

Veilig leren en werken bij de PgD

Klachtenregeling

Stichting PgD *Psychologische expertise voor de ouderenzorg* wil een veilige werk-, leer- en netwerkomgeving voor deelnemers, medewerkers, docenten, supervisors en andere betrokkenen garanderen. Daarin staat leren van klachten voorop en is geen plaats voor grensoverschrijdend gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten, agressie of geweld.

De PgD geeft hier invulling aan via een getrappt model van klachtenbehandeling aangevuld met twee onafhankelijke vertrouwenspersonen.

Vertrouwenspersonen

De PgD heeft twee vertrouwenspersonen die je kunt benaderen wanneer je als medewerker, docent, supervisor of deelnemer van de PgD te maken krijgt met *ongewenste omgangsvormen* (agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten en discriminatie) en *integriteitskwetsies* (fraude, diefstal en corruptie).

De taken van een vertrouwenspersoon:

- Het verzorgen van eerste opvang van werknemers en PgD leden die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
- Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
- Het desgewenst begeleiden, als de werknemer/ PgD lid de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of de directie / het bestuur.
- Het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator.
- Het geven van voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
- Het adviseren en ondersteunen van directie en bestuur bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.

Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de in zijn haar functie verkregen informatie. Er is een geheimhoudingsplicht.

Vertrouwenspersonen van de PgD zijn per 01-07-2024:

Yolande Kuin en Henk Geertsema. Beiden zijn in de periode 2014 tot 2023 actief geweest in het bestuur waardoor zij bekend zijn met de missie van de Stichting. De vertrouwenspersoon biedt in vertrouwen een luisterend oor aan de melder en denkt mee over mogelijke oplossingen, zoals het aangaan van een gesprek, de klachtenprocedure, aangifte of een verwijzing naar andere hulpverleners.

Klachten

Klachten worden trapsgewijs en vertrouwelijk in behandeling genomen. Klager wendt zich bij voorkeur in eerste instantie direct tot de docent(en) van een cursus, workshop, masterclass of individueel opleidings-/supervisietraject of het eigen teamlid. Vaak kan dan al een bevredigende oplossing gevonden worden.

Klachten kunnen direct of in tweede instantie ook gemeld worden bij de directie (adjunct-directeur Irène van Kessel of directeur Maritza Allewijn). Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk (bijv. via de e-mail). Binnen één werkweek ontvangt de klager een bevestiging met daarbij de wijze waarop de klacht behandeld gaat worden.

De PgD spant zich in de klacht naar tevredenheid van de klager te behandelen en op te lossen. Indien nodig zullen zij daarbij de docent van de betreffende opleiding betrekken. Klager ontvangt binnen 3 weken bericht over de voorgestelde oplossing.

Wanneer voor de klacht geen bevredigende oplossing is gevonden, wordt de klacht ter kennis gebracht van het bestuur van de PgD. Deze informeert bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor) en doet een uitspraak. Indien nodig kan men zich laten adviseren door een extern adviseur. Deze procedure neemt doorgaans maximaal 4 werkweken in beslag. Binnen die tijd ontvangt klager bericht.

Wanneer geen bevredigende oplossing wordt gevonden treedt de geschillenregeling in werking, die hieronder beschreven wordt.

Geschillenregeling

Alle geschillen, welke mochten ontstaan met betrekking tot de uitleg en uitvoering van een cursus, workshop, masterclass of individueel opleidingstraject zullen, in geval dat partijen in gezamenlijk overleg geen oplossing kunnen vinden, worden voorgelegd aan een commissie die hierover bindend adviseert (Commissie van Bindend Advies).

Deze commissie zal bestaan uit drie leden. Beide partijen, te weten de cursist (of opleiding) en de PgD, kunnen één lid van de commissie benoemen en dragen hiervoor de eventuele kosten. De benoemde leden benoemen in gezamenlijk overleg een lid die jurist (Meester in de Rechten) moet zijn en als voorzitter van de commissie zal fungeren. Indien en voor zover de benoeming van de leden niet binnen dertig dagen, nadat daarom door de betrokkene(n) is verzocht, heeft plaats gevonden, zal deze benoeming - overigens met inachtneming van het vorenstaande - geschieden door de President van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam, op verzoek van de meest gereede partij.

De Commissie van Bindend Advies neemt beslissingen in hoogste ressort en zal beslissen naar rechtvaardigheid met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, zonder daarbij gebonden te zijn aan strikte regels van de wet omtrent procesorde en zal eveneens uitspraak doen omtrent de verdeling van de kosten over de partijen, waarbij de commissie ook kan beslissen deze geheel ten laste van een der partijen te brengen. De commissie zal schriftelijk uitspraak doen, zo mogelijk binnen drie maanden, nadat zij haar benoeming heeft aanvaard. Een geschil is aanwezig, indien een der partijen schriftelijk aan de andere partij te kennen geeft, dat dit het geval is.