

Interne Klachtenregeling Sportgeneeskunde Nederland



Dit reglement is bestemd voor iedereen (hierna te noemen 'medewerker') die een taak vervult binnen of in opdracht voor de volgende organisaties:

VSG, FSMI, SBOS, SOS (hierna te noemen Sportgeneeskunde Nederland)

- Medewerkers (incl. inhuur, ZZP, stagiairs)
- Leden (incl. bestuursleden, werkgroep)
- AIOS
- Cursisten SOS

Inleiding

Hoe een werknemer zich voelt op de werkvloer, heeft niet alleen invloed op zijn functioneren, maar ook op zijn gezondheid. Een RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) brengt de risico's voor een organisatie in kaart en komt met een plan voor het oplossen ervan. Als werkomstandigheden, zoals de psychische druk en de omgang met anderen, niet goed zijn, kan er werkstress ontstaan. De RI&E moet ook aandacht schenken aan het risico op besmetting met het coronavirus en aan de psychosociale arbeidsbelasting (PSA). In de Arbowet staat vermeld dat elk bedrijf een beleid moet voeren dat gericht is op voorkomen, en als dat niet mogelijk is, beperken van psychosociale arbeidsbelasting (PSA-beleid). Deze interne klachtenregeling geeft hier invulling aan.

Doelstelling

De doelstelling van deze regeling is om een veilig klimaat te creëren voor alle betrokkenen bij Sportgeneeskunde Nederland. Mensen die al dan niet in dienstverband, in opdracht, via inhuur, voor stage of vrijwillig een taak vervullen voor hetzij VSG, FSMI, SBOS of SOS, dan wel in opleiding zijn bij SBOS of een cursus, training volgen bij SOS.

Overall waar mensen met elkaar samenwerken kan er iets misgaan. Dat is vervelend, maar belangrijker is om de onvrede zo snel mogelijk op te lossen en het vertrouwen onderling en indien van toepassing in de organisatie te herstellen.

Daarom zetten de vier organisaties zich maximaal in om onvrede te voorkomen en daar waar nodig dit door bemiddeling op te lossen.

PSA-beleid

In de Arbowet staat vermeld dat elk bedrijf een beleid moet voeren dat gericht is op voorkomen en als dat niet mogelijk is beperken van psychosociale arbeidsbelasting (PSA-beleid).

Hieronder vallen de volgende vier punten:

- discriminatie, waaronder seksuele intimidatie
- Agressie
- Pesten
- Werkdruk

De eerste drie vallen binnen het beleid ongewenste omgangsvormen, het werkterrein van de vertrouwenspersoon.

Het PSA-beleid bestaat uit 3 onderdelen die in dit document verder toegelicht worden:

- Vertrouwenspersoon
- Klachtenprocedure
- Klachtencommissie

Open communicatie

Open communicatie vinden we binnen de organisatie heel belangrijk. Een open communicatiestructuur biedt de mogelijkheid problemen te bespreken en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken. Indien het lukt gezamenlijk tot een oplossing van een probleem te komen zal dit de werksfeer en het welbevinden van de betrokkenen verbeteren en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening.

Er kunnen zich in iedere werksituatie problemen voordoen die te maken hebben met de werkomstandigheden of met het gedrag van een collega, leidinggevende of lid van een visitatiecommissie. Soms lukt het niet om intern gezamenlijk tot een oplossing te komen. Een medewerker* heeft dan de mogelijkheid zijn onvrede over de arbeidssituatie of opleidingssituatie kenbaar te maken op basis van deze regeling.

Op welk gebied kan onvrede ontstaan

Onvrede kan ontstaan in de relatie tot de taken, visitatie, opleiding of cursussituatie vanwege:

- Een onzorgvuldige, een onredelijke of onrechtvaardige behandeling
- Het onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren
- Ongewenste omgangsvormen, zoals agressie, pesten, discriminatie of ongewenste intimiteiten
- De integriteit van de organisatie en daarin werkende personen
- Incorrecte naleving van bepalingen uit de Arbowet, de individuele arbeidsovereenkomst of interne regels

Vertrouwenspersoon

De taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon zijn onder te verdelen in vier hoofdthema's:

1. Opvang en begeleiding van werknemers die last hebben van ongewenste omgangsvormen;
2. Het analyseren van voorvallen en adviseren hierover en de verwijzing naar professionele hulpverleners;
3. Voorlichten en informeren van werknemers over de werkwijze van de vertrouwenspersoon;
4. Advies geven aan het management over het voorkomen van ongewenst gedrag.

De bevoegdheden zijn van groot belang voor het onafhankelijk uitvoeren van de functie. Vaak worden deze opgenomen in de functieomschrijving en/of het contract tussen bedrijf en externe vertrouwenspersoon:

1. De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid om gesprekken te voeren;
2. Hij kan externe deskundigen raadplegen, zoals een externe, gecertificeerde vertrouwenspersoon;
3. Hij mag de directie gevraagd en ongevraagd advies geven over eventuele patronen die hij ziet;
4. De vertrouwenspersoon mag de werknemer doorverwijzen naar een andere (externe) vertrouwenspersoon;
5. Hij heeft geheimhouding, maar als een zaak voor de rechter komt, moet hij wel openheid van zaken geven.

Wat kan je doen als je onvrede over je werk of je collega's hebt

Wij adviseren je om in eerste instantie jouw onvrede te bespreken in een persoonlijk gesprek rechtstreeks met diegene die aanleiding geeft voor die onvrede. Het werkt vaak het beste om een afspraak te maken en dan in alle rust jouw onvrede te bespreken. Op deze manier zijn de lijnen het kortst en kan er vaak direct een oplossing gevonden worden of zaken worden uitgesproken. Wanneer het voorgaande niet het gewenste resultaat heeft, bespreek jouw onvrede dan met jouw leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de onvredebemiddelaar.

Als bovenstaande om welke reden dan ook een lastige route voor je is, dan kan je de vertrouwenspersoon ook direct benaderen.



Een beroep doen op de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft tot taak de eerste opvang te zijn voor medewerkers die zijn geconfronteerd met ongewenst gedrag binnen de organisatie. De vertrouwenspersoon doet geen onderzoek, kan een luisterend oor bieden voor jouw verhaal en je op de mogelijkheden wijzen die voor je openstaan of je daarbij ondersteunen. Zij kan ondersteunen bij het bespreekbaar maken en kan nazorg leveren.

De vertrouwenspersoon werkt zelfstandig en wordt door Sportgeneeskunde Nederland ingehuurd via een externe partij.

Dit met het doel de onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid maximaal te waarborgen. Je kunt een beroep doen op de vertrouwenspersoon van Erisietsmisgegaan.nl door te bellen met Mandy Lagerweij. Je kunt haar vertrouwelijk mailen via vertrouwenspersoon@erisietsmisgegaan.nl. Niemand anders heeft toegang tot deze mailbox.

Of je kunt haar vertrouwelijk bellen op telefoonnummer 035 20 31 373. Haar werkdagen zijn dinsdag, donderdag en vrijdag.

Een beroep doen op de externe onvrede bemiddelaar

Als een persoonlijk gesprek met de betrokkenen of jouw leidinggevende niet tot een oplossing heeft geleid kan je een beroep doen op een externe bemiddelaar. De bemiddelaar werkt vanuit haar onafhankelijke positie. Je kunt de bemiddelaar ook benaderen voor vragen, advies of informatie. Sportgeneeskunde Nederland heeft gekozen om deze laagdrempelige route mogelijk te maken voor haar 'medewerkers' omdat zij het belangrijk vindt om onvrede in een zo vroeg mogelijk stadium om te buigen naar herstel van vertrouwen.

Je kunt de externe bemiddelaar bereiken via:

mail vsg@erisietsmisgegaan.nl of telefonisch: 035 20 31 585

De bemiddelaar rapporteert inhoudelijk niet aan de raad van bestuur van de VSG.

Klachtenprocedure

De procedure bij ongewenste omgangsvormen en werkdruk in het kort:

Stap 1: Bespreken

- Aanspreken van de collega('s) op ongewenste omgangsvormen
- Doel: samen tot een aanvaardbare werksituatie komen

Stap 2: Melden

- Melding bij en registratie door de leidinggevende(n)
- Doel: in onderling overleg tot een oplossing komen

(Deze stap kan worden overgeslagen)

Stap 3: Hulp inschakelen

- Een [vertrouwenspersoon](#) inschakelen
- Doel: advies en begeleiding naar bemiddeling

Stap 4: Klacht

- Geen oplossing, of oplossing niet naar tevredenheid? Schriftelijke klacht bij klachtencommissie
- Doel: bemiddeling en oplossing

Stap 5: Onderzoek

- Hoor en wederhoor door klachtencommissie
- Doel: vaststellen gegrondheid klacht conform uitgangspunten en gedragscode werkgever
- Aanbevelingen doen

Stap 6: Uitspraak

- Directie doet uitspraak en neemt maatregel(en); partijen zijn gebonden aan uitspraak
- Doel: klacht oplossen

Hoe dien ik formeel een klacht in als er met bemiddeling geen oplossing is bereikt?

Als overleg met de betrokkene, het bespreken met de leidinggevende, het bemiddelingstraject geen oplossing biedt, dan spreken we van een geschil en kan een klachtenprocedure worden gestart. Een klacht kan schriftelijk door de medewerker worden ingediend bij de klachtencommissie Sportgeneeskunde Nederland.

Een klacht bevat in ieder geval:

- Een globale omschrijving van oorzaak van de onvrede.
- De naam van de betrokkene(n).
- De beschrijving van acties die door betrokkenen al ondernomen zijn.
- De naam, adres en woonplaats (NAW) gegevens van de melder.
- Het telefoonnummer waarop je bereikbaar bent.

Hoe ziet de procedure bij de klachtencommissie eruit?

De commissie verzamelt eerst schriftelijk informatie van alle betrokkenen. Vervolgens geeft zij de betrokkenen de mogelijkheid om schriftelijk een toelichting te geven. De commissie kan deskundigen inschakelen om zich inhoudelijk te laten informeren over een geschil.

Indien nodig organiseert de ambtelijk secretaris een zitting met alle betrokkenen, waar hoor en wederhoor plaatsvindt.

De betrokkenen kunnen, als zij daar behoefte aan hebben, zich bij laten staan door bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon, adviseur of advocaat. De eventuele kosten hiervan zijn voor eigen rekening.

Klachtencommissie

Bevoegdheden van de klachtencommissie

De commissie is een adviescommissie van het bestuur voor een door een 'medewerker' ingediende klacht en heeft de volgende bevoegdheden:

- het behandelen van het geschil, nadat bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid
- het adviseren over een ontvankelijk verklaren van de melding
- de commissie doet onderzoek en geeft schriftelijk advies over het geschil
- de commissie kan bemiddelend, begeleidend of verwijzend optreden
- indien er sprake is van ernstige situaties informeert zij het bestuur direct
- de commissie kan een bindende uitspraak doen

De klachtencommissie is niet bevoegd de volgende klachten te behandelen:

- klachten die ingediend worden door een groep medewerkers
- zaken die niet vallen onder de bevoegdheid van het bestuur
- zaken waar specifieke beroepsmogelijkheden voor zijn geregeld, zoals de FWG herindelingsprocedure
- als er reeds een gerechtelijke procedure is gestart of als al een gerechtelijke procedure heeft plaatsgevonden

Termijn van de behandeling

- binnen 2 weken na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de indiener van de klacht
- binnen 2 weken daarna een ontvangstbevestiging naar andere betrokkenen
- binnen 4 weken een uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht
- binnen 3 maanden informeert de commissie de betrokkenen over haar gemotiveerde oordeel over de gegrondheid van de klacht, eventueel vergezeld met aanbevelingen

- indien een voorgenomen termijn niet gehaald kan worden, worden betrokkenen gemotiveerd hierover geïnformeerd. Er wordt vervolgens een redelijke nieuwe termijn vastgesteld.

Samenstelling van de commissie

- na ontvankelijk verklaren wordt de commissie samengesteld uit minimaal 3 personen, waaronder altijd de onafhankelijke voorzitter
- deze personen zijn niet betrokken bij het geschil
- afhankelijk van de aard van het geschil wordt de commissie samengesteld door de voorzitter en de ambtelijk secretaris.
- Indien het geschil ongewenste intimiteiten betreft wordt rekening gehouden met de man-vrouw verhouding.

De klachtencommissie Sportgeneeskunde Nederland

Sportgeneeskunde Nederland maakt voor de klachten van haar medewerkers gebruik van een externe klachtencommissie van de organisatie Erisietsmisgegaan.nl.

Je kunt de externe klachtencommissie bereiken via:

Mail: vsg@erisietsmisgegaan.nl of telefonisch: 035 20 31 585

Meer informatie is beschikbaar via: <https://erisietsmisgegaan.nl>