



KLACHTENREGELING STICHTING KLEURKE



1. Inleiding.

Stichting Kleurke vindt het belangrijk dat muzikanten, instellingen en medewerkers tevreden zijn over het werkklimaat. Ieder heeft een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van een respectvolle bejegening naar elkaar op elk gebied en van ieder wordt verwacht dat hij / zij handelt conform de gedragscode.

Uitgangspunt daarbij is dat we bij een klacht altijd eerst met elkaar in gesprek gaan om samen aan een oplossing te werken. Bij signalen van onvrede spreken we elkaar vroegtijdig aan; preventie gaat voor interventie. We willen formele klachtenprocedures daarbij zoveel mogelijk voorkomen.

In die gevallen dat we er in dialoog niet meer uitkomen heeft Stichting Kleurke een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling is bedoeld om klachten over beslissingen en gedragingen die een individueel persoon rechtstreeks aangaan op te lossen of in de toekomst te voorkomen.

2. Voor wie?

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op alle bij Stichting Kleurke werkzame muzikanten en medewerkers. De klachtenprocedure is ook van toepassing voor de instellingen waarvoor Stichting Kleurke optredens verzorgt.

3. Definitie klacht.

Een klacht is een uiting van onvrede over een bepaalde situatie die een individueel persoon rechtstreeks aangaat.

4. Procedure.

Het doel van de klachtenprocedure is om een rechtvaardige en snelle behandeling van klachten van individuele personen mogelijk te maken zodat een bescherming van hun belangen, gezondheid en veiligheid is gewaarborgd.

5.1 Ontvangst van de klacht.

Klachten en onvrede dienen zoveel mogelijk opgelost te worden waar ze ontstaan. Rechtstreekse feedback met de beklaagde (veroorzaker) heeft in eerste instantie de voorkeur. Wanneer dat niet blijkt te werken, of wanneer de klacht zo ernstig is, dat de klager geen vertrouwen heeft in een gesprek met de beklaagde, dan is de volgende stap het volgen van de klachtenprocedure van Stichting Kleurke.

5.2 Klachtenregeling.

De routing is dan als volgt:

- * De klacht wordt zo spoedig mogelijk na het voorval schriftelijk of per email, via het klachtenregistratieformulier, aan de vertrouwenspersoon gezonden. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.
- * De klacht bevat in elk geval het volgende:
 - o Korte en kernachtige omschrijving van de klacht.
 - o Omschrijving van de gewenste oplossing van de klacht.

* Hierna wordt het volgende stappenplan gevolgd:

1. Nadat de klacht is ingebracht bij de vertrouwenspersoon gaat deze de klacht inhoudelijk bekijken.
2. De vertrouwenspersoon zal onafhankelijk en neutraal in gesprek gaan met de klager en beklaagde. Komen zij niet tot een aanvaardbare oplossing dan gaat de klacht naar:
3. De klachtencommissie, die uit meerdere personen zal bestaan (een andere muzikant, een vertegenwoordiger van de instelling, een bestuurslid)
4. Mocht er dan nog geen voor beide partijen aanvaardbare oplossing worden bereikt, neemt het bestuur een uiteindelijke beslissing.

* Het bestuur stelt ad hoc de klachtencommissie samen.

* De klager krijgt binnen een week schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.

5.3 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

* De commissie bespreekt de klacht middels hoor en wederhoor.

* De commissie besluit gezamenlijk of en zo ja welke getuigen en andere betrokkenen gehoord worden naast de klager en beklaagde.

* De commissie kan gebruik maken van (externe) deskundigen.

* Het eerste gesprek met de klager vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Er kunnen vervolggesprekken met de klager plaatsvinden. Door de commissie wordt duidelijk aangegeven welk doel eventuele vervolggesprekken hebben.

* De beklaagde (veroorzaker) wordt ten minste éénmaal gehoord, in principe aan het einde van alle hoorgesprekken.

* Zowel klager als beklaagde kunnen zich door een derde bij laten staan tijdens de procedure.

* De commissie formuleert binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de hand van het verkregen materiaal het gezamenlijk advies.

* Dit advies wordt aan het bestuur overhandigd.

(De klager is gerechtigd om de klacht te allen tijde in te trekken en stelt hier de klachtencommissie schriftelijk van op de hoogte).

5.4 Besluit door het bestuur.

* Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie stelt het bestuur zowel de klager als de beklaagde, schriftelijk in kennis van een gemotiveerd besluit dat naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie wordt genomen.

* Het bestuur informeert de klachtencommissie.

* Het advies van de klachtencommissie en het definitieve besluit van het bestuur wordt toegevoegd aan het personeelsdossier van klager en beklaagde.

* Wanneer het gaat om ongewenste omgangsvormen die door de vertrouwenspersoon c.q. klachtencommissie zijn vastgesteld, wordt dit beschouwd als plichtsverzuim en dat kan disciplinaire maatregelen tot gevolg hebben. Ditzelfde geldt bij een geconstateerde valse klacht.

* De klachtencommissie en de klachtenregeling zijn bij de advisering en vaststelling van de disciplinaire maatregelen gebonden aan de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek.

* Indien klager of beklagde het niet eens is met het besluit van het DB dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot het bestuur met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar.

* Het bestuur zal binnen twee weken schriftelijk op het bezwaar reageren.

* Indien de reactie van het DB niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij zich wenden tot de bevoegde rechter.

6. Geheimhouding.

Iedere betrokkene dient over al hetgeen hij / zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen geheimhouding in acht te nemen.

Personen die door de klachtencommissie worden geraadpleegd, alsmede degenen die informatie hebben verschaft, zijn eveneens verplicht geheimhouding in acht te nemen.

Klager en eventueel andere betrokkenen mogen in hun werk of positie bij Stichting Kleurke niet worden geschaad doordat zij betrokken zijn (geweest) bij een klachtenprocedure.

7. Klacht over externen.

De muzikanten die voor Stichting Kleurke optredens verzorgen, voeren deze werkzaamheden uit bij een externe organisatie. Wanneer een muzikant of medewerker een klacht heeft over een bij deze externe instelling werkzame persoon, volgt hij de klachtenprocedure die aldaar van toepassing is.

8. Rapportage.

Eenmaal per jaar brengt de klachtencommissie vertrouwelijk (anoniem) schriftelijk verslag uit aan het bestuur over het functioneren van het klachtenreglement van dat afgelopen jaar. In het verslag wordt minimaal het aantal klachten vermeld en of deze ontvankelijk zijn verklaard.



Klachtregistratieformulier voor muzikanten en medewerkers van Stichting Kleurke

Datum indiening klacht	
Naam klager	
Functie	<input type="checkbox"/> Muzikant <input type="checkbox"/> Medewerker

Naam beklagde (veroorzaker)	
Werkzaam in regio/afdeling	
Functie	<input type="checkbox"/> Muzikant <input type="checkbox"/> Medewerker
Heeft u de klacht besproken met beklagde?	<input type="checkbox"/> Ja (<i>indien aanwezig, verslag meesturen</i>) <input type="checkbox"/> Nee, omdat

Naam leidinggevende beklagde	
Functie	<input type="checkbox"/> Muzikant <input type="checkbox"/> Medewerker
Heeft u de klacht besproken met de leidinggevende van de beklagde	<input type="checkbox"/> Ja (<i>verslag meesturen</i>) <input type="checkbox"/> Nee, omdat

Korte en kernachtige omschrijving van de klacht	
Omschrijving van de gewenste oplossing van de klacht	
Op de klacht betrekking hebbende verslaglegging (brief, email, verslag)	