



Klachtenregeling medewerkers

Inleiding

De Tintengroep hecht veel waarde aan open communicatie en een goed werkklimaat. Het is belangrijk dat medewerkers onvrede en klachten ter sprake brengen, zodat er gezamenlijk gezocht kan worden naar een oplossing en gezorgd kan worden voor een werkbare situatie. Klachten van medewerkers kunnen aanleiding zijn tot verbeteringen in de werkwijze en afspraken.

Waar is deze regeling voor bedoeld?

Deze regeling is bedoeld om voor iedere individuele medewerker een snelle en adequate behandeling van klachten mogelijk te maken. In deze regeling staat op welke wijze een medewerker een klacht kan indienen, wie deze klacht gaat behandelen en welke procedure gevolgd moet worden.

Uitgangspunt in deze regeling is dat klachten zoveel mogelijk onderling worden opgelost. Wanneer dit niet lukt is bemiddeling via de leidinggevende mogelijk. Mocht dit geen resultaat hebben, of de klacht te ernstig zijn om via bemiddeling op te lossen, dan kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

In sommige situaties kan het voor medewerkers lastig zijn om een klacht in te dienen. De medewerker kan dan contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan de medewerker aanhoren, bijstaan, en advies geven. Meer informatie over de vertrouwenspersoon is te vinden in het protocol ongewenst gedrag.

Wie kunnen er gebruik maken van deze regeling?

Deze regeling is van toepassing voor alle medewerkers van de Tintengroep. Onder medewerkers wordt verstaan: werknemers met een arbeidsovereenkomst, zzp-ers, vrijwilligers, flexwerkers, stagiairs en cliëntenraadsleden.

Onderscheid tussen een klacht en een misstand

Zowel bij een klacht als bij een misstand is er sprake van een gevoel van ongenoegen. Bij een klacht is dit persoonlijk van aard; de medewerker zoekt een oplossing voor zichzelf en heeft een groot belang bij het onderzoek naar de klacht die hij heeft ingediend. Een klacht kan o.a. betrekking hebben op:

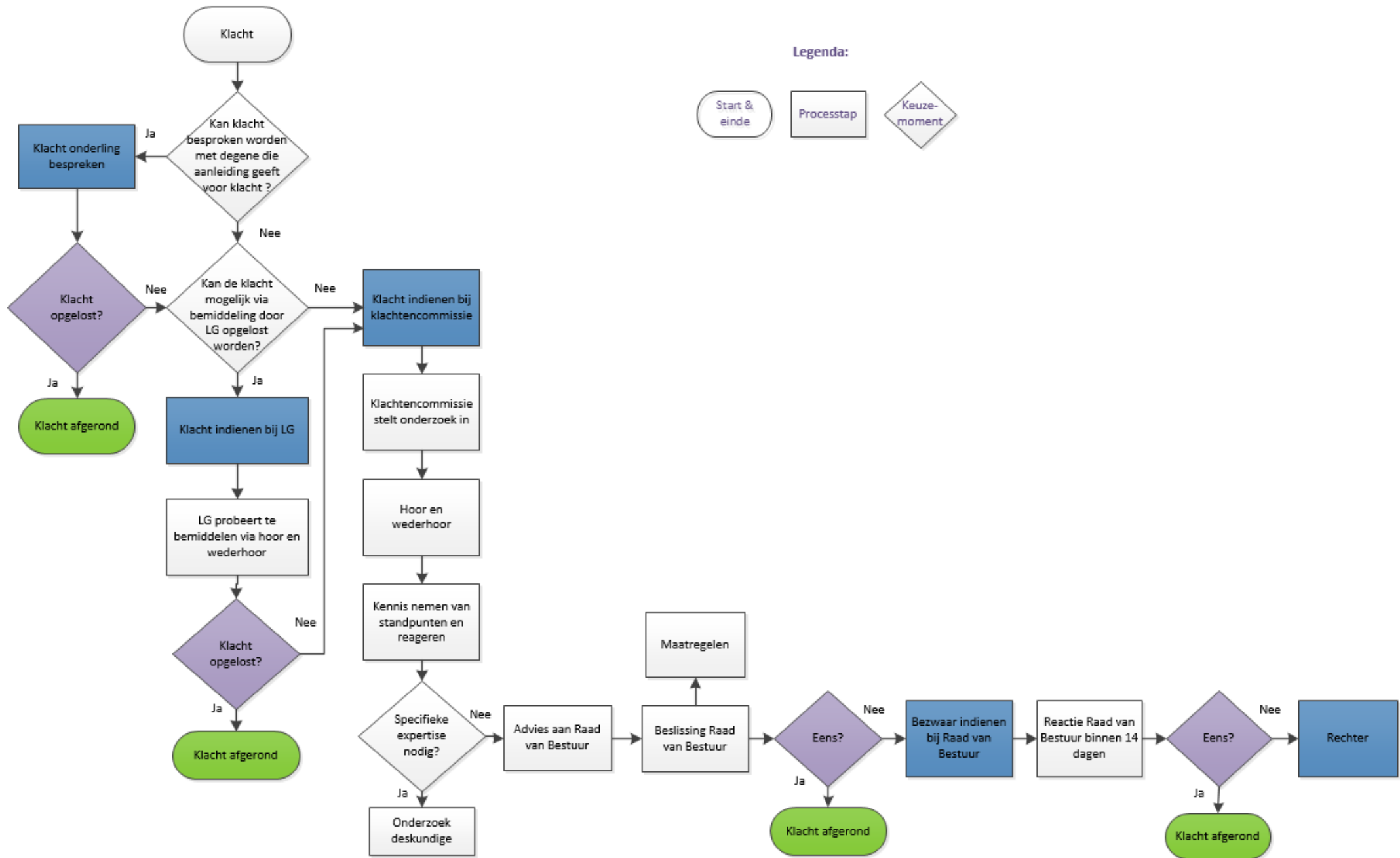
- Ongewenste omgangsvormen zoals agressiviteit, geweld, discriminatie (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag (zie ook protocol ongewenst gedrag)
- Onzorgvuldige, onredelijke of onrechtvaardige behandeling
- Het onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren
- Het niet naleven van de individuele arbeidsovereenkomst, bepalingen uit de cao of Arbowet

Bij een misstand heeft het gevoel van ongenoegen betrekking op het maatschappelijk belang; de medewerker ondervindt over het algemeen niet direct persoonlijk de gevolgen van de misstand en heeft over het algemeen geen direct persoonlijk belang bij het onderzoek. Bij een misstand gaat het er om dat de medewerker een situatie vermoed waarin er sprake is van (een dreiging van):

- Schending van een wettelijke regel
- Gevaar voor de volksgezondheid
- Gevaar voor de veiligheid van personen
- Gevaar voor de aantasting van het milieu
- Gevaar voor het goed functioneren van de organisatie als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten
- Schending van andere dan wettelijke regels
- Verspilling van overheidsgeld
- Het bewust achterhouden, manipuleren en/of vernietigen van informatie over de bovengenoemde feiten

Voor het aan de kaak stellen van een misstand wordt verwezen naar de klokkenluidersregeling.

Processchema klachtenprocedure



1. Bemiddeling leidinggevende

Wanneer het niet lukt om de klacht rechtstreeks te bespreken met degene die aanleiding geeft voor de klacht, of wanneer dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is de stap naar bemiddeling mogelijk.

- a. De medewerker dient een klacht in bij zijn leidinggevende. De vorm waarin dit gebeurt is vrij, als het maar duidelijk is dat het om een klacht gaat. Indien de klacht de leidinggevende betreft dient de medewerker de klacht in bij de leidinggevende van zijn leidinggevende.
- b. De klacht wordt door de leidinggevende geregistreerd en gemaïld naar het "meldpunt klachten en veiligheid" (meldpuntklachtenveiligheid@tintengroep.nl).
- c. De stafmedewerker kwaliteit stuurt de leidinggevende vervolgens een bevestigingsmail, met daarin instructies welke acties van de leidinggevende worden verwacht en welke protocollen eventueel van toepassing zijn.
- d. De leidinggevende stuurt de medewerker binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin het verloop van de procedure wordt aangegeven.
- e. De leidinggevende probeert via hoor en wederhoor met betrokkenen tot een oplossing te komen en onderneemt zo nodig verdere acties om de klacht op te lossen.
- f. Na 4 of 8 weken, afhankelijk van de aard van de klacht, informeert de stafmedewerker kwaliteit of de klacht al is opgelost. De stafmedewerker kwaliteit geeft bij de leidinggevende aan welke informatie geregistreerd dient te worden en checkt bij de medewerker of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

2. Behandeling door klachtencommissie

Mocht bemiddeling door de leidinggevende geen resultaat hebben, of de klacht te ernstig zijn om via bemiddeling op te lossen, dan kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

a. Samenstelling klachtencommissie

- a) De raad van bestuur vormt een klachtencommissie, bestaande uit een vertegenwoordiger namens de werknemers, aangewezen door de OR, een vertegenwoordiger namens de werkgever, aangewezen door de raad van bestuur en een externe derde, eveneens aangewezen door de raad van bestuur. De leden van de klachtencommissie zijn zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk van de Tintengroep en zijn niet werkzaam binnen de Tintengroep.
- b) De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Na het verstrijken van hun zittingsperiode kunnen zij aansluitend nog eenmaal voor dezelfde periode worden benoemd.
- c) De raad van bestuur verschaft de klachtencommissie, in overleg, middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze functie.
- d) De leden van de klachtencommissie zijn op te vragen bij de afdeling Kwaliteit & Ontwikkeling van Tinten.

2.2 Indienen klacht

- a) De medewerker dient de klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen door de klachtencommissie.
- b) Indien er nog geen poging tot bemiddeling door leidinggevende is gedaan kan de klachtencommissie, afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht, adviseren alsnog eerst de stap van bemiddeling te volgen, alvorens de klacht in behandeling te nemen.
- c) De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht. De klager en degene(n) over wie is geklaagd, ontvangen een exemplaar van dit reglement.

2.3 Onderzoek

- a) De klachtencommissie stelt een onderzoek in. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft.
- b) Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de werknemer die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie is geklaagd. De commissie is verplicht de klager en degene over wie geklaagd is te horen. De commissie is bevoegd ook anderen te horen. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.
- c) De commissie kan besluiten een onderzoek te laten doen door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de werkgever.
- d) De klager en degene over wie geklaagd is, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkaars standpunten en om daarop te reageren. Zij hebben recht op inzage in de relevante stukken.
- e) Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

2.4 Bijstand

De klager en degene over wie is geklaagd, hebben het recht zich te laten bijstaan door een door hem/haar aan te wijzen persoon.

2.5 Tijdelijke maatregelen

Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie de bestuurder verzoeken om tijdelijke maatregelen te treffen. De bestuurder zal daaraan gevolg geven indien dit voor het welzijn van de klager en/of enige ander medewerker of betrokkene - waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd - noodzakelijk is.

2.5 Advies

- a) De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de klacht is ingediend, een schriftelijke rapportage uit aan de raad van bestuur.
- b) De rapportage bevat in ieder geval:
 - o de naam van de klager
 - o de naam van degene over wie is geklaagd
 - o een beschrijving van de klacht;
 - o de beoordeling van de commissie over de aannemelijkheid van de klacht
 - o een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval
 - o een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen in het algemeen
- c) Indien de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangen de klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de afhandelingsduur.
- d) Een afschrift van de schriftelijke rapportage wordt aan de direct betrokkenen gestuurd en aan de vertrouwenspersoon indien deze bij de klacht betrokken was.

2.6 De beslissing

- a) Binnen 14 dagen na ontvangst van de rapportage van de klachtencommissie zal de raad van bestuur een beslissing nemen over de te nemen maatregelen op individueel niveau. De raad van bestuur zal daarbij het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt nemen. Als de raad van bestuur afwijkt van het advies, dan zal zij dat in overleg met de klachtencommissie doen en dan zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.
- b) Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kunnen door de raad van bestuur onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:
 - o een schriftelijke berisping
 - o een schorsing
 - o overplaatsing

- ontslag
- c) Indien blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal de raad van bestuur de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtencommissie zal daarover advies worden gevraagd.
- d) Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan zal de raad van bestuur gepaste maatregelen nemen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachtencommissie zal daarover om advies worden gevraagd.
- e) Een afschrift van de beslissing wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.

2.7 Niet eens met de beslissing

- a) Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de raad van bestuur dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot de raad van bestuur met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. De raad van bestuur zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.
- b) Indien de reactie van de raad van bestuur niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij zich wenden tot de bevoegde rechter.

2.8 Geheimhouding

Alle betrokkenen in deze procedure handelen zodanig dat de privacy van de klager, beklagde en andere betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd. Het gemotiveerde advies van de klachtencommissie mag uitsluitend bekend gemaakt worden na schriftelijk vastgelegde toestemming van de medewerker met een klacht en de raad van bestuur.

Registratie en evaluatie

Geanonimiseerde klachten worden als “klachten van medewerkers” drie keer per jaar in de bestuursrapportage vermeld en jaarlijks in de systeembeoordeling. Tijdens deze beoordeling wordt een analyse van de klachten van medewerkers besproken en worden indien nodig verbeteracties geformuleerd. Voor de verzameling en analyse van klachten is de stafmedewerker kwaliteit verantwoordelijk.