

Toelichting bij het Reglement klachtenbehandeling Commissie van Toezicht LVV

De Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) kent een Reglement Klachtenbehandeling die de mogelijkheid biedt om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bij de LVV aangesloten vertrouwenspersoon zijn taak uitoefent. De behandeling van de klacht vindt plaats op een informele manier, waarbij in eerste instantie door de voorzitter van de Commissie van Toezicht wordt bezien of op informele wijze via een minnelijke schikking tot een oplossing kan worden gekomen. Uiteraard kunnen partijen ook zelf in overleg met elkaar treden om de klacht te bespreken en op te lossen, zodat een klachtbehandeling door de Commissie van Toezicht niet nodig is.

Vertrouwenspersonen die zijn aangesloten bij de LVV voeren hun taak uit met inachtneming van de gedragscode. Bij de uitvoering van hun taak staat zorgvuldigheid voorop. Het een en ander wordt ook vermeld in de Gedragscode. Toch kan het voorkomen dat een medewerker die zich tot een vertrouwenspersoon heeft gewend niet tevreden is over het functioneren van de vertrouwenspersoon.

Zowel voor degene die een klacht heeft, als voor de vertrouwenspersoon (tegen wie de klacht zich richt) zelf, is het belangrijk dat er op een onafhankelijke wijze klachtenbehandeling plaatsvindt. Daarom heeft de LVV een Reglement Klachtenbehandeling, waarvan in zo'n situatie gebruik kan worden gemaakt.

Een klacht indienen

Heeft u als medewerker een klacht over de wijze waarop de vertrouwenspersoon tot wie u zich heeft gewend zijn taak uitoefent, bespreek deze dan eerst met de vertrouwenspersoon zelf. Onderling contact, nadere informatie over het hoe en waarom, kan wellicht het probleem reeds uit de wereld helpen. Lukt dat niet, dan kunt u uw klacht aan de Commissie van Toezicht voorleggen.

Dat gebeurt door een schriftelijke klacht (mag ook per e-mail) in te dienen bij de ambtelijk secretaris van de Commissie van Toezicht. De klager vermeldt daarin zijn gegevens, de naam van de vertrouwenspersoon en de organisatie waarin hij werkzaam is, geeft een korte omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust, alsmede de stappen die reeds zijn ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen. Alvorens de klacht door de Commissie Toezicht in behandeling wordt genomen, wordt bekeken of een bemiddelingsgesprek door een professionele en onafhankelijke bemiddelaar mogelijk is. Als u en/of de aangeklaagde vertrouwenspersoon daar geen prijs op stelt, of als de bemiddeling niet succesvol verloopt, dan neemt de Commissie van Toezicht de klacht in behandeling. Klachten van gering belang, klachten over gebeurtenissen die zich langer dan een jaar geleden hebben afgespeeld of waarover eerder bij de Commissie van Toezicht is geklaagd worden echter niet in behandeling genomen.

Behandeling

De informatie die tijdens de behandeling van de klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk.

De klacht wordt in een besloten zitting behandeld. De zitting kan niet worden bijgewoond door anderen dan de klager en de vertrouwenspersoon en de personen die eventueel de klager en de vertrouwenspersoon. Wel is de Commissie van Toezicht bevoegd derden te horen die informatie kunnen geven omtrent het gestelde in de klacht.

De Commissie van Toezicht is - naast de bevoegdheid om een gemotiveerde uitspraak te doen over de klacht en daarover advies uit te brengen aan het bestuur van de LVV - ook bevoegd om aanbevelingen te doen naar aanleiding van of in verband met de klacht. Dit

kan betrekking hebben op voorkoming van herhaling maar b.v. ook op verbetering van de positionering van de vertrouwenspersoon in de organisatie en van de randvoorwaarden voor de uitoefening van taken, bevordering van kennis, extra intervisie etc..

Zowel de klager als de vertrouwenspersoon kunnen zich op eigen kosten laten bijstaan in de behandeling van de klacht. Deze personen dienen zich ook aan geheimhouding te verbinden.

Ook de leden van de Commissie van Toezicht en de ambtelijk secretaris zijn gebonden aan geheimhouding.

De aangeklaagde vertrouwenspersoon is ontslagen van de voor hem of haar geldende geheimhoudingsplicht waar het om informatie gaat die nodig is om de klacht te kunnen behandelen.

Kosten

Het reglement klachtenbehandeling is erop gericht om klachten op informele wijze, laagdrempelig en op een verantwoorde manier te behandelen. Daarom neemt de LVV de kosten van de klachtbehandeling door de Commissie van Toezicht voor haar rekening, waaronder ook de kosten van bemiddeling.

Kosten die de klager en de vertrouwenspersoon zelf maken, komen voor hun eigen rekening.

Deze tekst geldt ter toelichting en informatie. De tekst van het Reglement Klachtbehandeling Commissie van Toezicht is bepalend.

Vastgesteld op de ALV van 23 mei 2016