

1. Inleiding

Voor Inovum is het belangrijk dat iedere medewerker, medewerker in opleiding en vrijwilliger met plezier zijn of haar werk doet en tevreden is. Aandacht voor onvrede en klachten van medewerkers, vrijwilligers en leerlingen/stagiaires is dan ook belangrijk. Op de eerste plaats voor de persoon zelf maar ook voor Inovum als organisatie om van te leren en te verbeteren.

2. Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel een eerlijke en snelle behandeling mogelijk te maken van klachten en problemen. Deze klachtenregeling is er voor iedere medewerker, vrijwilliger en leerling/stagiaire. Als we het hierna hebben over medewerker bedoelen we ook vrijwilligers, leerlingen en stagiaires.

3. Wat is een klacht?

Voorbeelden van klachten zijn allerlei soorten van ongewenst gedrag waarmee je te maken kan krijgen:

- Een zeer vervelend gevoel tegen opgedragen werk.
- Een collega is niet eerlijk.
- Er gebeurt iets wat niet klopt met de wet.
- Men houdt zich niet aan de gedragscode van Inovum.
- Ernstige misstanden zoals seksuele intimidatie: iemand gaat over je grenzen heen doordat naar jou een of meerdere keren seksuele opmerkingen gemaakt worden, iemand raakt je aan en dat wil je niet.

4. Uitgangspunten

Inovum gaat ervan uit dat mensen - dus ook haar medewerkers - in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor het voorkomen en/of oplossen van situaties die als ongewenst gedefinieerd kunnen worden. Daarbij doet de medewerker in eerste instantie een beroep op de leidinggevende(n) en pas in tweede instantie op een van de vertrouwenspersonen en/of op de klachtencommissie.

5. De vertrouwenspersonen voor medewerkers bij Inovum

Ter ondersteuning van medewerkers die te maken hebben met ongewenst gedrag zijn vertrouwenspersonen benoemd. Een vertrouwenspersoon is een door de raad van bestuur en ondernemingsraad benoemde persoon op wie een klager voor advies, bemiddeling en ondersteuning een beroep kan doen. De vertrouwenspersoon voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Hij/zij is door opleiding en/of ervaring deskundig op het thema 'ongewenst gedrag';
- Hij/zij is rechtstreeks en eenvoudig telefonisch bereikbaar;
- Hij/zij is gehouden aan een beroepsgeheim.

5.1 Taken:

1. Aanspreekpunt zijn voor medewerkers, vrijwilligers en leerlingen/stagiaires die - op welke manier dan ook - last hebben van ongewenst gedrag van een collega-medewerker en, om tot een oplossing te komen, daarover willen praten met een deskundige die ze in vertrouwen kunnen nemen.
2. Persoonlijke begeleiding bieden voor diegene die zich tot hem/haar wendt.
3. Informatie geven over alle mogelijke wegen die er bestaan om het probleem op te lossen en zonodig verwijzen.
4. Gevraagd en ongevraagd adviseren aan raad van bestuur en manager P&O, daarbij de anonimiteit van de medewerkers waarborgend.
5. Jaarlijkse schriftelijke rapportage aan de raad van bestuur en manager P&O. In de rapportage worden anoniem de incidenten gemeld, wordt de wijze waarop hulp geboden is vermeld alsook of de problematiek definitief is opgelost.

5.2 Bevoegdheden:

- Het geven van voorlichting en informatie over de functie van vertrouwenspersoon en het onderwerp ongewenst gedrag.
- Het in nauw overleg met de klager en uitsluitend met zijn/haar instemming doen wat nodig is om het probleem te helpen oplossen.
- Het krijgen van toegang tot de betreffende afdelingen om gesprekken te kunnen voeren met betrokken medewerkers e.d.
- Het doen van voorstellen aan de raad van bestuur tot het nemen van (tijdelijke) maatregelen ter bescherming van het welzijn van de klager.

De vertrouwenspersoon heeft geen taak in het behandelen van de klacht zelf.

6. De klachtencommissie

De medewerker kan een klacht via de vertrouwenspersoon of rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie, zonder tussenkomst van de vertrouwenspersoon.

6.1 Taken klachtencommissie

In de organisatie is een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie heeft tot taak:

- het in ontvangst nemen van schriftelijke klachten;
- het inwinnen van alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van de klacht;
- het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht;
- het horen van de klager en - indien gewenst - ook van de beklagde(n) en eventueel betrokken collega's ter toelichting van de klacht;
- de afhandeling van de klacht in overleg met de klager;
- het schriftelijk adviseren omtrent de klacht aan de raad van bestuur;
- het ten minste eenmaal per jaar opstellen van een verslag in algemene termen van haar werkzaamheden en bevindingen, uit te brengen aan de raad van bestuur en de ondernemingsraad.

6.2 Leden klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden:

1. één lid, benoemd door de Raad van Bestuur;
2. één lid, benoemd door de Ondernemingsraad;
3. één onafhankelijk lid, benoemd door beide partijen.

6.3 Vastlegging

De agenda wordt door de commissieleden samengesteld. Van iedere vergadering wordt een vertrouwelijk kort verslag gemaakt. De klachtencommissie kan alleen dan tot een advies komen wanneer alle leden ter vergadering aanwezig zijn.

6.4 Procedure

- Alleen schriftelijke klachten, die duidelijk omschreven zijn en voorzien zijn van een motivering, worden in ontvangst genomen door de manager P&O.
- De klachtencommissie informeert bij de klager of de klacht rechtstreeks is ingediend bij het manager P&O of dat deze eerst is besproken met een medewerker van P&O, de leidinggevende/manager, de vertrouwenspersoon of met een andere persoon.
- De klager kan zich bij de formulering van de klacht en tijdens de procedure laten bijstaan door een persoon waar hij/zij zelf voor kiest.
- De beklagde kan zich bij zijn verweer tegen de klacht laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze.
- De klachtencommissie draagt er zorg voor dat alle noodzakelijke schriftelijke stukken verzameld zijn en dat er een dossier wordt samengesteld.

- De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht op grond van het bepaalde in deze regeling en, indien ten minste twee leden daar voor zijn, wordt de klacht in behandeling genomen.
- Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk en met redenen omkleed schriftelijk meegedeeld aan de klager.
- Indien de klacht ontvankelijk is, worden de klager, de beklagde en eventuele collega's gehoord door de klachtencommissie.
- Er wordt van alle gesprekken verslag gemaakt. Het verslag van het gesprek wordt door betrokkene gezien en ondertekend.
- De klachtencommissie kan deskundigen raadplegen. Wanneer daar kosten aan verbonden zijn, is daarvoor toestemming nodig van de raad van bestuur.

De klachtencommissie stelt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een gemotiveerd advies op dat ter kennis wordt gebracht van de raad van bestuur, klager en beklagde. Daarbij wordt aangegeven of het advies al dan niet unaniem is.

Indien de klacht gegrond wordt geacht, kunnen maatregelen worden geadviseerd, die naar het inzicht van de klachtencommissie door de raad van bestuur kunnen worden getroffen.

Indien het advies niet binnen vier weken na ontvangst van de klacht kan worden opgesteld, worden de betrokken partijen hiervan onder opgave van redenen schriftelijk op de hoogte gesteld.

6.5 Advies

- De raad van bestuur neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een beslissing inzake de klacht.
- Het advies van de commissie is hierbij van zwaarwegend belang.
- De beslissing wordt tezamen met de daaraan ten grondslag liggende motivering schriftelijk aan de betrokken partijen en in afschrift aan de klachtencommissie meegedeeld.
- Indien de raad van bestuur in zijn beslissing van het advies is afgeweken, worden de redenen hiervan bij de motivering betrokken.
- Indien de beslissing niet binnen vier weken na ontvangst van het advies kan worden genomen, ontvangen de betrokken partijen en in afschrift de klachtencommissie hiervan schriftelijk bericht onder opgave van redenen. De beslissingstermijn kan ten hoogste éénmaal met 4 weken verlengd worden.

6.6 Niet-ontvankelijkheid

Klachten komen niet voor behandeling overeenkomstig deze regeling in aanmerking, indien:

- a) de klacht (mede) namens andere medewerkers wordt ingediend (ieder voor zich moet een klacht indienen);
- b) de klacht betrekking heeft op een onderwerp waarvoor een begeleidingscommissie is ingesteld en deze bevoegd is te adviseren;
- c) ter zake een gerechtelijke procedure loopt of is afgesloten;
- d) de klager zich tot zijn werknemersorganisatie heeft gewend voor zijn directe belangenbehartiging en deze ook plaatsvindt door deze organisatie;
- e) de klager in de verhouding tot zijn werkgever geen belang heeft bij de uitkomst van behandeling van de klacht, bijvoorbeeld indien de beslissing door een andere rechtspersoon dan de werkgever moet worden genomen;
- f) de klacht reeds eerder behandeld is door de klachtencommissie, tenzij er sprake is van nieuwe feiten;
- g) met inachtneming van het ter zake geldende beleid van Inovum:
 - een ontslagvergunning is aangevraagd;
 - de klager reeds is geschorst, dan wel met betaald verlof gestuurd, in afwachting van een beslissing tot ontslag en de klacht daarop betrekking heeft;
 - door advocaten/raadsliden wordt onderhandeld over voorwaarden om te komen tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst;
- h) een klacht waarbij de leidinggevende of medewerker van P&O niet in de gelegenheid is gesteld een oplossing te zoeken c.q. de oorzaak weg te nemen (zie ook 6.4 tweede punt).

De commissie kan deze gronden voor niet-ontvankelijkheid om dringende redenen negeren, bijvoorbeeld in geval van seksuele intimidatie.

7. Waarborging vertrouwelijk handelen

Degenen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht ingevolge deze regeling, zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan zij in dit verband kennis nemen.

De op de klacht betrekking hebbende dossiers worden na afhandeling van de klacht verzegeld op één vaste plaats bewaard onder de verantwoordelijkheid van de manager P&O. Gegevens, betrekking hebbende op de klacht, zullen niet in het personeelsdossier van betrokken medewerker(s) worden opgenomen. De notulen gemaakt t.b.v. een klacht worden niet verspreid, maar worden in het klachtdossier opgeborgen.

8. Positie medewerker

De raad van bestuur draagt er zorg voor dat de klager, vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie en eventueel andere medewerkers die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, hierdoor niet benadeeld worden in hun positie in de organisatie. Indien iemand van mening is dat een dergelijke benadeling plaatsvindt, kan hij dit in vertrouwen melden bij een der andere leden van de klachtencommissie.

9. Verschoning

Indien een lid van de klachtencommissie persoonlijk bij de klacht betrokken is, dan wel zich daarbij indirect betrokken acht, neemt hij niet deel aan de afhandeling van de klacht.

10. Algemeen

Deze regeling laat onverlet de mogelijkheden tot het starten van een gerechtelijke procedure. De klachtencommissie beslist in zaken, waarin deze regeling niet voorziet, in en na overleg met de raad van bestuur.