

---

## Inleiding

In elke organisatie doen zich situaties voor waarbij medewerkers\* klachten hebben. Medewerkers mogen in dat geval van hun werkgever verwachten dat de onvrede direct aan de orde kan worden gesteld, dat zo goed mogelijk wordt gezocht naar een oplossing en dat daarnaast correcte klachtenbehandeling via een commissie mogelijk is.

In deze regeling, die bestemd is voor alle medewerkers van Reinaerde, staat beschreven wat de formele afspraken zijn omtrent het bemiddelen bij en behandelen van klachten.

De raad van bestuur meent:

- Dat het instellen van een klachtencommissie een goede bijdrage levert aan een objectieve afhandeling van een klacht en aan de bescherming van de individuele belangen van de medewerkers.
- Dat deze klachtenregeling de verantwoordelijkheden in de afzonderlijke onderdelen van de organisatie onverlet laat, met name met betrekking tot de opvang van klachten door de leidinggevenden, het zoeken naar oplossingen via leidinggevende of vertrouwenspersoon en de afhandeling van een advies van de klachtencommissie op de werkplek.
- De klachtenregeling eerst dan van toepassing is als andere interne regelingen in het geheel niet of niet afdoende voorzien in een passende reactie op wat de werknemer is overkomen. In deze zin kan verwezen worden naar o.a.
  - Beleid seksuele intimidatie medewerkers
  - Traumaprotocol Reinaerde
  - Activeringsprotocol
  - Protocol agressie en geweld
  - Gedragscode medewerkers Reinaerde
  - Procedure beheer en verwerking van persoonsgegevens van medewerkers
  - Klokkenluidersregeling Reinaerde

(\* ) daar waar de mannelijke vorm wordt gebruikt, is ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

---

**Artikel 1. Definities**

- 1.1 Klacht: uiting van onvrede over de wijze waarop in de werksituatie met de persoonlijke belangen van de medewerker is of wordt omgegaan door de werkgever, dan wel over aangelegenheden in de werksituatie die door de medewerker als ongewenst worden ervaren.  
*Toelichting:* met de werksituatie wordt zowel de werkplek zelf als situaties tijdens de begeleiding bij uitstapjes, vakanties, e.d. bedoeld.
- 1.2 Medewerker: degene die op basis van een arbeids-, uitzend-, oproep-, of detacherings-overeenkomst werkzaam is t.b.v. de werkgever dan wel waarbij sprake is van een stage- of vrijwilligersovereenkomst.
- 1.3 Mediation: Partijen lossen bij mediation zelf hun conflict op. Niet via de rechter, maar met inschakeling van een mediator. Deze kiest geen partij en is onafhankelijk. Door onderhandelingen helpt de mediator partijen tot een vrijwillige oplossing te komen en een brug te slaan. Vertrouwelijkheid staat hierbij voorop.  
Informeel kan bezien worden hoe men nader tot elkaar kan komen en of en zo ja, welke concessies gedaan kunnen worden.

**Artikel 2. Doelstelling en toepassing**

- 2.1 De regeling biedt iedere medewerker de mogelijkheid om een klacht te uiten en te doen onderzoeken, op zodanige wijze dat daarbij zijn individuele belangen zullen worden beschermd en dat zijn klacht binnen redelijke termijn en met voldoende aandacht behandeld zal worden.
- 2.2 De regeling is van toepassing voor alle medewerkers met uitzondering van leden van de raad van bestuur.
- 2.3 Alle overige mogelijkheden om een klacht te uiten worden door deze regeling onverlet gelaten.

**Artikel 3. Melding en bemiddeling**

- 3.1 Een medewerker dient zijn klacht eerst zoveel mogelijk in de hiërarchische lijn te melden en te bespreken.  
*Toelichting:* onvrede wordt in eerste instantie besproken met de direct betrokkenen. De direct leidinggevende (of diens leidinggevende als de klacht de direct leidinggevende betreft) is de geëigende persoon om informatie in te winnen, gesprekken te leiden en afspraken te maken met degene die klaagt en degene over wie geklaagd wordt.
- 3.2 Wanneer geen oplossing in de lijn gevonden wordt, de medewerker tot het zoeken naar een oplossing in de lijn niet (langer) bereid is, of als hij advies of ondersteuning nodig heeft, dan kan in overleg met de werkgever een mediator worden ingezet.
- 3.3 Wanneer bemiddeling mislukt dan wel de klager of de aangeklaagde niet tot een vorm van bemiddeling bereid is, wordt de klachtenprocedure via de klachtencommissie gestart.
- 3.4 Zowel klager als aangeklaagde is vrij in de keuze van de persoon die hem bijstaat in de bemiddeling bij en/of behandeling van klachten. Indien men zich wil laten bijstaan door een adviseur/belangenbehartiger die geen medewerker is van de organisatie, dan zijn eventuele kosten die daaruit voortvloeien voor eigen rekening.  
*Toelichting:* als adviseur/bemiddelaar kan een medewerker van de organisatie optreden, zoals een collega, een leidinggevende, of een medewerker van O&P, alsmede een adviseur/belangenbehartiger van buiten de organisatie, zoals een jurist of een (vertrouwens)arts.

- 3.5 De persoon die de klager of de aangeklaagde bijstaat is bevoegd kennis te nemen van alle direct op de klacht betrekking hebbende relevante en specifieke informatie en heeft toegang tot ieder overleg zoals bedoeld in deze regeling. Eventueel door Reinaerde hiervoor te maken kosten zullen naar redelijkheid en gedefinieerd worden doorberekend aan degene ten behoeve van wie de kosten gemaakt zijn.

#### **Artikel 4. Benoeming en samenstelling klachtencommissie**

- 4.1 De klachtencommissie bestaat uit drie leden (waarvan in ieder geval één vrouw en één man).
- 4.2 De leden van de klachtencommissie worden door de raad van bestuur met instemming van de ondernemingsraad benoemd met in acht neming van de volgende restricties:
- de te benoemen leden zijn geen lid van de ondernemingsraad of de raad van bestuur;
  - twee van de drie leden hebben geen arbeidsrechtelijke, bestuurlijke of andere directe binding met Reinaerde.
- 4.3 De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter, een secretaris en een algemeen adjunct.
- 4.4 De voorzitter heeft geen arbeidsrechtelijke, bestuurlijke of andere directe binding met Reinaerde.
- 4.5 Het beheer/management van de klachtencommissie medewerkers wordt door de raad van bestuur gedelegeerd aan de manager procesgroep O&P.

#### **Artikel 5. Zittingsduur en ontslag klachtencommissie**

- 5.1 De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op drie jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor maximaal twee periodes van drie jaar.
- 5.2 De commissie stelt een rooster van aftreden op.
- 5.3 De leden van de commissie kunnen tussentijds aftreden. Zij blijven na een ingediend ontslag indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien na voordracht van een nieuw lid door raad van bestuur met instemming van de ondernemingsraad.
- 5.4 Het ontslag van een commissielid wordt verleend door de raad van bestuur. De ontslagredenen zijn:
- a. einde van de zittingsperiode;
  - b. op eigen verzoek;
  - c. in geval van verwaarlozing van de taak of wegens andere dringende redenen op grond waarvan naar het oordeel van de meerderheid van de klachtencommissie handhaving als lid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

#### **Artikel 6. Taken van de klachtencommissie**

- 6.1 Behandeling van klachten van medewerkers door middel van:
- a. het instellen van onderzoek;
  - b. het bepalen of de klacht ontvankelijk is;
  - c. het bepalen of de klacht gegrond is;
  - d. het adviseren van de raad van bestuur over eventuele maatregelen.
- 6.2 Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de raad van bestuur over het beleid t.a.v. klachten.

- 6.3 Het registreren van de klachten en het opstellen van een jaarverslag (conform het gestelde in artikel 14.1).

### **Artikel 7. Bevoegdheden van de klachtencommissie**

- 7.1 Het instellen van zelfstandig onderzoek en het raadplegen van stukken voor zover van belang voor het onderzoek, met inachtneming van de privacyregeling en de vereiste vertrouwelijkheid.
- 7.2 Het oproepen van personen binnen de organisatie voor hoor en wederhoor.
- 7.3 Het raadplegen van deskundigen.
- 7.4 Het seponeren van klachten, waarbij schriftelijk aan de klager wordt gemotiveerd waarom een klacht niet door de klachtencommissie in behandeling is genomen.
- 7.5 Het verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden.  
*Toelichting:* hierbij wordt bijvoorbeeld bedoeld op de Commissie van Geschillen in de zin van artikel 17.2 C.A.O. Gehandicaptenzorg, die klachten voortvloeiend uit de dienstbetrekking behandelt en de Landelijke Bezwarencommissie FWG (LBC FWG), die is ingesteld om klachten voortvloeiend uit het ingevoerde functie- en beloningsgebouw te behandelen.
- 7.6 Het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies.
- 7.7 Een lid van de klachtencommissie is gerechtigd aan het advies van de commissie een minderheidsstandpunt toe te voegen.

### **Artikel 8. Indiening van een klacht**

- 8.1 De klager dient een klacht schriftelijk in bij de secretaris van de klachtencommissie. Hierbij wordt vermeld: de datum, de naam van de klager, de reden van de klacht en de tot nu toe ondernomen stappen.  
*Toelichting:* om het indienen van een klacht te vereenvoudigen zijn voor de medewerkers standaardformulieren beschikbaar, zie Werkwijzer.
- 8.2 Als een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen.
- 8.3 Indien de klager in gebreke blijft om de gevraagde informatie tijdig aan te leveren zal de klacht niet verder in behandeling worden genomen.
- 8.4 Een klacht kan worden ingediend door de betrokken medewerker persoonlijk.

### **Artikel 9. Bevestiging van ontvangst**

- 9.1 De commissie zendt na ontvangst van de klacht binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht van ontvangst aan de klager en licht hem in over de procedure.
- 9.2 Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen vijf werkdagen na ontvangst van de volledige klacht (zie artikel 8 lid 1 en 2) mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De commissie bericht vervolgens aan de klager en de aangeklaagde wie verder op de hoogte zijn gesteld. Voorts wordt melding gemaakt van de verdere procedure en de termijn van behandeling.

- 9.3 De procedure wordt binnen 15 werkdagen na ontvangst van de volledige klacht (zie artikel 8 lid 1 en 2) gestart.

### Artikel 10. Behandeling van een klacht

- 10.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen indien:
- de klacht een onderwerp betreft, waarvoor een speciale interne regeling of beroepsprocedure geldt;
  - de klager zich terzake van de klacht reeds heeft gewend tot de burgerlijke rechter dan wel dat de klager door de werkgever reeds in een tucht-, straf-, administratief-, of civielrechtelijke procedure is betrokken;
  - het voorval waarover wordt geklaagd langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden;
  - de klager in gebreke blijft om de gevraagde informatie tijdig, conform artikel 8 lid 2 van de onderhavige regeling, aan te leveren.
- Hiervan worden de betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht.
- 10.2 De klachtencommissie onderzoekt of naar haar oordeel verzuimd is te handelen volgens of in strijd is gehandeld met:
- wettelijke voorschriften;
  - bepalingen van de CAO;
  - overige geldende arbeidsvoorwaarden;
  - statuten, richtlijnen en reglementen van de stichting;
  - normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
- 10.3 De klachtencommissie wint alle informatie in die zij meent nodig te hebben om tot een oordeel te komen en houdt één of meer zittingen, waarbij alle naar het oordeel van de commissie betrokken personen en getuigen worden gehoord. Zowel klager als aangeklaagde kan zich daarbij laten bijstaan door een adviseur/belangenbehartiger.
- 10.4 Van de verklaringen wordt verslag opgemaakt. Hiervan ontvangen betrokkenen een exemplaar.
- 10.5 Een klacht wordt niet verder behandeld indien de medewerker zijn klacht schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie intrekt.
- 10.6 De medewerker behoudt te allen tijde het recht aangifte van een strafbaar feit bij de justitie (politie) te doen of een civiele procedure te starten. Behandeling door de klachtencommissie vindt dan niet verder plaats.

### Artikel 11. Advies van de klachtencommissie

- 11.1 Nadat het onderzoek is afgerond vindt standpuntbepaling plaats door de commissie. Dit standpunt wordt tot uitdrukking gebracht in een gemotiveerd advies.  
*Toelichting:* standpuntbepaling is alleen mogelijk bij de volledige aanwezigheid van het aantal leden. Besluiten binnen de commissie zullen in principe genomen worden in consensus. Is dit niet het geval dan dient het standpunt met de meeste stemmen als standpunt van de commissie, waarbij ook het minderheidsstandpunt (aangaande één lid) kenbaar wordt gemaakt.
- 11.2 De klachtencommissie brengt binnen twee maanden na de start van de procedure advies uit aan de raad van bestuur en maakt haar standpunt bekend aan klager, aangeklaagde, leidinggevende en diens leidinggevende.
- 11.3 Indien het onderzoek dat nodig maakt kan de termijn eenmaal met 4 weken worden verlengd. Hiervan worden de betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht.

---

**Artikel 12. Uitspraak door de raad van bestuur**

- 12.1 De raad van bestuur besluit binnen 2 weken na het uitbrengen van het advies door de klachtencommissie of maatregelen worden genomen en zo ja welke. De uitspraak wordt meegedeeld aan alle betrokkenen.
- 12.2 Indien de termijn voor het doen van een uitspraak ontoereikend is, kan deze eenmaal met 2 weken worden verlengd. Hiervan worden de betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht.
- 12.3 In principe is de raad van bestuur gehouden het advies van de commissie over te nemen. Wanneer de uitspraak afwijkt van het advies van de klachtencommissie dient de raad van bestuur daartoe zwaarwichtige redenen te hebben. Alvorens te besluiten tot afwijking van het advies van de commissie, dient de commissie gehoord te worden.
- 12.4 De raad van bestuur draagt de verantwoordelijkheid voor de daadwerkelijke uitvoering van de uitspraak.  
*Toelichting:* bij een gegronde klacht worden preventieve en/of corrigerende maatregelen genomen en kan een verontschuldiging/nazorg aan de klager op zijn plaats zijn (dit kan ook al in een eerder stadium). Wanneer de klacht ongegrond blijkt te zijn en tevens grievend voor de beklagde dan mogen rehabilitatie en verontschuldigingen/nazorg aan de beklagde worden verwacht.

---

**Artikel 13. Beroepsmogelijkheden**

- 13.1 Klachten ten aanzien van door de raad van bestuur genomen beslissingen bij afhandeling van een klacht kunnen aanhangig worden gemaakt bij een bevoegde externe instantie.  
*Toelichting:* binnen de stichting zijn er geen beroepsmogelijkheden, binnen de koepelorganisatie Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland evenmin. Afhankelijk van de aard van de klacht staat de weg open naar andere instanties, zoals: de Commissie van Geschillen in de zin van artikel 17.2 C.A.O. Gehandicaptenzorg, de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg, Arbeidsinspectie, Regionaal Tuchtcollege en de burgerlijke rechter.
- 13.2 Klachten met betrekking tot het functioneren van de klachtencommissie kunnen aanhangig worden gemaakt bij de ondernemingsraad of de raad van bestuur. Ondernemingsraad en raad van bestuur bespreken minimaal jaarlijks het functioneren van de klachtencommissie, aan de hand van het jaarverslag van de commissie.

**Artikel 14. Registratie en rapportage**

- 14.1 De commissie draagt zorg voor het voeren van een registratie van bij haar ingediende klachten en rapporteert jaarlijks uiterlijk op 1 april aan de raad van bestuur en de ondernemingsraad. Dit betreft de hoeveelheid, aard en afhandeling van de behandelde klachten in het voorafgaand kalenderjaar, waarbij de verstrekte informatie niet herleidbaar is tot personen.
- 14.2 De dossiers, met alle op de klacht betrekking hebbende stukken, worden gedurende vijf jaar in een archief bewaard, dat berust onder de secretaris van de commissie. Na afloop van deze termijn worden zij vernietigd.
- 14.3 De beslissing van de werkgever wordt gedurende vijf jaar in het personeelsdossier van de aangeklaagde opgenomen, mits de klacht gegrond is gebleken. Na afloop van deze termijn worden de gegevens vernietigd.

**Artikel 15. Geheimhouding**

- 15.1 De informatie inwinning geschiedt conform de vereisten van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 15.2 Voor de leden van de commissie, eventuele adviseurs/belangenbehartigers of andere betrokkenen geldt een geheimhoudingsplicht, zowel mondeling als schriftelijk, omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak te hunner kennis komt, tenzij uit hun taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.  
*Toelichting:* (opinies over) de zaken die men te weten komt worden in principe niet naar buiten gebracht. Uitzondering hierop is het verslag in de vorm van het advies naar de raad van bestuur. Ook tijdens het werken in of voor de klachtencommissie, bijvoorbeeld bij onderzoek naar bepaalde feiten kan het soms nodig zijn om vertrouwelijke informatie prijs te geven. Bijvoorbeeld als bepaalde kennis naar voren gebracht moet worden om daarmee van iemand reacties en nieuwe feiten te verkrijgen. Prudentie is hier geboden en individuele personen nemen hieromtrent vooraf contact op met de voorzitter van de klachtencommissie.

**Artikel 16. Positie medewerkers**

- 16.1 De klager zal in verband met de betreffende klacht niet in zijn positie als werknemer worden benadeeld.
- 16.2 De aangeklaagde medewerker zal in verband met de betreffende klacht niet onevenredig zwaar worden benadeeld, anders dan in het kader van een zorgvuldige klachtenprocedure

---

noodzakelijk is en voortvloeit uit het advies van de klachtencommissie en de uitspraak van de raad van bestuur.

- 16.3 Elke medewerker is gehouden loyaal aan een klachtenprocedure mee te werken.

### **Artikel 17. Faciliteiten**

- 17.1 De werkgever draagt zorg voor het ter beschikking stellen van zoveel tijd en faciliteiten aan medewerkers, vertrouwenspersoon en leden van de klachtencommissie, dat een goede toepassing van de onderhavige klachtenregeling gewaarborgd is.  
*Toelichting:* om facilitering mogelijk te maken stelt de werkgever een budget ter beschikking dat in het kader van de klachtenregeling gebruikt kan worden. Het verdient aanbeveling dit budget apart in de begroting op te nemen.
- 17.2 Administratieve en uitvoerende werkzaamheden t.b.v. de klachtencommissie worden gevoerd onder verantwoordelijkheid van de manager procesgroep O&P of een andere door de raad van bestuur aangewezen functionaris.  
*Toelichting:* het betreft hierbij niet-privacy gevoelige zaken die aanvullend op het werk van de secretaris dienen te gebeuren, bijvoorbeeld het verzorgen van een mailing van de klachtencommissie voor de organisatie.

### **Artikel 18. Slotbepalingen**

- 18.1 De klachtencommissie komt in principe bij elkaar op de eerste maandag van de maand. In geval hierbij sprake is van een feestdag wordt de bijeenkomst verschoven naar de eerstvolgende werkdag.
- 18.2 De bijeenkomst zal vervallen indien er geen klacht is.
- 18.3 In voorkomende gevallen kan er tussentijds een bijeenkomst worden gehouden.
- 18.4 De commissie kan de raad van bestuur voorstellen doen tot wijziging van deze regeling.
- 18.5 Indien zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur na overleg met de klachtencommissie.
- 18.6 Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2005.