

Klachtenregeling

Willemijn Plieger
Secretaresse BMW

willemijn.plieger@arbond.nl
030 299 67 59
06 11 01 83 19

Zwarte Woud 10
3524 SJ Utrecht
Postbus 85091
3508 AB Utrecht

27/01/2014

ArboNed



Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|---------------------------|--|
| a. | Organisatie | Domesta |
| b. | Bestuur/ Directie | de directie/ het bestuur van Domesta |
| c. | Medewerker | degene die bij of voor Domesta werkzaam is, is geweest of werkzaamheden verricht op basis van: <ul style="list-style-type: none">- een arbeidsovereenkomst- detachering- een vrijwilligerscontract- een uitzendovereenkomst- een stageovereenkomst |
| d. | Klacht | Een schriftelijke bij de Klachtencommissie ingediende uiting van onvrede over bejegening door de organisatie en/of een medewerker van de organisatie |
| e. | Klager | de klagende medewerker, zijn wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande(n) |
| f. | Aangeklaagde | de organisatie of de medewerker van de organisatie tegen wie de klacht is gericht |
| g. | Klachtencommissie | de door de directie/het bestuur ingestelde onafhankelijke in- of externe commissie ter behandeling van klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen |
| h. | Vertrouwenspersoon | de externe vertrouwenspersoon die als zodanig is aangesteld door de directie/het bestuur |

Artikel 2 De Klachtencommissie

- 1 Er is een onafhankelijke in- of externe Klachtencommissie (hierna: de Commissie). De leden van de Commissie worden benoemd door de directie/het bestuur van Domesta.
- 2 De Commissie heeft tot taak het behandelen van de aan haar voorgelegde klachten en het komen tot een onafhankelijk gemotiveerd oordeel.
- 3 De klachten worden behandeld door de Commissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een (plaatsvervangend) voorzitter. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd dat aan dezelfde kwaliteitseisen voldoet. Waar in dit reglement over de leden van de Commissie wordt gesproken worden daarmee tevens de plaatsvervangende leden bedoeld. Bij afwezigheid van de voorzitter wordt het voorzitterschap waargenomen door de plaatsvervangend voorzitter en indien deze ook afwezig is door een van de andere vaste leden.
- 4 Leden van de Commissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn éénmaal herbenoembaar. De organisatie draagt er zorg voor dat tijdig in vacatures binnen de commissie wordt voorzien.
- 5 De Commissie wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door een secretaris, benoemd door de organisatie. De taak van secretaris kan ook worden neergelegd bij één van de drie leden van de commissie als bedoeld in lid 3 van dit artikel. Dit lid van de commissie treedt dan op als lid/secretaris.
- 6 De vergaderingen van de Commissie hebben een besloten karakter. Is een lid verhinderd dan neemt zijn/haar plaatsvervanger deel aan de vergadering. De agenda voor iedere vergadering wordt door de voorzitter in overleg met de secretaris samengesteld en aan de leden toegezonden.
- 7 Vooraf wordt overeengekomen of de leden van de Commissie voor hun werkzaamheden een vergoeding ontvangen en zo ja welke dat zal zijn.
- 8 Iedere medewerker van de organisatie, tegen wie de klacht is gericht, is verplicht volledige medewerking te geven aan de werkzaamheden van de Commissie.
- 9 De leden van de Commissie mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend. Klager en/of aangeklaagde kan in dit geval een lid van de klachtencommissie wraken. Leden van de klachtencommissie kunnen zich verschonen.
- 10 In geval van wraking of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid ingenomen door een plaatsvervangend lid.

Artikel 3 Procedures bij indienen klacht

- 1 Een medewerker, zijn wettelijk vertegenwoordiger of zijn nabestaande(n), kan een klacht indienen bij de Commissie.
- 2 De klager dient de klacht schriftelijk in bij de Commissie. De klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:
 - a de naam en het adres van de indiener;
 - b de dagtekening;
 - c de omschrijving van de (gesignaleerde) ongewenste omgangsvorm(en);
 - d de naam of namen van de aangeklaagde(n);
 - e de beschrijving van de door de klager ondernomen stappen;
 - f de periode waarin het voorval plaatsvond, waarbij voorvallen die langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden niet meer in behandeling worden genomen tenzij er sprake is van een door de commissie te bepalen uitzonderlijke situatie.
- 3 Indien de klacht naar het oordeel van de secretaris van de Commissie niet voldoende duidelijk is gesteld, wordt de klager alsnog uitgenodigd binnen tien werkdagen schriftelijk duidelijkheid te verschaffen. Zonodig wordt de klager daarbij geadviseerd deskundige hulp te zoeken voor het nader formuleren van zijn klacht. De termijn van tien werkdagen kan zonodig door de secretaris van de Commissie eenmaal met tien werkdagen worden verlengd. Wordt de verduidelijking niet binnen de (verlengde) termijn ontvangen dan vindt geen verdere behandeling van de klacht plaats.
- 4 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht doet de secretaris van de Commissie mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen tien werkdagen een verweerschrift op te stellen. Wordt de reactie niet binnen de termijn, dan wel binnen een op verzoek verleende eenmalige uitsteltermijn van tien werkdagen ontvangen, dan wordt de aangeklaagde geacht geen schriftelijk verweer te hebben gevoerd.
- 5 Indien de klacht ontvankelijk is verklaard worden klager en aangeklaagde uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht opgeroepen om te worden gehoord.
- 6 Partijen krijgen na de eerste gespreksronde de gelegenheid de verslagen van de gesprekken met klager, aangeklaagde en getuigen in te zien.
- 7 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, een advocaat of een adviseur.

Artikel 4 Niet ontvankelijk

- 1 De Commissie kan besluiten tot het niet ontvankelijk verklaren van de klacht. De Commissie neemt dit besluit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Indien de Commissie dit besluit neemt, deelt zij dit schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur/de directie.
- 2 De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij er sprake is van feiten of omstandigheden op grond waarvan van de klager redelijkerwijs niet verlangd kon worden de klacht binnen de gestelde termijn in te dienen;
 - c die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
 - d zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporing of vervolging gaande is;
 - e als de klacht anoniem wordt ingediend en/of de aangeklaagde niet genoemd wordt;
 - f indien niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 3.3.
 - g in (andere) gevallen waarin de Commissie dit noodzakelijk acht.

Artikel 5 Bemiddeling

- 1 Na kennis genomen te hebben van de inhoud van de klacht en van de reactie van de aangeklaagde, kan de voorzitter van de Commissie, indien deze van mening is dat de zaak zich hiervoor leent, na ruggespraak met de overige leden van de Commissie, aan de klager en de aangeklaagde voorstellen te onderzoeken of de klacht via bemiddeling kan worden afgehandeld. Klager noch aangeklaagde hoeven deze bemiddeling te accepteren.
- 2 Indien klager en aangeklaagde met de bemiddeling akkoord gaan wordt de verdere behandeling van de klacht opgeschort. Bemiddeling vindt plaats door een door de Commissie, met instemming van partijen, aan te wijzen persoon. Deze deelt het resultaat van de bemiddeling aan de Commissie mee. Het resultaat van de bemiddeling kan zijn dat de klacht wordt ingetrokken, ofwel dat alsnog behandeling dient plaats te vinden.
- 3 Indien de bemiddeling geschiedt door een lid van de Commissie en het resultaat is dat alsnog behandeling dient plaats te vinden van de klacht, dan neemt het desbetreffende Commissielid niet verder deel aan het onderzoek, de behandeling en de beoordeling van de klacht.

Artikel 6 Afdoening in informele afhandeling

- 1 In iedere fase van de klachtbehandeling kan de Commissie nagaan of de klager via informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- 2 Zodra de Commissie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7 Onderzoek en mondelinge behandeling

- 1 Indien geen bemiddeling plaatsvindt, dan wel nadat is meegedeeld dat deze niet tot intrekking van de Klacht heeft geleid, gaat de Commissie over tot het instellen van haar onderzoek.
- 2 Zij kan daartoe informatie inwinnen en stukken raadplegen, personen horen die direct bij de klacht zijn betrokken en deskundigen inschakelen.
- 3 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Zij kunnen zich daarbij desgewenst laten bijstaan door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon.
- 4 De leden van de Commissie en andere bij de behandeling van de klacht betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen zij bij de behandeling van de klacht vernemen.
- 5 De secretaris stelt ter zake een verslag op en zendt dit aan de leden van de Commissie en aan de partijen die gehoord zijn elk hun eigen gehoor.

Artikel 8 Beoordeling en beslissing

- 1 Binnen acht weken na ontvangst van de klacht komt de Commissie in besloten vergadering tot een oordeel over de klacht.
- 2 Het oordeel van de Commissie houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. De Commissie kan daarbij aanbevelingen doen aan de directie/het bestuur betreffende de te nemen maatregelen.
- 3 Indien (een deel van) de klacht betrekking heeft op een schadeclaim doet de Commissie geen uitspraken over aansprakelijkheid, maar beperkt zij zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 4 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure, van de verklaringen van de klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen. In dit verslag wordt tevens het gemotiveerde oordeel van de Commissie en - waar van toepassing - de aanbeveling opgenomen betreffende de te nemen maatregelen. De directie/het bestuur zendt een afschrift van het advies van de Klachtencommissie naar klager en aangeklaagde.
- 5 Indien de Commissie niet in staat is de in dit artikel genoemde termijnen in acht te nemen, doet de Commissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de directie/het bestuur van de organisatie onder vermelding van de duur van het uitstel.

Artikel 9 Bescherming van klagers

- 1 Klager mag niet wegens het indienen van een klacht worden benadeeld in zijn werk of in zijn positie binnen het bedrijf.

Artikel 10 Bijstand van klager

- 1 Een klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft kunnen zich door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
- 2 De Commissie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
- 3 De Commissie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
- 4 Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 11 Maatregelen

- 1 Binnen twee weken na ontvangst van het verslag, deelt de directie/het bestuur van de organisatie schriftelijk aan de Commissie, de klager en de aangeklaagde mede of het oordeel van de Commissie wordt overgenomen en of de directie/het bestuur naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
Bij afwijking van deze termijn doet de directie/het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de Commissie, de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie/het bestuur zijn standpunt kenbaar zal maken.
- 2 De directie/het bestuur kan te allen tijde, al dan niet op verzoek van de Klachtencommissie of vertrouwenspersoon tijdelijke voorzieningen treffen, indien er als gevolg van ongewenst gedrag voor één of meerdere daarbij direct betrokkenen een onhoudbare situatie ontstaat.

Artikel 12 Spoedeisende gevallen, verkorte procedure

- 1 Een klager kan de directie/het bestuur verzoeken zijn klacht versneld af te handelen, door middel van een verkorte procedure.
- 2 De directie/het bestuur gaat hiertoe over wanneer de klager in zijn klachtschrift aangeeft zoveel last van de ongewenste omgangsvormen te hebben, dat verder functioneren redelijkerwijs niet gevegd kan worden.
- 3 Klager moet tevens hulp hebben gezocht bij een vertrouwenspersoon die onderschrijft dat een verkorte procedure daadwerkelijk gewenst is. Bij toewijzing van dit verzoek komt de Commissie zo spoedig mogelijk bijeen en komt uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht tot een oordeel over de klacht.
- 4 De directie/het bestuur zal in deze gevallen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van het oordeel van de Commissie, een uitspraak doen.

Artikel 13 Jaarverslag

- 1 Binnen dertien weken na afloop van elk kalenderjaar brengt de Commissie een openbaar jaarverslag uit over haar werkzaamheden. Het jaarverslag wordt in ieder geval toegezonden aan de directie/het bestuur van de organisatie. met een kopie naar de Ondernemingsraad.
- 2 In het jaarverslag worden het aantal en de aard van de door de Commissie behandelde klachten opgenomen. Het jaarverslag bevat geen gegevens die tot individuele personen zijn te herleiden.

Artikel 14 Overgangs- en slotbepalingen

- 1 De invoering van de klachtenregeling staat onder verantwoordelijkheid van de directie/het bestuur.
- 2 De organisatie draagt er zorg voor dat de medewerkers op passende wijze geïnformeerd worden over het bestaan van de klachtenregeling.
- 3 Bij deze informatieverstrekking wordt onder andere duidelijk gemaakt dat de klachtenprocedure kosteloos is (behoudens de eventuele kosten van een door klager of aangeklaagde ingeschakelde advocaat of adviseur).
- 4 De klachtenregeling wordt jaarlijks op de werking ervan geëvalueerd en indien nodig aangepast.
- 5 Na afronding van het onderzoek van de klachtencommissie worden de dossiers gearchiveerd bij de secretaris van de klachtencommissie. De dossiers worden drie jaar na de daarin gedane uitspraak vernietigd. Alleen de secretaris heeft toegang tot de dossiers.

Schema procedure ongewenste omgangsvormen

Stap 1
BESPREKEN
Aanspreken van collega op ongewenst gedrag
DOEL: samen tot een aanvaardbare werksituatie komen

Stap 2
MELDING
Bij de leidinggevenden; registratie door de leidinggevende
DOEL: in onderling overleg tot een oplossing komen

N.B. Deze stap kan worden overgeslagen

Stap 3
INSCHAKELING
Vertrouwenspersoon
DOEL: advies & bemiddeling

Stap 4
KLACHT
Geen oplossing of oplossing niet naar tevredenheid: schriftelijke klacht bij Klachtencommissie
DOEL: bemiddeling en oplossing

Stap 5
ONDERZOEK
Hoor en wederhoor door Klachtencommissie
DOEL: vaststellen gegrondheid klacht conform uitgangspunten en gedragscode Domesta

Stap 6
UITSPRAAK
Directie doet uitspraak en neemt maatregel;
partijen zijn gebonden aan uitspraak
DOEL: klacht opgelost