

Reglement klachtencommissie medewerkers

Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Definities
3. Klachtencommissie
4. Het indienen van een klacht
5. Omstandigheden die de behandeling van de klacht belemmeren
6. De behandeling van de klacht
7. Hoor en wederhoor
8. Afronding van de behandeling van de klacht
9. Afwerking van de klacht door het bestuur
10. Overige bepalingen
11. Jaarverslag
12. Vaststelling en wijziging van het reglement

1. Algemeen

Dit reglement geldt voor alle medewerkers die, al dan niet tegen beloning, onder gezag van Fivoor B.V. dan wel stichting FPC De Kijvelanden werkzaamheden verrichten voor en/of in opdracht van Fivoor B.V. of stichting FPC De Kijvelanden zoals onder andere uitzendkrachten en interim personeel. Zie ook artikel 1d. Daar waar hierna gesproken wordt over Fivoor wordt zowel Fivoor B.V. als de stichting FPC De Kijvelanden bedoeld.

2. Definities

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- | | |
|-----------------------|---|
| a. bestuur | Raad van Bestuur van Fivoor B.V./stichting FPC De Kijvelanden |
| b. commissie | de klachtencommissie ingesteld door het bestuur |
| c. werkgever | Fivoor B.V. en/of stichting FPC De Kijvelanden |
| d. medewerker | degene die, al dan niet tegen beloning, onder gezag van Fivoor werkzaamheden verricht voor Fivoor. Hierbij zijn inbegrepen: oproepkrachten, uitzendkrachten, vrijwilligers, stagiaires, sollicitanten en degenen die binnen de werkgever zijn gedetacheerd. |
| e. gedragscode | de gedragscode van Fivoor |
| f. klacht | een klacht over een gedraging in strijd met de gedragscode |
| g. klager | de medewerker die een klacht heeft ingediend |
| h. aangeklaagde | de medewerker over wiens gedrag een klacht is ingediend |
| i. vertrouwenspersoon | diegene die is aangewezen om als zodanig voor de werkgever te fungeren en van wie intern bekend is gemaakt dat hij of zij als zodanig fungeert (zoals bedoeld in de regeling vertrouwenspersonen). |

3. Klachtencommissie

Artikel 2

1. Binnen Fivoor is de Klachtencommissie belast met de behandeling van klachten van medewerkers

2. De commissie bestaat uit drie leden en twee plaatsvervangende leden. Ter waarborging van het onafhankelijke karakter van de commissie is gekozen voor een externe voorzitter.
3. De leden van de commissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.
4. De benoeming van de leden vindt plaats nadat de Ondernemingsraad in de gelegenheid is gesteld met betrekking tot de benoeming advies uit te brengen.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de periode die zijn of haar voorganger nog te vervullen had.
6. Aan de leden kan slechts het lidmaatschap worden ontnomen wegens verwaarlozing van hun taak en overigens om redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
7. De leden van de commissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hun in die functie ter kennis is gekomen.
8. Fivoor voorziet in de administratieve en secretariële ondersteuning van de commissie.

4. Het indienen van een klacht

Artikel 3

1. Een medewerker dient de klacht eerst te bespreken met degene op wie de klacht betrekking heeft, de eigen leidinggevende (of diens leidinggevende indien de klacht zich richt tegen de direct leidinggevende). Hierbij kan de medewerker zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
2. Iedere medewerker heeft het recht zich tot de commissie te wenden met een klacht over een gedraging van een andere medewerker in strijd met de gedragscode.
3. De medewerker dient de klacht schriftelijk en voorzien van een handtekening in. De klacht bevat naam, adres en emailadres van de klager en de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
4. Bij iedere klacht zal allereerst door de voorzitter worden nagegaan of afdoening in der minne mogelijk is. Indien afdoening in der minne slaagt, wordt de klachtenprocedure niet voortgezet. De klager dient hiertoe zijn klacht schriftelijk in te trekken.
5. De ontvangst van de klacht door de commissie wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd.

5. Omstandigheden die de behandeling van de klacht belemmeren

Artikel 4

De commissie is niet bevoegd een klacht in behandeling te nemen:

- a. van een medewerker die anoniem wenst te blijven,
- b. van een groep of groepen medewerkers,
- c. over een groep of groepen medewerkers,
- d. over aangelegenheden die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van Fivoor,
- e. over aangelegenheden waarover door de rechter uitspraak is gedaan of daar nog aanhangig is;
- f. over een aangelegenheid waarvoor een andere procedure geldt, zoals voor een bezwaar in het kader van FWG en/of het Sociaal Plan.

Artikel 5

De commissie neemt een klacht niet verder in behandeling zodra blijkt dat een gelijke klacht, afkomstig van dezelfde klager, nog bij de commissie in behandeling is.

Artikel 6

De commissie neemt een klacht niet verder in behandeling zodra deze is ingetrokken.

Artikel 7

De commissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien tussen het moment waarop de gedraging heeft plaatsgevonden c.q. het besluit is genomen en het indienen van de klacht meer dan een jaar verstreken is; in afwijking van de begripsbepaling klager doet in dit geval niet ter zake of klager nog werkzaam is bij de werkgever.

Artikel 8

Wanneer de commissie op grond van de bepalingen in artikel 4, 5 en 6 een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, deelt zij dat schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en, zo deze(n) reeds van de klacht kennis heeft (hebben) genomen, ook aan degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.

6. De behandeling van de klacht

Artikel 9

1. De klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon. Aan het inschakelen van een interne vertrouwenspersoon zijn geen kosten verbonden. Indien de medewerker zal door een externe vertrouwenspersoon wil laten bijstaan, kunnen eventueel daaraan verbonden kosten niet ten laste van Fivoor worden gebracht.
2. De aangeklaagde kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon. Aan het inschakelen van een interne vertrouwenspersoon zijn geen kosten verbonden. Indien de medewerker zal door een externe vertrouwenspersoon wil laten bijstaan, kunnen eventueel daaraan verbonden kosten niet ten laste van Fivoor worden gebracht.
3. De commissie kan een ieder die bij of voor Fivoor werkzaam is verzoeken om, behoudens een wettelijke plicht tot geheimhouding, terzake de klacht aan de commissie inlichtingen te verstrekken.
4. De commissie kan, als en voor zover zij dat voor de behandeling van de klacht noodzakelijk acht, terzake advies inwinnen bij deskundigen.
5. Afdoening in der minne blijft gedurende de gehele procedure mogelijk tot op het moment dat de klachtencommissie formeel op de klacht heeft beslist.
6. Intrekking van de klacht of het beroep kan in ieder stadium van de procedure zonder opgaaf van redenen.

7. Hoar en wederhoar

Artikel 10

1. De commissie stelt binnen vijf werkdagen na de ontvangst van de klacht de aangeklaagde in kennis van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden door de commissie in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien en mondeling, in elkaars aanwezigheid, of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
3. De klager respectievelijk de aangeklaagde kan de commissie verzoeken niet in aanwezigheid van de ander te worden gehoord.
4. In het geval van een schriftelijke toelichting en in het geval klager en aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid zijn gehoord, stelt de commissie, voordat zij de behandeling van de klacht afrondt, ieder van hen in kennis van de verklaringen.

5. De commissie is bevoegd om de voor het onderzoek benodigde informatie in te winnen. De door de commissie gevraagde informatie wordt steeds verstrekt, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Bij klachten met betrekking tot de algemene verordening gegevensbescherming bij digitale systemen kan de commissie de deskundigheid van een onafhankelijke specialist of jurist inwinnen.

8. Afronding van de behandeling van de klacht

Artikel 11

1. De commissie doet zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk acht weken na de ontvangst van de klacht, een met redenen omklede schriftelijke uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De uitspraak heeft de status van een zwaarwegend advies aan het bestuur. Een kopie van dit advies gaat naar de klager en de aangeklaagde.
2. Bij verwachte overschrijding van deze termijn doet de commissie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.
3. De commissie voorziet haar advies zo mogelijk van aanbevelingen om de klacht te verhelpen of om soortgelijke klachten voor de toekomst te voorkomen.
4. De stukken van de klachtenprocedure worden conform de richtlijnen van de bepalingen van de algemene verordening gegevensbescherming gearchiveerd.

9. Afwerking van de klacht door het bestuur

Artikel 12

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie neemt het bestuur een besluit en deelt aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mede of het naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij een verwachte overschrijding van deze termijn doet het bestuur daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen het zijn beslissing kenbaar zal maken.

10. Overige bepalingen

Artikel 13

Niemand mag in zijn positie jegens Fivoor worden geschaad enkel vanwege het feit dat hij op enigerlei wijze of in enige hoedanigheid betrokken is geweest bij de behandeling van een klacht volgens dit reglement.

Artikel 14

Een ieder die in elke zin of in welke hoedanigheid ook betrokken is of is geweest bij de behandeling van een klacht volgens dit reglement dient ten aanzien van al hetgeen tot zijn kennis is gekomen geheimhouding te betrachten.

Artikel 15

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur, waar mogelijk nadat deze de (voorzitter van de) commissie heeft gehoord.

11. Verslaglegging

Artikel 16

De commissie brengt periodiek schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur en aan de Ondernemingsraad. Het verslag bevat het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten en de aanbevelingen die zij terzake heeft gedaan.

12. Vaststelling en wijziging van het reglement

Artikel 17

1. Dit reglement wordt vastgesteld en/of gewijzigd door het bestuur en ter instemming voorgelegd aan de Ondernemingsraad.
2. Voorstellen voor wijziging van dit reglement worden voor advies voorgelegd aan de commissie.