

Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers

De Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers is er om een onafhankelijke, rechtvaardige en snelle behandeling van klachten mogelijk te maken. Nieuw Woelwijck, De Noorderbrug, NNCZ, Vanboeijen, De Zijlen en Zonnehuisgroep Noord vinden het belangrijk dat medewerkers met een goed gevoel hun werk kunnen doen. Ze nemen ongewenst gedrag en klachten dan ook serieus. Dit zijn belangrijke signalen om kritisch te kijken hoe we ongewenste situaties kunnen voorkomen. En daarmee de zorg- en dienstverlening en het werkgeverschap te verbeteren. Met het instellen van een gezamenlijke klachtencommissie worden de objectiviteit, expertise en de continuïteit vergroot en de drempel tot het indienen van een klacht verlaagd.

Heb je last van ongewenst gedrag of een klacht?

Je kunt last hebben van ongewenst gedrag of een ongewenste situatie. En dit kan leiden tot een klacht. Je kunt dit het beste eerst bespreken met de persoon op wie het betrekking heeft. Het bespreekbaar maken van de situatie leidt vaak al tot een oplossing. Wanneer je niet tevreden bent over het gesprek met de direct betrokkene, kun je je ontevredenheid bespreken met een persoon in de interne hiërarchische lijn (leidinggevende, manager, raad van bestuur). Geprobeerd wordt om samen met jou naar een passende oplossing te zoeken. Als dit onvoldoende resultaat oplevert of je wilt hierin ondersteuning, kan een vertrouwenspersoon en/of een P&O-medewerker worden ingeschakeld. Als je niet tevreden bent met de manier waarop met jouw ontevredenheid of klacht wordt omgegaan, kun je een formele klacht indienen bij de Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers.

Wil je een klacht bij de Klachtencommissie indienen?

Je kunt een klacht indienen als je medewerker, invalkracht, stagiair of vrijwilliger bent van Nieuw Woelwijck, De Noorderbrug, NNCZ, Vanboeijen, De Zijlen en Zonnehuisgroep Noord. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend met behulp van een formulier. Dit formulier kun je vinden op intranet of opvragen bij P&O. Je kunt altijd iemand vragen om je te helpen bij het opstellen van een klacht (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon).

Stuur het formulier naar:

Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers
p/a FleksTekst Schrijfbedrijf
T.a.v. de heer D.P. Drolenga
Zulthereschweg 33
9301 MD Roden

Wat doet de Klachtencommissie?

1. Je dient je klacht schriftelijk in bij de Gezamenlijke Klachtencommissie met behulp van een formulier.
2. De Klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en laat je weten of de klacht ontvankelijk is en in behandeling zal worden genomen. Tevens wordt je gevraagd om een toestemmingsformulier in te vullen zodat de Klachtencommissie informatie op kan vragen over je klacht.
3. Als je klacht ontvankelijk is, onderzoekt de Gezamenlijke Klachtencommissie je klacht. Ten behoeve van het onderzoek vraagt de Gezamenlijke Klachtencommissie aanvullende informatie op en raadpleegt eventueel interne of externe deskundigen.
4. Onderdeel van het onderzoek is een hoorzitting waarin jij en degene tegen wie je een klacht hebt ingediend worden gehoord. In sommige gevallen kunnen ook andere direct betrokkenen worden gehoord. Beide partijen (klager en beklagde) krijgen tijdens deze hoorzitting de gelegenheid om hun kant van de zaak toe te lichten. Afhankelijk van de klacht vindt een gezamenlijke zitting plaats, als jij daarmee akkoord gaat. De (schriftelijke) stukken ten behoeve van deze hoorzitting worden bijtijds aan beide partijen ter beschikking gesteld door de Klachtencommissie.
5. Binnen vier weken nadat je je klacht hebt ingediend, brengt de Gezamenlijke Klachtencommissie een advies uit tot het afhandelen van de klacht. Dit advies wordt eerst schriftelijk aan jou verstuurd. Soms is

er meer tijd nodig om een klacht objectief te kunnen beoordelen. Wanneer dit het geval is, wordt je hierover tijdig geïnformeerd.

6. De Gezamenlijke Klachtencommissie brengt vervolgens het advies uit aan de raad van bestuur, tenzij je je klacht intrekt. Dan stopt de procedure en brengt de Gezamenlijke Klachtencommissie geen advies uit aan de raad van bestuur.
7. De raad van bestuur neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies een beslissing. De beslissing van de raad van bestuur met de motivering wordt schriftelijk aan je bekend gemaakt, evenals aan de wederpartij en de Gezamenlijke Klachtencommissie.

Wie zitten in de Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers?



Dineke van As - Kleijwegt, voorzitter

Voormalig burgemeester van Assen en gedeputeerde in Drenthe. Ervaring met o.a. personeelszaken, bezwarenprocedures, bijstandskamer, klachtencommissies, vertrouwenspersonen en maatschappelijke dienstverlening.



Harm van Dijk, secretaris

Zelfstandig adviseur op het gebied van HRM en in het bijzonder van gezondheids-, welzijns- en verzuimmanagement, arbo en re-integratie. Als vertrouwenspersoon aangesloten bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen.



Marian Bosma, lid

Werkzaam als senior personeels- & organisatieadviseur. Een eigen bedrijf gehad van waaruit organisaties ondersteund werden op het gebied van P&O. MDI- gecertificeerd en mediator-opleiding afgerond. Lid van verschillende klachtencommissies voor medewerkers en twee bezwarencommissies.

Plaatsvervangend lid is de heer H.D. Werkman, in het dagelijks leven griffier van de gemeente Emmen. Secretariële ondersteuning van de secretaris is er van de heer D.P. Drolenga, eigenaar van FleksTekst Schrijfbedrijf te Roden.

De leden van de Gezamenlijke Klachtencommissie hebben geen binding met de deelnemende organisaties.

Tot slot

Aan het indienen van een klacht bij de Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers zijn geen kosten verbonden. Alle kosten voor de procedure komen voor rekening van de betrokken organisatie.

Nieuw Woelwijck, De Noorderbrug, NNCZ, Vanboeijen, De Zijlen en Zonnehuisgroep Noord zorgen ervoor dat het indienen van een klacht niet leidt tot benadeling van de medewerker in zijn of haar positie. Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en beschikt over vertrouwelijke gegevens, moet deze geheim houden. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt beschermd.