

# Klachtenprocedure en Meldpunt Discriminatie

---

Lotus Zorgbemiddeling B.V. h.o.d.n. Lotus Professionals  
Versie mei 2026

## Doel van de klachtenprocedure

Lotus Professionals vindt het belangrijk dat medewerkers, uitzendkrachten, kandidaten en opdrachtgevers zich veilig, gerespecteerd en gelijk behandeld voelen.

Deze klachtenprocedure biedt de mogelijkheid om discriminatie, intimidatie, ongelijke behandeling of ander ongewenst gedrag op een veilige en vertrouwelijke manier te melden.

Lotus neemt iedere melding serieus en behandelt klachten zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk.

## Wanneer kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan worden ingediend wanneer sprake is van:

- discriminatie
- ongelijke behandeling
- intimidatie
- racisme
- pesten
- ongewenste omgangsvormen
- discriminerende verzoeken
- uitsluiting of benadeling

De procedure geldt voor:

- vaste medewerkers
- uitzendkrachten
- kandidaten
- opdrachtgevers
- derden die samenwerken met Lotus Professionals

## Onafhankelijke klachtenbehandeling

Lotus wijst een onafhankelijke vertrouwenspersoon of externe klachtenfunctionaris aan die beschikt over voldoende kennis, ervaring en onafhankelijkheid om klachten zorgvuldig af te

handelen.

De vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor:

- opvang en begeleiding van melders
- vertrouwelijke behandeling van klachten
- uitleg over de procedure
- toepassing van hoor en wederhoor
- onafhankelijke advisering aan de directie
- bewaking van een zorgvuldige afhandeling

Indienen van een klacht

Een klacht kan eenvoudig worden ingediend via:

- het contactformulier op de website
- e-mail
- schriftelijk
- mondeling bij de leidinggevende, directie of vertrouwenspersoon

De klachtenprocedure is duidelijk vindbaar via:

- de website van Lotus Professionals

Website:

<https://www.lotusprofessionals.nl/>

Verloop van de klachtenprocedure

Stap 1 – Ontvangst van de klacht

Na ontvangst van de klacht ontvangt de melder binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

Stap 2 – Onderzoek

De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk onderzocht.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- hoor en wederhoor
- objectiviteit
- vertrouwelijkheid
- onafhankelijke beoordeling
- zorgvuldige verslaglegging

Stap 3 – Beoordeling en maatregelen

Lotus streeft ernaar klachten binnen 4 weken af te handelen.

Op basis van het onderzoek kunnen passende maatregelen worden genomen, zoals:

- gesprekken of bemiddeling
- aanvullende begeleiding of training
- waarschuwingen
- aanpassing van werkprocessen
- beëindiging van samenwerking met opdrachtgevers of derden
- arbeidsrechtelijke maatregelen

#### Stap 4 – Terugkoppeling

De melder ontvangt een terugkoppeling over de uitkomst van de procedure, voor zover privacywetgeving dit toestaat.

#### Bescherming van melders

Lotus accepteert geen enkele vorm van benadeling van personen die te goeder trouw een melding doen.

Iedere melding wordt serieus genomen en vertrouwelijk behandeld.

#### Vastlegging en monitoring

Klachten en meldingen worden geregistreerd en periodiek geëvalueerd om:

- herhaling te voorkomen
- processen te verbeteren
- bewustwording binnen de organisatie te vergroten
- naleving van het anti-discriminatiebeleid te monitoren

#### Slotverklaring

Lotus Professionals staat voor een veilige, inclusieve en respectvolle werkomgeving waarin discriminatie en ongewenst gedrag niet worden geaccepteerd.

Vastgesteld in Nederland, mei 2026

Niels Willems – Directie

Ayoub Botaarourt – Directie