

Protocol vertrouwenspersoon

Dit protocol is bestemd voor cursisten/klanten van Cultura

Cultura biedt haar cursisten/klanten een veilige (leer)omgeving en ziet er op toe dat er klantgericht gewerkt wordt. Integriteit van ons personeel staat hoog in het vaandel. Er wordt binnen onze organisatie dan ook veel aandacht besteed aan omgangsvormen tussen personeel en cursisten/klanten. Cultura doet er alles aan om ongewenste omgangsvormen tussen personeel en cursisten/klanten te voorkomen. Mocht een klant zich toch ongewenst benaderd voelen dan kan dit een aanleiding geven tot het indienen van een klacht. Hiervoor geldt de algemene klachtenprocedure. In gevallen waarbij de klacht betrekking heeft op ongewenste omgangsvormen vanuit het personeel, kan de cursist/klant een beroep doen op een externe vertrouwenspersoon. In dit protocol zal allereerst een definitie worden gegeven van ongewenste omgangsvormen. Daarna zullen de rol en de taken van de vertrouwenspersoon worden beschreven. Ook de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon en de verdere klachtenprocedure is opgenomen in dit protocol.

Ongewenste omgangsvormen?

Bij ongewenste omgangsvormen speelt de ervaring van de cursist/klant een belangrijke rol. Vaak gaat het om een gevoel of beleving. Vormen van ongewenste omgangsvormen kunnen zijn: agressie (verbaal en non-verbaal), pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie en soortgelijk gedrag dat maatschappelijk gezien niet aanvaardbaar is.

Rol van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon biedt cursisten/klanten de mogelijkheid om ongewenste omgangsvormen te melden. Ook behoort ondersteuning tijdens het indienen van een klacht en bij de verwerking hiervan tot de mogelijkheden. Een belangrijke voorwaarde is dat de begeleiding uitsluitend wordt aangeboden als er sprake is van een situatie die gerelateerd is aan de dienstverlening van Cultura. (Dus geen persoonlijke situaties van cursisten/klanten).

De vertrouwenspersoon is een objectieve deskundige die vanuit zijn functie een beroepsgeheim heeft. De gesprekken tussen de cursist/klant en de vertrouwenspersoon zijn dan ook vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon rapporteert niet inhoudelijk aan Cultura. De cursist/klant blijft dan ook anoniem.

De cursist/klant kan zonder Cultura te informeren of zonder voorafgaande toestemming zelfstandig contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Hiervoor geldt echter wel een aantal richtlijnen:

- De cursist/klant dient aan te geven bekend te zijn bij Cultura.
- Het maximum aantal consults bedraagt vijf sessies. Indien de cursist/klant aangeeft af te willen zien van het indienen van een klacht wordt de sessie zo spoedig mogelijk beëindigd.
- Indien de cursist/klant een juridische procedure start zal omwille van objectiviteit de begeleiding eveneens worden stopgezet.

Taken van de vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon is belast met de eerste opvang van cursisten/klanten die ongewenste omgangsvormen hebben ervaren;
- De vertrouwenspersoon geeft hulp en advies;
- Hij/zij biedt ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en verwijst eventueel door naar een door de organisatie aangestelde hulpverlener;
- Hij/zij ondersteunt eventueel de cursist/klant bij het formuleren van een klacht;
- De vertrouwenspersoon biedt nazorg voor de cursist/klant;
- De vertrouwenspersoon kan gevraagd en ongevraagd advies aan de directie over een preventieve aanpak van ongewenste omgangsvormen.

Klachtenprocedure

Indien een ervaring van een ongewenste omgangsvorm uiteindelijk leidt tot het indienen van een klacht bij de directie dan geldt de volgende klachtenprocedure:

- De betrokken cursist/klant dient zelf de klacht in bij de directie;
- De klacht wordt schriftelijk ingediend waarop een ontvangstbevestiging volgt;
- De directie gaat de klacht inhoudelijk beoordelen. Desgewenst kan de directie een onderzoek instellen door een externe deskundige. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt worden alle betrokken partijen hiervan op de hoogte gesteld.
- De directie neemt, eventueel mede op basis van het advies van een externe deskundige, een beslissing die objectief te rechtvaardigen is.
- De directie informeert de betrokken partijen over het genomen besluit.
- Gedurende het onderzoek zijn alle partijen gehouden aan een geheimhoudingsplicht.

De vertrouwenspersoon kan hierdoor nooit de rol van externe deskundige op zich nemen. Er vindt geen overleg plaats tussen directie/externe deskundige(n) en de vertrouwenspersoon zonder voorafgaande instemming van de cursist/klant. Bij een eventueel overleg zal de betrokken cursist/klant aanwezig zijn.

Bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon

Om de objectiviteit van de vertrouwenspersoon te waarborgen heeft Cultura twee externe vertrouwenspersonen aangesteld. Deze vertrouwenspersonen maken onderdeel uit van Maatschappelijke dienstverlening Ede.

De vertrouwenspersonen kunnen rechtstreeks, zonder voorafgaand bericht of toestemming, door de cursist/klant worden benaderd.

De vertrouwenspersonen van Cultura zijn:



Tineke Hofs
Tel: 0318 – 640201
(ma,wo,do 8.30-9.30 uur)



Margreet Kingma
Tel: 0318 – 693334
(ma t/m do 8.30-9.30 uur)