



Stichting Eiwerk  
Wenckebachweg 115, 1096AL Amsterdam  
06-5553 7630 | [info@eiwerk.nl](mailto:info@eiwerk.nl) | [eiwerk.nl](http://eiwerk.nl)  
KvK: 34311518 | IBAN: NL93INGB0005842693  
BIC: INGBNL2A | AGB-code: 98100641

**Protocol V2021**

## Eiwerk - Klachtenregeling en Veilig Melden incidenten

Muziekcentrum Eiwerk is een informele organisatie voor mensen met psychische of sociaal-maatschappelijke kwetsbaarheden. Er wordt een veilige plek geboden voor muzikale en audiovisuele workshops, sessies en optredens. Naast huisregels die aan iedereen bekend worden gemaakt (vooraf aan deelname), 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 betreffende kaders. Deze regeling is ook te vinden op de website van Eiwerk op de pagina: [www.eiwerk.nl/over-eiwerk](http://www.eiwerk.nl/over-eiwerk)

### **Klachten of aanmerkingen**

Heb je klachten of aanmerkingen op de organisatie, coördinatie, werkwijze van docenten, beheer van ruimtes of over vrijwilligers of andere deelnemers, loop dan allereerst binnen in het kantoortje. We zijn een platte en informele organisatie en ontvangen graag direct en persoonlijk feedback. We proberen dan gelijk wat met je opmerkingen te doen.

Wij horen namelijk graag wat er wél en niet goed werkt bij Eiwerk. Je kunt met een coördinator overleggen tijdens openingstijden en ons bereiken via e-mail of telefoon (06-55537630). Heb je een specifieke klacht over een coördinator of docent, dan kun je ook direct met de Eiwerk directie hierover in overleg.

### **Officiële klacht**

Kom je er samen na gesprekken met een medewerker of de directeur niet uit, dan kun je een officiële klacht indienen. Deze klacht kan vertrouwelijk (en desgewenst anoniem voor Eiwerk) worden behandeld door de externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en kan slechts met toestemming van de melder en op van te voren met deze besproken wijze naar buiten treden ten behoeve van de verdere afhandeling van een melding. Indien de melder aangeeft dat hij of zij een andere externe vertrouwenspersoon wenst te benaderen, dan zal de vertrouwenspersoon na overleg daartoe een voorstel doen.

### **Externe vertrouwenspersoon**

De externe vertrouwenspersoon van Eiwerk is: Mevrouw Driessen (gecertificeerd vertrouwenspersoon, trainer & mediator).

*NB! Mevrouw Driessen is niet bestuurlijk verbonden aan Eiwerk en dus onafhankelijk.*

Klachten kunnen worden ingediend bij de externe vertrouwenspersoon via:

E-mail:                   vertrouwenspersoon@eiwerk.nl

Of per post:           Eiwerk t.a.v. Vertrouwenspersoon  
                  H.J.E. Wenckebachweg 115  
                  1096 AL Amsterdam

*Deze e-mails / post wordt alleen door de vertrouwenspersoon geopend en gelezen.*

### **Procedure**

Na het indienen van een klacht, ontvangt een melder zo mogelijk binnen 5 dagen bevestiging van het indienen van de klacht. Bij deze bevestiging kan worden uitgelegd hoe de klacht verder zal worden behandeld. Deze behandeling zal binnen twee weken plaatsvinden na ontvangstbevestiging, tenzij de melder akkoord gaat met verlenging van de termijn bijvoorbeeld om nadere informatie in te winnen.

Indien gewenst door een van de partijen kan de klacht mondeling 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 de klacht gegrond wordt verklaard de wijze waarop het bestuur of directie van Eiwerk dient te reageren. Nogmaals: Klachten worden uiteraard vertrouwelijk behandeld.

### **Regeling Veilig Melden**

Eiwerk spoort deelnemers, medewerkers en vrijwilligers aan om bij de directie of 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, pesten of onheuse bejegening van/door deelnemers of medewerkers, en/of andere meldingen over incidenten die wellicht niet op de werkvloer besproken kunnen worden.

Mocht er de wens zijn een klacht niet direct bij de directie of bestuur van Eiwerk neer te leggen, dan kan dit direct bij de externe vertrouwenspersoon. Deze heeft geheimhoudingsplicht, is onafhankelijk en kan slechts met toestemming van melder en op van te voren met deze besproken wijze naar buiten treden ten behoeve van de verdere afhandeling van een dergelijke melding. Een melding kan desgewenst anoniem worden gedaan.