

Klachtenregeling Manteling Medewerkers, Stagiaires en Vrijwilligers

Inleiding

Manteling is een organisatie waar zowel medewerkers als stagiaires en vrijwilligers werkzaam zijn. Deze klachtenregeling is van toepassing op zowel medewerkers, stagiaires als vrijwilligers, verder aangeduid als “medewerker”.

Zowel de werkgever als de medewerker heeft belang bij een goed functionerende klachtenregeling. Een klachtenregeling biedt de medewerker de mogelijkheid zaken naar voren te brengen op terreinen die zich niet lenen voor de gang naar de rechter. Als het conflict niet te herleiden is tot een wettelijke regel of contractuele afspraak, is de gang naar de rechter veelal niet geschikt. Het gaat dan niet zozeer om rechten of belangen, maar meer om pragmatische klachten, zoals het gedrag van de leidinggevende tegenover de werknemer, problemen met collega's, enz. Een klachtenregeling biedt dan een goede aanvulling op de bestaande juridische mogelijkheden.

De werkgever heeft belang bij een goed functionerende klachtenregeling. Een klachtenregeling geeft de werkgever inzicht in knelpunten en onduidelijkheid in het organisatiebeleid, arbeidsomstandigheden, uitvoering van werkzaamheden en de omgang tussen medewerkers door middel van 3 onderstaande functies van een klachtenregeling.

1. De feedbackfunctie. De klachtenregeling kan gezien worden als een signaleringsinstrument voor ongewenste situaties binnen de organisatie. Klachten geven de mogelijkheid inzicht te krijgen in knelpunten en onduidelijkheden in het organisatiebeleid. De werkgever kan een klacht vertalen naar algemene problemen die een algemene aanpak vergen.
2. De interventiefunctie. De klachtenregeling bevordert, ook als er sprake is van onvrede, een goede communicatie tussen leidinggevenden en hun medewerkers en kan escalatie van conflicten voorkomen of deze beheersbaar maken.
3. De filterfunctie. De klachtenregeling voorkomt dat zaken bij de rechter komen die opgelost hadden kunnen worden indien een interne klachtenregeling zou zijn toegepast.

In deze klachtenregeling worden doel, begripsbepaling, op wie van toepassing, klachtgebieden, procedure, geheimhouding en bescherming beschreven.

Deze klachtenregeling maakt onderdeel uit van personeelshandboek van Manteling.

Daar waar de vrouwelijke persoonsvorm wordt gebruikt, is ook de mannelijke persoonsvorm van toepassing.

Artikel 2.1 Doel

Het formuleren van de afspraken omtrent het behandelen en bemiddelen in klachten of conflicten over of tussen medewerkers van Manteling. Los van deze klachtenregeling heeft elke medewerker het recht zich bij klachten of conflicten te wenden tot de rechter.

Artikel 2.2 Begripsbepaling

2.2.1 Klacht

Elke tot uitdrukking gebracht gevoel of onvrede of gegriefdheid dat een medewerker heeft wanneer hij van mening is dat hij niet op een billijke manier is behandeld, dan wel van mening is dat een maatregel of een toestand in strijd is met een bepaling in de wet, CAO, reglement, arbeidsovereenkomst, huisregel of met een algemeen aanvaarde gewoonte of gebruik.

2.2.2 Directeur

De functionaris die volgens de reglementen van Manteling belast is met het leidinggeven aan de organisatie.

2.2.3 Medewerker

Een persoon werkzaam binnen Manteling op basis van een overeenkomst. Hieronder vallen betaalde medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van Manteling.

2.2.4 Klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris die door de directeur zal worden ingehuurd om klachten van de klager te onderzoeken en daarover aanbevelingen te doen aan de directeur of aan de voorzitter van het Bestuur.

2.2.5 Klager

De medewerker die een klacht indient.

2.2.6 Aangeklaagde

De medewerker tegen wie een klacht is ingediend bij de klachtenfunctionaris.

2.2.7 Bestuur

Het Bestuur van Manteling die volgens de statuten belast is met het besturen van de stichting.

Artikel 2.3 Toepassing

Deze regeling is van toepassing op: medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.

Artikel 2.4 Klachtgebieden

De gebieden waarop een klacht betrekking kan hebben zijn:

1. Klachten met betrekking tot het functioneren van medewerkers zoals:
 - Relatie tot collega's, rivaliteit, ongelijke behandeling
 - Manier van leidinggeven
 - Menselijke verhoudingen, omgangsvormen, sfeer, taalgebruik, respect
 - Vrees voor represailles bij klachten
2. Klachten over de voorziening/organisatie zelf, zoals:

- Zelfstandigheid, toezicht, delegatie
 - Geschillen over arbeidsvoorwaarden, uitleg van toepassing van de CAO
 - Overlegorganen en werkoverleg
 - Informatieverstrekking
 - Werving, selectie, introductiebegeleiding
 - Opleiding, (bij)scholing, vorming
 - Reorganisatie
3. Klachten die betrekking hebben op de arbeidsomstandigheden, zoals:
- Materiële omstandigheden (ruimte, temperatuur etc.)
 - Gebruik apparatuur
 - Vakantiedagen, werktijdenregeling, roosters
4. Seksuele intimidatie en agressie (SIAG)
- Hieronder wordt verstaan ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard, waarbij sprake is van één van de volgende punten:
- Onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet, hetzij impliciet, gehanteerd als voorwaarde voor tewerkstelling van een persoon
 - Onderwerping aan, of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon, wordt gebruikt of mede gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken
 - Dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, danwel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd

Artikel 2.5 Interne procedure bij klachten

De medewerker dient haar bezwaren/klachten zo mogelijk eerst te bespreken met degene die de omstreden beslissing, handeling of weigering heeft genomen, verricht en/of uitgesproken.

Leidt dit overleg niet tot het gewenste resultaat of is het niet mogelijk dit met betrokken medewerker te bespreken, dan dient - indien van toepassing - overleg gepleegd te worden met de coördinerend medewerker onder wie betrokkene werkzaam is. De medewerker heeft het recht zich bij dit overleg te laten bijstaan door een derde. Eventuele kosten die gemoeid zijn met het laten bijstaan door een derde komen voor rekening van de medewerker.

Levert dit overleg geen of te weinig resultaat op, dan kan de medewerker zich wenden tot de directeur, die de klacht onderzoekt en een besluit neemt. De medewerker heeft het recht zich bij dit overleg te laten bijstaan door een derde. Eventuele kosten die gemoeid zijn met het laten bijstaan door een derde komen voor rekening van de medewerker.

Indien bovenstaande niet tot het gewenste resultaat leidt, of indien de leidinggevende dezelfde persoon is als de directeur, of als de directeur betrokken is bij de klacht, dan kan men zich wenden tot de klachtenfunctionaris. Dit is een externe persoon die vanuit onafhankelijkheid handelt.

De behandeling van de klacht in voorgaande overleggen dient binnen twee maanden te zijn afgerond.

Artikel 2.6 Klachtenfunctionaris interne klachten

De klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe en schakelt eventuele derde(n) in om te komen tot een oplossing van een klacht of conflict, dan wel omtrent een klacht of conflict de directeur te adviseren. Indien de klacht de directeur betreft adviseert de klachtenfunctionaris het bestuur.

De klachtenfunctionaris is een externe persoon die geen directe band heeft met Manteling, in de zin van een dienstverband, bestuurslidmaatschap of vrijwilligerscontract en geen binding heeft met personeel van Manteling. De klachtenfunctionaris is door de directeur voorgedragen aan het bestuur die zijn instemming voor de keuze afgeeft.

Artikel 2.6.1 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

Ter invulling van zijn taak heeft de functionaris de volgende bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor het vervullen van de taak en voor zover niet in strijd met de wettelijke plicht tot geheimhouding.
2. Inzage -voor zover nodig en na verkregen toestemming van betrokkene(n)- van het personeelsdossier.
3. Het voor 'hoor' en 'wederhoor' oproepen van personen.
4. Het raadplegen van deskundigen.
5. Het seponeren van klachten.
6. Het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van adviezen.

De door de klachtenfunctionaris gemaakte onkosten worden vergoed door Manteling. Voor onkosten ten aanzien van het raadplegen van externe deskundigen wordt vooraf overleg gepleegd met de directeur van Manteling.

Artikel 2.7 Procedure bij klachten, klachtenfunctionaris

Artikel 2.7.1 Kenbaar maken van klachten

1. De klacht dient binnen één maand na afronding van de interne procedure, zoals omschreven in artikel 2.5, zo nauwkeurig mogelijk schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Bij mondeling indienen van een klacht, zal in overleg met klager overgegaan worden tot bedoelde schriftelijke vastlegging.
2. Na ontvangst van de klacht zal de functionaris nagaan of de interne procedure is gevolgd (zie artikel 2.5). Zo nodig en waar mogelijk wordt eerst terugverwezen naar de interne procedure.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, dan wordt deze in kennis gesteld van de klacht.
4. Overeenkomstig de zwaarte en ingewikkeldheid van de klacht stelt de functionaris de termijn van de behandeling vast en deelt dit schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
5. Klachten dienen binnen twee maanden na indiening afgehandeld te zijn. Zo dit niet mogelijk is, worden klager en aangeklaagde hiervan met vermelding van motieven, in kennis gesteld.
6. De functionaris zendt een kopie van de klacht naar de directeur of in geval dat de klacht de directeur betreft naar de voorzitter van het bestuur.
7. De medewerker kan zich bij het formuleren en het indienen van een klacht, alsmede gedurende de verdere behandeling van de klacht, laten bijstaan door een derde.

Eventuele kosten die gemoeid zijn met het laten bijstaan door een derde komen voor rekening van de medewerker.

Artikel 2.7.2 Onderzoek en beoordeling

1. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in en tracht door middel van 'hoor' en 'wederhoor' en het eventueel horen van derde(n), de klacht tot een oplossing te brengen.
2. Van deze gesprekken worden verslagen gemaakt en betrokkenen ontvangen een verslag van het gesprek dat met hen is gevoerd.
3. De klachtenfunctionaris baseert zich in haar uitspraak uitsluitend op de door klagende, aangeklaagde, de eventuele getuigen, aan haar overlegde bescheiden en op hetgeen bij het horen van deze personen te berde is gebracht.
4. Indien voldoende gegevens ter beschikking staan, komt de klachtenfunctionaris tot een oordeel over de klacht.
5. Het oordeel/standpunt maakt de klachtenfunctionaris kenbaar aan de directeur of in geval dat de klacht de directeur betreft de voorzitter van het bestuur.

Artikel 2.7.3 Uitspraken en adviezen van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris verklaart de klacht in zijn uitspraak:

1. Niet ontvankelijk of ongegrond
Indien de klachtenfunctionaris de klacht niet ontvankelijk of ongegrond acht, brengt hij deze uitspraak binnen 24 uur - schriftelijk en gedagtekend - ter kennis van de klagende, de aangeklaagde, de directeur of in geval de klacht de directeur betreft de voorzitter van het Bestuur en eventueel aan andere betrokkenen.
2. Gegrond
Indien de klachtenfunctionaris de klacht gegrond acht, wordt de uitspraak binnen 24 uur - schriftelijk, gedagtekend en ondertekend - uitgebracht aan de directeur of in geval de klacht de directeur betreft de voorzitter van het Bestuur. De klachtenfunctionaris geeft zo mogelijk advies ten aanzien van te nemen maatregelen in de preventieve sfeer.

Artikel 2.7.4 Besluiten van de directeur of de voorzitter van het Bestuur

De directeur of de voorzitter van het bestuur kan in zijn besluit alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de klachtenfunctionaris. Het besluit van de directeur of de voorzitter van het bestuur wordt binnen veertien dagen schriftelijk en gemotiveerd ter kennis gebracht aan:

1. De aangeklaagde
2. De klagende
3. De klachtenfunctionaris

Artikel 2.7.5 Periodieke verslaglegging

Uiterlijk op 1 februari brengt de functionaris een geanonimiseerd samenvattend verslag uit aan de directeur over het voorafgaande kalenderjaar. In dit verslag kunnen aanbevelingen worden gedaan met betrekking tot regelmatig terugkerende klachten. De directeur bespreekt voornoemd jaarverslag met de ondernemingsraad op de eerste overlegvergadering na 1 februari.

Artikel 2.7.6 Klachten na besluitvorming door de directeur

Klachten ten aanzien van de door de directeur genomen beslissingen bij afhandeling van een klacht, kunnen ingediend worden bij het bestuur Manteling.

Artikel 2.8 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en daarbij de beschikking over gegevens krijgt, is wettelijk verplicht tot geheimhouding daarvan. De klachtenfunctionaris is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

Gedurende de periode waarin de klacht in behandeling is, geldt voor getuigen en informanten een geheimhoudingsplicht.

Artikel 2.9 Bescherming

1. De directeur draagt er zorg voor dat de medewerker niet vanwege het feit dat hij een klacht heeft ingediend, wordt benadeeld in zijn positie als werknemer van Manteling.
2. De directeur draagt er zorg voor dat de medewerker, die een klager bij het indienen en/of behandelen van een klacht bijstaat, niet uit dien hoofde wordt benadeeld in zijn positie als werknemer bij Manteling.
3. Gegevens die betrekking hebben op het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris worden niet opgeslagen in het personeelsdossier, maar in een afzonderlijk archief dat ter beschikking wordt gesteld in het kantoor van Manteling, onder beheer van de klachtenfunctionaris. Deze gegevens worden twee jaar bewaard en daarna vernietigd.
4. De beslissing van de directeur met de daarbij behorende motivering wordt in het personeelsdossier opgeslagen, tenzij de indiener van de klacht daar bezwaren tegen heeft. Ook deze gegevens worden na twee jaar vernietigd.