

Voorbeeld Klachtenprocedure en -commissie

Klachtencommissie

De klachtencommissie van de onderneming bestaat uit drie leden. In de commissie heeft ten minste één vrouw zitting. Eén lid wordt aangesteld op voordracht van de directie, één lid op voordracht van het vertegenwoordigend overleg en de HR Manager is het derde lid.

De leden van de klachtencommissie benoemen uit hun midden een voorzitter en een waarnemend voorzitter. De klachtencommissie kan zich bij haar werkzaamheden laten bijstaan door een secretaris, die echter geen deel uitmaakt van de commissie. De secretaris heeft toegang tot alle vergaderingen van de commissie, hij/zij is gerechtigd deel te nemen aan de besprekingen en daarbij zijn/haar oordeel kenbaar te maken doch heeft geen stemrecht.

De klachtencommissie vergadert indien de voorzitter of twee leden dit noodzakelijk achten. Besluiten worden genomen met meerderheid van stemmen.

Indien één van de commissieleden in de ogen van de beklagde c.q. klager niet onpartijdig is dan kan verzocht worden het betreffend commissielid te wraken (niet te betrekken in het onderzoek, maar een ander in diens plaats aanstellen). Dit moet schriftelijk gemotiveerd worden en is ter beoordeling van de commissie. Indien één van de commissieleden vindt dat hij niet onpartijdig kan zijn, kan om verschoning gevraagd worden (er wordt een ander in diens plaats aangesteld). Ook dit moet schriftelijk gemotiveerd worden en is ter beoordeling van de commissie.

Taken

De klachtencommissie:

- Kijkt of de klacht ontvankelijk/acceptabel is;
- Adviseert bij ontvankelijkheid hangende het onderzoek over tijdelijke maatregelen;
- Stelt onderzoek in naar de ingediende klacht en hoort personen;
- Doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht;
- Brengt advies uit aan de directie over te nemen (preventieve) maatregelen;
- Legt schriftelijk de uitspraak, het advies en de motivering vast;
- Kan worden ingeschakeld om te voorkomen dat na afhandeling van de klacht de klager nadelige gevolgen ondervindt van het indienen van een klacht;
- Draagt, bij niet ontvankelijk of ongegrond zijn van een klacht, zorg voor een goede afhandeling in de organisatie.

Bevoegdheden

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- Onderzoeken of bemiddeling mogelijk en gewenst is;
- Het voorstellen van voorlopige maatregelen aan de directie hangende het onderzoek;
- Het voeren van gesprekken met verantwoordelijke personen op een afdeling over de werksfeer en de onderlinge verhoudingen;
- Het inzien van personele gegevens;
- Het toezien dat de directie de bevindingen aan betrokkenen bekend maakt;
- Het oproepen van de beklagde en horen van getuigen;
- Het opleggen van een zwijgplicht;

- Het raadplegen van deskundigen.

Randvoorwaarden

Om de commissie goed te laten functioneren zijn voorwaarden nodig zoals:

- Het beschikbaar hebben van tijd;
- Het kunnen beschikken over een budget;
- Deskundigheidsbevordering en het op peil houden van de deskundigheid;
- Onafhankelijkheid van handelen.

De klachtenregeling

Binnen Uitgeverij X zijn er verschillende werkverbanden. Hieruit kan een aantal situaties voortvloeien waarbinnen men onheus bejegend wordt. Een medewerker kan last hebben van ongewenst gedrag van een andere medewerker. Ook kan een bezoeker of klant last hebben van ongewenst gedrag van een medewerker van Uitgeverij X. In principe geldt in alle gevallen dezelfde klachtenprocedure zoals die hieronder is beschreven.

De klachtenprocedure

De medewerker met een klacht meldt zich in eerste instantie bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon gaat samen met de klager kijken naar de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De klager en de vertrouwenspersoon bekijken wie eventueel kan bemiddelen. Aan de directeur kan gevraagd worden hier handelend in op te treden.

Betreft het een klacht over de directeur van Uitgeverij X, dan zal een (andere) aandeelhouder/bestuurder van Uitgeverij X ingeschakeld worden.

Als bemiddeling niet geëigend is of als bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft, dan kan de klachtencommissie ingeschakeld worden.

De commissie stelt een onafhankelijk onderzoek in en brengt advies uit aan de directie over de te nemen (preventieve) maatregelen. De klager kan zich ook direct tot de klachtencommissie wenden.

Bij het indienen van een formele klacht gelden de volgende regels:

- De klacht dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden bij de voorzitter van de klachtencommissie.
- De vertrouwenspersoon kan hierbij behulpzaam zijn;
- De voorzitter roept zo spoedig mogelijk de commissie bijeen en laat de klager binnen twee weken weten of de klacht ontvankelijk is;
- Bij het horen door de commissie kan de klager zich desgewenst laten bijstaan door de vertrouwenspersoon en/of een derde.

De commissie stelt de beklagde in de gelegenheid zijn/haar visie op de klacht te geven op een door de commissie te bepalen datum en tijdstip. De beklagde wordt daartoe schriftelijk, onder vermelding van de klacht, opgeroepen. De beklagde kan zich door een derde laten bijstaan. Als de commissie dit nodig acht kunnen getuigen worden gehoord op een door de commissie vastgestelde datum, plaats en tijd. Getuigen kunnen gevraagd worden hun verklaring op schrift te zetten en te ondertekenen en deze bij de commissie in te dienen.

Indien de commissie dit nodig acht kunnen verscheidene partijen opnieuw gehoord worden of gevraagd worden schriftelijk te reageren op vragen. Alle verklaringen worden in een verslag, waarin onder meer aard en inhoud van de klacht worden vermeld, vastgelegd en ondertekend. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. Gedurende de gehele procedure geldt een geheimhoudingsplicht voor alle betrokkenen ten aanzien van de aard en inhoud van de klacht. Ook na afloop van de procedure geldt geheimhoudingsplicht. Dit geldt echter niet voor de sanctie maatregelen. Wanneer als gevolg van of in vervolg op de klachtenprocedure een juridische procedure volgt, mag het rapport van de commissie ingebracht worden.

De voltallige klachtencommissie komt binnen maximaal zes weken tot een uitspraak met betrekking tot het gegrond of ongegrond zijn van de klacht.

Bij gegrond zijn van de klacht geeft de commissie binnen maximaal drie weken en schriftelijk met redenen omkleed advies aan de directie ten aanzien van de te nemen (preventieve) maatregelen. Deze moeten passen bij de ernst van het voorval en kunnen bestaan uit:

- een berisping;
- een waarschuwing;
- een laatste waarschuwing;
- een overplaatsing;
- een op non-actief stelling;
- een schorsing (met of zonder behoud van salaris);
- een ontslag.

Vermindering van het loon is alleen mogelijk in situaties die op zichzelf volgens de wet een dringende reden voor ontslag op staande voet opleveren.

De directie mag alleen schriftelijk gemotiveerd van het advies van de klachtencommissie afwijken. Het besluit en/of de maatregel(en) van de directie worden schriftelijk en gemotiveerd kenbaar gemaakt aan de beklagde. Een afschrift wordt gezonden aan de klager en de klachtencommissie en zal worden bewaard in het personeelsdossier van de beklagde.

Strafbare zaken zoals aanranding of verkrachting worden direct bij de politie gemeld. Het is ook mogelijk om een melding van een strafbaar feit te doen en geen aangifte. De vertrouwenspersoon zal hierbij adviseren.

Reglement klachtencommissie ongewenst gedrag

Artikel 1

De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Zie de bijlage voor de actuele commissie.

Artikel 2

De leden van de commissie worden door de directie van Uitgeverij X benoemd voor een termijn van 3 jaar. Bij aftreden kunnen zij worden herbenoemd. Bij het installeren van de commissie worden 2 personen voor 4 jaar benoemd om te voorkomen dat de voltallige commissie na 3 jaar vervangen wordt. Dit ter bewaking van de aanwezige deskundigheid.

Artikel 3

De commissieleden dienen bij de behandeling van de klacht geheimhouding in acht te nemen t.a.v. zowel de klager als de beklaagde tegen wie de klacht zich richt.

Artikel 4

Een lid kan ontslagen worden uit de commissie door de directie van Uitgeverij X indien hij/zij als lid van de commissie de geheimhoudingsplicht schendt.

Artikel 5

Een klacht kan uiterlijk binnen twee jaar na de confrontatie, of de laatste confrontatie indien dit vaker is voorgekomen, worden ingediend.

Artikel 6

Bij elke hoorzitting is de voltallige commissie aanwezig en tijdens de gehele procedure zijn alle zittingen besloten.

Artikel 7

Van de hoorzittingen wordt een verslag opgemaakt dat door de betrokkenen voor akkoord getekend dient te worden. Hiermee geven zij te kennen het verslag gelezen te hebben en dat het verslag een juiste weergave is van hetgeen in de hoorzittingen is gezegd en besproken. Indien de betrokkenen niet tot ondertekening bereid zijn, worden zij in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.

Artikel 8

Tijdens de gehele procedure kan de klager worden bijgestaan door de vertrouwenspersoon of door een zelfgekozen raads persoon. Ook de beklaagde kan zich laten bijstaan door een raads persoon.

Artikel 9

Zo nodig hoort de commissie de klager of de beklaagde meer dan éénmaal. De commissie heeft het recht anderen dan de persoon tegen wie een klacht is ingediend te horen en/of kan hen verzoeken een verklaring op schrift te stellen.

Artikel 10

De commissie bepaalt in onderling overleg de werkwijze en vergaderfrequentie gedurende het onderzoek, waarbij de volgende termijnen in acht dienen te worden genomen. Binnen maximaal twee weken wordt een schriftelijk ingediende klacht al dan niet ontvankelijk verklaard. Binnen maximaal zes weken wordt onderzoek ingesteld naar de klacht en uitspraak gedaan of de klacht al dan niet gegrond is. Deze termijn kan verlengd worden als de commissie dit in het belang acht van het onderzoek. Bij gegrond zijn omvat de uitspraak een met redenen omkleed advies aan de directie over de te nemen (preventieve) maatregelen. De directie mag alleen met redenen afwijken van het advies.

Artikel 11

Het besluit en/of de maatregel van de directie wordt schriftelijk en gemotiveerd ter kennis gebracht aan de beklaagde.

Een afschrift wordt gezonden aan:

- a. de klager;
- b. de klachtencommissie;
- c. de vertrouwenspersoon.

Artikel 12

Indien de klager zijn klacht intrekt dient dit schriftelijk te gebeuren en dienen de personen die door de commissie zijn gehoord hiervan schriftelijk door de commissie in kennis gesteld te worden.

Artikel 13

De vertrouwenspersoon en de directie zien erop toe dat de klager geen schade ondervindt van het indienen van een klacht.

Artikel 14

De secretaris houdt van de door de commissie behandelde klacht een archief bij. Dit archief is alleen toegankelijk voor leden van de commissie. De bewaartermijn van in het archief opgeborgen verslagen is bepaald op 5 jaar na aanmelding van de klacht en wordt daarna vernietigd.

Artikel 15

De commissie brengt jaarlijks verslag uit aan de directie, HR-manager en het vertegenwoordigend overleg van het aantal en de aard van de bij haar aanhangig gemaakte klachten en de inhoud van haar uitspraken. De privacy van personen dient hierbij gewaarborgd te zijn.