

Gedragcode en Integriteitsbeleid

Johanniter Nederland

Vastgesteld september 2020

Inhoud

• Inleiding	2
• Kernwaarden	2
• Integriteit	2
• Gedragcode	3
• Verantwoordelijkheid stichting	4
• Voorkomen van schendingen van persoonlijke, lichamelijke en mentale integriteit	5
Bestuur en medewerkers	6
Vakantievrijwilligers	7
Overige vrijwilligers	8
Derden	8
• Voorkomen van schendingen van financiële integriteit	9
• Bijlage 1: Gedragcode vakantievrijwilligers	10
• Bijlage 2: Klachtenprocedure	13

Inleiding

Johanniter Nederland is een stichting die actief op het domein Zorg & Welzijn. Ons doel is een positieve bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen in de samenleving. We hebben een klein team van medewerkers met een directeur, een onbezoldigd bestuur en zo'n 4.000 vrijwilligers. De ongeveer 200 vakantievrijwilligers worden direct door ons geworven en aangestuurd. De overige vrijwilligers zijn primair verbonden aan de (zorg)instelling waar ze actief zijn en zijn daarnaast Johanniter vrijwilliger. Jaarlijks bieden wij aan zo'n 140 mensen een aangepaste vakantie aan. We zijn een fondsenwervende, door het CBF erkende organisatie en vallen hier onder categorie C.

Kernwaarden

Het achtpuntig kruis uit ons logo staat symbool voor de acht zaligsprekingen uit de Bergrede van Mattheus. Deze zijn sinds oudsher de inspiratiebron voor het werk van de Johanniters. De zaligsprekingen zijn vertaald naar acht kernwoorden, die de pijlers vormen onder de identiteit van Johanniter Nederland.

Hulp:	We springen bij waar mensen het zelf niet (meer) kunnen.
Zorg:	We geven mensen aandacht en (medische) verzorging.
Bescheidenheid:	Niet onze hulp, maar de persoon die we helpen staat centraal.
Rechtvaardigheid:	We zijn er voor wie ons nodig heeft.
Medeleven:	We staan open voor de gevoelens en behoeften van de ander.
Integriteit:	Onze woorden en daden zijn oprecht.
Vrede:	We geloven in naastenliefde.
Geloof:	De acht Zaligsprekingen zijn onze inspiratiebron.

Hiermee geven we aan dat we mensgericht werken, naar behoefte van de doelgroep en geen onderscheid maken op basis van levensbeschouwing, cultuur, etnische achtergrond, gender of seksuele geaardheid. Dit geldt voor bestuur, medewerkers en vrijwilligers.

Integriteit

Wij werken mét mensen vóór mensen. In deze context is het belangrijk om stil te staan bij integriteit en maatregelen te nemen om integriteitsschendingen te voorkomen.

Integriteit is een breed begrip. Het heeft te maken met vertrouwen, veiligheid, normen en waarden, openheid, samenwerking, voorkomen van belangenverstrengeling en afspraken die je met elkaar maakt.

Integriteit gaat ook over bewustwording. Wat is de impact van jouw gedrag op anderen en vice versa? Hoe ga je daar mee om? Wat is de norm? Wie bepaalt de grenzen? Welke veiligheidsrisico's zijn er? Wij stimuleren de dialoog hierover om bewustzijn bij bestuur, medewerkers en vrijwilligers te vergroten.

In dit document geven we aan wat onze integriteitsrichtlijnen zijn en hoe we dit in processen en afspraken hebben vastgelegd. Het doel is bescherming van persoonlijke, lichamelijke, mentale en financiële integriteit van iedereen die bij onze stichting betrokken is.

Gedragcode

Naast de kernwoorden zoals hierboven beschreven, hanteren we de volgende algemene gedragsrichtlijnen. Deze gedragscode geldt voor medewerkers, bestuursleden en vrijwilligers en richt zich op gedrag onderling alsmede op gedrag jegens klanten, cliënten, vakantiegasten, samenwerkingspartners, leveranciers en anderen met wie wij te maken hebben. Voor vakantievrijwilligers geldt daarnaast een aanvullende gedragscode.

- We nemen verantwoordelijkheid voor ons eigen handelen.
- We houden ons aan de algemene wet- en regelgeving.
- We behandelen elkaar met respect.
Dat betekent dat we goed naar elkaar luisteren, elkaar serieus nemen, onze mening kunnen geven, we mét elkaar en niet óver elkaar spreken, problemen snel bespreekbaar maken, elkaar op fouten aanspreken en elkaar complimenten durven geven.
- We maken geen onderscheid op basis van ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd.
- We bejegenen niemand op een wijze die hem/haar in de waardigheid aantast.
- Handelingen die kunnen worden beschouwd als ongewenste omgangsvormen zijn niet toegestaan.
Bij de bepaling of een handeling ongewenst is, is de mening van het slachtoffer doorslaggevend. Wat voor de ene persoon gewenst is, kan door een andere persoon als ongewenst worden beschouwd. Van medewerkers/vrijwilligers wordt verwacht dat zij alert zijn op signalen (en de grenzen) van anderen en dat zij indien nodig hun eigen grenzen aangeven.
- Pesten, discriminatie, geweld, (seksuele) intimidatie en grensoverschrijdend gedrag zijn niet toegestaan.
- Wij respecteren de privacy van cliënten, vakantiegasten, vrijwilligers, medewerkers, bestuursleden en (zakelijke) partners en gaan zorgvuldig om met ons toevertrouwde gegevens.
- We houden rekening met het belang van de totale organisatie.
- We zorgen voor een werkbare en veilige omgeving voor iedereen die bij de stichting betrokken is.
- We komen afspraken na.
- We staan iedereen fatsoenlijk te woord en communiceren in begrijpelijke taal.
- We zijn transparant.
Wanneer iemand ons vraagt uit te leggen waarom wij iets wel of niet doen, dan leggen wij dit uit, vanzelfsprekend met inachtneming van privacy regels en met gevoel voor de vertrouwelijkheid van bepaalde informatie. Wij zijn bereid om anderen onze werkwijze te laten zien en beschouwen vragen hierover als verzoeken om informatie en niet als ongewenste inmenging.
- We zorgen ervoor dat er geen belangenverstrengeling ontstaat.
- We respecteren bedrijfsmiddelen en de eigendommen van anderen.
- We bespreken of melden situaties die in strijd zijn met deze gedragscode.
Doorgaans betekent dit dat de normoverschrijding in eerste instantie bij de betrokkene(n) zelf wordt aangekaart. Als dit niet tot de gewenste opheldering leidt of als de situatie zich daarvoor niet leent, dan gelden de meldingsprocedures zoals verderop in dit document beschreven.

Verantwoordelijkheid stichting

De stichting ziet het als haar taak om de genoemde normen en waarden te handhaven, schendingen te voorkomen en waar nodig maatregelen te nemen. Binnen de stichting is de directeur samen met het bestuur hiervoor verantwoordelijk. Vrijwilligers, medewerkers en bestuursleden worden op de hoogte gesteld van de gedragscodes en het beleid en worden geacht ernaar te handelen. Ook worden de gedragscodes en het beleid ter algemene kennisgeving op de website gepubliceerd.

Daarnaast helpen de volgende procedures en regelementen om de integriteit te borgen:

- Klachtenprocedure
- Meldingsprocedure integriteitsschendingen
- Privacy statement
- Algemene gedragscode
- Gedragscode vakantievrijwilligers
- Integriteitsbeleid
- Statuten van de stichting
- Erkenningsnorm CBF
- Financiële verantwoording, AO/IB, accountsverklaring jaarrekening
- Functieprofielen bestuursleden

Voorkomen schendingen van persoonlijke, lichamelijke en mentale integriteit

De stichting werkt met en voor mensen die op uiteenlopende wijzen aan de stichting verbonden zijn. Een overkoepelend integriteitsbeleid voor alle belanghebbenden is naar ons idee niet adequaat. In plaats daarvan hebben we beleid en procedures per doelgroep opgesteld. Op de volgende pagina's beschrijven we per doelgroep welke maatregelen we nemen om integriteitsschendingen te voorkomen, hoe schendingen en klachten gemeld kunnen worden, wat de opvolging is en welke eventuele sancties er zijn.

Algemeen

Er wordt een register bijgehouden van de meldingen. Alle stukken die betrekking hebben op de afwikkeling van de melding worden gearchiveerd in het meldingsdossier. Het dossier wordt – met in achtneming van de privacyregels, gedurende een termijn van vijf jaren na afwikkeling bewaard en daarna zodanig vernietigd dat geen identificatie van betrokken personen en persoonsgegevens meer kan plaatsvinden.

Alle betrokkenen van een integriteitsmelding kunnen passende ondersteuning krijgen. Omdat de stichting geen professionele capaciteit op dit gebied heeft, zal de stichting zo nodig professionele hulp van derden inschakelen.

Bestuur en medewerkers

Medewerkers en bestuursleden worden voorafgaand aan indiensttreding/benoeming gescand op mogelijke belangenverstrengelingen. Bij indiensttreding/benoeming worden zij op de hoogte gesteld van het integriteitsbeleid en er op gewezen dat zij zich aan de gedragscode dienen te houden. Voorts worden zij gewezen op hun meldingsplicht over vermoedens van integriteitsschendingen. Ook onderschrijven zij de Privacyverklaring van Johanniter Nederland. Voor de directeur is bovendien contractueel vastgelegd dat eventuele nevenfuncties pas mogen worden geaccepteerd na goedkeuring van het bestuur.

We vinden het belangrijk om integriteit goed in te bedden in de cultuur van de organisaties. Onderdeel van die cultuur is bijvoorbeeld dat we ons collegiaal naar elkaar opstellen, maar ook dat we onze grenzen aangeven en elkaar aanspreken als dat wenselijk is. Bewustwording, communicatie en dialoog zijn hierbij van groot belang. Daarom wordt met het team een aantal malen per jaar gesproken over normen, waarden en dilemma's.

Meldingen van integriteitsschendingen kunnen gedaan worden bij:

- De externe vertrouwenspersoon. Hij/zijn heeft het vertrouwen van de medewerkers, is onafhankelijk, objectief en onpartijdig en er is geen risico op belangenverstrengeling met andere rollen binnen de stichting en/of het bestuur.
- De voorzitter van het bestuur.
- De directeur van de stichting.

Een melding bij de vertrouwenspersoon zal zo snel mogelijk worden behandeld, in elk geval binnen twee weken.

De vertrouwenspersoon overlegt met de melder of een oplossing middels een gesprek tussen de betrokkenen mogelijk en/of wenselijk is. Zo ja, dan worden de betrokkenen uitgenodigd voor een gesprek waarbij de vertrouwenspersoon de rol van mediator inneemt.

Als een gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt of als een gesprek niet mogelijk of wenselijk is, dan adviseert de vertrouwenspersoon de melder over mogelijke vervolgstappen.

In gevallen waarin maatregelen vanuit de stichting gewenst zijn, zal de melding ook gedaan moeten worden bij de voorzitter van het bestuur.

De voorzitter beslist zo snel mogelijk, in elk geval binnen twee weken, over passende maatregelen om verdere integriteitsschendingen en/of ongewenste gedragingen te beëindigen dan wel te voorkomen.

Schade door fraude, diefstal of andere misstanden worden verhaald, al dan niet via een juridische procedure.

Gedragingen waarvan de stichting oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Vakantievrijwilligers

Vakantievrijwilligers worden bij aanmelding op de hoogte gesteld van het integriteitsbeleid en er op gewezen dat zij zich aan de gedragscode dienen te houden. Voorts worden zij gewezen op hun meldingsplicht over vermoedens van integriteitsschendingen.

Vrijwilligers die een vakantie begeleiden, ondertekenen bovendien voorafgaand aan elke vakantie de Gedragscode vakantievrijwilligers (zie bijlage) en de privacyverklaring van Johanniter Nederland. Vrijwilligers die een vakantie begeleiden voor minderjarige kinderen of mensen met een verstandelijke beperking overleggen daarnaast een Verklaring Omtrent Gedrag.

We besteden op verschillende manieren aandacht aan integriteit gerelateerde kwesties bij vakantievrijwilligers. Bij de jaarlijkse instructie dag kan dit bijvoorbeeld aan bod komen in een rollenspel of een interactieve instructie. Daarnaast stimuleren we de dialoog hierover. Onze inzet is een cultuur waarbij het welbevinden van gasten voorop staat en tegelijkertijd de integriteit van vrijwilligers niet in het geding komt. Soms lijken die twee belangen conflicterend. Hoe ga je bijvoorbeeld om met een veeleisende vakantiegast zonder daarbij over je eigen grenzen heen te gaan? We hechten daarom veel belang aan het teamoverleg aan het einde van elke vakantiedag, waarbij met het vrijwilligersteam incidenten en knelpunten met gasten, maar ook fricties of misverstanden tussen vrijwilligers onderling besproken worden. We streven ernaar om problemen zoveel mogelijk direct, met de betrokkenen op te lossen. Indien gewenst kunnen kwesties ook in vertrouwen aan de leidinggevende van de vakantie gemeld worden.

Meldingen van integriteitsschendingen kunnen gedaan worden bij:

- De leidinggevende van de vakantie
- De directeur van de stichting

Een melding zal zo snel mogelijk worden behandeld, in elk geval binnen twee weken.

De directeur van de stichting neemt op basis van hoor en wederhoor zo snel mogelijk passende maatregelen om verdere integriteitsschendingen en/of verboden gedragingen te beëindigen dan wel te voorkomen.

Schendingen van persoonlijke dan wel financiële integriteit kunnen reden zijn om de vrijwilliger uit te sluiten van bepaalde taken/verantwoordelijkheden, dan wel geen toestemming meer te geven überhaupt vrijwilligerswerk te doen voor de stichting.

Schade door fraude, diefstal of andere misstanden worden verhaald, al dan niet via een juridische procedure.

Gedragingen waarvan de stichting oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Bij klachten die geen integriteitskwesties behelzen verwijzen wij naar onze klachtenprocedure (bijlage).

Overige vrijwilligers

Het merendeel van de Johanniter vrijwilligers is verbonden aan een (zorg)instelling. Zij vallen primair onder de verantwoordelijkheid van deze instelling en volgen derhalve de daar geldende gedragsregels en protocollen. Zij hoeven de gedragscode van Johanniter Nederland dus niet te ondertekenen.

Wel informeren we deze vrijwilligers over de kernwaarden van Johanniter Nederland omdat we het belangrijk vinden dat ze werken in de geest van Johanniter Nederland. Daarnaast brengen wij hen via de vrijwilligersbrochure en de website op de hoogte van de klachtenprocedure en het integriteitsbeleid van Johanniter Nederland.

Ook leveren we graag een bijdrage aan de bewustwording van en de dialoog over integriteitskwesaties. Op verzoek van vrijwilligerscoördinatoren ontwikkelen/faciliteren/financieren we trainingen en andere leermiddelen zoals filmpjes over dit onderwerp en we besteden er aandacht aan in het vrijwilligersmagazine dat alle vrijwilligers drie keer per jaar ontvangen

Meldingen van integriteitsschendingen en klachten moeten in eerste instantie gedaan worden bij de instelling waar de vrijwilliger actief is volgens de daar geldende procedures. Als er in uitzonderlijke gevallen aanleiding is om zich te wenden tot Johanniter Nederland, dan kan hierover contact worden opgenomen worden met de directeur.

Derden

Onder derden verstaan wij klanten, cliënten, vakantiegasten, samenwerkingspartners, leveranciers en anderen met wie wij te maken hebben.

Vakantiegasten worden via de brochure en bij aanmelding actief gewezen op de klachtenprocedure en het integriteitsbeleid van Johanniter Nederland. Overige relaties kunnen via de website hierover informatie vinden.

Meldingen van integriteitsschendingen kunnen gedaan worden bij:

- De directeur van de stichting
- De leidinggevende van de vakantie (voor vakantiegasten)

Een melding zal zo snel mogelijk worden behandeld, in elk geval binnen twee weken.

De directeur neemt op basis van hoor en wederhoor zo snel mogelijk passende maatregelen om verdere integriteitsschendingen en/of verboden gedragingen te beëindigen dan wel te voorkomen.

Gedragingen waarvan de stichting oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Voor klachten die geen integriteitskwesaties behelzen verwijzen wij naar onze klachtenprocedure (zie bijlage).

Voorkomen van schendingen van financiële integriteit

Vóór de indiensttreding van medewerkers en bestuursleden, wordt de identiteit vastgesteld aan de hand van een geldig persoonsbewijs. Als er twijfel is over de betrouwbaarheid en integriteit van een kandidaat-medewerker of bestuurslid, wordt geen dienstverband met betrokkene aangegaan of wordt de betrokkene niet benoemd tot bestuurslid.

Als na indiensttreding/benoeming inbreuken op de betrouwbaarheid en integriteit van de medewerker/het bestuurslid blijken, kan dat reden zijn voor beëindiging van het dienstverband dan wel wordt het bestuurslid door het bestuur ontslagen uit zijn functie.

De directeur en alle bestuursleden zijn tekenbevoegd tot € 5.000 en voor verplichtingen tot een jaar. Voor financiële verplichtingen boven de € 5.000 of een verplichting van langer dan een jaar, moet altijd getekend worden door een tweede tekenbevoegde.

De directeur, de penningmeester en de secretaris van het bestuur zijn bevoegd om financiële transacties bij de bank te doen voor de stichting. Elk tot maximaal € 5.000 euro. Voor transacties van hogere bedragen is de autorisatie van twee personen nodig.

Binnen de stichting zijn procesafspraken gemaakt over financiële stromen om frauderisico te beperken. Deze zijn vastgelegd in een AO/IB. De directeur van de stichting is verantwoordelijk voor het opstellen, actueel houden en toezicht houden op de juiste uitvoering van procedurebeschrijvingen.

Extern worden wij gecontroleerd door de accountant.

De stichting is een ANBI is en voldoet aan de erkenningsregelingen van het CBF.

Bijlage 1

Gedragscode vakantievrijwilligers

Als vakantievrijwilliger van Johanniter Nederland werk je met een kwetsbare doelgroep. Daarom hebben wij als stichting voor onze vrijwilligers een gedragscode opgesteld. Het doel is:

- Zorgen voor sociale en fysieke veiligheid van de vakantie deelnemers en de vrijwilligers.
- Het voorkomen van seksuele intimidatie, racisme, agressie en geweld.

Wanneer je als vrijwilliger bij ons komt werken, vragen wij je deze gedragscode te ondertekenen. Hiermee verklaar je dat je de gedragscode kent en volgens de gedragscode zult handelen. Indien een vrijwilliger zich niet aan de gedragscode houdt, wordt hij of zij voor korte of langere tijd uitgesloten van vrijwilligerswerk. Seksueel grensoverschrijdende gedragingen waarvan de stichting oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Sfeer

- De vrijwilliger zorgt voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de vakantie deelnemers zich veilig en gerespecteerd voelen. Intimidatie, pesten, roddelen en schelden worden niet getolereerd.
- De vrijwilliger onthoudt zich ervan de vakantie deelnemers te bejegenen op een wijze die hen in hun waardigheid aantast.
- Vakantie deelnemers krijgen de ruimte om hun ideeën en wensen te ventileren. Er wordt door de vrijwilligers naar hen geluisterd.
- De vrijwilliger gebruikt zijn mobiele telefoon alleen als daar noodzaak toe is.

Samenwerking

- De vrijwilliger is gericht op samenwerking en stelt zich collegiaal op naar de andere vrijwilligers.
- Vrijwilligers spreken elkaar aan als iets niet goed gaat en staan open voor feedback (praat mét elkaar en niet óver elkaar).

Veiligheid

- De vrijwilliger ziet er op toe dat activiteiten die ondernomen worden aansluiten bij de mogelijkheden van de vakantie deelnemers.
- De vrijwilliger ziet er op toe dat de activiteiten veilig zijn voor de vakantie deelnemers.
- Vrijwilligers ondersteunen zo nodig bij het tijdig gebruik van medicijnen. Vrijwilligers die in het bezit zijn van een EHBO-diploma bieden in geval van nood eerste hulp. Bij twijfel wordt een arts geraadpleegd.

Geweld

- De vrijwilliger gebruikt geen fysiek geweld.
- De vrijwilliger tracht elke vorm van fysiek geweld door de vakantie deelnemers te voorkomen.

Discriminatie

- De vrijwilliger behandelt alle vakantie deelnemers gelijkwaardig.
- De vrijwilliger gaat respectvol om met ieders religie en de gebruiken die daar bij horen.
- De vrijwilligers onthoudt zich van seksistisch of racistisch taalgebruik of intimidatie, seksueel of racistisch getinte grappen en toespelingen die door de vakantie deelnemer en/of andere bij de vakantie betrokken personen als seksistisch of racistisch kunnen worden ervaren.

Seksueel overschrijdend gedrag

- De vrijwilliger heeft geen één op één contact met een minderjarige of verstandelijk beperkte vakantie deelnemer in een afgezonderde ruimte.
- De vrijwilliger troost bij verdriet of pijn niet door middel van zoenen.
- Indien hulp moet worden geboden bij ongevallen, ziek worden of anderszins, waarbij het schaamtegevoel van de vakantie deelnemer een rol kan spelen, wordt – rekening houdend met de mogelijkheden – de uitdrukkelijke wens van de vakantie deelnemer gerespecteerd.
- De vrijwilliger mag de vakantie deelnemers niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren kan worden.
- De vrijwilliger onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de vakantie deelnemers. Alle seksuele handelingen, seksuele contacten en seksuele relaties tussen vrijwilliger en vakantie deelnemer worden beschouwd als seksueel overschrijdend gedrag.

Privacy

- De vrijwilliger houdt zich niet méér bezig met het privéleven van de vakantie deelnemers dan functioneel noodzakelijk is.
- Privacygegevens of gevoelige informatie wordt alleen door vrijwilligers besproken voor zover relevant bij de uitoefening van het vrijwilligerswerk, waarbij discretie in acht wordt genomen.
- Privacygevoelige informatie wordt buiten de vakantie niet met anderen gedeeld.
- De vrijwilliger houdt zich aan de foto- en publicatieafspraken die per vakantie gemaakt worden (sommige deelnemers willen niet gefotografeerd worden).
- Er worden geen foto's van de vakantie deelnemers geplaatst op eigen social media kanalen van de vrijwilliger, vrijwilligers mogen wel publicaties van Johanniter Nederland op social media delen.

Alcohol/drugs/roken

- Vrijwilligers zien toe op de gezondheid van de vakantie deelnemers: alcoholgebruik en roken zijn niet toegestaan voor kinderen, bij jongeren wordt alcoholgebruik en roken zoveel mogelijk ontmoedigd.
- Vrijwilligers roken en drinken niet in het bijzijn van kinderen.
- Het gebruik, in het bezit hebben of het verhandelen van elke soort (soft) drug is ten strengste verboden.

Algemene bepalingen

- De vrijwilliger heeft de plicht de vakantie deelnemer naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de vakantieganger is betrokken, wordt nageleefd.
- Indien de vrijwilliger gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de coördinator van de betreffende vakantie dan wel bij Johanniter Nederland.
- In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaald gedrag ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met de coördinator van de betreffende vakantie dan wel met Johanniter Nederland.

Bijlage 2

Klachtenprocedure

Inleiding

Waar mensen werken, kan er wel eens iets misgaan. Johanniter Nederland vormt op deze regel geen uitzondering. Wij gaan zorgvuldig om met klachten en vinden het belangrijk een goede klachtbehandeling te hebben. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor ons van groot belang een klacht in behandeling te nemen als onze dienstverlening te kort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen en kunnen wij bekijken op welke manier dergelijke klachten in de toekomst vermeden kunnen worden. Klachten kunnen op deze manier worden gezien als advies. Ze kunnen aangewend worden om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over een product of dienst die wij leveren.

Wie kan een klacht indienen?

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor alle klanten van Johanniter Nederland: een bedrijf, instelling of natuurlijke persoon die gebruik maakt of wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Johanniter Nederland.

Klachtenprocedure in 3 stappen:

STAP 1

In geval u ontevreden bent, kunt u het beste contact opnemen met de directe betrokkene. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al de oplossing. Dikwijls is er sprake van een misverstand en/of kan de situatie naar tevredenheid uitgelegd worden.

STAP 2

Was stap 1 niet succesvol, richt u zich dan tot de directeur Lidwien van der Reep. Leg uw klacht schriftelijk voor (digitaal (pdf) naar lvanderreep@johanniter.nl of per post naar onderstaand adres) en vraag de directeur hierover een besluit te nemen. Gebruik voor het schriftelijk indienen van de klacht bij voorkeur het klachtenformulier.

Het volledig ingevulde en ondertekende formulier dient, inclusief eventuele kopieën van bewijsstukken, uiterlijk 1 maand na het ontstaan van de klacht per post of pdf te worden ingestuurd. Telefonisch gedane klachten worden niet in behandeling genomen.

Indien een klager telefonisch een klacht meldt, dient de ontvanger de klager te wijzen op deze klachtenprocedure en die eventueel per post of digitaal toe te sturen tezamen met het klachtenformulier.

De ontvangen klacht wordt geregistreerd met ontvangstdatum en in behandeling genomen door de directeur. De directeur toetst de inhoud en neemt, indien nodig contact op met de betrokken partijen.

De directeur legt alle bevindingen schriftelijk vast en bewaart deze in het dossier van de klacht.

De directeur neemt een beslissing of de klacht gegrond is of niet en legt dit oordeel schriftelijk vast.

Uiterlijk zes weken na het ontvangst van de klacht stuurt de directeur een met redenen omkleed schriftelijk oordeel.

STAP 3

Was stap 2 niet succesvol, richt u dan tot het bestuur van Johanniter Nederland om intern in beroep te gaan. Leg uw beroep schriftelijk voor (digitaal (pdf) naar bestuur@johanniter.nl of per post naar onderstaand adres) en vraag het bestuur hierover een besluit te nemen.

Het bestuur neemt kennis van het beroep en het klachtendossier en kan de betrokken partijen opnieuw interviewen en/of om aanvullende bewijsstukken vragen indien noodzakelijk.

Het bestuur neemt een beslissing over het al dan niet gegrond zijn van het ingediende beroep en stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van het beroepschrift een met redenen omkleed schriftelijk oordeel.

Registratie en bewaartermijn

Alle op de afwikkeling van de klacht betrekking hebbende stukken worden gearhiveerd in het papieren en/of digitale klachtendossier overeenkomstig het daarover bepaalde in het privacyreglement van Johanniter Nederland.

Het klachtendossier wordt gedurende een termijn van vijf jaren na afhandeling van de klacht bewaard en daarna zodanig vernietigd dat geen identificatie van betrokken personen en persoonsgegevens meer kan plaatsvinden.

Johanniter Nederland
Lange Voorhout 48
2514 EG Den Haag
info@johanniter.nl