

Reglement Klachtencommissie

Medewerkers en Vrijwilligers



Inhoud

Inhoud	0
Reglement	1
I BEGRIPSBEPALINGEN.....	1
II DOELSTELLING.....	1
III DE KLACHTENCOMMISSIE.....	2
IV KLACHTENPROCEDURE.....	3
Normen voor de beoordeling van een klacht.....	4
V WERKWIJZE.....	5
VI SLOTBEPALINGEN.....	5
Bijlage 1: Klachtformulier Vrijwilligers.....	6

Reglement

I BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Werkgever: Stichting Gevangenzorg Nederland
- b. Directeur bestuurder: het hoogst uitvoerend orgaan van werkgever
- c. Maatschappelijke Raad: de Maatschappelijke Raad van Stichting Gevangenzorg Nederland
- d. Raad van Toezicht: de Raad van Toezicht van Stichting Gevangenzorg Nederland
- e. Medewerker: degene die direct of indirect een overeenkomst is aangegaan met de werkgever tot het verrichten van werkzaamheden. Hiertoe behoren: werknemers, stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerden en vrijwilligers.
- f. Klager: de medewerker die, in vervolg op het benutten van de van toepassing zijnde overlegmogelijkheden binnen de stichting, volgens dit reglement een klacht indient onder vermelding van het voortraject.
- g. Klacht: elk naar voren gebracht bezwaar van een individuele medewerker tegen een hem persoonlijk betreffende aangelegenheid in verband met de arbeid.
- h. Klachtencommissie: de klachtencommissie individuele medewerker van Stichting Gevangenzorg Nederland hierna te noemen de commissie, ingesteld en samengesteld volgens dit reglement, die eveneens volgens dit reglement een klacht behandelt en een advies uitbrengt aan de directeur bestuurder.

II DOELSTELLING

Artikel 2

De klachtenregeling beoogt:

- a. de medewerker de gelegenheid te bieden te klagen over alle zaken die de individuele rechtspositie of arbeidsomstandigheden betreffen, nadat gebleken is dat de klacht niet langs de hiërarchische lijnen tot een bevredigende oplossing is gebracht;

Een klacht op het gebied van 'seksuele intimidatie, discriminatie en overige ongewenste omgangsvormen' kan rechtstreeks bij de klachtencommissie worden ingediend. Ook kan contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon;

- b. het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het HRM-beleid door middel van het formuleren van aanbevelingen aan de directeur bestuurder op grond van behandelde klachten.

III DE KLACHTENCOMMISSIE

Samenstelling, benoeming, zittingsduur

Artikel 3

De leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden benoemd door de directeur bestuurder.

Artikel 4

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden en evenzovele plaatsvervangers, die benoemd worden door de directeur bestuurder.
2. De directeur bestuurder, leden van de Raad van Toezicht, leden van de Maatschappelijke Raad en leden van de personeelsvertegenwoordiging of indien ingesteld leden van de Ondernemingsraad zijn niet benoembaar tot lid van de klachtencommissie.
3. Geen van de leden van de klachtencommissie heeft een arbeidsrelatie of bestuurlijke binding (gehad) met werkgever.
4. De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn één keer herbenoembaar voor een zelfde periode.
5. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd.
6. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden als zodanig ontheven van hun functie als sprake is van verwaarlozing van hun taak of gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
7. De klachtencommissie wordt voor administratieve en uitvoerende taken bijgestaan door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris maakt geen onderdeel uit van de klachtencommissie.

Artikel 5

1. Klager en/of betrokkene(n) kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (waking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De voorzitter, en in geval er bezwaren zijn ingediend tegen deelname van de voorzitter: de overige leden, van de commissie beslist/sen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene(n).
3. Een lid van de commissie onttrekt zich aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 6

De klachtencommissie heeft een adviserende taak. Zij geeft naar aanleiding van de klacht een advies aan de directeur bestuurder. Indien de klacht gericht is tegen de directeur bestuurder zal zij een advies geven aan de voorzitter van de Raad van Toezicht. De directeur bestuurder c.q. de voorzitter van de Raad van Toezicht zal het advies opvolgen, tenzij hij zwaarwegende redenen heeft om dit niet te doen. De directeur bestuurder c.q. de voorzitter van de Raad van Toezicht zal klager en betrokkene(n) gemotiveerd in kennis stellen van zijn oordeel over de klacht en de eventuele maatregelen die hij zal nemen.

Artikel 7

De directeur bestuurder stelt aan de klachtencommissie de voorzieningen beschikbaar die zij voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.

IV KLACHTENPROCEDURE

Artikel 8

Iedere medewerker heeft het recht bij de klachtencommissie een klacht in te dienen:

- a. de medewerker dient de klacht eerst te bespreken met degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien dit niet tot een bevredigende uitkomst leidt, wordt gesproken met de eigen leidinggevende en met de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft. Wanneer de klacht de eigen leidinggevende betreft dient de medewerker de klacht te bespreken met de directeur bestuurder. In de situatie dat de klacht gericht is tegen de directeur bestuurder, kan deze stap worden overgeslagen en kan de klacht rechtstreeks worden voorgelegd aan (ingediend bij) de klachtencommissie;
- b. wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de medewerker een klacht indienen bij de klachtencommissie met inachtneming van artikel 15.

Artikel 9

De medewerker dient de klacht bij de klachtencommissie in binnen zes weken na het moment waarop de leidinggevende c.q. directeur bestuurder uitspraak heeft gedaan over de klacht.

Artikel 10

De klacht dient met redenen omkleed door of namens de medewerker op schrift gesteld te worden en door de medewerker te worden ondertekend. De medewerker kan daarvoor gebruik maken van het klachtenformulier zoals opgenomen in bijlage 1.

Artikel 11

De medewerker krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van het indienen van de klacht.

Artikel 12

Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen 5 werkdagen na ontvangst mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft, aan de leidinggevende en aan de directeur bestuurder. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur bestuurder, wordt de mededeling in plaats van aan de directeur bestuurder, aan de voorzitter van de Raad van Toezicht gedaan.

Artikel 13

Bij de behandeling van een klacht gaat de klachtencommissie als volgt te werk:

- a. de klachtencommissie hoort de klager en degene(n) over wie geklaagd wordt;
- b. de klager en degene over wie geklaagd wordt, kunnen zich tijdens het horen doen bijstaan door een derde persoon naar eigen keuze;
- c. de klachtencommissie kan zelf en op verzoek van klager en degene(n) over wie geklaagd wordt; iedere medewerker verzoeken inlichtingen te verstrekken; een medewerker aan wie dit verzocht wordt, verstrekt de inlichtingen voor zover dit niet in strijd is met een wettelijke plicht tot geheimhouding.

Normen voor de beoordeling van een klacht

Artikel 14

De klachtencommissie onderzoekt of naar haar oordeel is gehandeld in strijd met:

- a. wettelijke voorschriften;
- b. bepalingen van de van toepassing zijnde collectieve arbeidsovereenkomst;
- c. overige voor de medewerkers geldende arbeidsvoorwaarden;
- d. al dan niet op schrift gestelde in de organisatie geldende richtlijnen en uitwerkingen van Cao-regelingen;
- e. al dan niet in de organisatie geldende gewoonten en gebruiken;
- f. normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

Artikel 15

De klachtencommissie neemt een klacht niet verder in behandeling, indien:

- a. de klacht is ingetrokken;
- b. de klacht tenminste niet eenmaal besproken is met degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, met de direct leidinggevende of met de directeur bestuurder, tenzij de klacht de directeur bestuurder betreft;
- c. het een klacht betreft waarvoor andere procedures binnen de instelling bestaan: indien in het kader van bepaalde regelingen bijzondere voorzieningen zijn getroffen voor de behandeling van klachten dan kan de medewerker uitsluitend van deze bijzondere voorziening gebruik maken;
- d. de klacht reeds in behandeling is geweest bij de commissie;
- e. de klacht in behandeling is (geweest) bij een daartoe bevoegde rechter.

Artikel 16

De ambtelijk secretaris zal de betrokken medewerker, degene op wie de klacht betrekking heeft, de leidinggevende en de directeur bestuurder schriftelijk informeren van het niet verder behandelen van een klacht.

Artikel 17

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 60 dagen na de ontvangst van de klacht, aan de directeur bestuurder schriftelijk advies uit. Het advies wordt op basis van consensus uitgebracht. Een afschrift van het advies wordt gezonden aan de klager en beklagde.

Indien de klacht gericht is tegen de directeur bestuurder, zal de klachtencommissie het advies schriftelijk uitbrengen aan de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Artikel 18

1. De directeur bestuurder doet de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 15 werkdagen na de ontvangst van het advies, als bedoeld in artikel 17, schriftelijk en met reden omkleed mededeling van zijn beslissing. De beslissing van de directeur bestuurder is bindend en wordt kenbaar gemaakt aan de klachtencommissie, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de leidinggevende. De leidinggevende zorgt voor uitvoering van het besluit van de directeur bestuurder. Tevens worden de klacht en de uitspraak door de directeur bestuurder opgenomen in het personeelsdossier van de beklagde.
2. Voor directeur bestuurder moet worden gelezen 'de voorzitter van de Raad van Toezicht', indien de klacht betrekking heeft op de directeur bestuurder.
3. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om na te gaan of de afhandeling van de klacht te goeder trouw is uitgevoerd.

Artikel 19

Indien een betrokkene met de uitspraak van de klachtencommissie dan wel de beslissing van de directeur bestuurder c.q. de voorzitter van de Raad van Toezicht niet tevreden is staat de gebruikelijke rechtsgang ter beschikking.

V WERKWIJZE

Artikel 20

De leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie zijn gehouden met gegevens en omstandigheden waarvan zij uit hoofde van hun functie kennisnemen en die de persoonlijke levenssfeer van bij de klacht betrokkenen betreffen, discreet om te gaan.

Artikel 21

De klachtencommissie brengt jaarlijks ingeval in het betreffende jaar sprake is geweest van een of meer klachten aan de directeur bestuurder en aan de leden van de personeelsvertegenwoordiging of indien ingesteld aan de leden van de Ondernemingsraad verslag uit van haar werkzaamheden. Het verslag bevat het aantal klachten, de aard en de wijze van afhandeling.

VI SLOTBEPALINGEN

Artikel 22

De medewerker die een klacht indient zal geen nadeel ondervinden in zijn positie als medewerker.

Artikel 23

Dit reglement kan worden aangehaald als "reglement Klachtencommissie individuele medewerker".

Artikel 24

In alle gevallen waar dit reglement niet in voorziet beslist de klachtencommissie na overleg met de directeur bestuurder dan wel de voorzitter van de Raad van Toezicht indien de klacht gericht is tegen de directeur bestuurder.

Bijlage 1: Klachtformulier Vrijwilligers

Naam vrijwilliger	
Inzet voor programma's	
Telefoonnummer	
E-mail adres	
Datum invullen	
Onderwerp of persoon waarop de klacht betrekking heeft	
Datum voorval	
Datum waarop het voorval besproken is met persoon waarop de klacht betrekking heeft	
Datum waarop het voorval besproken is met de leiding gevende	

Beschrijving klacht

Dit formulier opsturen naar :
Klachtencommissie werknemers Stichting Gevangenzorg Nederland
t.a.v. de ambtelijk secretaris
Antwoordnummer 570
4201 CX GORINCHEM

U kunt dit formulier ook per e-mail toezenden: klachten@cbkz.nl

0183-682829