



## Klachten- & klokkenluidersreglement medewerkers Eleos

Datum vaststelling: 23 januari 2019  
Datum invoering: 23 januari 2019  
Van toepassing voor: alle medewerkers  
Hiermee vervallen: versie 30 maart 2015 en 28 november 2014 met kenmerk RvB/006737/0519/ML en klokkenluidersregeling met kenmerk ML008108.  
Bijlage(n): uitvoeringsregeling en taakbeschrijving vertrouwenspersonen 9958byl

<b>Voorgenomen besluit</b>	Vaststellen van het Klachten- & klokkenluidersreglement medewerkers Eleos
<b>Gevolgen</b>	Het scheppen van duidelijkheid over het indienen van klachten en de bescherming van de werknemer bij het indienen van een klacht of het melden van misstanden en onregelmatigheden binnen de organisatie.
<b>Wijze waarop evt. negatieve gevolgen worden ondervangen</b>	n.v.t.
<b>Proceseigenaar</b>	Regiodirecteur met portefeuille HRM
<b>Penvoerder</b>	Afdeling HRM
<b>Route/inspraak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- HRM stelt concept op</li><li>- Bespreken en vaststellen in CMT</li><li>- Instemming OR</li><li>- Vaststellen door RvB d.d. 23-01-2019</li><li>- Implementeren</li></ul>
<b>Evaluatiedatum</b>	Augustus 2022

## Inhoud

1.	Algemeen.....	3
1.1	Definities.....	3
1.2	Toepassing.....	4
1.3	Aanstelling vertrouwenspersonen .....	4
1.4	Procedure.....	4
2.	Preventie van ongewenste omgangsvormen .....	4
2.1	Voorbeeldfunctie van medewerkers .....	4
2.2	Ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken .....	4
3.	Bijzondere bepalingen .....	5
3.1	Positie medewerkers.....	5
3.2	Geheimhouding .....	5

# 1. Algemeen

## 1.1 Definities

1. *Werkgever*: alle bedrijfsonderdelen die behoren tot Eleos, stichting gereformeerde geestelijke gezondheidszorg
2. *Verantwoordelijke namens de werkgever*: de Raad van Bestuur (RvB), degene die benoemd is als lid van het bestuur van Eleos.
3. *Raad van Toezicht*: degenen die benoemd zijn als lid van de Raad van Toezicht van Eleos (contactgegevens zijn te vinden op Intranet).
4. *Leidinggevende*: de direct leidinggevende van de medewerker die een klacht indient of een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid meldt.
5. *Medewerker*: ieder natuurlijk persoon die in dienst is, via een arbeidsovereenkomst bij Eleos. Ook stagiaires, WEP, uitzendkrachten en ZZP-ers worden als medewerker beschouwd.
6. *Klacht*: een ongenoegen van een individuele medewerker over persoonlijke situaties die verband houden met de werksituatie, waarbij de medewerker ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld of bejegend te zijn door leidinggevenden of collega's in dienst van de werkgever. De klachten betreffen psychosociale arbeidsbelasting: factoren als seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, die in de arbeidssituatie stress teweeg brengen. Daarnaast kunnen er ook klachten ingediend worden m.b.t. de deskundigheidsbevordering bij Eleos. Dit betreft klachten die te maken hebben met de opleidingen die Eleos aanbiedt en faciliteert.
7. *Een vermoeden van een misstand*: een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een wantoestand, een illegale of immorele praktijk, die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de werkgever en waar een groot maatschappelijk belang in het geding is, zoals:
  - a. Een (dreigend) strafbaar feit, zoals diefstal, corruptie en valsheid in geschrifte;
  - b. Een (dreigende) schending van de wet- en regelgeving;
  - c. Een (dreigend) gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu;
  - d. Een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen;
  - e. Een (dreigende) verspilling van maatschappelijke/collectieve middelen;
  - f. Een (dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten.
8. *Een vermoeden van een onregelmatigheid*: een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een onvolkomenheid of ongerechtigheid van algemene, operationele en/of financiële aard die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van Eleos. Het betreft onregelmatigheden die zodanig ernstig zijn dat die vallen buiten de reguliere werkprocessen en de verantwoordelijkheden van de leidinggevende overstijgen.
9. *Aangeklaagde*: Degene tegen wie de klacht of het vermoeden van een misstand of onregelmatigheid is gericht.
10. *Vertrouwenspersoon*: Een medewerker die volgens de regeling is benoemd, die de medewerker of aangeklaagde bijstaat. Ook is er een externe vertrouwenspersoon, welke niet in dienst is van Eleos (contactgegevens zijn te vinden op Intranet).
11. *Ongewenste omgangsvormen*: gedrag dat als ongepast en grensoverschrijdend wordt ervaren, evenals gedrag dat fundamenteel strijdig is met de identiteit van Eleos.
12. *Seksuele intimidatie*: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
13. *Agressie en geweld*: voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.
14. *Pesten*: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
15. *Discriminatie*: ongelijke behandeling op grond van irrelevante kenmerken. Bij discriminatie kan gedacht worden aan discriminatie op grond van levensovertuiging, politieke gezindheid, ras (omvat ook huidskleur, afkomst, nationaliteit, geslacht) of op handicap, chronische ziekte, arbeidsduur of soort contract.

16. *Belaging/stalking*: herhaaldelijke achtervolging wordt, op verschillende manieren: fysiek, via de post, de telefoon of de mail, met behulp van sms-jes, etc.

## **1.2 Toepassing**

Dit reglement is alleen van toepassing op medewerkers van de werkgever en gaat niet over ongewenste omgangsvormen tussen medewerkers en cliënten; hierop is de notitie “protocol ongewenst gedrag Eleos” van toepassing. Dit reglement spreekt over ongewenste omgangsvormen, vermoeden van misstanden en onregelmatigheden tussen Raad van Bestuur, leidinggevenden en medewerkers van Eleos en tussen medewerkers onderling.

## **1.3 Aanstelling vertrouwenspersonen**

Eleos stelt 3 interne en 1 externe vertrouwenspersoon aan, waarvan er tenminste een man en een vrouw is. Het staat iedere medewerker vrij om de vertrouwenspersoon van zijn of haar keuze aan te stellen. De vertrouwenspersoon is aangesteld voor de medewerker die met betrekking tot de melding van een klacht of vermoeden van een misstand of onregelmatigheid, niet of onvoldoende in staat is dit te bespreken met de betrokken perso(o)n(en) of tot een bevredigende oplossing te komen. De vertrouwenspersoon heeft een ondersteunende en informerende rol, houdt rekening met het belang van de medewerker en doet niets zonder dat de medewerker dat wil. De vertrouwenspersonen handelen zodanig dat de privacy van de medewerker en de aangeklaagde voldoende is gewaarborgd. De vertrouwenspersonen worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen eenmaal voor dezelfde periode benoemd worden. De ondernemingsraad dient in te stemmen met de benoeming van de vertrouwenspersonen. Bij voorkeur komen de vertrouwenspersonen uit verschillende organisatieonderdelen (behandeling, begeleiding, COD). De taakbeschrijving van de vertrouwenspersonen is te vinden in de bijlage.

## **1.4 Procedure**

Binnen Eleos wordt onderscheid gemaakt tussen klachtopvang en klachtbehandeling in de interne en externe procedure. Eleos wil medewerkers ondersteunen die het ongewenste gedrag willen stoppen. De informele aanpak waarbij medewerker zelf probeert het ongewenste gedrag op te lossen via het gesprek met de veroorzaker en/of de leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon noemen we klachtopvang. Leidt dit niet tot een oplossing, dan wordt overgegaan tot klachtbehandeling via de interne en externe procedure. Een nadere uitwerking hiervan is te vinden in het uitvoeringsreglement.

## **2. Preventie van ongewenste omgangsvormen**

Eleos is alert op ondernemingsgebonden factoren die ongewenste omgangsvormen in de hand werken. Zo kunnen een rol spelen: de ondernemingsgrootte, de bedrijfs- of de afdelingscultuur, de samenstelling van het personeelsbestand, de mate van zelfstandigheid van de medewerkers, de arbeidsinhoud en de tevredenheid met het werk, de rol van de leidinggevenden, de inrichting van de werkplek, de werktijden, etc. De aanpak van ongewenste omgangsvormen van Eleos kent een preventieve kant. Daarbij komen de volgende aspecten naar voren:

### **2.1 Voorbeeldfunctie van medewerkers**

Eleos vindt het belangrijk dat alle medewerkers continu laten zien dat ongewenst gedrag op geen enkele wijze binnen de organisatie getolereerd wordt en dat medewerkers geen ongewenst gedrag vertonen.

### **2.2 Ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken**

Eleos streeft ernaar dat binnen de onderneming openlijk kan worden gesproken over wat gewenst, dan wel ongewenst gedrag is. Eleos ziet ook hier voor het management een stimulerende rol weggelegd. Het management kan hierbij ondersteuning vragen aan de vertrouwenspersoon.

### **3. Bijzondere bepalingen**

#### **3.1 Positie medewerkers**

Geen enkele medewerker mag doordat hij:

- een klacht heeft ingediend;
- vertrouwenspersoon is of is geweest;
- als getuige betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure;

in zijn positie binnen de instelling worden geschaad.

#### **3.2 Geheimhouding**

Allen die betrokken zijn bij een klachtprocedure zijn gehouden tot geheimhouding van alle feiten en gegevens, waarvan zij bij de behandeling van een klacht kennis nemen.