

---

## Klachtenreglement

### Doel

De doelstelling van het klachtenreglement is het bieden van uitsluitel aan de medewerker/ cliënt in betrekking tot zijn/ haar relatie tot Concern voor Werk NV en haar dochterondernemingen wanneer hij/ zij van oordeel is dat zijn/ haar belangen door of vanwege een gedraging van Concern voor Werk NV onvoldoende in acht zijn genomen.

### Toepassingsgebied

Dit klachtenreglement is van toepassing voor alle medewerkers en/ of cliënten die in het kader van arbeid een functie vervult bij Concern voor Werk NV of aldaar “zonder dienstverband” werkzaam is.

### Definities

<i>Klacht:</i>	Een mondelinge en/of schriftelijke uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit de individuele arbeidssituatie ondervonden ongewenst gedrag, waarbij de betrokkene een duidelijk beroep doet op de klachtenprocedure.
<i>Klager:</i>	De medewerker/ cliënt die in overeenstemming met dit reglement (zie toepassingsgebied) een klacht indient.
<i>Behandelaar:</i>	degene die binnen Concern voor Werk NV verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling en behandeling van een klacht, te weten de directie van Concern voor Werk
<i>Directie:</i>	De directie van Concern voor Werk NV, te weten de algemeen directeur
<i>Aangeklaagde:</i>	De persoon over wie geklaagd wordt en/of een of meerdere personen die direct betrokken zijn bij hetgeen de klager aan de orde stelt. Dan wel de organisatie in geval de organisatie, naar mening van de klager, geen adequate actie heeft ondernomen naar aanleiding van signalen van de klager over gedragingen en/of bejegening van medewerkers/ cliënten of diens vertegenwoordigers.

## Reglement

### Artikel 1. De klager

- 1.1 Een medewerker/ cliënt die een klacht indient met inachtneming van de bepalingen van dit reglement wordt op geen enkele wijze benadeeld als gevolg van deze klacht.
- 1.2 De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- 1.3 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich met zijn of haar klacht te wenden



---

## Klachtenreglement

tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Beroep- en Bezwarencommissie van "Al Doende", de Arbeidsinspectie of de burgerlijk rechter.

### Artikel 2. De aangeklaagde

- 2.1 De aangeklaagde ofwel diegene over wie geklaagd wordt kan zich desgewenst laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.
- 2.2 De aangeklaagde dient gehoor te geven aan een verzoek tot een gesprek. De aangeklaagde draagt zorg voor een zakelijk verweer.
- 2.3 Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie dan worden de in dit reglement aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

### Artikel 3. Geheimhouding

- 3.1 Een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is gehouden de vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hem/ haar in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun betrokkenheid bij de klachtbehandeling.
- 3.2 Uitsluitend met uitdrukkelijke toestemming van alle betrokken partijen kunnen stukken aan derden ter beschikking worden gesteld.
- 3.3 De directie houdt tijdens de behandeling van klachten een archief bij. Dit archief is uitsluitend voor de behandelaar toegankelijk. Na afronding van het onderzoek draagt de behandelaar zorg dat de stukken zodanig zijn opgeborgen dat de privacy van betrokkenen gewaarborgd blijft. Na vijf jaar worden de stukken vernietigd.
- 3.4 De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de wet bescherming persoonsgegevens.

### Artikel 4. Het indienen en in behandeling nemen van klachten

- 4.1 De klager dient bij voorkeur zijn/ haar ontevredenheid te bespreken met zijn/ haar leidinggevende, dan wel met de medewerker over wiens gedraging hij/ zij een klacht wil indienen. Bij onvoldoende tevredenheid dient de klager de klacht te bespreken met de verantwoordelijk manager. Pas als dit naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager de klacht neerleggen bij de directie van Concern voor Werk NV.
- 4.2 Aan het indienen van een klacht dienen gedragingen ten grondslag te liggen die daadwerkelijke hebben plaatsgevonden. In geval hiervan geen sprake is, kan dit leiden tot beschadiging van diegene(n) waarover geklaagd wordt. In een dergelijk geval kan de aangeklaagde om rehabilitatie verzoeken en kan er zelfs sprake zijn van aansprakelijkheid van de klager.



---

## Klachtenreglement

- 4.3 Een klacht kan mondeling dan wel schriftelijk worden ingediend. Desgewenst kan de klager zich hiervoor bij laten staan door een vertrouwenspersoon dan wel een andere persoon naar eigen keuze.
- 4.4 Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat tenminste:
- De naam en het adres van de indiener
  - De dagtekening
  - Een omschrijving van de klacht en de naam van de beklagde
  - De reden van de klacht
- 4.5 De behandelaar bevestigt binnen zeven dagen na ontvangst aan de klager dat de klacht is ontvangen en informeert de klager over de verdere procedure.
- 4.6 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht beslist de behandelaar of de klacht ontvankelijk is. Algemeen geldende voorschriften en cao-bepalingen die op de organisatie van toepassing zijn, kunnen geen voorwerp van klacht zijn, voor zover daarin is bepaald hoe deze moeten worden nageleefd. Het niet goed uitvoeren ervan kan wel tot bezwaar leiden.
- 4.7 De behandelaar verklaart een klacht in ieder geval niet-ontvankelijk, indien:
- eenzelfde klacht van de medewerker nog in behandeling is;
  - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - de klacht tevens is ingediend bij een (civiele of tucht-) rechter of als het openbaar ministerie strafvervolgning heeft ingesteld;
  - de klacht niet voldoet aan het hierboven onder 4.4 gestelde;
  - bij cao of aparte regeling van Concern voor Werk NV een bijzondere rechtsgang is ingesteld bevattende de mogelijkheid om bezwaren of klachten in te dienen. Indien de behandelaar op grond van de schriftelijk ingediende klacht niet tot een oordeel kan komen omtrent de ontvankelijkheid van de klacht, kan zij de klager uitnodigen een toelichting te geven.
- 4.8 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit terstond aan de klager schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld.

### Artikel 5. De behandeling van klachten

- 5.1 Als de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte gesteld door wie een klacht tegen hem/haar is ingediend en wat de inhoud van de klacht is. Dit door toezending van een kopie van de klacht. Tegelijkertijd wordt de aangeklaagde uitgenodigd voor een gesprek ten behoeve van hoor- en wederhoor.
- 5.2 De aangeklaagde wordt verzocht binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven.
- 5.3 Gelijktijdig met de in kennisstelling van de klacht wordt diegene over wie geklaagd wordt gewezen op de mogelijkheid zich bij te laten staan door een vertrouwenspersoon, een advocaat of een adviseur.
- 5.4 Indien betrokkenen partijen een schriftelijke reactie op de klacht hebben ingediend, ontvangt



---

## Klachtenreglement

de klager tenminste veertien dagen voor de mondelinge behandeling daarvan een afschrift.

- 5.5 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling inzage te nemen in de stukken die het dossier van de behandelaar vormen. Tevens hebben ze recht op een afschrift van deze stukken.
- 5.6 De behandelaar behandelt in principe alleen de individuele klachten, dus geen klachten van een groep.
- 5.7 Als een klager meerdere medewerkers en/of anderen aanklaagt, vindt zo mogelijk gezamenlijke klachtenbehandeling plaats. Het betreft onder meer de bezwarenprocedure FWG, toepassing sociale plannen, bezwaren tegen interne overplaatsingen en de zgn. klokkenluidersregeling.

### Artikel 6. Bevoegdheden van de behandelaar

- 6.1 De behandelaar is bevoegd om schriftelijke informatie in te winnen en getuigen en deskundigen te horen, met als doel tot een gedegen oordeel over de klacht te komen.
- 6.2 De behandelaar is bevoegd tot het inwinnen van informatie door middel van:
- het inzien van dossiers en andere bescheiden van de medewerker die de klacht in dient en van diegene over wie wordt geklaagd;
  - het hebben van vrije toegang tot de organisatie, met inachtneming van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van cliënten en medewerkers.
  - het oproepen voor “hoor” en “wederhoor” van personen binnen Concern voor Werk NV die redelijkerwijze bij de betreffende klacht betrokken kunnen worden geacht. Medewerkers en/ of cliënten die worden opgeroepen door de interne klachtencommissie kunnen zich laten bijstaan.

### Artikel 7. De hoorzitting

- 7.1 De behandelaar houdt binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht een hoorzitting c.q. mondelinge behandeling. In bijzondere gevallen kan hiervan, in overleg met de klager én diegene over wie geklaagd wordt, worden afgeweken door de behandelaar.
- 7.2 De mondelinge behandeling ten overstaan van de behandelaar heeft een besloten karakter.
- 7.3 Van de mondelinge behandeling van de klacht wordt een verslag gemaakt. Een kopie van dit verslag wordt binnen 10 dagen toegezonden aan de klager en aan diegene over wie geklaagd wordt en een afschrift wordt toegevoegd aan het dossier van de behandelaar.
- 7.4 Mondeling hoor en wederhoor heeft de voorkeur boven schriftelijk hoor en wederhoor. Partijen worden daarbij bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klager of aangeklaagde hiertegen bezwaren hebben. In dat geval worden de partijen afzonderlijk gehoord.
- 7.5 De klager en diegene over wie geklaagd wordt hebben inzage in de verslagen wanneer men



---

## Klachtenreglement

afzonderlijk is gehoord. De behandelaar stelt de klager en diegene over wie geklaagd wordt in de gelegenheid om hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.

- 7.6 Alle betrokken partijen krijgen de beschikking over de stukken waarop de behandelaar zijn oordeel baseert.
- 7.7 Indien de behandelaar van mening is dat naar aanleiding van een ingediende klacht onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk is beslist hij, de nodige betrokkenen terstond in te lichten over de ingediende klacht. Zowel de klager als diegene over wie geklaagd wordt, worden hiervan op de hoogte gesteld.

### Artikel 8. Beoordeling van de klacht en beëindiging van de klachtbehandeling

- 8.1 De behandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.
- 8.2 De behandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt door de behandelaar schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, diegene over wie geklaagd wordt en de directie.
- 8.3 De behandelaar stuurt binnen de gestelde termijn de uitspraak naar de klager en diegene(n) over wie geklaagd wordt. De uitspraak omvat tenminste een gemotiveerd oordeel, informatie over de wijze van behandeling, eventuele aanbevelingen, een datum en ondertekening.
- 8.4 De behandelaar deelt de klager en diegene over wie geklaagd wordt schriftelijk mede dat hij / zij in alle gevallen de mogelijkheid behoudt, zich met zijn of haar klacht te wenden tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Beroep- en Bezwarencommissie van "Al Doende", de Arbeidsinspectie of de burgerlijk rechter.
- 8.5 De behandelaar is bevoegd het rapport vergezeld te laten gaan van een advies m.b.t. de te treffen maatregelen.
- 8.6 De directie deelt de klager en diegene over wie geklaagd wordt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 8.7 Bij afwijking van deze termijn doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en diegene over wie geklaagd wordt, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken.

### Artikel 9. Verslaglegging en informatie

- 9.1 De directie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit. Het verslag bevat het aantal en de aard van de behandelde klachten, de bevindingen en de resultaten.
- 9.2 De organisatie wordt (minimaal) jaarlijks geïnformeerd over andere activiteiten en gebeurtenissen die in het kader van klachtmanagement hebben plaatsgevonden. De



---

## Klachtenreglement

organisatie wordt op deze wijze de gelegenheid geboden zich uit te spreken over de klachtbehandeling op zich maar eveneens over de wijze waarop preventie en kwaliteitsverbetering lerend van verwerkte klachten invulling krijgt. Ook de bevindingen en mogelijk op basis daarvan geformuleerde adviezen van de behandelaar kunnen deel uitmaken van het jaarverslag "klachten".

9.3 De directie zendt het jaarverslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de ondernemingsraad.

9.4 Het jaarverslag "klachten" maakt deel uit van het organisatiejaarverslag.

### Artikel 10. Informatievoorziening

10.1 Dit reglement ligt ter inzage bij de directie.

10.2 In informatiebrochures inzake de klachtenregeling wordt mededeling gedaan van het bestaan van een klachtenprocedure en dit reglement, alsmede van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en het adres waar en de wijze waarop de klacht kan worden ingediend.

10.3 De directie is verplicht om de medewerkers op passende wijze te informeren over de klachtenprocedure en het bijbehorende reglement.

### Artikel 11. Overgangs- en slotbepalingen

11.1 Het reglement treedt in werking na overleg en instemming van de Ondernemingsraad.

11.2 Bij wijziging van het reglement wordt het instemmingsrecht van de Ondernemingsraad in acht genomen.

11.3 De manager KAM van Concern voor Werk ziet erop toe dat de behandelaar de werkzaamheden verricht volgens dit vastgestelde reglement.

11.4 In alle situaties waarin het reglement niet voorziet, beslist de behandelaar, gehoord hebbende de betrokken partijen.

### Artikel 12. In werking treden van het reglement

12.1 Dit reglement treedt in werking op 17 augustus 2011.

Aldus vastgesteld door Concern voor Werk NV/ Werkvoorzieningsschap IJsselmeergroep te Emmeloord op 17 augustus 2011.

Instemming OR

O.M. Vermooten  
algemeen directeur

C. Kerkhoff  
voorzitter ondernemingsraad



## Klachtenreglement

