dokterszorg Friesland



Interne klachtenregeling voor medewerkers

1 november 2019 versie 1.7.

Inhoud

Inleiding klachtenregeling voor medewerkers 3
Doelstelling 3
Uitgangspunten 3
1. Definities 4
2. Behandeling klacht ongewenste omgangsvormen 5
2.1. Indienen van de klacht 5
2.2. Klachtencommissie GIMD 5
2.3. Werkwijze klachtencommissie GIMD 6
2.4. Beslissing RvB 6
3. Behandeling klacht onrechtvaardige, onzorgvuldige of onredelijke behandeling (alle overige klachten) 6
3.1. Indienen van de klacht 6
3.2. Samenstelling klachtencommissie Dokterszorg 7
3.3. Taken en bevoegdheden 7
4. Procedure interne klachtencommissie 8
3.1. Mogelijke machtiging 8
3.2. Beoordeling ontvankelijkheid 8
3.3. Werkwijze 8
3.4. Hoorzitting 8
3.5. Behandeltermijn 9
3.6. Beslissing 9
5. De vertrouwenspersoon 9
6. Tot slot 10
6.1. Vertrouwelijkheid 10
6.2. Faciliteiten en rechtsbescherming 10
6.3. Archivering dossiers 10
6.4. Gerechtelijke procedure 10
6.5. Onvoorziene omstandigheden 10
6.6. Bijzondere bepalingen inzake de positie van de Raad van Bestuur 10
6.7. Evaluatie 10
7. Praktijksituaties en stroomdiagram 10
7.1. Praktijksituaties 10
7.2. Stroomdiagram 11

Interne klachtenregeling DZF	Versie 1.7 – september 2019
Documentbeheer	HR
Positief advies Management Overleg d.d.:	16 juli 2019
Instemming Ondernemingsraad d.d.:	18 oktober 2019
Vaststelling RvB d.d.:	1 november 2019

Inleiding klachtenregeling voor medewerkers

Dokterszorg Friesland werkt systematisch aan verbetering van een gezonde en veilige werkomgeving en streeft naar een werkklimaat waarin open gecommuniceerd wordt door alle betrokkenen binnen DZF. Alle medewerkers van DZF hebben een eigen verantwoordelijkheid waar het gaat om een respectvolle benadering van elkaar en er wordt gevraagd om in gezamenlijkheid een positieve werksfeer te scheppen waarin niemand zich gekrenkt of geïntimideerd voelt.

Uitgangspunt van DZF is dat bij klachten in eerste instantie geprobeerd wordt om in onderling overleg tot een oplossing te komen. Hierin heeft ook de medewerker een eigen verantwoordelijkheid. Toch kunnen er situaties voorkomen waarin dat niet lukt. In deze situaties kunnen medewerkers een beroep doen op een klachtenregeling die betrokkenen binnen DZF in de gelegenheid stelt om via een interne procedure op te komen tegen een eventuele onrechtvaardige behandeling op de werkplek. Deze klachtenregeling geeft aan op welke wijze een medewerker een klacht kan indienen die betrekking heeft op zijn of haar werksituatie, wie deze klacht gaat behandelen en welke procedure gevolgd moet worden. De Arbowet en het Burgerlijk Wetboek geven hiervoor samen met de Wet op de Ondernemingsraden een aantal belangrijke kaders aan.

De klachtenregeling is van toepassing op alle medewerkers die bij DZF werkzaam zijn. Onder medewerkers vallen, naast degenen die een arbeidsovereenkomst hebben, ook flexibele arbeidskrachten (zoals uitzendkrachten, gedetacheerden of freelancers/ZZP-ers), huisartsen die voor DZF werkzaam zijn (o.a. gedurende de ANW diensten voor Dokterswacht), stagiaires en eventuele vrijwilligers.

Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- Om klachten van medewerkers op voor betrokkenen bevredigende wijze op te lossen.
- Het inventariseren en evalueren van klachten om zo nodig wijzigingen aan te brengen in het interne beleid. Deze klachtenregeling biedt daarmee ook de mogelijkheid om van te leren en de kwaliteit van DZF als organisatie te verbeteren.

Uitgangspunten

De klachtenregeling heeft de volgende uitgangspunten:

- Een onafhankelijke, laagdrempelige afhandeling van klachten die direct verband houden met de werksituatie.
- De klacht kan betrekking hebben op een onheuse bejegening, onvrede of bezwaar tegen ongewenste gedragingen en/of beslissingen of het uitblijven hiervan van leidinggevende, medewerkers of huisartsen (in functie voor DZF). Algemeen geldende voorschriften of beleid en cao bepalingen kunnen geen onderwerp voor een klacht zijn.
- Deze klachtenregeling is niet van toepassing op verstoringen in het primaire proces van Dokterswacht. Zaken die het primaire proces van DWF verstoren behoren te worden gemeld via het meldingssysteem op intranet.
- Deze klachtenregeling is niet van toepassing op zaken die geregeld zijn in de ‘regeling melding misstanden’. Misstanden die onder deze regeling vallen zijn zaken waarbij het maatschappelijk belang in het geding is, waaronder strafbare feiten zoals diefstal, corruptie en valsheid in geschrifte.
- De klacht wordt in eerste instantie bij de direct leidinggevende ingediend en afgehandeld. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan wordt deze ingediend en afgehandeld bij de

hogere leidinggevende in de lijn. Een adviseur van de afdeling HR kan hierbij optreden als intermediair en procesbegeleider.
- Medewerkers kunnen altijd de vertrouwenspersoon inschakelen voor bemiddeling en ondersteuning
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. In het geval van een anonieme klacht kan geen objectief oordeel worden geveld over het gedrag of het besluit. De medewerker kan zich in dit geval voor ondersteuning en advies wel wenden tot de vertrouwenspersoon (zie regeling vertrouwenspersoon).

1. Definities

1) Beklaagde: De persoon tegen wie een klacht is ingediend zoals hierboven beschreven

2) Cao: de collectieve arbeidsovereenkomst Huisartsenzorg

3) GIMD: (gemeenschappelijk instituut voor maatschappelijke dienstverlening) is gespecialiseerd in bedrijfsmaatschappelijk werk en vertrouwenspersonen. GIMD begeleidt, adviseert, coacht en traint medewerkers, teams en leidinggevenden met als doel te zorgen voor balans tussen mens en organisatie.

4) Klacht: een uiting van ontevredenheid in verband met de werksituatie die betrekking heeft op:
   a) Een onrechtvaardig(e), onzorgvuldig(e), onredelijk(e) behandeling of besluit
   b) Een onheuse bejegening
   c) Ongewenste omgangsvormen (zie punt 8)
   d) Onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren tegen opgedragen werk
   e) Onjuiste toepassing van bepalingen in de wet, cao, interne regels of de individuele arbeidsovereenkomst

5) Klachtencommissie: een door de Raad van Bestuur ingesteld orgaan dat de aan haar voorgelegde klachten van medewerkers onderzoekt. Zij onderzoekt of de klacht gegrond of ongegrond is en op basis van dit onderzoek brengt zij advies uit aan de Raad van Bestuur. De klachtencommissie behandelt klachten vertrouwelijk, onpartijdig en onafhankelijk.

6) Klager: de medewerker die een klacht indient zoals hierboven beschreven

7) Medewerker: een ieder die op basis van een arbeids-, leer-, uitzend-, stage-, detacherings- of opdrachtovereenkomst werkzaam is voor DZF

8) Ongewenste omgangsvormen: in deze regeling wordt verstaan:
   a) Discriminatie: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand en/of achterstelling van een medewerker of groepen medewerkers in de organisatie wegens ras, etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht, seksuele geaardheid ten doel heeft of kan hebben,
   b) Seksuele intimidatie: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bijbetekenis dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd,

c) Agressie en geweld: voorvallen die niet vallen onder het agressieprotocol waarbij verbaal of non-verbaal een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid,
d) Pesten en treiteren: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden, huisartsen) gericht tegen een medewerker of groep van medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

9) OR: de Ondernemingsraad van DZF

10) Raad van Bestuur (RvB): de bij statuten van DZF bepaalde Raad van Bestuur van DZF

11) Vertrouwenspersoon: een door DZF aangestelde onafhankelijke functionaris (zie regeling vertrouwenspersoon), tot wie de medewerker zich kan wenden voor advies, ondersteuning en begeleid

2. Behandeling klacht ongewenste omgangsvormen

2.1. Indienen van de klacht

Een klacht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen, zoals omschreven in 1.8, wordt eerst voorgelegd aan de direct leidinggevende die in de gelegenheid moeten zijn gesteld de oorzaak van de klacht weg te nemen, dan wel een oplossing voor de klacht te realiseren. Om tot een oplossing te komen wordt er altijd hoor en wederhoor toegepast. De klager krijgt de mogelijkheid om zijn/haar standpunten kenbaar te maken en de beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om mondeling, of indien gewenst schriftelijk, te reageren op de klacht. Leidinggevende, klager en beklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht altijd laten ondersteunen/begeleiden door een adviseur van de afdeling HR en/of de vertrouwenspersoon (zie regeling vertrouwenspersoon). HR kan gedurende de procedure optreden als intermediair en heeft hierin de rol van procesbegeleider.
Als dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, of indien het niet mogelijk is om de klacht met de direct leidinggevende te bespreken – in het geval van ongewenste omgangsvormen – dan wendt de klager zich tot de hogere leidinggevende. Ook hier wordt hoor en wederhoor toegepast en ook hierin kan de adviseur van de afdeling HR en/of de vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. Indien dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan de klager zich rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie van het GIMD.

2.2. Klachtencommissie GIMD

Klachten met betrekking tot ongewensten omgangsvormen, zoals omschreven in 1.8, kunnen door de medewerker, nadat bovenstaande interne procedure is gevolgd, rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencommissie van het GIMD. De leden van deze klachtencommissie zijn allen vakkundig op het gebied van ongewenst gedrag en beoordelen de klacht onafhankelijk. Zij hebben een neutrale rol en geven een objectief oordeel dat recht doet aan de ingediende klacht, de klager en de beklaagde. Het team bestaat uit een voorzitter (jurist), twee leden en een secretaris/notulist.

2.3. Werkwijze klachtencommissie GIMD

a) De klacht kan worden gemeld via het mailadres van de klachtencommissie GIMD (info@Gimd.nl)
b) De klacht wordt ongeopend doorgestuurd naar de secretaris van de klachtencommissie GIMD
c) De voorzitter van de klachtencommissie oordeelt of de klacht ontvankelijk is
d) De klager ontvangt bericht: de klacht wordt wel of niet in behandeling genomen
e) De klachtencommissie onderzoekt de klacht door middel van hoor en wederhoor van klager en beklaagde
f) Van alle zittingen worden gespreksverslagen gemaakt. Deze zijn ter inzage voor klager en beklaagde
g) De klachtencommissie komt tot een advies over de (on)gegrondverklaring van de klacht. Zowel klager als beklaagde ontvangen een bericht van de klachtencommissie
h) De klachtencommissie adviseert richting klager en RvB. Dit advies is niet bindend.

2.4. Beslissing RvB

a) De RvB neemt binnen 4 weken na ontvangst van het advies een beslissing inzake de klacht
b) Het advies van de commissie heeft een zwaarwegend belang
c) De beslissing wordt samen met de motivering schriftelijk aan de betrokken partijen en in meegedeeld. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van het besluit
d) Indien de RvB zijn beslissing is afgeweken van het advies, worden de redenen hiervan bij de motivering betrokken
e) Indien de beslissing niet binnen 4 weken na ontvangst van het advies kan worden genomen, ontvangen betrokken partijen hiervan bericht met opgave van redenen. De beslissingstermijn kan nogmaals met 4 weken worden verlengd.

3. Behandeling klacht onrechtvaardige, onzorgvuldige of onredelijke behandeling (alle overige klachten)

3.1. Indienen van de klacht

a) Als een klacht wordt ingediend dient deze eerst te zijn voorgelegd aan de direct leidinggevende die in de gelegenheid moeten zijn gesteld de oorzaak van de klacht weg te nemen, dan wel een oplossing voor de klacht te realiseren. Om tot een oplossing te komen wordt er altijd hoor en wederhoor toegepast. De klager krijgt de mogelijkheid om zijn/haar standpunten kenbaar te maken en de beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om mondeling, of indien gewenst schriftelijk, te reageren op de klacht. Leidinggevende, klager en beklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten adviseren door een adviseur van de afdeling HR en/of de vertrouwenspersoon. Als dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, dan wendt de klager zich tot de hogere leidinggevende. Ook hier wordt hoor en wederhoor toegepast.
b) Indien dit ook niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, dient de klager een schriftelijke klacht in bij de RvB
c) De RvB stelt na overleg met HR en de voorzitter van de Ondernemingsraad een interne klachtencommissie samen
d) De RvB legt de klacht voor advies voor aan de interne klachtencommissie
e) Alleen schriftelijke klachten die duidelijk zijn omschreven en voorzien van een motivering van de klager of zijn/haar gemachtigde, zijn ontvankelijk

3.2. Samenstelling klachtencommissie Dokterszorg

Klachten met betrekking tot een onrechtvaardig(e), onzorgvuldig(e), onredelijk(e) behandeling of besluit worden, nadat de interne procedure is gevolgd, via de RvB, behandeld door een klachtencommissie Dokterszorg. Om klachten goed af te handelen is kennis nodig op juridisch en psychosociaal gebied en inzicht op het gebied van personeelszaken en arbeidsomstandigheden. De klachtencommissie werkt daarom met een vaste, onafhankelijke voorzitter die over deze deskundigheid beschikt. Daarnaast maakt een adviseur van de afdeling HR deel uit van de klachtencommissie. De overige leden van de commissie worden ad hoc samengesteld, afhankelijk van de situatie, de aard van de klacht en het organisatieonderdeel waarin de klacht is ontstaan.

De Raad van Bestuur stelt de samenstelling van de klachtencommissie vast in samenspraak met de voorzitter van de Ondernemingsraad.

Uitgangspunt is de volgende samenstelling van de commissie:

- Een vaste externe voorzitter zonder dienstverband bij DZF. Deze voorzitter heeft deskundigheid op juridisch en psychosociaal gebied
- Een adviseur van de afdeling HR
- Twee medewerkers van andere afdelingen/organisatieonderdelen (ad hoc)
- Een leidinggevende van een andere afdeling/organisatieonderdeel (ad hoc)

Indien een lid van de klachtencommissie persoonlijk bij de klacht betrokken is, dan wel zich indirect betrokken acht, neemt deze niet deel aan de behandeling en de beoordeling van de klacht.

3.3. Taken en bevoegdheden

De klachtencommissie heeft een adviserende taak. Zij brengt schriftelijk advies uit aan de RvB voor zover hij/zij geen onderdeel van de klacht is. De commissie neemt geen beslissingen op een klacht van een medewerker. Het nemen van een beslissing op een klacht, na advisering door de klachtencommissie, is voorbehouden aan de RvB.

De RvB deelt zijn beslissing schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en indien hij/zij dat wenselijk acht ook aan de beklaagde. De RvB geeft in zijn/haar besluit weer wat het advies van de klachtencommissie is geweest en op welke wijze het advies al dan niet wordt gevolgd. De RvB brengt de klachtencommissie ook op de hoogte van de beslissing.

<u>De klachtencommissie heeft tot taak:</u>

a. Het in ontvangst nemen van schriftelijke klachten
b. Het inwinnen van alle informatie die noodzakelijk is voor een correcte afhandeling van de klacht
c. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht
d. Het toepassen van hoor en wederhoor; het horen van de klager en de beklaagde en de eventueel betrokken collega's ter toelichting van de klacht
e. De afhandeling van de klacht in overleg met de klager en de beklaagde
f. Het schriftelijk adviseren aan de Raad van Bestuur
g. Het aandragen van input ten behoeve van het jaarverslag; in algemene termen van werkzaamheden en bevindingen

De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om:

a. Op eigen initiatief onderzoek te doen indien zij dat nodig acht
b. Deskundigen te raadplegen, wanneer daar kosten aan verbonden zijn, is daarvoor toestemming nodig van de RvB

4. Procedure interne klachtencommissie

3.1. Mogelijke machtiging

Zowel de klager als de beklaagde kan zich in alle fasen van de klachtenprocedure laten bijstaan door een door hem/haar gemachtigd persoon. Bij het eerste schriftelijke stuk dat door de gemachtigde voor de klager of de beklaagde wordt ingediend bij de klachtencommissie, dient een schriftelijke machtiging door de klager of beklaagde ondertekend te zijn gevoegd.

3.2. Beoordeling ontvankelijkheid

a) De klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht
b) Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard (in behandeling genomen) indien:
   - De klacht uitsluitend namens een andere medewerker (of medewerkers) wordt ingediend
   - Er een gerechtelijke procedure loopt of heeft gelopen
   - De klacht al eerder inhoudelijk is behandeld door de klachtencommissie, tenzij er sprake is van nieuwe feiten
c) Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit zo snel mogelijk en met redenen onderbouwd schriftelijk meegedeeld aan de klager

3.3. Werkwijze

a) Indien de klacht ontvankelijk is ontvangt de klager binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging met een uiteenzetting over het verloop van de procedure. De klacht wordt ook binnen twee weken doorgestuurd naar de beklaagde, met een uiteenzetting tot het verdere verloop van de procedure
b) De beklaagde wordt uitgenodigd om binnen twee weken schriftelijk op de klacht te reageren. De reactie wordt direct na ontvangst in afschrift aan de klager gezonden
c) Binnen twee weken na ontvangst van de reactie van de beklaagde, dan het verstrijken van de aan de beklaagde gegunde termijn voor het geven van een schriftelijke reactie, wordt aan de klager en de beklaagde een uitnodiging voor een hoorzitting gezonden
d) De RvB verstrekt op eerste verzoek van de klachtencommissie alle door de klachtencommissie relevante gevraagde informatie
e) Zowel de klager als de beklaagde hebben het recht om alle stukken die ten grondslag liggen aan de beoordeling door de klachtencommissie in te zien en van commentaar te voorzien.
f) Stukken die na de hoorzitting nog aan het dossier worden toegevoegd, worden aan de klager en de beklaagde toegezonden en zij worden in de gelegenheid gesteld binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn daarop commentaar te leveren
g) Indien de klager of de beklaagde zonder geldige reden niet op de hoorzitting aanwezig is, kan de klachtencommissie daar aan consequenties verbinden die zij noodzakelijk acht

3.4. Hoorzitting

a) Tijdens de hoorzitting hoort de klachtencommissie de klager en de beklaagde in elkaars bijzijn. In bijzondere omstandigheden kan de klachtencommissie besluiten de betrokken partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen

b) Van de zitting wordt een verslag gemaakt. De klager en de beklaagde ontvangen dit verslag binnen een week na de hoorzitting. Het verslag kan uitsluitend gecheckt worden op feitelijke onjuistheden.

3.5. Behandeltermijn

a) De klachtencommissie stelt uiterlijk binnen zes weken na het laatste gesprek schriftelijk een gemotiveerd advies op dat ter kennis wordt gebracht aan de RvB, de klager en de beklaagde. Indien de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgehandeld, ontvangen klager en beklaagde daarvan bericht.

2) Indien de klacht gegrond wordt geacht, kunnen maatregelen worden geadviseerd, die naar inzicht van de klachtencommissie door de RvB kunnen worden getroffen

3.6. Beslissing

a) De RvB neemt binnen 4 weken na ontvangst van het advies een beslissing inzake de klacht

b) Het advies van de commissie heeft een zwaarwegend belang

c) De RvB kan, indien hij dit nuttig acht, klager en beklaagde horen

d) De beslissing wordt samen met de motivering schriftelijk aan de betrokken partijen en in meegedeeld. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van het besluit

e) Indien de RvB zijn beslissing is afgeweken van het advies, worden de redenen hiervan bij de motivering betrokken

f) Indien de beslissing niet binnen 4 weken na ontvangst van het advies kan worden genomen, ontvangen betrokken partijen hiervan bericht met opgave van redenen. De beslissingstermijn kan nogmaals met 4 weken worden verlengd.

5. De vertrouwenspersoon

Zowel klager als beklaagde kunnen zich gedurende de klachtenprocedure laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Aan DZF is via het GIMD een vaste vertrouwenspersoon verbonden; de contactgegevens zijn te vinden in de regeling vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon biedt emotionele en praktische ondersteuning aan werknemers die worden geconfronteerd met ongewenst gedrag, in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, pesten of discriminatie. Medewerkers die beroepshalve geconfronteerd worden met bovengenoemde zaken kunnen een vertrouwenspersoon consulteren. De belangrijkste taken van een vertrouwenspersoon zijn eerste opvang, begeleiding, ondersteuning en advisering.

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- Het verlenen van eerste opvang, begeleiding en nazorg
- Ondersteuning en advies inzake het omgaan met en reageren op intimiderend gedrag
- Adviseren met betrekking tot het aanmelden en de routing van klachten
- Het ondersteunen en begeleiden van de medewerker bij klachten
- Het op verzoek van klager bemiddelen bij het oplossen van het probleem
- Het desgewenst ondersteunen van het doen van aangifte bij de politie, indien de klacht een strafbaar feit betreft
- Het verwijzen naar hulpverleningsorganisaties

6. Tot slot

6.1. Vertrouwelijkheid

De klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en andere betrokkenen bij de klachtenprocedure handelen in deze procedure zodanig dat de privacy van de klager, de beklaagde en andere betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd

6.2. Faciliteiten en rechtsbescherming

De RvB draagt ervoor zorg dat de betrokkenen bij de klacht niet benadeeld worden in hun positie als medewerker van DZF. De RvB stelt interne leden van de klachtencommissie de tijd/uren en het gebruik van voorzieningen welke zij voor de vervulling van hun taak nodig hebben, ter beschikking.

6.3. Archivering dossiers

De op de klacht betrekking hebbende stukken worden, na behandeling van de klacht, indien relevant en noodzakelijk ten minste zeven jaren bewaard in de personeelsdossiers. Ten aanzien van de gegevensverzameling en de privacybescherming is de AVG van toepassing.

6.4. Gerechtelijke procedure

Deze regeling laat onverlet de mogelijkheden tot het starten van een gerechtelijke procedure.

6.5. Onvoorziene omstandigheden

De klachtencommissie beslist in zaken waarin deze regeling niet voorzien, in overleg met de RvB.

6.6. Bijzondere bepalingen inzake de positie van de Raad van Bestuur

Wanneer de RvB van Dokterszorg Friesland op enigerlei is betrokken bij de klacht, treedt voor deze regeling de Raad van Commissarissen in de plaats van de RvB. De klachtenregeling en de daarin opgenomen procedure zal dan door de RvC onverkort worden vervolgd. Daar waar in deze regeling RvB staat genoemd, dient dan RvC te worden gelezen.

6.7. Evaluatie

De RvB evalueert samen met de klachtencommissie, deze regeling zo vaak als de RvB dit wenselijk vindt, maar in ieder geval twee jaar na inwerkingtreding.

7. Praktijksituaties en stroomdiagram

7.1. Praktijksituaties

Ter verduidelijking van de behandeling van klachten hebben we een paar praktijksituaties uitgewerkt.

Praktijksituatie 1:

Een medewerker voelt zich al langere tijd buitengesloten door collega's van het team. Er wordt niet met haar gesproken in de pauzes en soms worden er vervelende opmerkingen gemaakt of wordt er om haar gelachen in een werkoverleg.

Er lijkt sprake te zijn van ‘pesten’. Pesten is iets anders dan plagen, wat meer een incidenteel karakter heeft. Een belangrijk element van pesten is namelijk de herhaling: het gaat niet om een eenmalig incident, maar er lijkt sprake te zijn van een structureel karakter.

- De eerste stap is in contract treden met de direct leidinggevende om de situatie te bespreken.
- Vindt de medewerker dit lastig, dan kan de medewerker contact zoeken met een adviseur van de afdeling HR of met de vertrouwenspersoon (zie regeling vertrouwenspersoon voor de contactgegevens).
- Wanneer de situatie met de direct leidinggevende is besproken en de medewerker heeft het gevoel dat er niets (of onvoldoende) met de klacht is gedaan, dan kan de medewerker zich wenden tot de hogere leidinggevende.
- Wanneer de medewerker na het gesprek met de hogere leidinggevende nog steeds het gevoel heeft dat er niets (of onvoldoende) met de klacht wordt gedaan, kan de medewerker de klacht schriftelijk indienen bij de externe klachtencommissie van het GIMD (info@Gimd.nl).

Praktijksituatie 2:

Een medewerker heeft een aanvraag voor een bijdrage voor studiekosten gedaan bij zijn leidinggevende. De aanvraag wordt door de leidinggevende zonder een duidelijke motivatie afgewezen. De medewerker begrijpt zonder verduidelijking van de leidinggevende de afwijzing niet, omdat een andere collega vorig jaar wel een bijdrage heeft gekregen voor een vergelijkbare studie.

De medewerker is van mening dat hier sprake is van een onrechtvaardig besluit van de leidinggevende. Door het aangaan van een persoonlijk gesprek kan de leidinggevende alsnog een duidelijke toelichting geven op zijn/haar besluit.

- De eerste stap is in contract treden met de direct leidinggevende om de situatie te bespreken.
- De medewerker kan ook altijd contact zoeken met een adviseur van de afdeling HR voor ondersteuning en advies. Ook kan er contact worden gezocht met de vertrouwenspersoon, al verdient het aanbeveling om in een dergelijke situatie eerst intern de route te bewandelen.
- Wanneer de situatie met de direct leidinggevende is besproken en de medewerker heeft het gevoel dat de klacht niet serieus wordt opgepakt, kan de medewerker zich wenden tot de hogere leidinggevende. Ook hierbij kan contact worden gezocht met een adviseur van de afdeling HR en/of met de vertrouwenspersoon.
- Wanneer de medewerker na het gesprek met de hogere leidinggevende nog steeds het gevoel heeft dat er niets (of onvoldoende) met de klacht wordt gedaan, kan de medewerker de klacht schriftelijk indienen bij de RvB die de klacht voor advies voorlegt bij de interne klachtencommissie.

7.2. Stroomdiagram

Ter verduidelijking van de routing van de klachten hebben we in de bijlagen twee stroomdiagrammen toegevoegd:

- Stroomdiagram interne klacht ‘ongewenste omgangsvormen’
- Stroomdiagram interne klacht ‘overige klachten’