

Klachtenbeleid

19 april 2022

Inleiding

Cultuurplein vindt het belangrijk dat iedereen die bij het Cultuurplein betrokken is zich (sociaal) veilig voelt. Cultuurplein streeft er naar een klimaat te creëren en in stand te houden waarin mensen zich veilig genoeg voelen om zich rechtstreeks bij de persoon in kwestie, diens leidinggevende of de directie te melden bij (vermoedens van) ongewenst gedrag of mogelijke misstanden. Iedereen is van harte uitgenodigd dit te doen. Cultuurplein zal haar uiterste best doen een klacht te allen tijde zuiver en integer te behandelen.

Vertrouwenspersoon

Daarnaast kan ook altijd een melding worden gedaan bij onze vertrouwenspersoon (VP). Het is Cultuurplein er namelijk alles aan gelegen dat mensen die te maken krijgen met ongewenst gedrag of vermoedens hebben van misstanden daar niet zelf mee blijven rondlopen, maar dat die een luisterend oor, hulp en bijstand zullen vinden. Het is niet verplicht een VP in te schakelen en de keuze daarvoor ligt altijd bij de klager.

Ongewenst gedrag/fraude en integriteit

Bij Cultuurplein wordt de 'vertrouwenspersoon ongewenst gedrag' (pesten, agressie/geweld, discriminatie, (seksuele)intimidatie, belaging of stalking) en de 'vertrouwenspersoon fraude en integriteitsschendingen' gecombineerd. Dit omdat een melding soms aspecten van beide kan hebben en om het voor de melder niet nodeloos ingewikkeld te maken.

Intern/extern

Daarbij werken we met zowel een interne als een externe VP. De interne VP is een collega (werknemer of zzp-er) die op voldoende afstand staat van het managementteam, de raad van toezicht en de personeelsvertegenwoordiging. De externe VP is een onafhankelijke derde die buiten de organisatie werkt en geen banden heeft met de directie, raad van toezicht en/of de personeelsvertegenwoordiging van Cultuurplein. Sommige melders hebben immers behoefte aan een bekend gezicht dat op de hoogte is van het reilen en zeilen binnen de organisatie. Anderen geven juist de voorkeur aan de frisse en onbevooroordeelde blik van een buitenstaander.

Twee klachtenprocedures Ongewenst Gedrag (/Fraude en Integriteit): intern en extern.

Daarnaast staat het eenieder vrij, al dan niet bijgestaan door een VP, een klacht in te dienen bij de raad van toezicht van Cultuurplein. Voor medewerkers die zijn aangesloten bij de CAO Kunsteneducatie staat een procedure open bij de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag, zoals nader omschreven in voornoemde CAO. Ook voor klanten van het Cultuurplein staat deze procedure open.

Overige klachten

Cultuurplein volgt bij het beoordelen van overige klachten over de kwaliteit van de geleverde dienstverlening en financiële afhandeling haar contracten en haar toepasselijke algemene voorwaarden die elke klant ondertekent bij inschrijving.

Geschillen met personeelsvertegenwoordiging

Bij Cultuurplein is sinds 2022 weer een personeelsvertegenwoordiging actief (PVT). Mocht er een geschil ontstaan tussen de PVT en directie of management van Cultuurplein, dan kunnen zij zich wenden tot de Bedrijfscommissie Markt II. De bedrijfscommissie Markt II is ingesteld door de Bestuurskamer van de Sociaal Economische Raad (SER) voor ondernemingen in de zorg, welzijn en sociaal-culturele sectoren. Uiteraard staat het de klager ook steeds vrij om op een andere wijze elke openstaande juridische procedure te starten bij een gerechtelijke instantie.

1. Training en voorlichting

Cultuurplein draagt zorg voor regelmatige voorlichting en training van medewerkers omtrent het creëren van een veilig klimaat waarin iedereen elkaar mag aanspreken op ongewenst gedrag en waar iedereen vermoedens van fraude en integriteitsschendingen op elk moment aan de orde kan en mag stellen.

Cultuurplein zal bekendheid geven aan haar medewerkers, klanten en overige betrokkenen over het bestaan, de persoon en de rol van de interne en externe vertrouwenspersoon (VP).

Cultuurplein zorgt er voor dat werknemers, klanten en overige betrokkenen op de hoogte zijn van het bestaan van de 'Interne klachtenprocedure Raad van Toezicht ongewenst gedrag/fraude of integriteitsschendingen' en de 'Externe klachtenprocedure CAO Kunsteneducatie'.

2. Vertrouwenspersoon

Iedere betrokkene bij het Cultuurplein is gerechtigd zich te melden bij onze vertrouwenspersoon (VP). Het is evenwel niet verplicht een VP in te schakelen en de keuze daarvoor ligt altijd alleen bij de melder.

Ongewenst gedrag/fraude en integriteit

Bij Cultuurplein wordt de 'vertrouwenspersoon ongewenst gedrag' (pesten, agressie/geweld, discriminatie, (seksuele)intimidatie, belaging of stalking) en de 'vertrouwenspersoon fraude en integriteitsschendingen' gecombineerd.

Intern/extern

Daarbij werken we met zowel een interne als een externe VP. De interne VP is een collega (werknemer of zzp-er) die op voldoende afstand staat van het managementteam, de raad van toezicht en de personeelsvertegenwoordiging. De externe VP is een onafhankelijke derde die buiten de organisatie werkt en geen banden heeft met de directie, raad van toezicht en/of de personeelsvertegenwoordiging van Cultuurplein.

Taken

De interne en de externe VP hebben beide dezelfde taken:

- De VP begeleidt en adviseert personen met een melding of klacht.
- De VP biedt een luisterend oor, adviseert over vervolgstappen en verwijst naar de juiste eventueel benodigde instantie.
- De VP biedt hulp aan bij het indienen van een eventuele officiële klacht.
- De VP doet zelf geen onderzoek en geeft ook geen oordeel.
- De VP is altijd partijdig want zij staat aan de kant van de melder.
- De VP heeft een onafhankelijke status en heeft geen belangen bij de directie of Raad van Toezicht van Cultuurplein. De VCP kan dus zelf niet bemiddelen en heeft een geheimhoudingsplicht.
- De VP kan ook verwijzen naar professionele hulpverleners.

- De VP maakt een jaarlijkse registratie van de (aard van de) gedane meldingen, het aantal en de afhandeling daarvan. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen interne en externe meldingen en met waarborging van de privacy van de melder(s). De registratie wordt gedeeld met de directie en raad van toezicht van Cultuurplein.
- De VP biedt nazorg. Hij/zij neemt na afloop van de afhandeling van de melding contact op met de melder om te horen hoe het gaat.

VP voor alle betrokkenen

Cultuurplein hecht er aan dat iedereen die betrokken is bij het Cultuurplein zich kan melden bij de VP. Het staat dus alle leerlingen, ouders, werknemers, zzp-ers, partners, stagiaires, vrijwilligers en andere relaties en betrokkenen vrij om zich te wenden tot de VP met betrekking tot een klacht over (een betrokkene van) het Cultuurplein.

Voorlichting

Cultuurplein draagt daarnaast zorg voor regelmatige voorlichting en training van haar werknemers, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers. Cultuurplein zal regelmatig bekendheid geven aan al haar betrokkenen over het bestaan, de persoon en de rol van de VP.

Vacature

Er wordt een vacature uitgezet voor deze vrijwillige taak. Zodra deze vervuld is zullen de naam en contactgegevens van de interne en externe VP aan alle betrokkenen bekend gemaakt worden. Zolang deze vacature niet is opgevuld kunnen medewerkers en klanten zich wenden tot de vertrouwenscontactpersoon van onze branchevereniging Cultuurconnectie, via ArboNed, via het meldnummer 0800-0204204 (zie artikel 7:5, lid 7 uit de CAO-KE: <https://www.cultuurconnectie.nl/clientdata/downloads/kunsteducatie-2021-interactief-2021-cao-boekje-2107-0038-v2-0.pdf>)

3. Klachtenprocedures

Net zoals het iedereen die bij het Cultuurplein betrokken is vrij staat om een VP in te schakelen, zijn al deze betrokkenen gerechtigd, al dan niet bijgestaan door een VP, een klacht in te dienen bij de raad van toezicht van Cultuurplein. Ook kunnen werknemers en klanten van Cultuurplein op basis van de CAO Kunsteducatie een klacht indienen bij de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag, zoals nader omschreven in voornoemde CAO. Aangezien dit een regeling uit de CAO betreft, kunnen zzp-ers, stagiaires, vrijwilligers en anderen die geen arbeidsovereenkomst met CAO met het Cultuurplein hebben afgesloten helaas geen beroep doen op deze regeling, noch kan over hen een klacht worden ingediend in deze procedure. Beide regelingen worden hieronder nader omschreven.

Interne klachtenprocedure raad van toezicht omtrent ongewenst gedrag/fraude of integriteitsschendingen

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1. Cultuurplein: Stichting Cultuurplein Noord Veluwe.
2. De directeur: de directeur-bestuurder van Cultuurplein.
3. RvT: de raad van toezicht van Cultuurplein
4. Medewerker: degene die bij of voor Cultuurplein werkzaam is of werkzaamheden verricht. Onder medewerker wordt in ieder geval verstaan degene die binnen Cultuurplein werkzaam is op basis van:
 - arbeidsovereenkomst
 - detachering
 - vrijwilligerscontract
 - uitzendovereenkomst
 - stageovereenkomst
 - zzp-contract
5. Klant: degene die betaald of onbetaald producten of diensten van het Cultuurplein afneemt.
6. Klacht: een schriftelijke ingediende uiting van onvrede over ongewenst gedrag dan wel fraude of integriteitsschending door Cultuurplein en/of een medewerker van Cultuurplein en/of een klant van Cultuurplein.
7. Klager: de klagende medewerker of klant, zijn wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande(n).
8. Aangeklaagde: Cultuurplein, of de medewerker of klant van Cultuurplein tegen wie de klacht is gericht.
9. Vertrouwenspersoon: interne of externe vertrouwenspersoon die als zodanig is aangesteld door Cultuurplein

Artikel 2: Indiening en in behandeling nemen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij de raad van toezicht (RvT).
2. De klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:
3. de naam en het adres van de indiener;
4. de dagtekening;
5. de omschrijving van de (gesignaleerde) ongewenste omgangsvorm(en) dan wel de ongewenste situatie;
6. de naam of namen van de aangeklaagde(n);
7. de beschrijving van de door de klager ondernomen stappen;
8. de periode waarin het voorval plaatsvond.
9. De voorzitter van de RvT stuurt een ontvangstbevestiging aan de klager.
10. De RvT stelt afhankelijk van de aard van de klacht een commissie samen bestaande uit 2 of 3 van haar leden, die de afhandeling van de klacht op zich neemt namens de RvT. Deze commissie houdt de RvT periodiek op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Als de commissie zich een definitief oordeel over de klacht heeft gevormd, zal zij in de RvT vergadering verslag uitbrengen en een voorstel doen voor wat betreft de afhandeling van de klacht. De RvT zal daarover na beraadslaging in besloten vergadering een besluit nemen. Waar hierna over RvT gesproken wordt kan ook de commissie van de RvT bedoeld worden.
11. Indien de klacht naar het oordeel van de RvT niet voldoende duidelijk is gesteld, wordt de klager alsnog uitgenodigd binnen tien werkdagen schriftelijk duidelijkheid te verschaffen.

12. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht doet de RvT mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen tien werkdagen een verweerschrift op te stellen. Wordt de reactie niet binnen de termijn, dan wel binnen een op verzoek verleende eenmalige uitsteltermijn van tien werkdagen ontvangen, dan wordt de aangeklaagde geacht geen schriftelijk verweer te hebben gevoerd.
13. Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, worden klager en aangeklaagde uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht opgeroepen om te worden gehoord. De RvT kan ook getuigen oproepen om te worden gehoord.
14. Partijen krijgen na de eerste gespreksronde de gelegenheid de verslagen van de gesprekken met klager, aangeklaagde en getuigen in te zien.
15. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, een advocaat of een adviseur.

Artikel 4: Mededelingen directeur

1. De RvT zal de directeur binnen een week na ontvangst van de klacht informeren over het feit dat een klacht is ontvangen.
2. De RvT zal de directeur enkel informeren over de inhoud, de behandeling en de al dan niet-gegrondverklaring van de klacht, met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager.

Artikel 5: Niet-ontvankelijkheid

1. De RvT kan besluiten tot het niet ontvankelijk verklaren van de klacht. De RvT neemt dit besluit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Indien de RvT dit besluit neemt, deelt zij dit schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
2. De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij er sprake is van feiten of omstandigheden op grond waarvan van de klager redelijkerwijs niet verlangd kon worden de klacht binnen de gestelde termijn in te dienen;
 - c. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporing of vervolging gaande is;
 - d. als de klacht anoniem wordt ingediend en/of de aangeklaagde niet genoemd wordt;
 - e. in (andere) gevallen waarin de RvT dit noodzakelijk acht.

Artikel 6: Bemiddeling

1. Na kennis genomen te hebben van de inhoud van de klacht en van de reactie van de aangeklaagde, kan de RvT, aan de klager en de aangeklaagde voorstellen te onderzoeken of de klacht via bemiddeling kan worden afgehandeld. Klager noch aangeklaagde hoeven deze bemiddeling te accepteren.
2. Indien klager en aangeklaagde met de bemiddeling akkoord gaan, wordt de verdere behandeling van de klacht opgeschort. Bemiddeling vindt plaats door een door de RvT, met instemming van partijen, aan te wijzen persoon. Deze deelt het resultaat van de bemiddeling aan de RvT mee. Het resultaat van de bemiddeling kan zijn dat de klacht wordt ingetrokken, ofwel dat alsnog behandeling dient plaats te vinden.

3. Indien de bemiddeling geschiedt door een lid van de directie dan wel RvT en het resultaat is dat alsnog behandeling dient plaats te vinden van de klacht, dan neemt het desbetreffende lid niet verder deel aan het onderzoek, de behandeling en de beoordeling van de klacht.

Artikel 7: Afdoening in informele afhandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de RvT nagaan of de klager via informele afhandeling van zijn klacht tevredengesteld kan worden.
2. Zodra de RvT naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7: Onderzoek en mondelinge behandeling

1. Indien geen bemiddeling plaatsvindt, dan wel nadat is meegedeeld dat deze niet tot intrekking van de klacht heeft geleid, gaat de RvT over tot het instellen van haar onderzoek.
2. Zij kan daartoe informatie inwinnen en stukken raadplegen, personen horen die direct bij de klacht zijn betrokken en deskundigen inschakelen.
3. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Zij kunnen zich daarbij desgewenst laten bijstaan door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon.
4. De leden van de RvT en andere bij de behandeling van de klacht betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen zij bij de behandeling van de klacht vernemen.

Artikel 8: Beoordeling en beslissing

1. Binnen acht weken na ontvangst van de klacht komt de RvT in besloten vergadering tot een oordeel over de klacht.
2. Het oordeel van de RvT houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Bij gegrond verklaring kan de RvT maatregelen aan de directeur aanbevelen of aanwijzen.
3. De RvT maakt een verslag van de gevolgde procedure, van de verklaringen van de klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen. In dit verslag wordt tevens het gemotiveerde oordeel van de RvT en - waar van toepassing - de aanbeveling of aanwijzing aan de directeur opgenomen betreffende de te nemen maatregelen.
4. Indien de RvT niet in staat is de in dit artikel genoemde termijnen in acht te nemen, doet de RvT daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de directie/ het bestuur van Cultuurplein onder vermelding van de duur van het uitstel.

Artikel 9: Bescherming van klagers

Klager mag niet wegens het indienen van een klacht worden benadeeld in zijn werk of in zijn positie binnen het Cultuurplein.

Artikel 10: Bijstand van klager

1. De klager en de aangeklaagde kunnen zich door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon laten bijstaan of laten vertegenwoordigen. De kosten van inschakeling komen voor rekening van de klager c.q. de aangeklaagde.
2. De RvT kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De RvT kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 11: Maatregelen

1. Binnen twee weken na ontvangst van het verslag, deelt de directie schriftelijk aan de RvT, de klager en de aangeklaagde mede welke maatregelen er genomen zullen worden.

Externe klachtenprocedure ongewenst gedrag CAO Kunsteneducatie

Op basis van de CAO Kunsteducatie staat voor werknemers die daarbij zijn aangesloten en klanten een klachtenregeling omtrent ongewenste omgangsvormen open. Er is een klachtencommissie met leden van het OAK en ArboNed. De regeling voor deze klachtencommissie is opgenomen in de CAO. Indien de commissie een klacht gegrond verklaart kan zij de directeur van Cultuurplein aanbevelingen doen voor wat betreft de te nemen maatregelen. De directeur is vrij om te besluiten deze aanbevelingen wel of niet over te nemen.

4. Overige klachten over dienstverlening

Cultuurplein volgt bij het beoordelen van binnengekomen klachten van particulieren en instellingen over de geleverde dienstverlening en financiële afhandeling de toepasselijke contracten en haar algemene voorwaarden. Cultuurplein staat open voor feedback, kijkt naar de specifieke omstandigheden en handelt met open blik. Klanten kunnen hun klachten melden via de backoffice van Cultuurplein via info@cultuurpleinnoordveluwe.nl (leerlingen en cursisten vrije tijd/samenleving) of via onderwijs@cultuurpleinnoordveluwe.nl als het scholen betreft.

5. Medezeggenschap en geschillen

Bij Cultuurplein is sinds 2022 weer een personeelsvertegenwoordiging actief (PVT). Mocht er een geschil ontstaan tussen de PVT en directie of management van Cultuurplein, dan kunnen zij zich wenden tot de Bedrijfscommissie Markt II. De bedrijfscommissie Markt II is ingesteld door de Bestuurskamer van de Sociaal Economische Raad (SER) voor ondernemingen in de zorg, welzijn en sociaal-culturele sectoren. De belangrijkste taak van de bedrijfscommissie Markt II is het desgevraagd bemiddelen tussen partijen bij een geschil dat is te herleiden tot de Wet op de ondernemingsraden (WOR). Naast de ondernemer en de ondernemingsraad kunnen in bepaalde gevallen ook individuele werknemers of vakbonden zich tot de commissie wenden. Het secretariaat van de bedrijfscommissie Markt II is ondergebracht bij de SER.