

Klachtenregeling

Artikel 1. Begrippen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - *Werknemer*: elke in of ten behoeve van de organisatie werkzame persoon;
 - *Werkgever*: degene die juridisch gezien de organisatie vertegenwoordigt;
 - *Klager*: degene die zich tot de vertrouwenspersoon of klachtencommissie wendt met een klacht;
 - *Aangeklaagde*: degene over wie de klager een klacht heeft ingediend.
2. De volgende onderwerpen vallen onder de reikwijdte van deze klachtenregeling:
 - a. situaties van agressie en geweld;
 - b. situaties van ongewenste intimiteiten;
 - c. situaties van pestgedrag
 - d. gevaarlijke werksituaties;
 - e. benadeling door leidinggevenden;
 - f. benadeling van minder validen;
 - g. discriminatie op grond van sekse;
 - h. discriminatie op grond van leeftijd;
 - i. discriminatie op grond van seksuele geaardheid;
 - j. discriminatie op grond van ras;
 - k. discriminatie op grond van geloof;
 - l. toepassing van regels rond omgaan met klokkenluiders;
 - m. toepassing van regels rond het omgaan met milieugevaarlijke stoffen;
 - n. toepassing van regels rond het voorkomen van bedrijfsongevallen;
 - o. toepassing van regels rond arbeidsomstandigheden;
 - p. toepassing van regels rond arbeids- en rusttijden;
 - q. toepassing van regels rond vakantie en verlof;
 - r. toepassing van regels rond arbeidsvoorwaarden

Artikel 2. Vertrouwenspersoon

1. Elke werknemer die niet terecht kan of wil bij zijn leidinggevende met zijn onvrede over iets of iemand in de organisatie, kan zich wenden tot de vertrouwenspersoon van de organisatie.
2. De vertrouwenspersoon is speciaal hiervoor benoemd door de werkgever met instemming van de ondernemingsraad.
3. De vertrouwenspersoon heeft tot taak de klager te horen en te beoordelen wat er met de onvrede dient te gebeuren: door naar de klachtencommissie of oplossing op een andere wijze.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een officiële klacht. Hij begeleidt de klager op verzoek bij de klachtenprocedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij de politie.

5. De vertrouwenspersoon geeft de werkgever gevraagd of ongevraagd advies over de te nemen besluiten.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij of zij in die hoedanigheid ten gehore komt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de werkgever en de klachtencommissie schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 3. Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijk voorzitter, een lid voorgedragen door de ondernemingsraad en een lid voorgedragen door de werkgever.
2. De zittingstermijn van de leden is drie jaar. Leden kunnen elk moment ontslag nemen. Ze zijn na afloop van de zittingstermijn terstond herkiesbaar.
3. Werknemers en ex-werknemers kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De leden van de commissie worden benoemd door de werkgever na instemming van de ondernemingsraad.
5. De commissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig is voor het behandelen van klachten.

Artikel 4. Indienen van de klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de klachtencommissie, indien gewenst met begeleiding van de vertrouwenspersoon.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.

Artikel 5. Behandeling van de klacht

1. De secretaris van de klachtencommissie tekent op de ingediende klacht de datum van ontvangst aan.
2. Na ontvangst van de klacht deelt de secretaris van de klachtencommissie de werkgever, de klager en de aangeklaagde binnen zes werkdagen schriftelijk mee dat de commissie een klacht in onderzoek heeft.
3. De secretaris van de klachtencommissie onderzoekt of de klacht voldoet aan de eisen als gesteld in Artikel 1, lid b en Artikel 4. Indien dit het geval is, wordt de klager gemeld dat de klacht ontvankelijk is. Indien alleen niet aan de eisen van Artikel 4 is voldaan, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien uiteindelijk niet is voldaan aan de eisen, kan de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit aan de werkgever, de klager en de aangeklaagde gemeld.

5. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit binnen zes werkdagen mee aan de werkgever en de aangeklaagde.
6. De klachtencommissie is, in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht, gerechtigd alle gewenste inlichtingen in te winnen die zij voor haar taak en de desbetreffende klacht nodig acht. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de zitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming van de werkgever nodig.

Artikel 6. Hoorzitting

1. De klacht wordt behandeld op een besloten hoorzitting van de klachtencommissie, op een door de voorzitter te bepalen plaats en tijdstip, uiterlijk binnen vier weken na ontvankelijk verklaren van de klacht.
2. Tijdens de hoorzitting worden klager en aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid in de gelegenheid gesteld hun visie te geven over de klacht.
3. Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de zitting laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een zelf te kiezen gemachtigde.
4. De klachtencommissie kan beslissen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij de zitting aanwezig is.
5. De klager kan van het horen afzien indien hij vooraf schriftelijk te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. Van de zitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat minimaal:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
 - c. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 7. Uitspraak

1. De klachtencommissie vergadert en besluit achter gesloten deuren over de gegrondheid van de klacht en over de eventuele voorgestelde maatregelen.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de werkgever, binnen vier weken nadat de zitting heeft plaatsgevonden.
3. De in lid 2 genoemde termijn kan met drie weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen gemotiveerd aan de klager, de aangeklaagde en de werkgever.
4. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de werkgever. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de werkgever te treffen maatregelen.

Artikel 8. Beslissing

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de werkgever aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt conform het vastgestelde sanctiebeleid. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de zitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de werkgever met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing wordt niet eerder uitgevoerd dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de werkgever voorgenomen beslissing.

Artikel 9. Beroep

1. De aangeklaagde kan tijdens en na de procedure in beroep gaan bij de bevoegde beroepscommissie waarbij de werkgever is aangesloten.
2. Het staat de aangeklaagde vrij om zich in de beroepsprocedure te laten bijstaan door een jurist of advocaat. De werkgever dient in de kosten hiervan te voorzien, zolang de arbeidsovereenkomst van de aangeklaagde mogelijkwerwijs in het geding is. Zaken waar lichte maatregelen voor staan als een berisping of aantekening in het personeelsdossier kunnen niet met een jurist worden bijgestaan.