

Klachtenregeling

Doel

Deze klachtenregeling is bedoeld om betrokkenen bij de Wittenberg de gelegenheid te geven klachten in te dienen en om deze klachten zo goed mogelijk te behandelen.

Tevens dient deze klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de 'klager' en 'verweerder' tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht (voor 'klager' kan ook gelezen worden 'klaagster'; voor 'verweerder' kan ook gelezen worden 'verweester').

Waar kunt u met een klacht terecht?

De soort klacht heeft vanzelfsprekend invloed op de route die u kunt gaan. In eerste instantie kunt u terecht bij degene die het meest op uw klacht is betrokken. Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u zijn of haar leidinggevende in de organisatie benaderen, de directeur dan wel het bestuur.

Mondelinge klachten kunnen doorgegeven worden via telefoonnummer 030-69 24 166. Een schriftelijke klacht stuurt u per e-mail naar: info@dewittenberg.nl of per post naar: De Wittenberg, Krakelingweg 10, 3707 HV Zeist.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon

De organisatie heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon, mevrouw Evelien Gardebroek. Deze vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers, studenten en leefgemeenschappers die seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie ervaren hebben of klachten hebben over gedragingen en beslissingen die niet via de voorkeursroute kunnen worden behandeld. Dit betekent dat u zowel na de voorkeursroute als in eerste instantie de vertrouwenspersoon kunt benaderen. De vertrouwenspersoon onderzoekt of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost of anderszins.

Geheimhouding

De personen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen, verplicht tot geheimhouding, met uitzondering van de wettelijke meldingsplicht bij een vermeend zedendelict gepleegd jegens jongeren die nog niet de leeftijd van 18 jaar hebben bereikt dan wel andere wettelijke meldingsplichten, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Zij dienen uitdrukkelijk op deze geheimhouding te worden gewezen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak bij de organisatie heeft beëindigd.

Bescherming

Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de klager en andere betrokkenen niet worden benadeeld in zijn/hun positie in de instelling vanwege het feit dat hij/zij een klacht heeft ingediend of anderszins bij de klachtbehandeling is/was betrokken.

Beschikbaarheid van de klachtenregeling

De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle bij de instelling betrokken partijen beschikbaar is.

Onvoorziene omstandigheden

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag. Deze uitspraak is bindend.

Afhandelingstermijn

Binnen 4 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging. Binnen 20 werkdagen ontvangt u een schriftelijke reactie of een uitnodiging voor een persoonlijk of telefonisch gesprek. De klacht wordt gedurende een jaar bewaard.

Evaluatie van de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt iedere drie jaar geëvalueerd en zo nodig eerder.

Inwerkingtreden van de klachtenregeling

Deze is vastgesteld in november 2014.