

# **Huishoudelijk reglement Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers van Ilmarinen, Klein Voorhout, Nieuw Woelwijck, De Noorderbrug, NNCZ, Vanboeijen, WIJ Groningen, De Zijlen en Zonnehuisgroep Noord**

Versie: juni 2019

Pag. 1 van 4



## **Artikel 1 - Algemeen**

De organisaties De Noorderbrug, Vanboeijen en De Zijlen hebben in het vorige decennium een gezamenlijke klachtencommissie voor de behandeling van klachten van medewerkers ingesteld, hierna te noemen 'de Klachtencommissie'. NOVO heeft zich in 2010 aangesloten, Zonnehuisgroep Noord in 2013, Nieuw Woelwijck in 2015, NNCZ in 2017, Ilmarinen en WIJ Groningen in 2018 en tot slot Klein Voorhout in 2019. In 2017 trad NOVO uit. De klachtenprocedure en het Reglement Gezamenlijke Klachtencommissie hebben tot doel een rechtvaardige, onafhankelijke en snelle behandeling van klachten mogelijk te maken voor iedere medewerker van de deelnemende organisaties.

In dit huishoudelijk reglement worden de afspraken en procedures beschreven met betrekking tot het functioneren van de Klachtencommissie. Dit huishoudelijk reglement is een aanvulling op het reglement Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers van Ilmarinen, Klein Voorhout, Nieuw Woelwijck, De Noorderbrug, NNCZ, Vanboeijen, WIJ Groningen, De Zijlen en Zonnehuisgroep Noord, hierna te noemen 'het klachtenreglement'.

## **Artikel 2 - Samenstelling, bevoegdheden en ondersteuning**

In artikel 5 van het klachtenreglement is de samenstelling van de Klachtencommissie beschreven.

Een aanvulling hierop is het vervangende lid van de Klachtencommissie. Er is een vervangend lid aangesteld dat kan worden ingeschakeld als een van de leden van de Klachtencommissie ontbreekt, om welke reden dan ook.

Bij het ontbreken van de voorzitter wijst de Klachtencommissie uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter aan. Bij het ontbreken van de secretaris wijst de Klachtencommissie uit haar midden een plaatsvervangend secretaris aan.

De Klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden om haar functie te kunnen uitoefenen:

- het verzoek doen om aanvullende informatie te verstrekken;
- het raadplegen van interne en externe deskundigen;
- het oproepen en horen van betrokkenen bij een klacht in een hoorzitting.

De Klachtencommissie maakt gebruik van een onafhankelijk secretariaat. Het secretariaat wordt aangestuurd door de secretaris van de Klachtencommissie. De taken van het secretariaat zijn o.a.:

- verzorgen van de correspondentie en benodigde stukken tussen de klager, de Klachtencommissie en andere betrokkenen;
- verslaglegging van vergaderingen, hoorzittingen en andere bijeenkomsten;
- registratie ten behoeve van het jaarverslag;
- het concipiëren van adviezen en jaarverslagen.

### **Artikel 3 - Ontvangst van een klacht**

Een medewerker kan een klacht indienen door het klachtenformulier in te vullen en dit op te sturen naar de Klachtencommissie.

Bij ontvangst van de klacht stuurt het secretariaat van de Klachtencommissie de klacht zo snel mogelijk door naar de leden van de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie beoordeelt de klacht:

- Geeft de klacht voldoende zicht op de aard van de klacht? Zo niet, dan neemt de secretaris contact op met de klager en vraagt de ontbrekende informatie op. Eventueel wijst de secretaris de klager op de mogelijkheden voor ondersteuning bij het opstellen van de klacht.
- Is de klacht ontvankelijk? De klacht moet voldoen aan de voorwaarden uit artikel 6 van het klachtenreglement.

De ontvangst van de klacht wordt bevestigd aan de klager. Het secretariaat van de Klachtencommissie stuurt zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 5 werkdagen de bevestiging. Hierbij wordt ook aangegeven of de klacht ontvankelijk wordt verklaard. Daarnaast wordt de klager gevraagd een formulier in te vullen waarmee hij of zij toestemming geeft voor het inwinnen van informatie ten behoeve van de klachtafhandeling.

Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt de klager over de reden geïnformeerd. Indien mogelijk wordt de klager gewezen op andere instanties waar de klager met zijn of haar klacht terecht kan.

### **Artikel 4 - Behandeling van een klacht**

Na de ontvankelijk verklaring en ontvangst van het toestemmingsformulier stelt de Klachtencommissie een onderzoek in. Hoe dit onderzoek uitgevoerd wordt en welke onderdelen hierin opgenomen zijn, zal afhangen van de klacht. In het onderzoek wordt feitelijke informatie over de klacht ingewonnen. Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen.

Ten behoeve van het onderzoek heeft elke deelnemende organisatie een vaste contactpersoon. Deze contactpersoon wijst de Klachtencommissie de weg in de organisatie en geeft de informatie die nodig is om het onderzoek uit te kunnen voeren.

Onderdelen van het onderzoek (kunnen) zijn:

- het opvragen van aanvullende informatie bij betrokkenen;
- het opvragen van schriftelijke informatie van de desbetreffende organisatie;
- een of meerdere vergaderingen van de Klachtencommissie;
- het raadplegen van een externe deskundige;
- een hoorzitting, waarin klager en beklagde gehoord worden.

De secretaris voert de regie in het onderzoek, in overleg met de Klachtencommissie. Het secretariaat ondersteunt de secretaris hierbij. Stukken t.b.v. vergaderingen of de hoorzitting worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk drie dagen voor de bijeenkomst aan de betrokkenen verzonden.

Als de klager of beklagde een of meerdere getuigen of deskundigen voor de Klachtencommissie wil laten verschijnen, dan kan hij of zij daarvoor een gemotiveerd schriftelijk verzoek richten aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie besluit over de toelating van de getuige of deskundige.

Onderdeel van het onderzoek is een hoorzitting, waarin zowel de medewerker met een klacht als de eventuele wederpartij gehoord wordt. In principe vindt in iedere situatie een gezamenlijke zitting plaats. De Klachtencommissie zal bij een gezamenlijke zitting de klager voorafgaand aan de zitting hierover informeren en vragen of er bezwaar is tegen een gezamenlijke zitting. De Klachtencommissie respecteert de wens van de klager.

De hoorzitting vindt, indien mogelijk, binnen drie weken na ontvangst van de klacht plaats. De hoorzitting wordt gehouden op een neutrale plaats. Zowel de klager als de beklaagde kan zich bij de hoorzitting en de verdere behandeling van de klacht laten bijstaan door een begeleider naar eigen keuze.

### **Artikel 5 - Advies**

De Klachtencommissie stelt een gemotiveerd advies op tot het afhandelen van de klacht, zoals omschreven in artikel 10 van het klachtenreglement.

De Klachtencommissie streeft bij het opstellen van het advies naar overeenstemming tussen de leden. De Klachtencommissie besluit zonedig bij meerderheid van stemmen. Als de stemmen staken, geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

Het secretariaat stelt het conceptadvies op dat wordt besproken in de Klachtencommissie. Na bespreking van het conceptadvies wordt het advies vastgesteld en aan de klager verzonden. In de begeleidende brief wordt de klager geattendeerd op de mogelijkheid om de klacht in te trekken. De termijn hiervoor wordt in de brief genoemd.

Als de klager de klacht niet intrekt binnen de gestelde termijn, brengt de Klachtencommissie het advies uit aan de raad van bestuur van de betrokken organisatie.

### **Artikel 6 - Verantwoording**

De Klachtencommissie brengt eenmaal per jaar verslag uit aan de raden van bestuur en de ondernemingsraden van de deelnemende organisaties omtrent het aantal en de aard van de behandelde klachten en het functioneren van de Klachtencommissie.

Het jaarverslag wordt door het secretariaat in concept opgesteld. Het concept-jaarverslag wordt door de Klachtencommissie besproken en definitief vastgesteld. Het jaarverslag wordt uiterlijk voor 1 maart van het daarop volgende jaar aangeboden aan de raden van bestuur en de ondernemingsraden van de deelnemende organisaties.

### **Artikel 7 - Faciliteiten en vergoeding**

De deelnemende organisaties verplichten zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de Klachtencommissie ter uitoefening van haar functie. De Klachtencommissie geeft bij de kashouder aan welke middelen en faciliteiten nodig zijn. De kashouder beslist over de inzet van middelen en faciliteiten, indien nodig in overleg met de raden van bestuur van de deelnemende organisaties.

De leden van de Klachtencommissie ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden volgens een vacatieregeling.

**Huishoudelijk reglement Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers van Ilmarinen, Klein Voorhout, Nieuw Woelwijck, De Noorderbrug, NNCZ, Vanboeijen, WIJ Groningen, De Zijlen en Zonnehuisgroep Noord**

Versie: juni 2019

Pag. 4 van 4

**Artikel 8 - Slotbepaling**

In alle gevallen waarin het huishoudelijk reglement niet voorziet, neemt de voorzitter een beslissing, na overleg met de Klachtencommissie.

Het huishoudelijk reglement is opgesteld en vastgesteld door de Klachtencommissie. De Klachtencommissie verstuurt het huishoudelijk reglement aan de raden van bestuur en ondernemingsraden van de deelnemende organisaties.

Wanneer de Klachtencommissie wijzigingen aanbrengt in het huishoudelijk reglement, dan informeert zij de raden van bestuur en ondernemingsraden van de deelnemende organisaties over de wijziging. Tevens wordt de nieuwe versie van het huishoudelijk reglement aan deze organen verstuurd.

Dit huishoudelijk reglement is vastgesteld op 15 maart 2010 door de Klachtencommissie en herzien op 12 februari 2015.

**Gerelateerde documenten**

De volgende documenten worden door de Klachtencommissie gebruikt bij haar werkzaamheden:

- Reglement Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers;
- Huishoudelijk reglement Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers;
- Folder Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers (varieert per betrokken organisatie);
- Contactgegevens Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers;
- Formulier voor indienen klacht (varieert per betrokken organisatie);
- Standaardbrief bevestiging ontvangst klacht;
- Formulier toestemming informatie en hoorzitting;
- Standaardbrief klacht niet ontvankelijk;
- Standaardbrief uitnodiging hoorzitting;
- Tijdschema klachtbehandeling.

Het financieel-administratieve deel van de Gezamenlijke Klachtencommissie is beschreven in de volgende documenten:

- Vacatieregeling Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers;
- De Zijlen als kashouder voor de Gezamenlijke Klachtencommissie;
- Declaratieformulier leden Gezamenlijke Klachtencommissie.