

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

Versie: mei 2019

Pag. 1 van 5



## 1. Algemeen

Iedere medewerker van de deelnemende organisaties wordt in staat gesteld een klacht in te dienen over alle aangelegenheden die verband houden met zijn of haar arbeidssituatie. Onder een medewerker wordt verstaan een persoon die een arbeidsrelatie heeft met de deelnemende organisatie, waaronder tevens invalkrachten, stagiairs en vrijwilligers.

Een klacht is een tot uiting gebracht gevoel van onvrede of gekwetstheid dat een werknemer heeft wanneer hij van mening is dat hij niet op een rechtvaardige en redelijke manier is behandeld, danwel van mening is dat een maatregel of toestand in strijd is met een bepaling in een wet, CAO, reglement, arbeidsovereenkomst, huisregel of met een algemeen aanvaarde gewoonte of gebruik. Een klacht kan betrekking hebben op het functioneren van een medewerker of een deel van de organisatie, de voorziening of organisatie zelf of de arbeidsomstandigheden.

Het klachtgebied wordt begrensd door de algemeen geldende, wettelijke voorschriften en CAO-bepalingen, die op de deelnemende organisaties van toepassing zijn. Los van dit reglement heeft een ieder het recht zich bij klachten/conflicten te wenden tot de rechter.

## 2. Doelstelling

De klachtenprocedure en het Reglement Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers (hierna: 'de Klachtencommissie') heeft tot doel een rechtvaardige en snelle behandeling van klachten mogelijk te maken voor iedere medewerker van de deelnemende organisaties.

## 3. Voorgaand overleg

- a. Indien een medewerker een klacht heeft die hem zelf betreft en die betrekking heeft op een situatie binnen de deelnemende organisatie, dient de medewerker deze klacht bij voorkeur eerst te bespreken met degene of het deel van de organisatie die de klacht betreft. Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing komt, kan in de interne hiërarchische lijn (leidinggevende, manager, raad van bestuur) gezocht worden naar een oplossing.
- b. De medewerker kan een derde verzoeken om begeleiding, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon voor medewerkers.

#### **4. Termijnen van afhandeling voorgaand overleg**

- a. Getracht wordt in bovengenoemd overleg de klacht tot een bevredigende oplossing te brengen. Indien dit niet mogelijk is, kan de medewerker de klacht indienen bij de Klachtencommissie.
- b. Indien de behandeling van de klacht in het voorgaande overleg (zie artikel 3) niet binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen zes weken is afgerond, kan de medewerker zijn klacht voorleggen aan de Klachtencommissie.
- c. De klacht kan aan de Klachtencommissie worden voorgelegd binnen vier weken nadat door betrokkene(n) aan de medewerker met een klacht is meegedeeld dat de behandeling van de klacht (in het voorgaand overleg) is afgesloten.

#### **5. Klachtencommissie**

- a. Ten behoeve van het behandelen van klachten is een Klachtencommissie ingesteld. Deze commissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter en een secretaris.
- b. De Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- c. De leden hebben geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met de drie deelnemende organisaties. De leden van de Klachtencommissie hebben op persoonlijke titel zitting in de Klachtencommissie, zonder last of ruggespraak.
- d. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raden van bestuur van de deelnemende organisaties.
- e. Eén lid van de Klachtencommissie wordt voorgedragen door de raden van bestuur van de deelnemende organisaties. Eén lid van de Klachtencommissie wordt voorgedragen door de ondernemingsraden van de deelnemende organisaties.
- f. De leden van de Klachtencommissie dragen een onafhankelijke voorzitter voor.
- g. De Klachtencommissie kiest uit haar midden een secretaris.
- h. De leden van de Klachtencommissie treden om de vier jaar af volgens een rooster van aftreden en zijn eenmaal herbenoembaar.

#### **6. Ontvankelijkheid van de klacht**

De Klachtencommissie neemt een klacht uitsluitend in behandeling indien deze aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Het betreft een individuele klacht van een medewerker, invalkracht, stagiair of vrijwilliger die namens zichzelf wordt ingediend.
- De medewerker heeft belang bij de situatie waarover geklaagd wordt.
- De klacht is, indien mogelijk, onderwerp van bespreking geweest, zoals omschreven in artikel 3 van deze procedure.
- Over hetzelfde feit of over dezelfde gebeurtenis is door de betrokkene niet eerder een klacht ingediend.
- Het betreft een klacht waarvoor geen andere formele procedure (meer) loopt en/of openstaat om deze af te handelen. Voorbeelden van dergelijke procedures zijn een gerechtelijke procedure, een procedure bij de sociale begeleidingscommissie of de interne bezwarencommissie.

## **7. Wijze van indiening**

- a. De klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd.
- b. De medewerker met een klacht dient hiervan zelf een afschrift te behouden.

## **8. Behandeling van de klacht**

- a. De Klachtencommissie bevestigt schriftelijk na ontvangst van de klacht aan de klager of de klacht al dan niet ontvankelijk is en in behandeling zal worden genomen.
- b. Na de ontvankelijk verklaring van de klacht stelt de Klachtencommissie een onderzoek in. De Klachtencommissie kan verzoeken aanvullende informatie te verstrekken en is bevoegd tot het raadplegen van interne en externe deskundigen.
- c. Onderdeel van het onderzoek is een hoorzitting, waarin zowel de medewerker met een klacht als de eventuele wederpartij gehoord worden in dezelfde zitting. De (schriftelijke) stukken ten behoeve van deze hoorzitting worden bijtijds aan de betrokkenen ter beschikking gesteld door de Klachtencommissie.

## **9. Verlening bijstand**

De medewerker met een klacht kan zich bij het formuleren en het indienen van de klacht, alsmede gedurende de verdere behandeling van de klacht laten bijstaan door een begeleider naar eigen keuze, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon voor medewerkers. Ook degene tegen wie een klacht is ingediend kan zich laten bijstaan door een begeleider naar eigen keuze.

## **10. Advies Klachtencommissie**

- a. De Klachtencommissie stelt een gemotiveerd advies op tot het afhandelen van de klacht, tenzij er tijdens de behandeling een oplossing wordt bereikt, die ertoe leidt dat de medewerker zijn klacht intrekt.
- b. Het advies wordt binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht uitgebracht. Overschrijding van deze termijn is in complexe situaties met nogmaals uiterlijk vier weken mogelijk.
- c. De Klachtencommissie brengt het advies schriftelijk ter kennis aan de medewerker met een klacht.
- d. Naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie kan de medewerker alsnog besluiten de klacht in te trekken. Is dit niet het geval, dan brengt de Klachtencommissie het advies uit aan de raad van bestuur.
- e. Als de klacht het functioneren van de raad van bestuur betreft, brengt de Klachtencommissie het advies uit aan de raad van toezicht.

## **11. Beslissing raad van bestuur/raad van toezicht**

De raad van bestuur neemt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het advies een beslissing. Als de klacht het functioneren van de raad van bestuur betreft, neemt de raad van toezicht een beslissing. Deze beslissing met de daaraan ten grondslag liggende motivering wordt schriftelijk bekend gemaakt aan de medewerker met een klacht, de eventuele wederpartij en aan de Klachtencommissie.

## **12. Geheimhouding**

De Klachtencommissie neemt over al wat zij in verband met een klacht verneemt, geheimhouding in acht. De personen die door de Klachtencommissie geraadpleegd worden, evenals degenen die informatie hebben verschaft, dienen tegenover derden geheimhouding in acht te nemen. Het gemotiveerde advies van de Klachtencommissie mag uitsluitend aan derden bekend gemaakt worden na schriftelijk vastgelegde toestemming van de medewerker met een klacht en de raad van bestuur.

## **13. Bescherming privacy medewerker**

- a. De raad van bestuur van de deelnemende organisatie draagt er zorg voor dat de medewerker met een klacht niet vanwege het indienen van een klacht in zijn positie wordt benadeeld.
- b. De raad van bestuur van de deelnemende organisatie draagt er zorg voor dat de medewerker die overeenkomstig de artikelen 3 tot en met 9 een medewerker bij het indienen en behandelen van zijn klacht bijstaat, niet uit dien hoofde wordt benadeeld in zijn positie binnen de organisatie.
- c. Alle stukken dienen door de Klachtencommissie in een afzonderlijk archief te worden bewaard voor een tijd van maximaal vijf jaar. Na deze periode worden de stukken vernietigd.
- d. Het is in het licht van privacybescherming niet toegestaan gegevens die betrekking hebben op het indienen van een klacht in het personeelsdossier van de betrokkene op te nemen. Indien de beslissing van de raad van bestuur niet onmiddellijk kan worden uitgevoerd, is het mogelijk de schriftelijke rapportage hieromtrent met de daarbij behorende motivering wel op te nemen in het personeelsdossier na toestemming van de medewerker. Zodra de beslissing is uitgevoerd, worden alle hierop betrekking hebbende gegevens uit het personeelsdossier verwijderd, tenzij de medewerker wenst dat deze hierin bewaard blijven.

## **14. Kosten**

De kosten van het behandelen van een klacht komen voor rekening van de deelnemende organisatie tegen wie de klacht gericht is of waarbij de persoon waartegen een klacht wordt ingediend werkzaam is.

## **15. Verantwoording Klachtencommissie**

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.

## **16. Wijziging van de klachtenprocedure**

Deze regeling kan door de deelnemende organisaties worden gewijzigd, op verzoek van de Klachtencommissie en met inachtneming van het instemmingsrecht van de ondernemingsraden van de deelnemende organisaties.

**17. Slotbepaling**

- a. De deelnemende organisaties verplichten zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de Klachtencommissie ter uitoefening van haar functie.
- b. De deelnemende organisaties verplichten zich, indien nodig, medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogte stellen door de Klachtencommissie.
- c. De deelnemende organisaties verplichten zich de Klachtencommissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen. Een en ander met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- d. De deelnemende organisaties verplichten zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de Klachtencommissie.
- e. De deelnemende organisaties dragen er zorg voor dat hun medewerkers op de hoogte zijn van deze klachtenregeling.
- f. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet en/of gevallen waarin sprake is van geschillen met betrekking tot de interpretatie, besluit de Klachtencommissie naar eigen inzicht.

Het Reglement voor de Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers is vastgesteld op 25 augustus 2009, na instemming van de ondernemingsraden van de deelnemende organisaties.

NOVO heeft zich in 2010 aangesloten bij de Gezamenlijke Klachtencommissie voor Medewerkers, 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 stapte NOVO uit het verband.