Stichting
De Overbrugging

Informatieboekje

Vrijwilligers

Inhoud

1. Inleiding 4
   a) Ontstaan 4
   b) Waarom dit informatieboekje 4
   c) Adresgegevens: 4
2. Stichting De Overbrugging 5
   a) Visie 5
   b) Doelstelling 5
   c) Doelgroep 5
   d) Identiteit 5
   e) Privacy 5
   f) Werkwijze 5
   g) Dagbesteding 6
   h) Medewerkers zorgteam 6
   i) Samenwerking 6
   j. Stay Clean 6
3. De organisatie en de werkzaamheden van de vrijwilligers 6
   a) Organisatie 6
   b) Werkzaamheden vrijwilligers 6
      I. Bestuur 7
      II. Cliënten 7
      III. Kringloopwinkel 7
      IV. Onderhoud 7
      V. Catering en verhuur 7
      VI. Beveiliging 7
      VII. expeditie 7
4. Regelingen vrijwilligers 8
   a) Reis- en verblijfskosten 8
   b) Verjaardagen 8
   c) Attentie vrijwilligers 8
   d) WA- verzekering 8
5. Calamiteiten 8
   a) Ongeval 8
   b) Bedreiging 8
   c) Diefstal 8
   d) Brand(blussers) 8
   e) EHBO/BHV/AED 8
Bijlage 1 9
   a) Algemeen 9
   b) Kringloopwinkel 9
   c) Onderhoud 9
Bijlage 2 10
   Artikel 1 10
   Artikel 2 10
   Artikel 3 10
   Artikel 4 10
   Artikel 5 10
   Artikel 6 11
Bijlage 3 11
Bijlage 4 12

1. Inleiding

a) Ontstaan

Stichting De Overbrugging is in het jaar 2004 ontstaan op initiatief van een aantal enthousiaste, vooral jonge, mensen. Via de Bijbelstudie-avonden werden zij geregeld geconfronteerd met verslavingsproblemen. Er ontstond een behoefte om op een serieuze en verantwoordelijke manier hulp te bieden.

Stichting De Overbrugging is vervolgens eerst naar de notaris gegaan om een stichting op te richten. Op 4 november 2004 werd de akte van oprichting getekend en op 10 november 2004 vond de inschrijving plaats bij de Kamer van Koophandel onder nr. 24369104.
Stichting De Overbrugging startte destijds met vier doelstellingen:

1. Er moet op elk van de Zuid-Hollandse eilanden een christelijk intake punt komen voor cliënten. Vanuit die punten kunnen de cliënten worden doorverwezen naar andere instellingen.
2. Er is een maatschappelijk werker binnen de stichting nodig om de gestelde procedure te mogen voeren.
3. Er moet een telefonische hulplijn komen, zodat er een mogelijkheid is om ook 's avonds hulp te vragen.
4. Er moet voorlichting over verslaving komen.

In de volgende 10 jaar is Stichting De Overbrugging steeds verder geprofessionaliseerd en is er aan veel cliënten hulp geboden. Naast enkele professionele krachten worden vrijwilligers ingezet. De bovenvermelde doelstellingen zijn in dezelfde periode eveneens bijgesteld en worden in het vervolg van dit boekje, bij doelstelling stichting, opnieuw beschreven.

Na vele pogingen om een passende locatie te vinden, heeft Stichting De Overbrugging sinds 2013 zijn intrek genomen in de voormalige Thomaskerk in Oud-Beijerland, nu het Thomascentrum.
Hier zijn 6 cliënten gehuisvest, worden de cliënten begeleid, is er een leer-werk traject gestart en een stay-clean groep opgezet. Tevens is hier de kringloopwinkel gevestigd en worden er allerlei activiteiten georganiseerd, zoals kerk door Evangelie Gemeente Saron, spreekuur van de wijkagent en nog veel meer. Daarnaast worden er nu twee panden gehuurd, waardoor er nu in totaal 20 cliënten kunnen wonen bij de stichting.

b) Waarom dit informatieboekje

Dit informatieboekje is er voor de vrijwilligers, cliënten en alle belangstellenden die Stichting De Overbrugging een warm hart toedragen. In dit informatieboekje staat vooral heel veel informatie over stichting De Overbrugging, maar ook over de regels met betrekking tot het vrijwilliger zijn en hoe we met elkaar omgaan.

c) Adresgegevens:

Stichting De Overbrugging
Bezoekadres Margrietstraat 2
3261 AN Oud-Beijerland
0186-613410 (Kringloopwinkel)
06-22972555/06-52364576 (Cliënten)
Postadres Graaf van Egmondstraat 48
3261AL Oud-Beijerland
Email: overbrugging.obl@gmail.com
Overig contact:hz.overbrugging@gmail.com

2. Stichting De Overbrugging

a) Visie

Onze visie is: "Mensen een plek geven ter overbrugging naar structuur in hun leven en er te zijn als er (bijna) niemand meer voor hen is." Gedreven door de liefde van Jezus Christus.

b) Doelstelling

Stichting De Overbrugging wil hulp en onderdak verlenen aan iedereen die door allerlei omstandigheden zijn vastgelopen in hun leven. De Overbrugging heeft als doel het bevorderen van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënten en het verbeteren van hun maatschappelijke positie en gezondheidssituatie. De Overbrugging wil een leefklimaat creëren van rust, structuur en veiligheid. Het is een tussenstation van waaruit mensen, als zij daar aan toe zijn, kunnen terugkeren naar de samenleving.

c) Doelgroep

De Overbrugging wil opvang en onderdak bieden aan jongeren van 18 tot 35 jaar die zijn vastgelopen. Voor anderen wordt ambulante hulp verleend. De problematiek van deze personen kan zeer divers zijn en kan gepaard gaan met onder meer de volgende problemen:

- psychische problemen;
- financiële problemen;
- relatieproblemen;
- geestelijk, of lichamelijk misbruik;
- huisvestingsproblemen;
- gebrek aan dagbesteding.

d) Identiteit

De Overbrugging heeft een christelijk fundament. Dit houdt in dat een gedeelte van de medewerkers zich gemotiveerd weet door dit fundament. Dit betekent ook dat de leefsfeer in de woonvoorziening ingekleurd is door aan de identiteit gerelateerde waarden en normen.

De levensovertuiging van de cliënt speelt echter geen rol bij het aannamebeleid. De christelijke identiteit betekent niet dat andersdenkenden worden buitengesloten, maar benadrukt echter veeleer de openheid naar anderen toe.

e) Privacy

Stichting De Overbrugging hanteert de nieuwe wet privacy zoals deze op 25 mei 2018 is ingegaan. Dit houdt in dat er geen gegevens van vrijwilligers aan derden worden verstrekt. De gegevens van de vrijwilligers die bekend zijn bij De Overbrugging staan opgeslagen in een beveiligd programma waar specifiek toestemming en een code voor moet worden afgegeven om in te loggen.
Aan de vrijwilligers wordt gevraagd om rekening te houden met de wetgeving en geen informatie over andere vrijwilligers door te geven, dan wel over hen te praten. Over cliënten mag niet worden gesproken! Het bestuur van De Overbrugging moet, als zij hier van op de hoogte raken of een klacht binnen krijgen, vanuit de nieuwe wet maatregelen nemen tegen de betrokken vrijwilliger. Afhankelijk van de informatie of hetgeen is besproken zal naar de wet worden gehandeld.

f) Werkwijze

De zorgverlening van De Overbrugging richt zich op de opvang en zorg. In diverse voorzieningen van De Overbrugging kunnen jongeren tijdelijk worden opgevangen om zelfstandig te wonen met lichte begeleiding. De bekostiging van deze huisvesting vindt plaats op basis van huur. De hulpvraag van de cliënt bepaalt de inzet van zorg die nodig is.
Contra-indicaties voor opname zijn:

- de cliënt is jonger is dan 18 jaar;
- de aard van de problematiek;
- de cliënt is ouder is dan 35 jaar, kan uitzondering op worden gemaakt
- de cliënt heeft een begeleidingsvraag, maar komt in aanmerking voor een indicatie van het CIZ /WMO.

Indien een cliënt wordt afgewezen, zal De Overbrugging zich inspannen voor een doorverwijzing van deze cliënt.

g) Dagbesteding

Op dinsdag en donderdag is er een leer-werktraject, op dinsdag ligt de nadruk op de sociale vaardigheden die nodig zijn binnen een werkomgeving. Op donderdag werken de jongeren onder begeleiding aan verschillende projecten.. Verder worden cliënten ingezet in de winkel, of de expeditieafdeling. Dit in samenspraak met de Werk en Inkomen Hoeksche Waard.

h) Medewerkers zorgteam

Om de behandeling en begeleiding aan de cliënten van De Overbrugging goed te laten verlopen heeft De Overbrugging een team geformeerd dat tenminste bestaat uit:

- een zorgmanager;
- gemotiveerde vrijwilligers met affiniteit in de zorg;
- vrijwilligers die door hun opleiding, of achtergrond in staat zijn cliënten te begeleiden in administratieve zaken, schuldhulpverlening, budgetbeheer, enz.

i) Samenwerking

Stichting De Overbrugging is erop gericht zoveel mogelijk samen te werken met instellingen en hulpverleningsorganisaties in de omgeving. Op deze manier kan voor iedere cliënt het juiste hulpverleningsaanbod gevonden worden. De Overbrugging werkt nauw samen met:

- Stichting Moedige Moeders, gevestigd te Oud-Beijerland;
- Stichting MEE Zuid-Hollandse Eilanden, gevestigd te Hendrik-Ido-Ambacht;
- Stichting Cavent, gevestigd te Oud-Beijerland;
- Stichting Pameijer, afdeling Oud-Beijerland;
- Huisartsen in de Hoeksche Waard;
- WIHW te Hoeksche Waard;
- Stichting In de Vrijheid te Wemeldinge;
- Flexus Jeugdplein Hoeksche Waard
- Impegno Rijnmond

j. Stay Clean

Onder de naam Stay Clean organiseert Stichting De Overbrugging wekelijks gespreksavonden voor iedereen die over zijn of haar (ex-)verslaving(en) wil praten.
De bijeenkomsten worden gehouden in het pand van De Overbrugging aan de Margrietstraat 2 in Oud-Beijerland. Stay Clean wil (ex-)verslaafden bij elkaar brengen, zodat zij elkaar tot steun kunnen zijn.
Ze begrijpen elkaar en kunnen elkaar bemoedigen om door te gaan en clean te blijven.
De ervaring leert dat de Stay Clean avonden ook vaak bezocht worden door jongeren die met hun verslaving willen gaan breken.

3. De organisatie en de werkzaamheden van de vrijwilligers

a) Organisatie

Stichting De Overbrugging bestaat uit:

- Raad van Toezicht
- Algemeen bestuur
- Professionele krachten voor het zorggedeelte (gesubsidieerd door de gemeente, ingezet via detachering)
- Goed opgeleide vrijwilligers, werkzaam in verschillende teams*.

*Zie bijlage 3 voor het Organogram van Stichting De Overbrugging.

b) Werkzaamheden vrijwilligers

Algemeen

I. Bestuur

Het bestuur stelt de hoofdlijnen van het beleid vast en is belast met de uitvoering hiervan. Zij bestaat uit:

- Voorzitter
- Vicevoorzitter
- Secretaris
- Penningmeester
- Bestuurslid (verantwoordelijke zorg)
- Bestuurslid (overige taken)
- Bestuurslid (overige taken)

II. Cliënten

Zorgmanager
Ten behoeve van de cliënten is een zorgmanager aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg die wordt geleverd aan cliënten, hieronder vallen zowel de dagbesteding als de Stay Clean. Zij draagt mede verantwoordelijkheid over de beveiliging. Zij bepaalt wat noodzakelijk is aan financiën en deskundigheid om het zorgteam op een verantwoorde manier te kunnen laten werken.

III. Kringloopwinkel

Coördinator Kringloopwinkel
De door het bestuur aangewezen verantwoordelijke die alle werkzaamheden, waaronder ook de schoonmaak, coördineert en die eerste aanspreekpunt is voor de vrijwilligers in de kringloopwinkel. Zij is verantwoordelijk voor de taken die nodig zijn om de werkzaamheden passend bij de winkel goed te laten verlopen en wijst zo nodig medewerkers aan voor een specifieke taak. Zij bepaalt de prijzen van de artikelen in de winkel en draagt de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse afhandeling en afdracht van de inkomsten.

IV. Onderhoud

Coördinator onderhoud
Vrijwilliger die het overzicht heeft van alle zaken die betrekking hebben op het onderhoud van de locaties. Hieronder vallen de kluswerkzaamheden, maar ook elektra en legionella preventie/ bestrijding.

V. Catering en verhuur

Coördinator catering en verhuur
De door het bestuur aangewezen verantwoordelijke die alle werkzaamheden coördineert en eerste aanspreekpunt is voor de vrijwilligers in de catering. Deze coördinator is tevens verantwoordelijk voor de verhuur van diverse zalen en verantwoordelijk voor de bestellingen en aanwezige voorraad van goederen die vallen onder de horeca.

VI. Beveiliging

Er is een beveiligingsteam die dagelijks controle uitvoert rondom het Thomas centrum en via de camera de andere locaties controleert. Het team wordt geleid door iemand die vanuit het bestuur is gevraagd om deze verantwoordelijkheid op zich te nemen en valt onder het zorgteam. Daarnaast heeft hij samen met de zorgmanager overleg met de brandweer en past zo nodig het ontruimingsplan aan. Medewerkers van dit team hebben zo nodig en na overleg de mogelijkheid om mensen uit het pand te verwijderen als daartoe aanleiding is.

VII. expeditie

De coördinator expeditie werkt samen met de zorgmanager en coördinator kringloop winkel en volgt het protocol expeditie. Hij/ zij is verantwoordelijk voor het toezicht op de auto en de artikelen die worden vervoerd.

4. Regelingen vrijwilligers

a) Reis- en verblijfskosten

De vrijwilligers vallen onder bijgaande reis- en verblijfskosten regeling (bijlage 1).

b) Verjaardagen

Bij verjaardagen ontvangen de vrijwilligers een kleine attentie.

c) Attentie vrijwilligers

De vrijwilligers ontvangen in de maand december een attentie.

d) WA- verzekering

De vrijwilligers vallen onder de vrijwilligersverzekering die is afgesloten door de Gemeente Oud-Beijerland.

5. Calamiteiten

a) Ongeval

Indien er een ongeluk gebeurt in de accommodatie, handel dan naar de situatie. Bij kleine verwondingen bevindt zich in de keuken een verbandtrommel. Bel indien noodzakelijk 112 en meldt wat er aan de hand is. ***Er is een AED-apparaat voor reanimatie in de accommodatie aanwezig. Deze hangt achter de balie bij de entree.***

b) Bedreiging

Bij bedreiging staat de eigen veiligheid en die van de andere vrijwilligers **altijd** voorop. Blijf rustig en waarschuw de collega. Indien noodzakelijk de politie bellen:

- Algemeen telefoonnummer: 0900-8844;
- Spoed telefoonnummer: 112.

c) Diefstal

Wanneer wordt geconstateerd dat er wordt gestolen, bel direct de politie, telefoonnummer 0900-8844 of spoed 112. Medewerkers die zich schuldig maken aan diefstal zal per direct de overeenkomst worden opgezegd.
Vooral rustig blijven.

d) Brand(blussers)

In het gebouw hangen voldoende brandblussers en brandslangen. **Let op: laat deze, voor de eigen veiligheid, altijd vrij!**

e) EHBO/BHV/AED

Voldoende vrijwilligers zijn er opgeleid in EHBO, BHV en AED. En het beleid betreffende deze drie zaken wordt momenteel uitgewerkt en wordt t.z.t. aan de vrijwilligers bekendgemaakt.

Bijlage 1

Bijlage bij punt 3, (Werk)afspraken en gedragsregels voor de vrijwilligers

a) Algemeen

- Vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend, dus wees betrouwbaar in het aanwezig zijn
- Vakanties op tijd doorgeven in verband met het inroosteren.
- We spreken altijd over "wij", want alle vrijwilligers zetten zich voor 100% in.
- Heb respect voor elkaar en houdt rekening met elkaar, er wordt bijvoorbeeld niet gevloekt.
- Spreek nooit óver elkaar, maar mét elkaar, want roddels brengen alleen verdeeldheid en zijn niet respectvol. Zo houdt iedereen er zin in en dat is belangrijk.
- Roken in openbare gebouwen is niet toegestaan, dus ook niet in onze accommodatie.
- Luister naar de coördinatoren die vanuit het bestuur zijn aangewezen voor jouw onderdeel en ga niet je eigen gang.
- Afspraak is afspraak. Maak goede en transparante afspraken.
- Gebruik de algemene agenda om een afspraak te noteren. Dit is eveneens in het kader van transparantie.

b) Kringloopwinkel

- Er wordt in de winkel gewerkt met een 4 weken rooster
- De artikelen uit de kringloopwinkel vallen onder 21% BTW, met uitzondering van boeken, tijdschriften, Cd's, Dvd's en langspeelplaten; deze vallen onder 6%.
- Deze laatste categorie apart noteren in het kasboek.
- Alles netjes onder elkaar zetten in het kasboek.
- Bonnenboek goed invullen (naam en datum vermelden). De witte bon is voor klant, de gele bon gaat op de prikker.
- Op rustige momenten graag de winkel schoonmaken (stoffen) en wellicht de artikelen beter onder de aandacht brengen. Wees creatief.
- Alle artikelen eerst schoonmaken en prijzen voordat deze de winkel in gaan. Doe dit ook gestructureerd en op vaste tijden.
- Laat geen onzekerheid naar de klant zien.
- Een eethoek graag als set verkopen.
- Lijsten zoveel mogelijk invullen.
- Oriënteer je op de te verkopen artikelen, zodat je een goed advies kunt geven.
- Aan het einde van de dag de kas opmaken en het positieve, of negatieve verschil noteren.
- Positieve kasverschillen zijn giften.
- Regelmatig de meubels anders zetten, zodat deze weer de aandacht trekken.
- Bij meubels in de aanbieding is de marge al verdisconteerd.
- Zoveel mogelijk een complete slaapkamer verkopen.
- Buitenmeubels worden in april uitgestald.
- Tijd gerelateerde artikelen worden op tijd in de winkel gezet, bijvoorbeeld de kerstspullen.
- Boeken worden gesorteerd in zaal 4 en in de kast in zaal 4 geplaatst. Deze boeken worden later in de winkel aangeboden (boeken 2x laten controleren).
- De machine om het geld te checken regelmatig op nul zetten. Bankbiljetten en munten checken. Geld niet akkoord, niet aannemen.
- Geen discussie met klanten erbij.
- De kast van het speelgoed regelmatig opruimen en ordenen.
- Wees herkenbaar als vrijwilliger en draag je badge.
- Niet achter de toonbank eten.
- Kasinhoud altijd voor 10:00 uur in de kas, voordat de winkel opent: niet waar klanten bij zijn.
- Vrijwilligers krijgen geen korting op de aangeboden artikelen in de winkel.
- Medewerkers die de privacy van andere vrijwilligers en cliënten niet respecteren worden hierop aangesproken door de betreffende coördinator. Afhankelijk van de aard van de schending kan een coördinator zich wenden tot het bestuur, die dan verder zal beslissen.

c) Onderhoud

- De vrijwilligers gaan verantwoordelijk om met het gereedschap.

- Na het gebruik wordt het gereedschap netjes in de daarvoor bestemde kast teruggeplaatst.
- Overzicht van de onderhoudswerkzaamheden, "to-do lijst" is aanwezig en wordt ingepland.
- Overzicht van wekelijkse schoonmaakwerkzaamheden is aanwezig.

Bijlage 2

Bijlage bij punt 4a, Vergoeding reis- en verblijfkosten

Artikel 1

1. De vrijwilliger die uit hoofde van zijn taak een reis maakt, heeft aanspraak op een vergoeding van de kosten van deze reis, waarbij de wettelijke vergoeding wordt aangehouden voor woon/werkverkeer. het zorgteam krijgt een afwijkende vergoeding als voor cliënten wordt gereden.
2. Indien van derden een vergoeding wordt ontvangen voor de in het eerste lid van dit artikel bedoelde kosten, wordt deze vergoeding in mindering gebracht op de vergoeding waarop ingevolge van deze regeling aanspraak bestaat.

Artikel 2

1. De reizen dienen in de regel met openbaar vervoermiddelen te worden gemaakt, tenzij anders is bepaald door de vertegenwoordiger van het bestuur.
2. Indien de reis naar het oordeel van de vertegenwoordiger van het bestuur niet, of niet op doelmatige wijze, per openbaar vervoer kan worden gemaakt, kan de vertegenwoordiger van het bestuur aan de vrijwilliger toestemming verlenen voor de dienstreis gebruik te maken van een eigen motorvoertuig.

Artikel 3

1. De reiskosten van de binnenlandse reis worden vergoed, indien sprake is van noodzakelijke dienstreizen in het belang van de stichting.
2. Onder noodzakelijke reiskosten in het belang van de stichting worden verstaan kosten die zijn gemaakt:
   - in de lijn van de normale uitoefening van de taak;
   - in het kader van het werken buiten de vestigingsplaats van de stichting;
   - in het kader van training, vorming, of opleiding, geheel of gedeeltelijk voor rekening van de stichting;
   - voor woon-werkverkeer, wanneer de afstand woon-werk > 10km.
3. Financiële sancties op verkeersovertredingen worden niet aangemerkt als reiskosten in de zin van deze regeling.

Artikel 4

1. Een reis dient via de snelste weg te worden gemaakt, tenzij door de vertegenwoordiger van het bestuur een andere opdracht is gegeven.
2. In het geval dat er wordt gereisd met een eigen motorvoertuig dient de snelste weg te worden bepaald aan de hand van de routeplanner van de ANWB.
3. De plaats van de uit te voeren werkzaamheden, of overleg wordt door de vertegenwoordiger van het bestuur als begin- en eindpunt van de reis aangemerkt. Het aantal kilometers wordt naar boven afgerond tot het naast hogere gehele getal.
4. In afwijking van het bepaalde in het derde lid van dit artikel kan de woning van de vrijwilliger, of een andere plaats als beginpunt en/of eindpunt van de reis worden aangemerkt, tenzij op de heenreis, of de terugreis de plaats van de uit te voeren werkzaamheden, of overleg wordt bezocht.

Artikel 5

1. De vergoeding van de reiskosten met een openbaar vervoermiddel vindt plaats op grond van de daadwerkelijk gemaakte kosten voor een plaats in de 2de klasse.
2. Indien de vrijwilliger gebruik maakt van een eigen motorvoertuig wordt de kilometervergoeding aangehouden zoals wettelijk is bepaald.
3. Parkeer-, veer- en tolgelden maken onderdeel uit van de in het tweede lid van dit artikel bedoelde vergoeding per kilometer en komen om deze reden niet voor vergoeding in aanmerking.

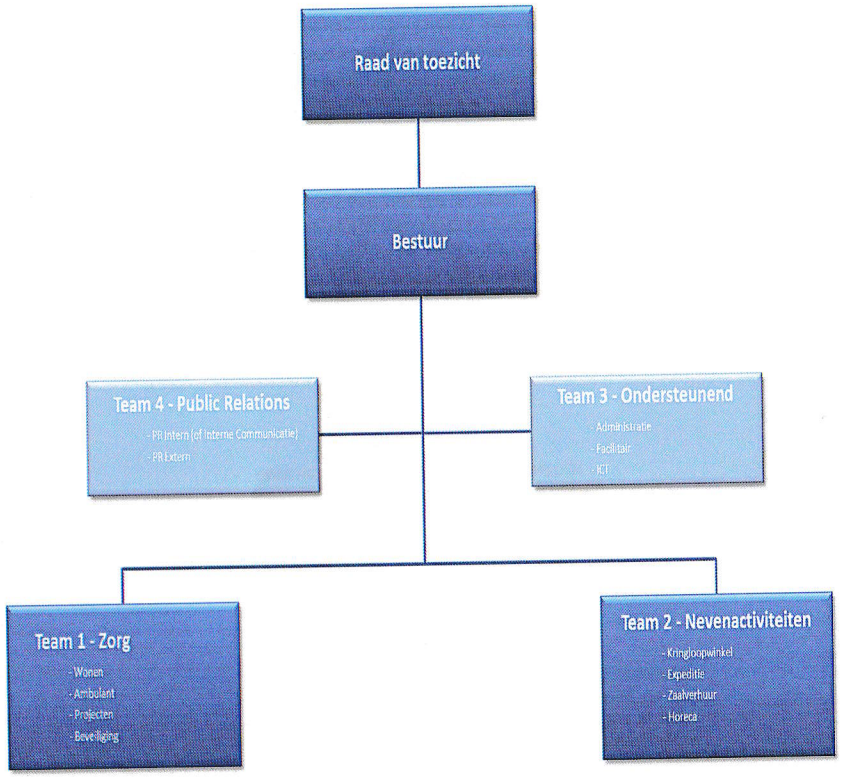
4. Indien naar het oordeel van de vertegenwoordiger van het bestuur het dienstbelang ermee is gebaat dat tijdens een de reis, naast het openbaar vervoer tevens gebruik wordt gemaakt van een taxi, worden de aan dat taxigebruik verbonden kosten volledig vergoed.

Artikel 6

1. Uitbetaling van de vergoeding van de reiskosten geschiedt achteraf en op declaratiebasis. Declaraties dienen voorzien te zijn van originele, deugdelijke bewijsstukken.
2. De aanspraak op een vergoeding vervalt, indien de betrokkene de declaratie niet indient binnen drie maanden na de maand waarop de declaratie betrekking heeft.

Bijlage 3

Organogram



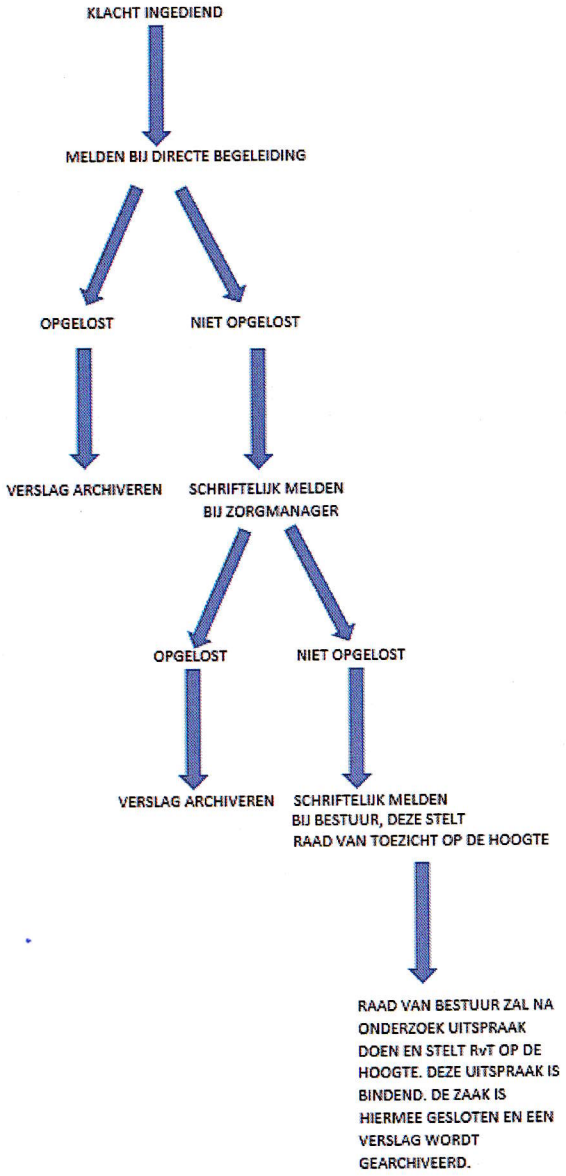
Bijlage 4

Stichting
De Overbrugging

Procedure te volgen bij een klacht

Als er sprake is van een klacht, dient de juiste procedure gevolgd te worden voor een goede afwikkeling hiervan. Hieronder worden de stappen besproken die moeten worden doorlopen bij elke klacht die ingediend wordt.

In het geval van een klacht dient de persoon waartegen de klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de directe leidinggevende. Als de klacht kan worden opgelost, is hiermee de zaak gesloten. De klacht en de afwikkeling daarvan dient wel vastgelegd en gearchiveerd te worden.

Indien de klacht niet opgelost kan worden in een gesprek van leidinggevende en degene tegen wie de klacht is ingediend, moet de zaak schriftelijk worden voorgelegd aan de zorgmanager. Deze zal dan een afspraak maken om met de partijen te spreken. Een schriftelijk antwoord zal daarop volgen. Als de klacht hiermee is opgelost, is de zaak gesloten. De klacht en de afwikkeling daarvan dient vastgelegd en gearchiveerd te worden.

Indien de klacht niet is opgelost na interventie van de zorgmanager moet de zaak schriftelijk worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Deze zal de Raad van Toezicht op de hoogte stellen van de situatie. De Raad van Bestuur zal onderzoek doen en uiteindelijk een uitspraak doen over de zaak. Zij zullen deze uitslag communiceren naar de Raad van Toezicht. De uitslag is bindend voor beide partijen en de zaak is hiermee afgerond. De klacht en de afwikkeling daarvan dient vastgelegd en gearchiveerd te worden.