

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
KLACHTENREGELING VOOR MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS	2
Algemeen	2
Doel van de klachtenregeling	2
Wat is een klacht?	2
Bijstand	3
Reikwijdte	3
Instelling en samenstelling van de Klachtencommissie	3
Voorafgaand overleg	4
Het indienen van de klacht	4
De werkwijze van de Commissie	4
Ontvankelijkheid	5
Advies en uitspraak	5
Geheimhouding	5
Rapportage	5
Bewaren van stukken	6
Overige omstandigheden	6
Interne richtlijnen	6

KLACHTENREGELING VOOR MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS

Dit is een tijdelijke regeling in afwachting van een nieuwe regeling die andere regelingen zoals b.v. de klokkenluidersregeling samenvoegt.

Algemeen

In de voorzieningen van de stichting De Hartekamp Groep komt het voor dat medewerkers of vrijwilligers aanleiding vinden om te klagen over gedragingen van collega's, andere medewerkers, leidinggevenden of de organisatie als geheel. Soms worden deze klachten rechtstreeks geuit bij degene die aanleiding vormt om te klagen, soms ook zal men proberen via de hiërarchische weg 'in de lijn' de oorzaak van de klacht weg te (laten) nemen. Hierdoor blijkt in de praktijk verreweg het grootste deel van de klachten opgelost te kunnen worden.

Daarnaast is er echter ook behoefte aan een formele regeling, waarop medewerkers en vrijwilligers een beroep kunnen doen, nadat zij via de normale weg hun klachten geuit hebben en eventueel ook besproken hebben met leidinggevenden dan wel op andere manieren geprobeerd hebben om een oplossing te vinden voor hun klachten. Deze formele regeling - **de klachtenregeling voor medewerkers en vrijwilligers** - is een uiterste middel en geeft iedere medewerker en vrijwilliger van De Hartekamp Groep de mogelijkheid om zijn klacht via een formele procedure bij een onafhankelijke commissie kenbaar te maken en een uitspraak te vragen over de inhoud van zijn klacht.

In deze notitie zijn de uitgangspunten voor de klachtenregeling vastgelegd, evenals de te volgen procedures, de reikwijdte en rol van de klachtencommissie.

NB: Indien klachten rechtstreeks gericht zijn tegen (een van) de leden van de Raad van Bestuur, zal de klachtencommissie haar advies uitbrengen aan de Raad van Toezicht. In zulk een geval dient in alle leden van artikel 10 in plaats van 'Raad van Bestuur' te worden gelezen 'Raad van Toezicht'.

NB: Ingeval van klachten over ongewenste intimiteiten dient de medewerker contact op te nemen met de 'Vertrouwenspersoon Ongewenste Intimiteiten' van De Hartekamp Groep. Deze functie wordt uitgeoefend door de bedrijfsarts; het behandelen van dit soort klachten behoort uitdrukkelijk tot haar takenpakket. Aangezien ieder geval apart bezien dient te worden, dient de medewerker in goed overleg met de bedrijfsarts te komen tot het afspreken van een procedure van behandeling. De bedrijfsarts adviseert rechtstreeks aan de Raad van Bestuur.

Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft ten doel om medewerkers en vrijwilligers van De Hartekamp Groep in staat te stellen een klacht te laten onderzoeken en beoordelen op een zodanige wijze, dat de - in redelijkheid te eisen - bescherming van de belangen van alle betrokkenen gewaarborgd wordt.

Wat is een klacht?

Een klacht is een gemotiveerde uiting van onvrede aan de klachtencommissie, gedaan door een medewerker of vrijwilliger, over de manier waarop hij door anderen in de organisatie bejegend is, waardoor zijn persoonlijke belangen in het geding zijn, dit alles uiteraard in het kader van de werkzaamheden.

Bijstand

Iedere klager en iedere beklagde kan zich laten bijstaan (of zich laten vertegenwoordigen) door een door hem vrijelijk te kiezen persoon. Deze persoon hoeft geen medewerker van de organisatie te zijn.

Reikwijdte

- 4.1 Alle medewerkers en vrijwilligers van De Hartekamp Groep kunnen van deze regeling gebruik maken. Het indienen van een klacht kan geen aanleiding vormen om de klager vanwege het gebruikmaken van zijn klachtrecht te benadelen. Evenmin kan het lidmaatschap van de Klachtencommissie of een andere betrokkenheid bij de procedure het belang van betrokkenen schaden.
- 4.2.1 Deze regeling geldt niet voor klachten over:
 - arbeidsrechtelijke situaties, waarvoor specifieke beroepsprocedures gelden; zoals geschillen over de uitvoering van de arbeidsovereenkomst, en de individuele toepassing van de CAO;
 - geschillen over de uitvoering van de vrijwilligersovereenkomst;
 - ongewenste intimiteiten;
 - overheidsbesluiten of regelingen van dwingend-rechtelijke aard.

Instelling en samenstelling van de Klachtencommissie

- 5.1 Er is een Klachtencommissie (hierna te noemen: de Commissie) voor stichting De Hartekamp Groep.
- 5.2 De Commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De Commissie wordt voor iedere klacht afzonderlijk samengesteld uit daartoe beschikbare en door de Raad van Bestuur van De Hartekamp Groep benoemde personen.
- 5.3 Ten aanzien van de samenstelling houdt de Raad van Bestuur rekening met een evenredige spreiding over het gehele personeelsbestand van De Hartekamp Groep.
- 5.4 Aan de commissie is een medewerker van De Hartekamp Groep als ambtelijk secretaris toegevoegd.
- 5.5 De voorzitters en de leden dienen tenminste een jaar in dienst van De Hartekamp Groep te zijn.
- 5.6 In exceptionele gevallen (bijvoorbeeld indien zijn functioneren niet aan de eisen voldoet) kan de Raad van Bestuur, na overleg met de Ondernemingsraad, een voorzitter of een lid van de Commissie van zijn taak ontheffen.
- 5.7 De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden op basis van een klachtenregeling, die wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur. De commissie kan zelf richtlijnen opstellen voor haar werkwijze; deze richtlijnen behoeven de goedkeuring van de Raad van Bestuur.

KLACHTENPROCEDURE

Voorafgaand overleg

- 6.1 De medewerker bespreekt, alvorens een klacht in te dienen, zijn onvrede met zijn direct-leidinggevende en met de beklaagde. Indien deze gesprekken voor de medewerker geen bevredigend resultaat opleveren, is er sprake van een klacht. De vrijwilliger bespreekt zijn onvrede eerst met de betreffende coördinator vrijwilligerswerk.
- 6.2 Ingeval een medewerker redenen heeft om zich te beklagen over een situatie buiten de eigen afdeling of dienst of over een medewerker uit een andere afdeling of dienst, bespreekt de direct-leidinggevende van de klager - in aanwezigheid van de klager - de klacht met de direct-leidinggevende van de beklaagde, de andere afdeling of dienst.
- 6.3 Indien dit voorafgaand overleg in redelijkheid niet van de medewerker kan worden verlangd of indien dit niet tot een voor de medewerker bevredigende oplossing heeft geleid, kan de medewerker een klacht bij de Commissie indienen. Deze beoordeelt of bijzondere omstandigheden een rechtstreekse indiening rechtvaardigen. Luidt het oordeel van de Commissie ontkennend, dan wordt alsnog de procedure genoemd onder punt 6.1 gevolgd.

Het indienen van de klacht

- 7.1 De klager dient zijn klacht digitaal in **KAV@hartekampgroep.nl**.
- 7.2 De Commissie bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager en stelt de direct-leidinggevende van de klager schriftelijk in kennis van de klacht. Evenzo informeert de Commissie de beklaagde en diens direct-leidinggevende - schriftelijk over de klacht. De Commissie kan aan de beklaagde een afschrift van de klacht toezenden.
- 7.3 Indien een klacht betrekking heeft op een concrete beslissing of handeling, kan de Commissie aan de Raad van Bestuur vragen de uitvoering van deze beslissing of handeling op te schorten, teneinde de klacht eerst te onderzoeken.

De werkwijze van de Commissie

- 8.1 Alvorens de klacht in behandeling te nemen, informeert de Commissie of het voorafgaand overleg heeft plaatsgevonden. Indien de Commissie constateert, dat het voorafgaand overleg niet heeft plaats gevonden, maar dat dit overleg wel in redelijkheid van de medewerker had kunnen worden verlangd, dan bericht zij aan de klager en diens direct-leidinggevende dat zij de klacht eerst na het voorafgaand overleg in behandeling zal nemen.
- 8.2 Indien de klacht voor behandeling in aanmerking komt, onderzoekt de Commissie de klacht; zij is bevoegd om alle informatie in te winnen die zij nodig heeft om tot een oordeel te komen.
- 8.3 De Commissie houdt een of meer zittingen, waarop zij de klager, diens direct-leidinggevende en eventueel degene, die hem bijstaat en de beklaagde, diens direct-leidinggevende en eventueel degene die hem bijstaat, hoort.
- 8.4 De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
- 8.5 De Commissie werkt aan de hand van interne richtlijnen met betrekking tot de feitelijke uitvoering van de taak en werkwijze van de Commissie en de algemene uitgangspunten voor de beoordeling van een klacht. Deze richtlijnen zijn bijgevoegd als bijlage 1.

Ontvankelijkheid

- 9.1 De Commissie onderzoekt en beoordeelt of de inhoud van de gemelde klacht in strijd is met:
- a) -wettelijke voorschriften;
-bepalingen van de CAO;
-overige voor de medewerkers geldende arbeidsvoorwaarden;
-op schrift gestelde, in de organisatie geldende richtlijnen of gedragsregels;
 - b) -algemeen aanvaarde uitgangspunten van zorgvuldigheid, fatsoen, redelijkheid en billijkheid.
- 9.2 Indien aan de in lid 9.1 gestelde eisen niet is voldaan, wordt een klacht niet-ontvankelijk verklaard.

Advies en uitspraak

- 10.1 Tenzij de klager zijn klacht intrekt, brengt de Commissie advies uit aan de Raad van Bestuur binnen vijf weken nadat de klacht is ontvangen. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met een termijn van vier weken. De Commissie zendt een afschrift van het advies aan de klager en de beklagde met de mededeling dat de Raad van Bestuur een beslissing neemt over het advies.
- 10.2 Het advies is voorzien van een onderbouwde motivering en van eventuele andere informatie, die relevant is voor het advies. Dit advies kan ook de mededeling bevatten dat de Commissie de klacht niet-ontvankelijk heeft verklaard. De Commissie legt de in haar bezit zijnde officiële documenten die op de klacht en de behandeling betrekking hebben, op verzoek over aan de Raad van Bestuur.
- 10.3 De Raad van Bestuur doet binnen twee weken na het ontvangen van het advies uitspraak en brengt zijn uitspraak schriftelijk ter kennis van de klager, de direct-leidende (eventueel de persoon die hem bijstaat) en aan de beklagde. De Commissie ontvangt een afschrift van de beslissing van de Raad van Bestuur. Indien de uitspraak afwijkt van het advies van de Commissie, geeft de Raad van Bestuur een schriftelijke motivering van deze afwijking aan de Commissie.
- 10.4 De Raad van Bestuur draagt zorg voor de effectuering van zijn besluiten.
- 10.5 Binnen de organisatie is beroep tegen de uitspraak van de Raad van Bestuur niet mogelijk.

Geheimhouding

- 11.1 Allen die betrokken zijn bij de afhandeling een klacht, vallende onder deze regeling, zijn gehouden tot geheimhouding van alle feiten en gegevens, waarvan zij bij de behandeling van een klacht kennis nemen.
- 11.2 Ook wanneer de klager zelf ruchtbaarheid geeft aan zaken, die onder de geheimhoudingsplicht vallen, blijft de geheimhoudingsplicht voor betrokkenen gehandhaafd.

Rapportage

- 12.1 De Commissie rapporteert jaarlijks schriftelijk aan de Raad van Bestuur en aan de adviescommissie Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en milieu (VGWM-adviescommissie) over het functioneren van de regeling, de aard van de klachten en de wijze van afhandeling. De VGWM-adviescommissie vermeldt deze gegevens in haar jaarverslag.

Bewaren van stukken

- 13.1 Een afschrift van het advies van de Commissie en van de uitspraak van de Raad van Bestuur blijft bewaard in de personeelsdossiers van de klager en de beklagde in een gesloten enveloppe.
- 13.2 De leden van de Commissie bewaren hun stukken tot drie maanden na het uitbrengen van het advies. Daarna worden deze - met uitzondering van het formele advies - vernietigd.
- 13.3 De secretaris bewaart alle stukken die betrekking hebben op een klacht in een gesloten enveloppe.

Overige omstandigheden

- 14.1 Indien de drie partijen, die rechtstreeks betrokken zijn bij de klachtenprocedure (de klager, de beklagde en de Commissie) het nadrukkelijk met elkaar eens zijn, hetgeen moet blijken uit een schriftelijke verklaring, kan van de termijnen uit deze regeling worden afgeweken.
- 14.2 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Interne richtlijnen

- **over de feitelijke uitvoering van de taak en werkwijze van de commissie**
- **over de algemene uitgangspunten voor de beoordeling van een klacht.**

- 1 De taak van de commissie is het onderzoeken en beoordelen van klachten op een zodanige wijze dat de - in redelijkheid te eisen - bescherming van de belangen van alle betrokkenen gewaarborgd wordt. In de praktijk komt dit neer op het doen van onderzoek, het verwerven van inzicht in de feitelijke van de gebeurtenissen en het vervolgens - op grond van beschikbare schriftelijke informatie en / of gesprekken met klagers, beklagden of derden - formuleren van een advies aan de Raad van Bestuur over de bevindingen van de Commissie.

Het 'onderzoeken en beoordelen' van een klacht kan echter problematisch zijn: het is vaak het woord van de een tegen dat van de ander. Zeker in het begin van een sluimerend conflict wordt niet elk gesprek schriftelijk vastgelegd; er ontbreken veelal onweerlegbare en vaak ook niet meer te achterhalen bewijzen, het gaat veelal om subjectieve gevoelens en verstoorde intermenselijke verhoudingen en niet over objectieve feitelijkheden.

De commissie beschikt formeel over voldoende bevoegdheden, maar niet altijd over een apparaat om diepgaand onderzoek te (laten) doen. Deze werkwijze leidt dan ook vaker tot een afgewogen oordeel betreffende de billijkheid van een beslissing dan tot een exacte reconstructie van feiten, die tot een beslissing hebben geleid.

- 2 Om desalniettemin te komen tot een zo goed mogelijke verbetering van de werkwijze en derhalve tot een verbetering van de adviezen, hanteert de commissie een aantal criteria bij haar werkzaamheden. Deze criteria hebben betrekking op de werkwijze en geven inzicht in de achtergronden bij de beoordeling van een klacht en omvatten de volgende uitgangspunten:
 - alle werkzaamheden van de Commissie vallen onder de plicht tot geheimhouding van de leden en de ambtelijk secretaris;
 - de leden van de Commissie oordelen individueel over de voorgelegde klacht;
 - in de Commissie worden de verschillende individuele oordelen besproken en gewogen;
 - de Commissie streeft naar unanimititeit in haar adviezen;

- het advies dat aan de Raad van Bestuur wordt uitgebracht is altijd opgesteld namens de gehele Commissie; eventuele minderheidsstandpunten worden niet naar buiten gebracht;
- de leden van de Commissie gaan niet in op verzoeken tot individuele gesprekken met betrokkenen bij een klacht; dergelijke verzoeken kunnen alleen worden gehonoreerd na een daartoe strekkend verzoek van de leden in een vergadering van de Commissie;
- voor de behandeling van een klacht wordt de Commissie samengesteld uit leden ten behoeve van **die** specifieke klacht; de secretaris voert dienaangaande overleg met de twee voorzitters;
- bij de samenstelling van deze fungerende Commissie wordt rekening gehouden met de eventuele betrokkenheid van een van de leden bij de klacht;
- onverlet het bovenstaande kan de fungerende Commissie als geheel – dus niet de individuele leden daarvan – aan andere leden (die niet tot deze fungerende Commissie behoren) advies vragen;
- hierdoor kan een groter aantal leden van de Commissie betrokken zijn bij het uiteindelijke advies over een klacht. De fungerende commissie wordt hierdoor niet uitgebreid, maar de andere leden van de Commissie kunnen betrokken zijn bij het uiteindelijke advies;
- opdrachten voor nader onderzoek worden alleen verstrekt door de gehele fungerende Commissie;
- de Commissie komt eenmaal per jaar in zijn totaliteit bijeen.

3 Bij de beoordeling van een klacht hanteert de commissie de volgende algemene uitgangspunten:

- formele afspraken (CAO, huisregels en werkafspraken) gelden voor elke medewerker in gelijke mate en worden door de organisatie zorgvuldig gestalte gegeven;
- medewerkers worden goed en zorgvuldig geïnformeerd en kunnen zelf actief informatie inwinnen over hun eigen werkzaamheden;
- ingeval van klachten wordt altijd hoor en wederhoor toegepast;
- de leidinggevenden voeren consequent functioneringsgesprekken met iedere medewerker; (dit geschiedt ook om vroegtijdig onvrede te kunnen signaleren);
- er bestaat een open communicatie in de werkverhoudingen;
- werk- en prive-situaties blijven zoveel mogelijk gescheiden (vgl notitie van de commissie Ethiek);
- in de organisatie worden algemeen geldende fatsoensnormen gehanteerd.