

Jaarverslag klachtenfunctionaris COBA 2020

In 2020 is er voor het eerst duidelijk naar alle medewerkers, vrijwilligers, en cliënten van COBA gecommuniceerd hoe de klachtenprocedure werkt en welke stappen iemand kan ondernemen om een klacht in te dienen. Naast deze communicatie is de te volgen procedure inclusief contactgegevens voor alle personen binnen COBA te vinden. Hiernaast zijn de vertrouwenspersonen geïnstrueerd door te verwijzen naar de klachtenfunctionaris wanneer dit nodig lijkt te zijn.

In het jaar 2020 zijn er bij de klachtenfunctionaris nul klachten of andere meldingen binnengekomen. Om een correcte invulling van de rol van klachtenfunctionaris te borgen is tijdens het jaar getest of de mails aan de klachtenfunctionaris aankomen bij de juiste persoon en is getest of dit mailaccount voldoende afgeschermd is. De testen hebben uitgewezen dat de technische kant van het systeem goed functioneert en dat de privacy gewaarborgd is.

In 2020 zijn er meerdere gesprekken geweest tussen klachtenfunctionaris en medewerkers en meerdere gesprekken tussen klachtenfunctionaris en directie van COBA. Deze gesprekken hebben geen incidenten aan het licht gebracht waar de klachtenfunctionaris mogelijk een rol had kunnen of moeten spelen. De cultuur die binnen COBA heerst is informeel, open en zorgzaam te noemen wat kan bijdragen aan het lage aantal incidenten en klachten binnen de organisatie.

Ondertekend te Arnhem, 5-1-2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S.G. Lightfoot'. The signature is stylized with a large, sweeping initial 'S'.

Drs. S.G. Lightfoot