

Klachtenregeling medewerkers

Klachtenregeling

Doelstelling:

De Klachtenregeling heeft tot doel een rechtvaardige en snelle behandeling van klachten en ernstige gewetensbezwaren mogelijk te maken voor iedere individuele medewerker.

Begripsomschrijvingen

Stichting de Stichting Arduin

Raad van bestuur het bij de statuten van Stichting Arduin bepaalde bestuurlijke orgaan van de Stichting.

Medewerker een ieder die krachtens (leer-) arbeidsovereenkomst, dan wel als stagiair, uitzendkracht, vrijwilliger, WIW via Melkert-regeling werkzaam is binnen de Stichting Arduin.

CAO Collectieve arbeidsovereenkomsten voor de Gehandicaptenzorg.

OR Ondernemingsraad.

Klachtencommissie - klachtencommissie van de Stichting Arduin

Klacht - een schriftelijk tot uiting gebrachte aangelegenheid, de medewerker persoonlijk betreffende, in verband met zijn arbeid. Dit kan betreffen:

- ernstige gewetensbezwaren tegen opgedragen werk
- onbillijke bejegening
- strijdigheid van een maatregel of toestand met het bepaalde van wet, CAO, reglement, of individuele arbeidsovereenkomst
- seksuele intimidatie: ongewenste seksueel getinte aandacht tot uiting komend in verbaal, fysiek en ander non-verbaal gedrag, dat al dan niet opzettelijk kan zijn
- strijdigheid met waarden en normen, die onder meer behoren bij de identiteit van de Stichting Arduin. Een klacht dient in principe eerst te zijn voorgelegd aan de verantwoordelijk manager, die in de gelegenheid moet zijn gesteld de oorzaak van de klacht weg te nemen, dan wel een oplossing voor de klacht te realiseren. In geval van seksuele intimidatie kan rechtstreeks contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon.

Vertrouwenspersoon - een medewerker van de organisatie, die de functie vervult - naast de gewone werkzaamheden - van aanspreekpunt, hulpverlener, opvang, begeleider en verwijzer van medewerkers met klachten in verband met de arbeid, waaronder seksuele intimidatie. De vertrouwenspersoon heeft in deze functie een onafhankelijke positie binnen de organisatie.

Klachtenregeling medewerkers

De Vertrouwenspersoon

Artikel 2. Instelling en taken

2.1

In de organisatie worden twee vertrouwenspersonen aangewezen ten behoeve van medewerkers met klachten in verband met arbeid waaronder seksuele intimidatie;

2.2

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- een eerste opvang bieden, eventuele verwijzing naar een deskundige derde, advisering, begeleiding, bemiddeling, verwijzing, c.q. begeleiding naar een manager of naar de klachtencommissie, zulks slechts met instemming van de klager;
- advisering van de manager, desgewenst onder waarborging van de anonimiteit van de klager;

2.3

De vertrouwenspersoon heeft geen taak in het behandelen van de klacht zelf.

De klachtencommissie

Artikel 3. Instelling en taken

3.1

In de organisatie is een klachtencommissie ingesteld

3.2

De klachtencommissie heeft tot taak:

- het in ontvangst nemen van schriftelijke klachten;
- het verlenen van hulp, door één of meer leden van de commissie, bij een poging om, ter voorkoming van een onnodige formeel-juridische benadering van een klacht, een oplossing of regeling in bemiddeling te bewerkstelligen;
- het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht;
- het inwinnen van alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van de klacht;
- het horen van de klager en - indien gewenst - ook van de beklagde(n), de eventueel betrokken collega's ter toelichting van de klacht;
- het schriftelijk adviseren omtrent de klacht aan de Raad van Bestuur;
- het tenminste eenmaal per jaar opstellen van een verslag in algemene termen van haar werkzaamheden en bevindingen, uit te brengen aan de Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad.

Artikel 4. Samenstelling

4.1

De klachtencommissie bestaat uit drie leden:

- één lid, benoemd door de Raad van Bestuur;
- één lid, benoemd door de Ondernemingsraad;
- één onafhankelijk lid, benoemd door beide partijen.

Klachtenregeling medewerkers

Artikel 5. Aftreden en beëindigen lidmaatschap

5.1

De leden van de klachtencommissie treden bij toerbeurt om de twee jaar af. Een afgetreden lid is terstond herkiesbaar.

5.2

Het lidmaatschap van de klachtencommissie wordt - naast het bepaalde in het vorige lid - beëindigd, indien:

- een lid ophoudt werkzaam te zijn in de organisatie;
- het lidmaatschap door het lid wordt opgezegd;
- het benoemend orgaan het lidmaatschap van een door haar benoemd lid opzegt.

5.3

Vacatures die ontstaan worden overeenkomstig artikel 4.1 direct vervuld. Het tijdstip van aftreden van het nieuwe lid komt overeen met het volgens rooster geplande aftreden van zijn voorganger.

Artikel 6. Voorzitter en secretariaat

6.1

Er is een roulerend voorzitterschap.

6.2

De klachtencommissie kan zich laten ondersteunen door het directiesecretariaat.

Artikel 7. Agendering en verslaglegging

7.1

De agenda wordt door de commissieleden samengesteld.

7.2

Van iedere vergadering wordt een vertrouwelijk kort verslag gemaakt.

Artikel 8. Quorum

De klachtencommissie kan alleen dan tot een advies komen wanneer alle leden ter vergadering aanwezig zijn.

Artikel 9. Indienen klacht

9.1

Alleen schriftelijke klachten, die duidelijk omschreven zijn en voorzien zijn van een motivering, worden in ontvangst genomen.

9.2

Een van de leden van de klachtencommissie neemt de klacht in ontvangst.

Klachtenregeling medewerkers

Artikel 10.

De klachtencommissie informeert bij de klager, of de klacht rechtstreeks is ingediend, of dat deze eerst is besproken met een coach, een medewerker van PO&O, een manager of met de vertrouwenspersoon.

Artikel 11

De klager kan zich bij de formulering van de klacht en tijdens de procedure laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of door een persoon waar hij/zij zelf voor kiest.

Artikel 12

De beklaagde kan zich bij zijn verweer tegen de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van binnen of buiten de organisatie.

Artikel 13

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle noodzakelijke schriftelijke stukken verzameld zijn en dat er een dossier wordt samengesteld.

Artikel 14. Beoordeling ontvankelijkheid

14.1

De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht op grondslag van het bepaalde in dit reglement, en indien tenminste twee leden daar voor zijn, wordt de klacht in behandeling genomen.

14.2

Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk en met redenen omkleed schriftelijk meegedeeld aan de klager.

Artikel 15. Het komen tot een advies

15.1

Indien de klacht ontvankelijk is, worden de klager, de beklaagde en eventuele collega's gehoord door de klachtencommissie.

15.2

Er wordt van alle gesprekken verslag gemaakt. Het verslag van het gesprek wordt door betrokkene gezien en ondertekend.

Artikel 16

De klachtencommissie kan deskundigen raadplegen. Wanneer daar kosten aan verbonden zijn, is daarvoor toestemming nodig van de Raad van Bestuur.

Artikel 17

17.1

De klachtencommissie stelt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een gemotiveerd advies op dat ter kennis wordt gebracht van de Raad van Bestuur, klager en beklaagde. Daarbij wordt aangegeven of het advies al dan niet unaniem is.

Klachtenregeling medewerkers

17.2

Indien de klacht gegrond wordt geacht, kunnen maatregelen worden geadviseerd, die naar het inzicht van de klachtencommissie door de Raad van Bestuur kunnen worden getroffen.

17.3

Indien het advies niet binnen vier weken na ontvangst van de klacht kan worden opgesteld, worden de betrokken partijen hiervan onder opgave van redenen schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 18. Beslissing

18.1

De Raad van Bestuur neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies een beslissing inzake de klacht.

18.2

Het advies van de commissie is hierbij van zwaarwegend belang.

18.3

De beslissing wordt samen met de daaraan ten grondslag liggende motivering schriftelijk aan de betrokken partijen en in afschrift aan de klachtencommissie meegedeeld.

18.4

Indien de Raad van Bestuur in zijn beslissing van het advies is afgeweken, worden de redenen hiervan bij de motivering betrokken.

18.5

Indien de beslissing niet binnen vier weken na ontvangst van het advies kan worden genomen, ontvangen de betrokken partijen en in afschrift de klachtencommissie hiervan schriftelijk bericht onder opgave van redenen. De beslissingstermijn kan ten hoogste éénmaal met 4 weken verlengd worden.

Artikel 19

Klachten komen niet voor behandeling overeenkomstig dit reglement in aanmerking, indien:

- a. de klacht (mede) namens andere medewerkers wordt ingediend;
- b. de klacht betrekking heeft op een onderwerp waarvoor een begeleidingscommissie is ingesteld en deze bevoegd is te adviseren;
- c. ter zake een gerechtelijke procedure loopt of is afgesloten;
- d. de klager zich tot zijn werknemersorganisatie heeft gewend voor zijn directe belangenbehartiging en deze door deze organisatie ook plaatsvindt;
- e. de klager in de verhouding tot zijn werkgever geen belang heeft bij de uitkomst van behandeling van de klacht, bijvoorbeeld indien de beslissing door een andere rechtspersoon dan de werkgever moet worden genomen;
- f. de klacht reeds eerder behandeld is door de klachtencommissie, tenzij er sprake is van nieuwe feiten;

Klachtenregeling medewerkers

- g. met inachtneming van het ter zake geldende beleid van de stichting Arduin:
- een ontslagvergunning is aangevraagd bij het kantongerecht;
 - de klager reeds is geschorst, dan wel met betaald verlof gestuurd, in afwachting van een beslissing tot ontslag en de klacht daarop betrekking heeft;
 - door advocaten/raadslieden wordt onderhandeld over voorwaarden om te komen tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst;
- h. een klacht waarbij de manager niet in de gelegenheid is gesteld een oplossing te zoeken c.q. de oorzaak weg te nemen. De commissie kan deze grond voor niet-ontvankelijkheid om dringende redenen negeren, bijvoorbeeld in geval van seksuele intimidatie.

Artikel 20. Waarborging vertrouwelijk handelen

Degenen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht ingevolge dit reglement, zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan zij in dit verband kennis nemen.

Artikel 21

21.1

De op de klacht betrekking hebbende dossiers worden na afhandeling van de klacht verzegeld -en op één vaste plaats bewaard onder de verantwoordelijkheid van de manager PO&O.

21.2

Gegevens, betrekking hebbende op de klacht, zullen niet in het dossier van betrokken medewerker(s) worden opgenomen.

21.3

De notulen gemaakt t.b.v. een klacht worden niet verspreid maar worden in het dossier opgeborgen.

Artikel 22. Positie medewerker

22.1

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de klager, de leden van de klachtencommissie en eventueel andere medewerkers die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, hierdoor niet benadeeld worden in hun eventuele positie in de organisatie.

22.2

Indien iemand van mening is dat een dergelijke benadeling plaatsvindt, kan hij dit in vertrouwen melden bij de voorzitter of een der andere leden van de klachtencommissie.

Artikel 23 Verschoning

Indien een lid van de klachtencommissie persoonlijk bij de klacht betrokken is, dan wel zich daarbij indirect betrokken acht, neemt hij niet deel aan de afhandeling van de klacht.

Artikel 24

Dit reglement laat onverlet de mogelijkheden tot het starten van een gerechtelijke procedure.

Klachtenregeling medewerkers**Artikel 25**

De klachtencommissie beslist in zaken, waarin dit reglement niet voorziet, na overleg met de Raad van Bestuur.

Klachtencommissie medewerkers Stichting Arduin

- Mevr. A. Liem, extern lid
- Dhr. B. Henderikse, extern lid
- Mevr. I. Niekerk, extern lid

Vertrouwenspersoon

- Mevr. C. Rosseel 06-10984165
- Mevr. M. Stouten 06-46034061

U stuurt uw klacht naar:

Stichting Arduin
t.a.v. Klachtencommissie medewerkers
Postbus 85
4330 AB MIDDELBURG