021)
- uitvoeringsbesluit WKKGZ (laatst doorgenomen 2-8-2021)
- Jeugdwet,
- WMO,
- Vrijstellingsbesluit WBP Artikel 39 klachten
- BOPZ besluit klachtrecht,
- BW boek 7 artikel 646 (intimidatie en seksuele intimidatie) o.a. lid 12 (bewijslast),
- CAO Jeugdzorg (commissie van geschillen).
- WOR en Arbowet maken geen melding van een verplichting tot een klachtencommissie voor medewerkers; als die er wel komt, moet via de WOR akkoord gevraagd worden aan

de SOEB. WOR: instemmingsrecht inzake inhoud
klokkenluidersregeling.

- WZD (doorgenomen op 14-12-2020)

- Governance Code 2017 2.5.2: deze vereist aanvullend op de wet een vertrouwenspersoon + dat de klokkenluidersregeling openbaar en algemeen vindbaar is.
- Wet Huis voor Klokkenluiders versie 1-7-2016 (laatst doorgenomen 2-8-2021)
- Model klokkenluidersregeling brancheorganisaties Zorg versie 2018 (deze is overgenomen met de volgende aanpassing: de keuze van externe instantie is beperkt tot de instantie die geadviseerd wordt door de Afdeling Advies van het Huis voor klokkenluiders.