



Stichting Eiwerk
Wenkebachweg 115, 1096AL Amsterdam
06-5553 7630 | info@eiwerk.nl | eiwerk.nl
KvK: 34311518 | IBAN: NL93INGB0005842693
BIC: INGBNL2A | AGB-code: 98100641

v2024-05

Eiwerk Klachtenregeling

Muziekcentrum Eiwerk organiseert activiteiten voor mensen met psychische of sociale kwetsbaarheden. Er wordt een veilige plek geboden voor dagbesteding met muzikale en audiovisuele workshops en optredens. Naast huisregels, die aan alle deelnemers, medewerkers en vrijwilligers bekend worden gemaakt, gelden bij Eiwerk een aantal protocollen en regelingen. Eén van deze regelingen is deze klachtenregeling. Eiwerk is gecertificeerd met het HKZ Keurmerk voor kleine Zorgorganisaties en houdt zich aan kaders vanuit HKZ en Wmo. Deze regeling is ook te vinden op: www.eiwerk.nl/over-eiwerk

Wat te doen bij klachten of aanmerkingen?

Heb je als deelnemer of vrijwilliger klachten of aanmerkingen op de organisatie, coördinatie, werkwijze van docenten, beheer van ruimtes of over andere deelnemers, loop dan allereerst binnen in het kantoor. We zijn een platte en informele organisatie en we ontvangen graag direct en persoonlijk feedback. We proberen dan meteen iets met je melding en de situatie te doen en tot een oplossing te komen.

Wij horen graag wat er wél en niet goed werkt bij Eiwerk: Je kunt met een coördinator of de directeur overleggen tijdens openingstijden en ons bereiken via mail (info@eiwerk.nl) of telefoon (06-55537630). Heb je een specifieke klacht over een coördinator of docent, dan kun je ook direct met de directeur of het bestuur van Eiwerk in overleg. De voorzitter van bestuur is Judith de Jong; je kunt een e-mail aan info@eiwerk.nl sturen t.a.v. van Judith de Jong voor direct contact met het bestuur van de Stichting.

Officiële klacht of melding

Kom je er samen na gesprekken met een coördinator, de directeur of het bestuur van Eiwerk niet uit, dan kun je een officiële schriftelijk klacht of melding indienen. Dit kan per post of per e-mail (info@eiwerk.nl)

Een klacht (over pesten, intimidatie, veiligheid, discriminatie, racisme, omgang met medewerkers, ongewenst of grensoverschrijdend gedrag en verstoring van orde) kan ook vertrouwelijk en desgewenst anoniem voor Eiwerk worden behandeld door de externe en onafhankelijke vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon van Eiwerk staat buiten de organisatie en heeft geheimhoudingsplicht (tenzij er strafbare feiten in het geding zijn). Dit gaat alleen over klachten over meldingen over gedrag.

Externe vertrouwenspersoon (VP)

De externe vertrouwenspersoon van Eiwerk is: Mevrouw Jeannette Driessen (gecertificeerd VP, trainer & mediator). Mevrouw Driessen is niet bestuurlijk verbonden aan Eiwerk en dus geheel onafhankelijk. De externe vertrouwenspersoon kan benaderd worden via e-mail of post. Berichten naar dit adres worden alleen door de vertrouwenspersoon gelezen.

E-mail: vertrouwenspersoon@eiwerk.nl
Of per post: Eiwerk t.a.v. Vertrouwenspersoon (vertrouwelijk)
H.J.E. Wenkebachweg 115, 1096 AL Amsterdam

Mocht de vertrouwenspersoon wegens ziekte of andere omstandigheden uitvallen, dan zorgt deze zelf voor vervanging. Er is dan een externe adjunct vertrouwenspersoon die de klacht beantwoordt.

Procedure vertrouwenspersoon

Na het indienen van een melding of klacht bij de vertrouwenspersoon, ontvangt een melder zo mogelijk binnen 5 dagen bevestiging van het indienen. Bij deze bevestiging kan worden uitgelegd hoe de klacht verder zal worden behandeld. De behandeling zal binnen 2 weken plaatsvinden na ontvangstbevestiging, tenzij de melder akkoord gaat met verlenging van de termijn bijvoorbeeld om nadere informatie in te winnen, of voor overleg over de situatie.

Wanneer gewenst door één van de partijen, kan de klacht mondeling (telefonisch) worden besproken. Na behandeling van de klacht krijgt de melder zo spoedig mogelijk na afhandeling of bespreking een schriftelijke bevestiging, waarbij wordt toegelicht hoe de klacht is afgehandeld. Daarbij kan bijvoorbeeld worden aangegeven: De inhoud van de klacht, standpunten en indien van toepassing de wijze waarop de directie van Eiwerk dient te reageren. Klachten worden vertrouwelijk (eventueel anoniem) behandeld.

Gemeente Amsterdam (Wmo)

In principe geldt: “Klaag daar waar het is misgegaan”. Deelnemers kunnen er echter ook voor kiezen om een melding in te dienen bij Gemeente Amsterdam wanneer een klacht niet goed behandeld wordt door Eiwerk. Mocht je er met onze organisatie na gesprekken niet uitkomen, is Gemeente Amsterdam benaderbaar voor klachten wanneer het over Wmo zaken gaat. Dit kan via het formulier (zie website Gemeente Amsterdam), per mail: klachtensociaal@amsterdam.nl - of telefonisch 020-2514444 (ma t/m vrij van 9 tot 12 uur) of per post: Klachtenteam Sociaal Domein, Antwoordnummer 9087, Amsterdam.

De laatste optie is De Ombudsman van de Metropool Amsterdam. Deze kan klachten behandelen wanneer een klager niet tevreden is over de afhandeling door Gemeente Amsterdam en de aanbieder van Dagbesteding. De Ombudsman stuurt tweedelijns informatievragen, interventieverzoeken en klachten naar het team Geschilbeslechting. Indien de klager zich met een klacht direct tot de Ombudsman wendt, dan stuurt de Ombudsman deze door naar het Klachtenteam Sociaal Domein. In voorkomende gevallen neemt de Ombudsman rechtsreeks contact op met de aanbieder. In sommige uitzonderlijke situaties kan de Ombudsman beslissen (artikel 9:20 Awb) om de klacht zelf in behandeling te nemen en dus in de eerste lijn een functie te vervullen.

Regeling Veilig Melden

Eiwerk spoort deelnemers, medewerkers en vrijwilligers aan om bij het Eiwerk team of de externe vertrouwenspersoon melding te maken van zorgelijke situaties. Dit hoeft niet de melder zelf te betreffen. Het begrip “Veilig Melden” is een algemene regeling en betekent dat de melder zonder gevolgen voor deelname of overeenkomst melding kan doen omtrent bijvoorbeeld incidenten met deelnemers of medewerkers, agressie, grensoverschrijdend gedrag, pesten, vermoedens van huiselijk geweld of onheuse bejegening van/door andere deelnemers of medewerkers, en/of andere meldingen over incidenten (van ongewenst gedrag) die wellicht niet op de werkvloer besproken kunnen worden. Een melding kan eventueel anoniem worden gedaan.

Meldcode huiselijk geweld

In geval van (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling, kan Eiwerk de betreffende meldcode afwegen. Deze code is bedoeld voor (vermoedens van) fysiek, psychisch of seksueel huiselijk geweld en/of verwaarlozing. De stappen in de meldcode helpen professionals vanaf het moment van mogelijk signaleren tot het besluit over het al dan niet doen van een melding bij Veilig Thuis:

Stap 1: In kaart brengen van signalen met behulp van de online signalenkaart.

Stap 2. Overleggen met een collega en/of het bestuur of adviespunt Veilig Thuis.

Stap 3: In gesprek gaan met de betrokkene om de zorgen of signalen te bespreken.

Stap 4: Afweging maken van de ernst van de situatie en de noodzaak tot snel handelen.

Stap 5: Beslissing nemen uitgaande van het afwegingskader in de meldcode: Is melden nodig?

Meer informatie over Eiwerk op de website: www.eiwerk.nl