

Beleid vertrouwenspersonen en klachtbehandeling voor medewerkers		De Zijlen zie elkaar.
Werkingssgebied : Zijlenbreed	Evaluatiedatum : 6 mei 2026	Pagina 1 van 2
Eigenaar : Manager Kwaliteit en Beleid	Uitgiftedatum : 6 mei 2024	

1. Inleiding

De Zijlen vindt het belangrijk dat je als medewerker of vrijwilliger met plezier werkt. Het kan voorkomen dat je onvrede ervaart over je werksituatie, dat je je zorgen maakt over je werksituatie of dat je daar een klacht over hebt. Dat kan bijvoorbeeld gaan over ongewenste omgangsvormen, over gedrag dat niet integer is of over een mogelijke misstand.

De Zijlen neemt onvrede, zorgen en klachten over je werksituatie serieus. Je kunt daarvoor altijd terecht bij je leidinggevende of bij je HR-adviseur. Je kunt ook terecht bij een vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie voor medewerkers. In deze notitie staat hoe het in zijn werk gaat als je een vertrouwenspersoon wilt benaderen of een klacht wilt indienen bij de klachtencommissie.

Met 'medewerker' bedoelen we iedereen die een arbeidsrelatie heeft met De Zijlen. Hieronder vallen ook invalkrachten, stagiaires en vrijwilligers. Voor het gemak noemen we iedereen in dit stuk 'medewerker'.

2. Vertrouwenspersonen

Om medewerkers ondersteuning te bieden bij onvrede, zorgen of klachten over hun werksituatie hebben we een interne en een externe vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon werkt binnen De Zijlen. De externe vertrouwenspersoon is iemand van buiten de organisatie. Je kunt zelf kiezen wie je wilt benaderen. De vertrouwenspersoon is aanspreekpunt bij onvrede, zorgen of klachten en is beschikbaar voor een gesprek, advies en eventuele begeleiding. De vertrouwenspersonen hebben geen binding met de klachtencommissie voor medewerkers en vervullen vanuit een onafhankelijke positie een rol bij het zoeken naar een oplossing. Het inschakelen van een vertrouwenspersoon is kosteloos.

De werkwijze en bevoegdheden van de vertrouwenspersonen voor medewerkers staan beschreven in het Reglement vertrouwenspersoon medewerkers (te vinden op het intranet).

3. Klacht indienen bij klachtencommissie

Als je niet tevreden bent over wat de gesprekken (binnen De Zijlen of met de vertrouwenspersoon) over jouw onvrede, zorgen of klachten hebben opgeleverd, dan kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie voor medewerkers. Dat kan ook rechtstreeks, zonder dat je in gesprek bent geweest binnen de organisatie. Het heeft de voorkeur om wel eerst in gesprek te gaan. De vertrouwenspersoon kan je ondersteunen bij het indienen van een klacht. De Zijlen is samen met andere zorgaanbieders aangesloten bij een onafhankelijke, externe klachtencommissie voor medewerkers. Het indienen van een klacht is kosteloos.

De precieze informatie over de stappen voor medewerkers is opgenomen in het reglement van de klachtencommissie voor medewerkers en vind je ook op intranet.

4. Bescherming

We zorgen ervoor dat het indienen van een klacht of het benaderen van de vertrouwenspersoon niet leidt tot nadelige gevolgen voor jou. Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van het klachtenbeleid en beschikt over informatie gaat hier vertrouwelijk mee om. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt beschermd, tenzij het gaat om een situatie waarin dat niet mogelijk is, bijvoorbeeld als er sprake is van een strafbaar feit of van een gevaarlijke situatie.

5. Verantwoording

De vertrouwenspersonen stellen een jaarverslag op. Hierin leggen zij verantwoording af over hun werk, en zij beschrijven geanonimiseerd welke signalen, trends, of aandachtspunten opvielen. Ook kunnen zij gevraagd en ongevraagd advies geven. De klachtencommissie stelt ook een jaarverslag op. De jaarverslagen worden besproken in het MT, de manager kwaliteit en beleid, de HR-manager en de Ondernemingsraad.

Beleid vertrouwenspersonen en klachtbehandeling voor medewerkers		De Zijlen zie elkaar.
Werkingsgebied : Zijlenbreed	Evaluatiedatum : 6 mei 2026	Pagina 2 van 2
Eigenaar : Manager Kwaliteit en Beleid	Uitgiftedatum : 6 mei 2024	

6. Contactgegevens en relevante documenten

Vertrouwenspersonen

Interne vertrouwenspersoon

Mieke van 't Hoog

06 - 1001 9331

mieke.vanthoog@dezijlen.nl

Externe Vertrouwenspersoon

Peta Twijnstra

058—74 40 022

info@burovertrouwenspersonen.nl

Relevante documenten

- Reglement vertrouwenspersoon medewerkers (*organisatiehandboek*): hierin staan de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersonen beschreven.
- Reglement van de gezamenlijke klachtencommissie voor medewerkers (*organisatiehandboek*): hierin wordt de werkwijze van de klachtencommissie beschreven.
- Folder van de gezamenlijke klachtencommissie voor medewerkers (*intranet*): hierin wordt de klachtencommissie voor medewerkers beschreven en de manier waarop je een klacht kan indienen bij de commissie.
- Formulier van de gezamenlijke klachtencommissie voor medewerkers voor het indienen van een klacht (*intranet*)