



Klachten en meldingen

Informatie voor medewerkers over
de klachtenregeling van Zozijn

Je kunt altijd terecht bij het Meldpunt of een vertrouwenspersoon

Heb je een klacht met betrekking tot je werk bij Zozijn? Of is er iets waarvan je vindt dat het niet klopt en je wilt dat melden? En je kunt of wilt er niet mee naar je leidinggevende? Ga er dan mee naar het Meldpunt Klachten en Meldingen van Zozijn. Of neem contact op met één van de vertrouwenspersonen. Je weet dan zeker dat jouw klacht of melding zorgvuldig wordt behandeld. Bovendien voorkom je wellicht ook problemen voor anderen, nu of in de toekomst.

Zozijn vindt een goede regeling voor klachten en meldingen erg belangrijk. Daarom heeft Zozijn een voorziening waar medewerkers, cliënten en verwanten gemakkelijk met een klacht of een melding terecht kunnen. Ook kun je er als melder zeker van zijn dat alles zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk wordt behandeld.

Waar kun je terecht?

Het beste is om een klacht of een melding die betrekking heeft op je werk met je leidinggevende te bespreken. Maar er zijn misschien situaties waarin je dat niet wilt of kunt doen. Of je komt er met je leidinggevende niet goed uit. In zo'n geval kun je terecht bij het Meldpunt Klachten en Meldingen van Zozijn. Zij brengen je dan in contact met één van de vertrouwenspersonen van Zozijn, die vervolgens het hele traject na jouw melding begeleidt.

In plaats van via het Meldpunt kun je ook zelf rechtstreeks contact opnemen met een vertrouwenspersoon van jouw keuze. De namen en telefoonnummers staan achterin deze folder. Je bent overigens ook vrij om buiten Zozijn een eigen vertrouwenspersoon te kiezen.

Wat gebeurt er na mijn melding?

In de klachtenregeling van Zozijn staat nauwgezet omschreven hoe een klacht of melding van begin tot eind wordt afgehandeld. En ook wie daarbij zijn betrokken, op welke manier en met welke verantwoordelijkheden. In eerste instantie kan het Meldpunt of de vertrouwenspersoon samen met jou zoeken naar een oplossing. Lukt dat niet of lijkt dit bij voorbaat niet de goede weg, dan komt de klacht of melding terecht bij de Klachtencommissie. Deze commissie wordt geleid door een onafhankelijk voorzitter en heeft als taak om objectief, onpartijdig en adequaat klachten en meldingen te onderzoeken. Vervolgens geeft zij een advies tot oplossing aan de bestuurder van Zozijn.

Hoe zit het met vertrouwelijkheid en geheimhouding?

In principe is een klacht of een melding niet anoniem. Wel kan de melder te allen tijde rekenen op strikte vertrouwelijkheid. Dat wil zeggen dat niet meer mensen dan nodig weten van de klacht. Betrokkenen bij de klachtenprocedure zijn verplicht tot geheimhouding. Alleen op verzoek van de betrokken partijen kan de bestuurder besluiten om een en ander bekend te maken binnen de organisatie. Bijvoorbeeld om de in het gelijk gestelde partij in ere te herstellen, in geval dat nodig is.

Hulp van buiten

De mogelijkheid bestaat om een deskundige van buiten Zozijn in te schakelen, bijvoorbeeld een mediator ('bemiddelaar').

Blijf niet rondlopen

Blijf niet te lang rondlopen met een klacht of iets waarvan je vindt dat het gemeld moet worden. Anders bestaat de kans dat een kwestie onnodig escaleert. Ook kun je met een klacht of melding eraan bijdragen dat problemen voor anderen worden opgelost of (in de toekomst) worden voorkomen.

Klachten en meldingen kunnen van Zozijn een betere organisatie maken, zowel voor medewerkers als voor cliënten en verwanten.

Namen en telefoonnummers

Het Meldpunt Klachten en Meldingen is er voor zowel medewerkers als voor cliënten en verwanten. Beide groepen hebben hun eigen vertrouwenspersonen.

Meldpunt Meldingen en Klachten



Het Meldpunt Meldingen en Klachten is te bereiken via het algemeen telefoonnummer van Zozijn: tel. (0575) 593900 of

Jos Swennenhuis tel. 06 - 13 77 97 53

Vertrouwenspersonen voor medewerkers



Brenda Reyne
tel. 06 - 22 51 93 66



Nettie Bouma
tel. 06 - 22 51 91 79

Vertrouwenspersonen voor cliënten en verwanten



Bets Osseforth
tel. 06 - 13 78 04 64



Ria Jansen
tel. 06 - 13 77 98 44