



# **REGLEMENT VERTROUWENSPERSON**

MAART 2017

Vastgesteld Bestuurder d.d. 6 juni 2017

Instemming OR d.d. 29 augustus 2017

Goedgekeurd Raad van Commissarissen d.d.24 april 2017

Deze regeling is bedoeld voor klachten van persoonlijke aard van medewerkers, werkzaam bij Woonservice Meander, die niet via de gangbare “collegiale” weg op te lossen zijn. Van iedere medewerker binnen de organisatie wordt verwacht dat deze op een open en respectvolle wijze met collega’s omgaat waardoor iedereen zich veilig en prettig voelt.

Wederzijds vertrouwen en bereidheid om als zich een meningsverschil voordoet dat met elkaar te bespreken en een oplossing te vinden, dienen vanzelfsprekend te zijn. Indien er zich klachten voordoen die op genoemde wijze niet tot een bevredigende oplossing komen, dan dient de medewerker dit altijd in de eerste plaats met de eigen leidinggevende te bespreken. Indien echter daar aanleiding toe is, geldt hiervoor de regeling vertrouwenspersoon.

## Artikel 1. Definities

In deze regeling verstaan we onder:

Woonservice Meander	Stichting Woonservice Meander en de tot haar behorende dochterondernemingen.
Medewerker	degene die, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst, werkzaam is ten behoeve van Woonservice Meander en voor wiens werkzaamheden Woonservice Meander de verantwoordelijkheid draagt. Hieronder zijn ook inbegrepen uitzendkrachten, gedetacheerden en andere door Woonservice Meander ingehuurd werknemers, die in loondienst staan bij een andere werkgever, maar die werkzaamheden verrichten voor Woonservice Meander.
Leidinggevende	de functionaris die aan de medewerker bij diens dagelijkse werkzaamheden direct leiding geeft.
Raad van Commissarissen	degenen die zijn benoemd als lid van de Raad van Commissarissen van Woonservice Meander.
Bestuurder	degene die is benoemd als Bestuurder.
Melder	de medewerker die een klacht meldt.
Gemelde	de persoon die de kennelijke veroorzaker is van de klacht.
Partij	de melder en gemelde.
Vertrouwenspersoon	een extern persoon, werkzaam bij het Centraal meldpunt, die fungeert als eerste aanspreek- en opvangpunt voor medewerkers die met onregelmatigheden zijn geconfronteerd.
Centraal Meldpunt (CM)	het bureau van de onafhankelijke, extern aangestelde vertrouwenspersoon. Dit bureau is verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderzoek naar aanleiding van de klacht. Voor contactgegevens zie pagina 8.
Klacht	een op redelijke gronden niet geaccepteerd gedrag met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> sociaal isoleren;</li> <li><input type="checkbox"/> onaangenaam en onmogelijk maken van de werkzaamheden;</li> <li><input type="checkbox"/> roddelen, bspotten of (cyber)pesten;</li> <li><input type="checkbox"/> dreigen met en het uiten van verbaal en / of lichamelijk geweld;</li> <li><input type="checkbox"/> seksuele intimidatie (ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard);</li> <li><input type="checkbox"/> racisme / ongelijke behandeling;</li> <li><input type="checkbox"/> elke andere handeling van een groep of van een individu, gericht tegen een persoon of personen die deze handelingen als ongewenst ervaren.</li> </ul>

## **Artikel 2. Regeling en reikwijdte**

- 2.1. Dit reglement is van toepassing op alle medewerkers van Woonservice Meander en heeft als doel de mogelijkheid om onafhankelijke ondersteuning te bieden, door een onafhankelijke externe derde, bij klachten van persoonlijke aard binnen Woonservice Meander.
- 2.2. Het reglement - inclusief CM - wordt na instemming van de Ondernemingsraad, vastgesteld door de Bestuurder en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Dit reglement is terug te vinden in de personeelsinformatiemap.
- 2.3. Het CM wordt gezamenlijk gekozen door de Bestuurder, Raad van Commissarissen en Ondernemingsraad. Alle partijen kunnen een kandidaat naar keuze voordragen.
- 2.4. Het reglement kan alleen gewijzigd of ingetrokken wordt na instemming van de Ondernemingsraad, vastgesteld door de Bestuurder en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.
- 2.5. In geval van strijdigheid tussen dit reglement en de wet, prevaleert de wet.
- 2.6. Op dit reglement is Nederlands recht van toepassing.

## **Artikel 3. Algemene bepalingen**

- 3.1 Iedere medewerker die een klacht meldt, heeft recht op een vertrouwelijke behandeling van zijn persoonsgegevens. In artikel 4 van deze regeling wordt aangegeven wat een medewerker kan verwachten van een vertrouwenspersoon. In artikel 5 is de procedure opgenomen waarin o.a. staat vermeld op welke wijze de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens wordt gewaarborgd.
- 3.2 Deze regeling is niet bedoeld voor meldingen van (een vermoeden van) een misstand. Hiervoor geldt de Klokkenuiderregeling.
- 3.3 De medewerker die een klacht meldt, handelt te goeder trouw en niet vanuit persoonlijk gewin.
- 3.4 Indien er sprake is van bewust gedane valse melding, kunnen er sancties opgelegd worden.

## **Artikel 4. Taak van de vertrouwenspersoon**

- 4.1. De vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - het verzorgen van eerste opvang van melders die zijn lastiggevallen;
  - het adviseren van melders met betrekking tot het (voornemen tot het) indienen van een verzoek om bemiddeling of het indienen van een klacht;
  - te bemiddelen tussen melder en aangeklaagde indien beide partijen daarom vragen;
  - het bieden van steun aan de melder tijdens een klachtprocedure;
  - het verrichten van nazorg;
  - het adviseren van de onderneming zoals verwoord onder artikel 6 betreffende de gegrondheid van een klacht en de eventueel te nemen maatregelen.
  - Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is;
- 4.2. De vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording schuldig aan de melder;
- 4.3. De vertrouwenspersoon kan, met instemming van de melder, afzonderlijk of gezamenlijk met melder optreden;
- 4.4. De vertrouwenspersoon kan bij de behandeling van een klacht derden inschakelen dan wel aanbevelen dat derden worden ingeschakeld;
- 4.5. Het adviseren en ondersteunen van leidinggevenden en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag;
- 4.6. Op basis van algemeen voorkomende klachten, of marginale toetsing van maatregelen in het kader van algemeen beleid of bestuur, kan de vertrouwenspersoon, na overleg met de betrokken organen, zijn mening over dat algemene beleid c.q. bestuur aan die organen kenbaar maken.

## Artikel 5. Procedure

### 5.1 Melding

5.1.1 Een medewerker meldt een klacht in de eerste plaats aan zijn / haar leidinggevende. Indien dit door omstandigheden niet mogelijk is, of de leidinggevende onvoldoende gehoor geeft aan de klacht, dan kan een klacht worden gemeld bij de directie.

5.1.2 Indien de directie dan wel een lid van de Raad van Commissarissen voorwerp van een melding is, wordt een klacht gemeld bij de Vertrouwenspersoon.

5.1.3 De melder kan een klacht rapporteren aan de Bestuurder en Raad van Commissarissen als de vertrouwenspersoon van het CM zelf onderwerp van melding is.

5.1.4 Het indienen van een klacht gebeurt in eerste instantie mondeling. De vertrouwenspersoon luistert, biedt de eerste opvang en kan desgewenst bemiddeling en advies verlenen bij eventueel te nemen vervolgstappen. Wanneer sprake is van bemiddeling, en melder én aangeklaagde daarin toestemmen, dan kan de vertrouwenspersoon:

- bemiddelen tussen de klager en aangeklaagde met als doel het beëindigen van het ongewenst gedrag;
- besluiten dat er geen onderzoek plaatsvindt en dan wordt er geen uitspraak gedaan over de gegrondheid van de klacht.

5.1.5 De vertrouwenspersoon is niet verplicht een melding in behandeling te nemen indien:

- het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten conform deze regeling;
- de klacht kennelijk ongegrond is;
- het belang van de klager, of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- over de klacht al eerder door de vertrouwenspersoon een oordeel is uitgesproken;
- er bezwaar-, beroeps- of juridische procedures lopen;
- een klacht, tijdens de behandeling door de vertrouwenspersoon, door de klager ingediend wordt als bezwaar c.q. beroepschrift of aan de rechter wordt voorgelegd. De vertrouwenspersoon beëindigt dan zijn optreden.

### 5.2. Schriftelijke vastlegging

5.2.1 Het indienen van een officiële melding gebeurt uiteindelijk, en indien gewenst met ondersteuning van de vertrouwenspersoon CM, altijd schriftelijk bij het CM.

5.2.2 Het CM stuurt een ontvangstbevestiging aan de melder.

### 5.3. Waarborgen vertrouwelijkheid en anonimiteit

5.3.1 De medewerker die de klacht meldt en, indien van toepassing, degene aan wie de misstand is gemeld, behandelen de melding vertrouwelijk.

5.3.2 Er dient een geanonimiseerd dossier aangelegd te worden waarin alle stappen gedocumenteerd zijn. Alle gegevens uit dit dossier worden in een beveiligde omgeving bewaard.

5.3.3 De identificatiegegevens van de melder worden strikt vertrouwelijk behandeld.

5.3.4 De communicatie naar derden dient op zo'n wijze te geschieden dat de identiteit van de melder niet uit de informatie kan worden herleid.

### 5.4. Op de hoogtestelling

Het CM brengt de volgende personen binnen Woonservice Meander op de hoogte van de melding:

- de Bestuurder en de voorzitter van de Raad van Commissarissen óf;
- indien het de Bestuurder betreft, de voorzitter van de Raad van Commissarissen. Indien het de voorzitter van de Raad van Commissarissen betreft, de gehele Raad van Commissarissen én Bestuurder.

## 5.5. Vooronderzoek

- 5.5.1 Direct na ontvangst van een melding aan het CM, zal deze een vooronderzoek starten. De melding zal, conform de (gecertificeerde) richtlijnen van het CM, afgehandeld worden.
- 5.5.2 Na een termijn van uiterlijk vier weken dient de beoordeling van de ernst van de melding, het standpunt uit het vooronderzoek en de wijze waarop de melding afgewikkeld dient te worden kenbaar gemaakt te zijn aan de aangewezen personen beschreven onder 5.4.
- 5.5.3 Het CM stelt tussentijds zowel de melder als de aangewezen personen, beschreven onder 5.4, op de hoogte van de ontwikkelingen en de te nemen acties tenzij:
- daar door partijen geen prijs op gesteld wordt;
  - dit nadelig is voor de melder of het vooronderzoek;
  - er andere geronde redenen zijn om partijen niet te informeren. Als er andere gronden zijn om partijen niet te informeren dient het CM dit schriftelijk, met reden omkleed, aan de partijen mede te delen.

## 5.6. Niet-ontvankelijkheid

Na een termijn van (uiterlijk) vier weken waarin het vooronderzoek heeft plaatsgevonden zal het CM de melding terzijde leggen als uit het onderzoek geen redelijke grond blijkt voor de melding. De melder en de onder 5.4 genoemde personen worden hiervan op de hoogte gesteld.

## 5.7. Onderzoekscommissie

- 5.7.1 Indien een melding ontvankelijk is verklaard, beslist het CM aan de hand van een rapportage, en na raadpleging van de aangewezen personen, beschreven onder 5.4, over de wijze waarop het onderzoek uitgevoerd dient te worden. Dit kan zijn door:
- een externe onderzoekscommissie;
  - een interne onderzoekscommissie welke wordt samengesteld door het CM;
  - of een combinatie van beide;
- 5.7.2 In alle gevallen neemt de vertrouwenspersoon van het CM zitting in de onderzoekscommissie en dient de onafhankelijkheid van de onderzoekscommissie gewaarborgd te worden.
- 5.7.3 De onderzoekscommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- 5.7.4 Het CM stelt tussentijds zowel de melder als de aangewezen personen, beschreven onder 5.4, op de hoogte van de ontwikkelingen en de te nemen acties tenzij:
- daar door partijen geen prijs op gesteld wordt;
  - dit nadelig is voor de melder of het vooronderzoek;
  - er andere gegronde redenen zijn om partijen niet te informeren. Als er andere gronden zijn om partijen niet te informeren dient het CM dit schriftelijk, met reden omkleed, aan de partijen mede te delen.
- 5.7.5 Het onderzoek en de afwikkeling van een melding wordt uitgevoerd in een periode van acht weken.
- 5.7.6 Indien het advies niet binnen acht weken kan worden gegeven, wordt de termijn door de onderzoekscommissie met ten hoogste vier weken verlengd. De melder en de aangewezen personen beschreven onder 5.4 worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

**Artikel 6. Standpunt**

- 6.1 Het CM stelt de melder en de aangewezen personen, zoals beschreven onder 5.4, op de hoogte van de bevindingen c.q. het advies van de onderzoekscommissie. Daarbij wordt aangegeven tot welke te nemen stappen het advies leidt.
- 6.2 De vertrouwenspersoon handelt hierbij conform artikel 5 uit deze regeling.
- 6.3 Een van het advies van de onderzoekscommissie afwijkend standpunt wordt gemotiveerd.

**Artikel 7. Rechtsbescherming**

- 7.1 Met inachtneming van de bepalingen in deze regeling, wordt de medewerker die te goeder trouw is en een klacht heeft gemeld, als gevolg van het melden op geen enkele wijze in zijn positie en welzijn benadeeld. Tot het moment waarop het tegendeel bewezen is geldt hetzelfde voor degene waar de klacht betrekking op heeft.
- 7.2 Represailles van collega's, als gevolg van de klacht jegens melder en aangeklaagde, worden door Woonservice Meander niet geaccepteerd en kunnen sancties tot gevolg hebben.
- 7.3 Zolang de melder niet anders te kennen geeft wordt, conform deze regeling, de gewenste anonimiteit gerespecteerd en kan melder te allen tijde de klacht intrekken.

**Artikel 8. Slotbepalingen**

- 8.1 Het CM vraagt het klachtendossier op aan allen die deze in zijn / haar bezit heeft, verklaart deze ongeldig en vernietigt deze nadat:
  - de melding ongegrond is verklaard;
  - de onderzoekscommissie de melding heeft afgehandeld óf;
  - een externe rechtsgang doorlopen is.
- 8.2 De betrokkene over wie een klacht is ingediend, heeft met uitzondering van de persoonsgegevens van melder het recht tot informatie voordat een mogelijk besluit over zijn positie is genomen, zodat eventuele onjuistheden toegelicht kunnen worden.
- 8.3 Deze regeling wordt een jaar na invoering door de Bestuurder, de Raad van Commissarissen en de Ondernemingsraad getoetst op bevindingen. Gezamenlijk vindt een terugkoppeling plaats op de beoordeling van deze regeling.
- 8.4 De regeling kan alleen gewijzigd of ingetrokken worden conform de richtlijnen uit artikel 2.
- 8.5 Het Meldpunt, en de in dienst zijnde medewerkers, waar de onderneming voor kiest dient op alle onderdelen een gecertificeerd bedrijf te zijn.
- 8.6 Daar waar deze regeling afwijkt van de voorwaarden van het gekozen Meldpunt, gelden de artikelen uit deze regeling.
- 8.7 De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een verslag uit van zijn werkzaamheden. Het verslag wordt toegezonden aan de Bestuurder, de Raad van Commissarissen en de Ondernemingsraad. Het verslag wordt tevens toegevoegd als bijlage in de personeelsinformatiemap.
- 8.8 In die gevallen waarin de regeling niet in voorziet, beslist de Bestuurder, tenzij het de Bestuurder betreft, in dat geval beslist de Raad van Commissarissen, na overleg met de vertrouwenspersoon.
- 8.9 De regeling kan alleen gewijzigd of ingetrokken worden conform de richtlijnen uit artikel 2.

## Gegevens Centraal Meldpunt

Naam : De Zaak Hermelink  
Adres : Vlinderplein 8-10  
Postcode/plaats : 2805 KH Gouda  
Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag : Karin Hermelink  
Telefoon : 085 888 0 886  
mobiel : 06-21 866 356  
email : [karin@dezaakhermelink.nl](mailto:karin@dezaakhermelink.nl)  
website : [www.dezaakhermelink.nl](http://www.dezaakhermelink.nl)