

Klachtenregeling voor medewerkers

Open communicatie wordt binnen Delta Security als zeer belangrijk beschouwd. Een open communicatiestructuur biedt de mogelijkheid problemen te bespreken en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken. Indien het lukt gezamenlijk tot een oplossing van een probleem te komen zal dit de werksfeer en de werkzaamheden richting onze klanten verbeteren. Er kunnen zich echter problemen voordoen, waarbij het niet lukt om intern tot een oplossing te komen. Een medewerker heeft dan de mogelijkheid klachten of onvrede over de arbeidssituatie formeel te uiten bij de klachtencommissie.

Doelstelling

De doelstelling van deze klachtenregeling is onafhankelijk advies te bieden aan de directie van Delta Security bij klachten of onvrede van medewerkers in relatie tot de arbeidssituatie.

Wat kunt u als medewerker doen als u een klacht heeft?

Wij adviseren u om in eerste instantie de klacht te bespreken in een gesprek rechtstreeks met diegene die aanleiding geeft voor de klacht. Het werkt vaak het beste om een afspraak te maken en dan in alle rust uw klacht te bespreken, probeer al te heftige emoties te vermijden. De ervaring leert dat tijdens een dergelijk gesprek problemen regelmatig kunnen worden opgelost. Op deze manier zijn de lijnen het kortst en kan er mogelijk direct iets aan gedaan worden.

Wanneer het voorgaande niet het gewenste resultaat heeft, bespreekt u de klacht met uw leidinggevende. U kunt ook een stapje hoger gaan wanneer er sprake is van bijvoorbeeld intimidatie door de leidinggevende zelf. Wanneer ook dat niet bevredigend verloopt of wanneer deze leidinggevende zelf betrokken is, is het raadzaam de vertrouwenspersoon (Irene Niehof) te raadplegen.

Als bovenstaande om welke reden dan ook een lastige route voor u is, dan kan de vertrouwenspersoon ook als eerste benaderd worden. De vertrouwenspersoon kan een luisterend oor bieden voor uw verhaal en u op de mogelijkheden wijzen die voor u openstaan, of u daarbij ondersteunen. Dit laatste kan door contact te leggen met de aangeklaagde, door te bemiddelen, of u bij staan wanneer u de klacht aan de klachtencommissie wil voorleggen.

Wanneer geldt deze klachtenregeling?

Als de medewerker* onvrede en klachten ervaart in de relatie tot de arbeidssituatie over:

- Een onzorgvuldige, een onredelijke of onrechtvaardige behandeling.
- Het onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren.
- Ongewenste omgangsvormen.
- De integriteit van de organisatie en daarin werkende personen
- Incorrecte naleving van bepalingen uit de CAO, de Arbowet, de individuele arbeidsovereenkomst of interne regels, zoals de gedragscode.

Hoe dien ik formeel een klacht in bij de klachtencommissie?

Als overleg met de betrokkene of het bespreken met de leidinggevende geen oplossing biedt, dan kan een klacht ook altijd formeel en schriftelijk door de klager worden ingediend bij de klachtencommissie, bij voorkeur middels het klachtenformulier (zie bijlage). Het klachtenformulier dient te zijn ondertekend door de klager.

Een formele klacht bevat in ieder geval:

- Een globale omschrijving van de kwestie / het probleem.
- De naam van de aangeklaagde(n).
- De beschrijving van acties die door de klager en andere betrokkenen al ondernomen zijn.
- De naam, adres en woonplaats (NAW) gegevens van de klager.

De werkwijze van de klachtencommissie in het kort

De klachtencommissie voor medewerkers is een onafhankelijk commissie met leden die niet in dienst zijn van Delta Security. De commissie onderzoekt de klacht dus objectief. Het is de taak van de commissie om de klacht ook vertrouwelijk te behandelen. De klachtencommissie luistert naar uw klacht en helpt u een oplossing te vinden.

Als u uw klacht bij de klachtencommissie indient, wordt u opgeroepen om voor de commissie te vertellen wat er aan de hand is, diegene over wie u een klacht heeft wordt ook uitgenodigd om zijn of haar kant van het verhaal te vertellen aan de commissie. U mag zich bij deze hoorzitting door iemand laten vergezellen.

Meer over alle mogelijkheden en voorwaarden leest u in de verdere uitwerking van de klachtenregeling voor medewerkers.

Hoe trek ik een klacht in?

- De klager kan, lopende het onderzoek, de klacht gemotiveerd intrekken. De klager stelt de klachtencommissie voor medewerkers daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte.
- Bij intrekking van een klacht stopt de klachtenbehandeling. De klachtencommissie voor medewerkers informeert direct de directie en de aangeklaagde(n) schriftelijk dat de klacht is ingetrokken.
- De klachtencommissie voor medewerkers vermeldt op het klachtenformulier dat de klacht is ingetrokken.

Verschil tussen het indienen van een klacht en klokkenluiden

Wanneer iemand de klok luidt, spreekt hij zijn bezorgdheid uit over een ongeoorloofde activiteit die invloed heeft op anderen. Deze anderen kunnen bijvoorbeeld de werkgever zijn, klanten, horeca/eventement bezoekersgroepen of de samenleving als geheel. De klokkenluider ondervindt over het algemeen niet direct persoonlijk de negatieve gevolgen van de misstand. En de klokkenluider heeft dus over het algemeen geen primair persoonlijk belang bij de praktijk die hij aan de kaak stelt; hij probeert anderen te waarschuwen. Hij is de boodschapper van een misstand die anderen vervolgens moeten onderzoeken of oplossen.

Dit verschilt geheel van een klacht. Wanneer iemand een klacht heeft, geeft hij aan dat hij persoonlijk slecht behandeld is. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat hij gepest of dwarsgezet wordt of dat er een inbreuk is gemaakt op zijn rechten als werknemer. De klager zoekt dus een oplossing voor zichzelf, en heeft daarom groot belang bij de uitkomst van het onderzoek naar de klacht die hij heeft ingediend.

Klachtenformulier voor medewerkers ten behoeve van de klachtencommissie

Gegevens indiener klacht	
Naam	
Functie	
Adres	
Postcode woonplaats	
Telefoonnummer	
Email adres	
Gegevens over de aangeklaagde	
Naam	
Functie	
Globale beschrijving van de klacht, u kunt ook een bijlage bijvoegen:	
Beschrijving van de reeds ondernomen acties:	
Is er sprake van schorsing, op non actief stelling op ontslagaanvraag: ja/nee	
Ingediend op datum:	Handtekening indiener klacht
Ontvangen door klachtencommissie op datum:	
Indien van toepassing: datum intrekking klacht	

Dit klachtenformulier kunt u (in gesloten envelop met vermelding 'vertrouwelijk') opsturen naar:

Delta Security
T.a.v. Klachtencommissie voor medewerkers

Uitwerking behorend bij de klachtenregeling voor medewerkers

Bij het opstellen van deze regeling zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Het principe van hoor en wederhoor is een wezenlijk onderdeel van de klachtbehandeling.
- Door het indienen van een klacht zal de huidige of toekomstige positie van de klager niet worden benadeeld.
- De klachtencommissie behandelt klachten vertrouwelijk, onpartijdig en onafhankelijk.

Behalve aan klager, aangeklaagde, directie en na toestemming van klager, eventuele direct betrokkenen die gehoord worden, doet de commissie geen mededeling over de klacht aan derden.

Medewerker*

Vaste en tijdelijke medewerkers, medewerkers met nul-uren contract, en stagiaires. In voorkomende gevallen kunnen ook sollicitanten en ex-medewerkers binnen één kalenderjaar na het voorval nog een klacht indienen.

Klachtencommissie voor medewerkers

Een door de directie van Delta Security ingesteld adviserend orgaan dat aan haar voorgelegde klachten van medewerkers onderzoekt. Zij onderzoekt daarbij of de klacht gegrond dan wel ongegrond is en op basis van dit onderzoek brengt zij advies uit aan de directie.

Klachtbehandeling

Onderzoek van de klacht door de klachtencommissie voor medewerkers op basis van hoor en wederhoor en daaruit voortvloeiende uitspraak en advies aan de directie van DeSeizoenen.

Samenstelling van de klachtencommissie

- De leden van de klachtencommissie wordt door de directie aangesteld.
- De klachtencommissie voor medewerkers bestaat uit minimaal drie onafhankelijke leden.
- In de klachtencommissie voor medewerkers is deskundigheid op het gebied van personeelszaken en arbeidsomstandigheden, juridisch en sociaal inzicht en inzicht in en problematiek rondom ongewenste omgangsvormen aanwezig.

Taken van de klachtencommissie

- Het instellen van onderzoek naar de feitelijke toedracht over de kwestie waarover de klacht is ingediend.
- Het uitbrengen van een zwaarwegend advies aan de directie van Delta Security.

Bevoegdheden van de klachtencommissie

- Instellen van een zelfstandig onderzoek
- Het inwinnen van informatie en inzien van dossierstukken die betrekking hebben op de klacht (na toestemming van de betrokkenen en met inachtneming van de Wet op de Bescherming van Persoonsgegevens).
- Het oproepen en horen van aangeklaagde, klager en eventueel andere personen.
- Het recht medewerkers te vragen een toelichting te geven op hun handelen.
- Het inschakelen van deskundigen

Versie

- Het geven van ongevraagd advies buiten het kader van de klacht om.

Rechten en plichten van aangeklaagde, klager en medewerkers

- Aangeklaagde en klager hebben recht op zo groot mogelijke bescherming van hun privacy.
- Iedereen die door de klachtencommissie voor medewerkers wordt geraadpleegd, alsmede iedereen die bij behandeling van de klacht wordt of is betrokken en/of informatie heeft verschaft, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van hetgeen hij/zij in verband met de behandeling van de klacht weet of verneemt. Zij dienen zich tevens te onthouden van iedere actie die verband houdend met de klacht c.q. klachtbehandeling, tenzij deze actie als zodanig is beschreven in het reglement. De deelcommissie deelt de geheimhoudingsplicht voorafgaand aan elke behandeling aan betrokkenen mee.
- De privacy van degenen die bij een klacht betrokken worden, wordt beschermd met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- Aangeklaagde en klager hebben het recht zich te laten vertegenwoordigen door iemand van hun keuze, dan wel zich door iemand van zijn keuze te laten vergezellen.

Ontvangst en ontvankelijk verklaring van de klacht

In de eerste week na ontvangst van de klacht wordt vanuit de klachtencommissie voor medewerkers een ontvangstbevestiging gestuurd naar de klager. Binnen 5 werkdagen daarna beoordeelt de klachtencommissie de ingediende klacht op ontvankelijkheid. De klacht is niet ontvankelijk indien:

- De klacht anoniem wordt ingediend.
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan een (1) jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- De klacht reeds eerder door de klachtencommissie voor medewerkers is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- Er in dezelfde zaak een gerechtelijke procedure of een anderszins externe procedure loopt of is afgesloten.

Wanneer de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt uit de leden van de klachtencommissie een deelcommissie geformeerd die de klacht zal afhandelen.

De klachten(deel)commissie stuurt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht aan de klager de te volgen procedure, het moment van aanvang van de behandeling en een zo nauwkeurig mogelijke schatting van de tijd die benodigd zal zijn om de klacht te behandelen. Aangeklaagde en de directie worden eveneens binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd over de aard van de klacht, de te volgen procedure en de betrokken personen. Bij deze schriftelijke informatie wordt een kopie van de klacht meegestuurd.

Medewerking van medewerkers

De klachtencommissie kan medewerkers verzoeken schriftelijk dan wel mondeling en binnen een redelijke termijn inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

Tussentijdse maatregelen

Indien het naar het oordeel van de klachtencommissie voor medewerkers gewenst is, adviseert zij de directie over tussentijdse/tijdelijke maatregelen die noodzakelijk zijn voor de veiligheid van de klager.

Als de klacht een strafbaar feit lijkt te betreffen, wordt onverwijld de directie geïnformeerd, zodat door de directie juridische stappen in gang gezet kunnen worden. Dit in nauw overleg met de klager. De klachtencommissie voor medewerkers kan in deze situaties besluiten de klachtenbehandeling te schorsen in afwachting van de juridische uitspraak. Indien dan een andere juridische procedure gaat lopen, wordt de klachtenbehandeling gestaakt.

Werkwijze klachtencommissie voor medewerkers

Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, start het onderzoek dat bestaat uit:

1. Het bestuderen van de klachtbrief / het toegestuurde klachtenformulier.
2. Het bestuderen van de voor de klacht relevante procedures/afspraken van DeSeizoenen.
3. Het bij voorkeur gezamenlijk horen van de klager en de aangeklaagde, tenzij de klager dit niet wil, zoals bij klachten over ongewenste omgangsvormen, en tenzij één van de partijen daar gemotiveerde redenen voor heeft.
 - Daarnaast is de commissie bevoegd andere personen te horen, indien de commissie dit voor haar oordeelsvorming noodzakelijk acht. Een medewerker die wordt opgeroepen om te worden gehoord, wordt door de organisatie in de gelegenheid gesteld te verschijnen.
 - De commissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling noodzakelijk is. Voor zover hier kosten aan verbonden zijn, komen deze voor rekening van Delta Security. Voorafgaand aan de inzet van externe deskundigen motiveert de klachtencommissie aan de directie de noodzaak van het raadplegen van externe deskundigen en verleent de directie hiervoor toestemming.
4. Na het horen van de klager, aangeklaagde en eventuele getuigen/derden, krijgen klager en aangeklaagde binnen twee weken een kopie van het verslag/de verslagen van alle gehoorde personen, waarop ze per brief of email kunnen reageren. Reacties dienen binnen een week na ontvangst van het verslag gegeven te worden. Indien het verslag niet binnen een week retour is gezonden, gaat de commissie ervan uit dat de klager / aangeklaagde akkoord gaat met de inhoud, tenzij de klager/aangeklaagde kan aantonen dat er sprake is van overmacht.
5. Uiterlijk binnen acht weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, rapporteert de commissie schriftelijk haar bevindingen aan de directie, de klager en de aangeklaagde. Hierbij wordt gemotiveerd weergegeven:
 1. De aard van de klacht;
 2. Tegen welke persoon of personen de klacht is gericht.
 3. Of de klacht al dan niet gegrond verklaard is.
 4. Het advies van de klachtencommissie

De termijn van acht weken kan, voorzien van een schriftelijke motivering, eenmaal met vier weken worden verlengd.

Besluit directie

De directie laat binnen vier weken aan de klachtencommissie weten welke maatregelen zij heeft genomen.

In het geval de klager zich niet kan verenigen met het besluit van de directie kan hij naar de Commissie Geschillen of de rechter.

Bewaren van gegevens

Klachtendossiers worden twee jaar bewaard. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor de vernietiging van de dossiers na die termijn.

Versie

Evaluatie

De directie evalueert samen met de klachtencommissie deze klachtenregeling zo vaak als de directie en of de klachtencommissie dit wenselijk vindt, maar in ieder geval binnen twee jaar na inwerkingtreding.