



Klachtenregeling individuele werknemers

Klachtencommissie Individuele Medewerkers

t.n.v. J. Arends, secretaris

Postbus 31

9950 AA Winsum

Per mail: kcim@dehoven.nl

Inhoudsopgave	blz.
Inleiding	3
Hoofdstuk 1	
Art 1; Begripsomschrijvingen	3
Hoofdstuk 2	de klachtencommissie
Art.2; Instelling en taken	3 - 4
Art.3; Samenstelling	
Art 4; Aftreden en beëindiging lidmaatschap	
Art 5; Voorzitter en secretariaat	
Art 6; Agendering en verslaglegging	
Art 7; Quorum	
Hoofdstuk 3	Procedure
Art.8; Mogelijke machtiging	4- 7
Art 9; Indienen klacht	
Art 10; Verschoning	
Art 11; Beoordeling ontvankelijkheid	
Art 12; Schriftelijke fase	
Art 13; Dossiervorming	
Art 14; Hoorzitting	
Art 15; Behandeltermijn	
Art 16; Beslissing	
Hoofdstuk 4	Bescherming
Art 17; Vertrouwelijkheid	7
Art 18 Archivering dossiers	
Hoofdstuk 5	Slotbepalingen
	7

Inleiding

Een klachtenregeling stelt individuele werknemers in de gelegenheid via een interne procedure op te komen tegen een eventuele onrechtvaardige behandeling op de werkplek. De Arbo-wet en het Burgerlijk Wetboek geven hiervoor samen met de Wet op de Ondernemingsraden een aantal belangrijke kaders aan. De werkgever en de ondernemingsraad hebben de klachtencommissie van De Hoven gezamenlijk ingesteld.

Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel een rechtvaardige en een adequate behandeling van klachten en ernstige gewetensbezwaren mogelijk te maken voor iedere individuele werknemer.

Hoofdstuk 1

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Bestuurder	Het bij de statuten van Stichting De Hoven bepaalde bestuurlijke orgaan van de Stichting.
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomsten Verpleeg – en Verzorgingshuizen en Thuiszorg .
Klacht	Een schriftelijk tot uiting gebrachte aangelegenheid, de medewerker persoonlijk betreffende, in verband met zijn arbeid. Dit kan betreffen: <ul style="list-style-type: none">- ernstige gewetensbezwaren tegen opgedragen werk- onbillijke of onheuse bejegening- strijdigheid van een maatregel of toestand met het bepaalde van wet, CAO, reglement of individuele arbeidsovereenkomst- ongewenste omgangsvormen (zie beleidsnotitie P&O)
Klachtencommissie	Klachtencommissie van de Stichting De Hoven
Medewerker	Een ieder die krachtens een leer- of arbeidsovereenkomst, dan wel als stagiair, uitzendkracht, vrijwilliger, gesubsidieerde medewerker of anderszins werkzaam is in of voor de Stichting De Hoven.
OR	Ondernemingsraad.
Stichting	Stichting De Hoven, statutair gevestigd te Onderdendam.

Hoofdstuk 2 De klachtencommissie

Artikel 2 Instelling en taken

2.1 De stichting heeft een klachtencommissie voor medewerkers ingesteld die op onafhankelijke en

objectieve wijze uitvoering geeft aan deze klachtenregeling.

De klachtencommissie heeft tot taak:

- het informeren van medewerkers m.b.t. het aanmelden en de routing van klachten;
- het in ontvangst nemen van schriftelijke klachten;
- het inwinnen van alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van de klacht;
- het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht;
- het horen van de klager en van de beklagde(n), de eventueel betrokken collega's ter toelichting van de klacht;
- de afhandeling van de klacht;

- het schriftelijk adviseren omtrent de klacht aan de bestuurder;
- het eenmaal per jaar opstellen van een verslag in algemene termen van haar werkzaamheden en bevindingen, uit te brengen aan de bestuurder.

Artikel 3 Samenstelling

- 3.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden:
- één lid, benoemd door de bestuurder;
 - één lid, voorgedragen door de Ondernemingsraad;
 - één onafhankelijk lid, benoemd door beide partijen.
- 3.2.1 Om de onafhankelijkheid van de commissie te waarborgen zullen twee leden van de commissie niet werkzaam zijn voor de Hoven.

Artikel 4 Aftreden en beëindigen lidmaatschap

- 4.1 De leden van de klachtencommissie treden (om de continuïteit te waarborgen) bij toerbeurt om de drie jaar af. Een afgetreden lid is terstond herkiesbaar. Een lid mag één keer herkozen worden.
- 4.2 Het lidmaatschap van de klachtencommissie wordt - naast het bepaalde in het vorige lid - beëindigd, indien:
- een lid ophoudt werkzaam te zijn in de organisatie;
 - het lidmaatschap door het lid wordt opgezegd.
- 4.3 Vacatures die ontstaan worden overeenkomstig artikel 4.1 direct vervuld. Het tijdstip van aantreden van het nieuwe lid komt overeen met het volgens rooster geplande aftreden van de voorganger.

Artikel 5 Voorzitter en secretariaat

- 5.1 De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.

Artikel 6 Agendering en verslaglegging

- 6.1 De klachtencommissie vergadert zo vaak zij dat nodig vindt, minimaal eenmaal per jaar.
- 6.2 De agenda voor de vergaderingen wordt door de commissieleden samengesteld.
- 6.3 Van iedere vergadering wordt een kort verslag gemaakt.
- 6.4 De klachtencommissie draagt zorg voor rapportage aan de bestuurder en overlegt jaarlijks met de bestuurder. De bestuurder draagt zorg voor een schriftelijke rapportage aan de OR en overlegt jaarlijks met de OR.

Artikel 7 Quorum

De klachtencommissie kan alleen dan tot een advies komen wanneer alle leden ter vergadering aanwezig zijn.

Hoofdstuk 3 Procedure

Artikel 8 Mogelijke machtiging

- 8.1 Zowel de klager als de aangeklaagde kan zich in alle fasen van de klachtenprocedure laten bijstaan door een door hen gemachtigde persoon. Bij het eerste schriftelijke stuk dat door de gemachtigde voor de klager of de beklagde wordt ingediend bij de klachtencommissie, dient een schriftelijke machtiging, door de klager of beklagde ondertekend te zijn gevoegd.

De machtiging van een advocaat wordt verondersteld zodat in dat geval geen schriftelijke machtiging nodig

Artikel 9 Indienen klacht

- 9.1 Een klacht dient eerst te zijn voorgelegd aan de direct leidinggevende, die in de gelegenheid moet zijn gesteld de oorzaak van de klacht weg te nemen, dan wel een oplossing voor de klacht te realiseren. In geval van seksuele intimidatie kan ook rechtstreeks contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon via de Arbo-dienst. De klachtencommissie kan besluiten deze voorwaarde te laten vervallen indien de aard van de klacht dan wel de bij de klacht betrokken personen daartoe aanleiding geven.
- 9.2 De medewerker kan zich bij het indienen van de klacht laten bijstaan door de vertrouwenspersoon.
- 9.3 Klachten worden gericht aan de klachtencommissie onder vermelding van 'klacht'.
- 9.4 Alleen schriftelijke klachten, die duidelijk omschreven zijn en voorzien zijn van een motivering en handtekening van de klager of zijn gemachtigde, zijn ontvankelijk.
- 9.5 Bestuurder wordt van aard en inhoud van de klacht op de hoogte gesteld.

Artikel 10 Verschoning

- 10.1 Indien een lid van de klachtencommissie persoonlijk bij de klacht betrokken is, dan wel zich indirect betrokken acht, neemt deze niet deel aan de behandeling en de beoordeling van de klacht. (Er is sprake van zogenaamd verschoonbaarheid waarbij het betrokken commissielid teruggaat). In een dergelijk geval maakt een plaatsvervangend lid deel uit van de klachtencommissie.

Artikel 11 Beoordeling ontvankelijkheid

- 11.1 De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.
- 11.2 Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard (in behandeling genomen) indien:
 - 1. De klacht niet voldoet aan het in artikel 9.1 en artikel 9.3 gestelde;
 - 2. De klacht uitsluitend namens een of meer andere medewerkers wordt ingediend;
 - 3. De klacht betrekking heeft op een onderwerp waarvoor een begeleidingscommissie is ingesteld.
 - 4. Ter zake een gerechtelijke procedure loopt of heeft gelopen;
 - 5. De klager in de verhouding met zijn werkgever geen belang heeft bij de uitkomst van de behandeling van de klacht; bijvoorbeeld indien de beslissing door een ander rechtspersoon dan de werkgever moet worden genomen.
 - 6. De klacht reeds eerder inhoudelijk is behandeld door de klachtencommissie, tenzij er sprake is van nieuwe feiten.
- 11.3 Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk en met redenen omkleed schriftelijk meegedeeld aan de klager.
- 11.4 Over een zaak waarin een eerdere klacht is ingediend, kan na niet-ontvankelijkheid een nieuwe klacht worden ingediend, die door de klachtencommissie op zijn ontvankelijkheid zal worden beoordeeld.

Artikel 12 Schriftelijke fase

- 12.1.1 Indien de klacht ontvankelijk is ontvangt de klager binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging met een uiteenzetting over het verdere verloop van de procedure. Voorts wordt de klacht binnen dezelfde termijn doorgezonden naar de aangeklaagde, met een uiteenzetting over het verdere verloop van de procedure. De aangeklaagde wordt

uitgenodigd om binnen twee weken schriftelijk op de klacht te reageren. De reactie wordt direct na ontvangst in afschrift aan de klager gezonden. Binnen twee weken na ontvangst van de reactie van de aangeklaagde dan wel het verstrijken van de aan de aangeklaagde gegunde termijn voor het geven van een schriftelijke reactie wordt aan de klager en de aangeklaagde een uitnodiging voor een hoorzitting gezonden.

Bij een klacht neemt de secretaris contact op met klager en aangeklaagde om te bespreken of het sturen per mail een optie is en, zo ja, met welk e-mailadres gecommuniceerd moet worden; een en ander in verband met het versnellen en beveiligen van het schriftelijk proces.

Artikel 13 Dossiervorming

- 13.1 Zowel voor, tijdens als na de in het volgend artikel genoemde hoorzitting, heeft de commissie de bevoegdheid om op eigen initiatief onderzoek te doen dat zij wenselijk acht.
- 13.2 De klachtencommissie kan deskundigen raadplegen. Wanneer daar kosten aan verbonden zijn, is daarvoor toestemming nodig van de bestuurder.
- 13.3 Zowel de klager als de aangeklaagde hebben het recht om alle stukken die ten grondslag liggen aan de beoordeling door de klachtencommissie, in te zien en van commentaar te voorzien. Alle, door de klachtencommissie verstuurde en ontvangen stukken, brieven, mailcontact worden aan beide partijen verzonden. Op deze manier is er volledige openheid en transparantie gedurende het hele proces.
Stukken die na de hoorzitting nog aan het dossier worden toegevoegd, worden aan de klager en de beklagde toegezonden en zij worden in de gelegenheid gesteld binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn daarop commentaar te leveren.

Artikel 14 Hoorzitting

- 14.1 Tijdens de hoorzitting hoort de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde in elkaars bijzijn. In bijzondere omstandigheden kan de klachtencommissie even wel besluiten de betrokken partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen.
- 14.2 Indien de klager of de aangeklaagde zonder geldige reden niet ter hoorzitting aanwezig is, kan de klachtencommissie daaraan de gevolgtrekking verbinden die zij geraden acht.
- 14.3 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen getuigen meenemen. Namen van de eventuele getuigen dienen minimaal vijf werkdagen voor de zitting aan de voorzitter te worden opgegeven. De behandeling zelf zullen de getuigen niet mogen bijwonen. Zij dienen op afroep beschikbaar te zijn. Indien de klachtencommissie besluit de door de betrokkenen aangeboden getuigen niet te horen, doet zij hiervan gemotiveerd mededeling in de eindrapportage. Getuigen worden in bijzijn van partijen gehoord.
- 14.4 Van de zitting en de getuigenverhoren worden verslagen gemaakt. De klager en aangeklaagde ontvangen de verslagen in concept versie. Zij kunnen binnen één week aanvullingen of wijzigingen inbrengen. De klachtencommissie legt vervolgens de notulen vast en deze worden naar klager en aangeklaagde gestuurd.

De betrokkenen tekenen de notulen voor gezien. Mocht een betrokkene niet akkoord zijn met de definitieve notulen, dan kunnen diens opmerking als bijlage worden toegevoegd.

Artikel 15 Behandeltermijn

- 15.1 De klachtencommissie stelt uiterlijk binnen zes weken na het laatste gesprek schriftelijk een gemotiveerd advies op dat ter kennis wordt gebracht van de bestuurder, klager en beklagde. Indien de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld ontvangen klager en beklagde hiervan bericht.
- 15.2 Indien de klacht gegrond wordt geacht, kunnen maatregelen worden geadviseerd, die naar het inzicht van de klachtencommissie door de bestuurder kunnen worden getroffen.

Artikel 16 Beslissing

- 16.1 De bestuurder neemt binnen 4 weken na ontvangst van het advies een beslissing inzake de klacht.
- 16.2 Het advies van de commissie is hierbij van zwaarwegend belang.
- 16.3 De bestuurder kan, indien hij dit nuttig acht, klager en aangeklaagde horen.
- 16.4 De beslissing wordt samen met de daaraan ten grond liggende motivering schriftelijk aan de betrokken partijen en in afschrift aan de klachtencommissie meegedeeld.
- 16.5 Indien de bestuurder in zijn beslissing van het advies is afgeweken, worden de redenen hiervan bij de motivering betrokken.
- 16.6 Indien de beslissing niet binnen 4 weken na ontvangst van het advies kan worden genomen, ontvangen betrokken partijen en in afschrift de klachtencommissie hiervan bericht met opgave van redenen. De beslissingstermijn kan ten hoogste éénmaal met 4 weken worden verlengd.

Hoofdstuk 4 Bescherming

Artikel 17 Vertrouwelijkheid

- 17.1 De vertrouwenspersoon, klachtencommissie en andere betrokkenen bij de klachtenprocedure handelen in deze procedures zodanig dat de privacy van de klager, beklagde en andere betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.

Artikel 18 Archivering dossiers

- 18.1 De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na behandeling van de klacht tenminste zeven jaren bewaard. In de personeelsdossiers van De Hoven komt een melding van de klacht. Zo nodig kunnen de stukken ten grondslag worden gelegd aan de Hoven te nemen rechtspositionele besluiten. De bestuurder draagt er zorg voor dat de betrokkenen bij de klacht niet benadeeld worden in hun positie in de organisatie.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 19

- 19.1 Dit reglement laat onverlet de mogelijkheden tot het starten van een gerechtelijke procedure.

Artikel 20

- 20.1 De klachtencommissie beslist in zaken, waarin dit reglement niet voorziet na overleg met de bestuurder.