

Klachtenregeling

Burgerkracht Limburg

Versie 29 juni 2021

Inhoudsopgave

Inleiding		3
Afdeling A	Klachtencommissie en klachtenprocedure	4
Artikel 1	Begripsbepaling	4
Artikel 2	Benoeming en samenstelling van de onafhankelijke klachtencommissie	4
Artikel 3	Verschoning of wraking	5
Artikel 4	De taken van de onafhankelijke klachtencommissie	5
Artikel 5	Het indien van een klacht	5
Artikel 6	Ontvankelijkheid van de klacht	5
Artikel 7	Behandeling van de klacht	6
Artikel 8	De hoorzitting en uitspraak	7
Artikel 9	De directie c.q. Raad van Toezicht	7
Artikel 10	Archivering	7
Afdeling B	Interne klachten	7
Artikel 11	Doelstelling van de interne klachtenregeling	7
Artikel 12	Klachtenprocedure interne klachten	8
Afdeling C	Externe klachten	8
Artikel 13	Doelstelling externe klachtenregeling	8
Artikel 14	Klachtenprocedure externe klachten	8
Afdeling D	Regeling melding van ongewenste omgangsvormen en	8
Vertrouwenspersoon		8
Artikel 15	Doelstelling regeling ongewenste omgangsvormen	8
Artikel 16	Melding van ongewenste omgangsvormen	9
Artikel 17	Benoeming van vertrouwenspersoon	9
Artikel 18	Bevoegdheden en taken van de vertrouwenspersoon	9
Artikel 19	De (informele) melding bij de vertrouwenspersoon	9
Artikel 20	Bemiddeling	10
Artikel 21	De (formele) klachtenprocedure	10
Artikel 22	In werking treden en citeertitel van deze regeling	10

Inleiding

Doelstelling van de regeling

Het recht doen aan een klachtgerechtigde door hem/haar een procedure voor de behandeling van klachten te bieden, die leidt tot een advies aan de directie over de al of niet gegrondheid van een klacht.

In afdeling A van deze regeling is de samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie beschreven, alsmede de klachtenprocedure.

In de afdelingen B, C en D wordt omschreven in welk geval er sprake is van respectievelijk een interne klacht, een externe klacht of een klacht tegen ongewenste omgangsvormen en wie zich in een voorkomend geval tot de klachtencommissie kan richten. Tevens wordt per afdeling aangegeven, of daarvoor – aanvullend aan de algemene procedure – nadere regels zijn vastgesteld.

Het interne klachtrecht (afdeling B van deze regeling) en de regeling melding ongewenste omgangsvormen (afdeling D) dragen ertoe bij, dat zowel medewerkers en vrijwilligers bij Burgerkracht Limburg in een veilige werkomgeving kunnen werken. Het externe klachtrecht (afdeling C) geeft ook anderen, die de bejegening door (een werknemer van) Burgerkracht Limburg niet acceptabel vinden, de mogelijkheid om daartegen een klacht in te dienen.

Deze regeling is vastgesteld door de directie van Burgerkracht Limburg na op 29 juni 2021 hiervoor instemming te hebben verkregen van de Ondernemingsraad.

Afdeling A Klachtencommissie en klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Directie: de directie van Burgerkracht Limburg;
2. Ondernemingsraad: het in het kader van de Wet op de Ondernemingsraden erkende orgaan van overleg en samenwerking tussen werkgevers en werknemers;
3. Bevoegd gezag: het bestuur van de Stichting Burgerkracht Limburg zoals omschreven in de Statuten van deze Stichting;
4. Klager:
 - a. Medewerker, gedetacheerde of stagiair alsmede de vrijwilliger die werkzaamheden verricht ten behoeve van Burgerkracht Limburg.
 - b. De persoon of rechtspersoon, die een klacht heeft over het handelen of nalaten van een persoon genoemd onder a. daarbij inbegrepen de directie en de Raad van Toezicht van Burgerkracht Limburg.
5. Klacht: een door een klager bij de klachtencommissie ingediende klacht tegen:
 - a. een genomen beslissing inzake haar/zijn arbeidsrechtelijke rechtspositie, voor zover deze niet aanhangig kan worden gemaakt bij de Commissie van geschillen, ingesteld op grond van de cao Sociaal werk, Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening;
 - b. ongewenste arbeidsomstandigheden;
 - c. ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie en pesten;
 - d. overig handelen of nalaten door personen genoemd onder 4a.
6. Klachtencommissie: de conform dit reglement ingestelde commissie die tot taak heeft een ingediende klacht van klagers te behandelen;
7. Vertrouwenspersoon: de door het bevoegd gezag benoemde persoon/personen tot wie medewerkers zich kunnen wenden met klachten over ongewenste omgangsvormen.

Artikel 2 Benoeming en samenstelling van de onafhankelijke klachtencommissie

1. De leden van de klachtencommissie worden – na hiervoor instemming te hebben verkregen van de Ondernemingsraad – benoemd door de directie.
2. De klachtencommissie bestaat uit ten minste 3 personen, die uit hun midden een voorzitter kiezen. Tevens kan er 1 plaatsvervangend lid worden benoemd.
3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar en zijn na afloop van deze periode hernoembaar.
4. De leden kunnen niet, dan met voorafgaande toestemming van de directie en de ondernemingsraad, tussentijds van hun taak ontheven worden.
5. De directie voorziet de commissie van ambtelijke ondersteuning van alle faciliteiten, zoals dossierbeheer, die de commissie nodig oordeelt voor het kunnen vervullen van haar taak.
6. Tussen de commissieleden en de plaatsvervangende leden mag geen bloed- of aanverwantschap bestaan tot en met de vierde graad.

Artikel 3 Verschoning of wraking

1. Verschoning: Een lid van de klachtencommissie kan de klachtencommissie verzoeken zich te mogen onthouden van behandeling van een klacht, wanneer hij de overtuiging heeft, dat haar/zijn onafhankelijkheid in het voorliggende geval niet is gewaarborgd.
2. Wraking: Zowel de klager als degene tegen wie de klacht is ingediend, kunnen verzoeken dat een lid van de klachtencommissie bij twijfel over diens onpartijdigheid niet deelneemt aan de behandeling van de klacht.
3. De voorzitter en/of de overige leden beoordelen het verzoek om verschoning of wraking. Indien dit verzoek wordt gehonoreerd, wordt het desbetreffende lid vervangen door het plaatsvervangend lid.

Artikel 4 De taken van de onafhankelijke klachtencommissie

1. De klachtencommissie dient op basis van de behandeling van een klacht te komen tot een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. Indien de klacht de directie treft, richt de klachtencommissie de uitspraak aan de voorzitter van de Raad van Toezicht.
3. De klachtencommissie stelt jaarlijks voor 1 april een openbaar (zo nodig geanonimiseerd) jaarverslag op over haar werkzaamheden.

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijke (per post, per e-mail of persoonlijke bezorging) in bij de (ambtelijk) secretaris van de klachtencommissie:
 - Mail: klachten@burgerkrachtlimburg.nl
 - Post: Burgerkracht Limburg, t.a.v. de (ambtelijk) secretaris van de klachtencommissie, Postbus 5185, 6130 PD Sittard)
 - Bezorgadres: Mercator 1, 6135 KW Sittard
2. De klacht bevat ten minste:
 - Naam, adres en woonplaats van de klager.
 - Naam, adres en woonplaats van de gemachtigde van de indiener. In geval van een gemachtigde: de machtiging, waaruit blijkt dat de indiener door de klager is gemachtigd.
 - De datum van de indiening.
 - Een beschrijving van de klacht en de motieven, waarom de klacht volgens de klager gegrond verklaard dient te worden.
 - De klacht dient door de klager of diens gemachtigde ondertekend te zijn.
3. Ontbreekt of ontbreken er één of meer gegevens genoemd in het vorige lid, dan stelt de commissie de klager in de gelegenheid om deze aan te vullen. De datum van ontvangst van de klacht is in dat geval de datum, waarop de commissie kan beschikken over de volledige klacht.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht is ontvankelijk:
 - Als de klager behoort tot de personen, genoemd in artikel 1, lid 4a en b.
 - Als de klager zelf belanghebbende is.
 - Als de klacht betrekking heeft op besluiten of gedrag zoals beschreven in artikel 1 lid 5.
 - Als de klacht betrekking heeft op gedrag of gebeurtenissen, die bij de indiening van de klacht niet langer dan 2 jaar geleden hebben plaatsgevonden behoudens situaties, waarin de klager niet eerder in staat was de klacht kenbaar te maken.
 - De klager dient dit schriftelijk te motiveren en de klachtencommissie beoordeelt of zij de onderbouwing voldoende acht.
 - Als de klacht niet in behandeling is bij een andere toetsende of rechtsprekende instantie c.q. al eerder is behandeld door de klachtcommissie van Burgerkracht Limburg.
2. Indien de klager zich voor de betreffende klacht kan melden bij een ander neemt de commissie de klacht niet in behandeling en verwijst zij de klager naar bovengenoemd gremium. Uitgesloten van behandeling zijn in elk geval klachten over onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz en cliëntvertrouwenspersonen Wzd.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat aan de indiener binnen 1 week na ontvangst een ontvangstbevestiging wordt toegezonden, waarin de klager wordt geïnformeerd over de te volgen procedure. Voor zover de commissie aanvullende informatie nodig heeft, bevat de ontvangstbevestiging een verzoek om deze aanvullende informatie te verschaffen.
2. Degene tegen wie de klacht is ingediend, wordt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht daarvan in kennis gesteld middels een afschrift van de klacht. Degene tegen wie de klacht is ingediend, krijgt 2 weken de tijd om op de klacht te reageren.
3. Klager en degene, tegen wie de klacht is ingediend, krijgen een afschrift van alle relevante stukken voor de behandeling van de klacht.
4. Indien de commissie oordeelt dat de klacht niet ontvankelijk is, worden de klager en de beklaagde hiervan op de hoogte gesteld middels een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard en er een inhoudelijke beoordeling nodig is, zal er een hoorzitting plaatsvinden.
5. Stelt de klager geen prijs op een hoorzitting, dan wordt degene tegen wie de klacht is ingediend hiervan in kennis gesteld. Als degene tegen wie de klacht is ingediend, eveneens afziet van een hoorzitting, dan blijft deze achterwege. De commissie doet dan zelf onderzoek, waarbij zo nodig schriftelijk hoor en wederhoor wordt toegepast.
6. Heeft de commissie meer tijd nodig voor de behandeling van een aan haar voorgelegde zaak, dan kan de behandelingstermijn eenmalig met 6 weken worden verlengd. Verder uitstel van de uitspraak behoeft de toestemming van de klager.
7. De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, degene tegen wie de klacht was gericht en de directie, dan wel de Raad van Toezicht, als de klacht tegen de directie was gericht.

Artikel 8 De hoorzitting en uitspraak

1. Vindt er een hoorzitting plaats, dan wordt na overleg met de klager en degene tegen wie de klacht is ingediend, daarvoor een datum vastgesteld.
2. Tijdens de hoorzitting kunnen beide partijen zich laten begeleiden of vertegenwoordigen door een gemachtigde of ondersteuner. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dat bij de uitspraak wordt gevoegd.
3. De commissie komt op grond van eigen onderzoek en/of hetgeen in de hoorzitting wordt besproken binnen 2 weken na hoor- en wederhoor tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
4. De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, degene tegen wie de klacht was ingediend en de directie.
5. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

Artikel 9 De directie c.q. Raad van Toezicht

1. De directie neemt o.b.v. de uitspraak van de commissie een besluit t.a.v. gegrondheid. Indien zij de klacht gegrond achten, beslist zij over eventuele maatregelen n.a.v. de gedragingen van beklagde.
2. Indien het voorgenomen besluit van de directie afwijkt van de uitspraak van de klachtencommissie, dient dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar gemaakt te worden aan de klachtencommissie, de klager en degene tegen wie de klacht was ingediend.
3. De directie draagt er zorg voor dat haar besluit binnen 4 weken wordt geëffectueerd.
4. Indien de directie afwijkt van deze termijn informeert zij de klachtencommissie, alsmede de klager en de beklagde hierover met opgave van redenen.
5. Indien de klacht de directie betreft, is de Raad van Toezicht verantwoordelijk voor uitvoering van de leden 1 t/m 5.

Artikel 10 Archivering

1. De klachtencommissie ziet erop toe, dat het klachtendossier 2 jaar nadat de klacht is afgehandeld, wordt vernietigd, tenzij het gaat om een arbeidsrechtelijk geschil.
2. Van een bij de commissie ingediende klacht wordt geen aantekening gemaakt in het personeelsdossier van klager of degene tegen wie de klacht is ingediend, tenzij het een arbeidsrechtelijk geschil betreft.
3. Op alle door de commissie bewaarde gegevens is de AVG van toepassing.
4. Ieder, die bij de werkzaamheden van de klachtencommissie betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van wat hem/haar in het kader van die werkzaamheden ter kennis is gekomen.

Afdeling B Interne klachten

Artikel 11 Doelstelling van de interne klachtenregeling

1. De interne klachtenregeling is bedoeld om bij te dragen aan een veilige werkomgeving voor de personen, genoemd in artikel 1, lid 4 sub a van deze

- regeling.
2. Bij problemen tussen collega's dienen zij allereerst een poging te doen om deze op de werkplek op te lossen, al dan niet door de betrokkenen zelf of met bemiddeling van derden.
 3. Indien het niet lukt om onderling een oplossing te vinden of het om welke reden dan ook niet mogelijk is op informele wijze tot een oplossing te komen, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 12 Klachtenprocedure interne klachten

De artikelen 1 t/m 10 van dit reglement zijn van toepassing op interne klachten.

Afdeling C Externe klachten

Artikel 13 Doelstelling externe klachtenregeling

1. De externe klachtenregeling is bedoeld om de personen, genoemd in artikel 1, lid 4 sub b van deze regeling een mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen tegen voor hen klachtwaardig gedrag of een klachtwaardige situatie veroorzaakt door (een medewerker van) Burgerkracht Limburg.
2. Betrokkenen dienen allereerst een poging te doen om de problemen onderling op te lossen, al dan niet met bemiddeling van derden.
3. Als het niet lukt om onderling een oplossing te vinden of het om welke reden dan ook niet mogelijk is om op informele wijze tot een oplossing te komen, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 14 Klachtenprocedure externe klachten

De artikelen 1 t/m 10 van dit reglement zijn van toepassing op interne klachten.

Afdeling D Regeling melding van ongewenste omgangsvormen en

Vertrouwenspersoon

Artikel 15 Doelstelling regeling ongewenste omgangsvormen

1. Deze regeling is van toepassing op alle ongewenste omgangsvormen, d.w.z. gedrag, binnen of in samenhang met de werksituatie, waarbij verbaal, non-verbaal of fysiek, de persoonlijke integriteit van de ander wordt aangetast, bijvoorbeeld door pesterijen, seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, zoals hierna onder a t/m d wordt omschreven.
 - a. Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten, verbaal of non-verbaal of ander fysiek gedrag, waarbij onderwerping aan dit gedrag voorwaarde is voor de tewerkstelling van een persoon of als basis wordt gebruikt voor beslissingen, die het werk van

deze persoon raken. Dan wel gedrag, dat voor anderen een voor hen onveilige werksfeer creëert zoals o.m. het ongevraagd toezenden en/of het zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen en teksten.

- b. Agressie en geweld: voorvallen, waarbij een werknemer tijdens de uitoefening van haar/zijn werk psychisch of fysiek lastig wordt gevallen, bedreigd of aangevallen.
- c. Discriminatie: het maken van onderscheid op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, seksuele geaardheid, handicap of andere eigenschappen, zonder dat daar een objectieve rechtvaardigingsgrond voor is.
- d. Pesterijen: gedrag en/of opmerkingen, die bedoeld zijn om door de ander als kleinerend te worden ervaren.

Artikel 16 Melding van ongewenste omgangsvormen

Een melding van ongewenste omgangsvormen kan bestaan uit een mondeling of schriftelijk ingediende melding, dat men kennis heeft genomen van/of slachtoffer is van ongewenst gedrag.

Artikel 17 Benoeming van vertrouwenspersoon

De directie benoemt een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Artikel 18 Bevoegdheden en taken van de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon heeft tot taak om degene die zich tot hem wendt met een melding of een klacht over ongewenst gedrag op te vangen, te ondersteunen en te begeleiden door:
 - a. De klager emotionele ondersteuning te bieden.
 - b. Informatie te geven en te adviseren over mogelijkheden om het ongewenste gedrag te beëindigen (zowel informele mogelijkheden als formele procedure).
 - c. Adviseren over en mogelijk doorverwijzen naar deskundige hulp.
 - d. Het organiseren van bemiddeling tussen de klager en degene, die ongewenst gedrag vertoont.
 - e. Adviseren en ondersteunen bij het indienen van een formele klacht.
 - f. Zo nodig: het bieden van nazorg aan de klagers of melders.
2. De vertrouwenspersoon handelt uitsluitend met toestemming van de klager.
3. De vertrouwenspersoon is tot geheimhouding verplicht.
4. De vertrouwenspersoon adviseert de organisatie desgevraagd over de preventie van ongewenst gedrag.
5. De vertrouwenspersoon maakt jaarlijks een (geanonimiseerd) verslag over de verrichte werkzaamheden.

Artikel 19 De (informele) melding bij de vertrouwenspersoon

1. Degene die ongewenste omgangsvormen ervaart of heeft ervaren, kan dit mondeling of schriftelijk melden bij de vertrouwenspersoon.
2. Indien deze persoon de ongewenste omgangsvormen meldt bij een andere

medewerker (b.v. de HRM-medewerker of de bedrijfsarts) wordt zij/hij voor de verdere behandeling doorverwezen naar de vertrouwenspersoon.

3. De klager kan in overleg met de vertrouwenspersoon besluiten of en tot welke actie zij/hij in het voorliggende geval wil overgaan.

Artikel 20 Bemiddeling

1. De vertrouwenspersoon kan op verzoek van de klager nagaan of door bemiddeling een oplossing, d.w.z. beëindiging van de ongewenste omgangsvormen kan worden bereikt.
2. De vertrouwenspersoon die ten dienste staat van de klager, treedt niet zelf op als bemiddelaar. Bemiddeling wordt uitgevoerd door een neutrale partij (al of niet professioneel).
3. Een bemiddelaar moet zowel door de klager als de beklagde geaccepteerd worden.
4. Zo nodig verleent de vertrouwenspersoon nazorg na afloop van de bemiddeling.
5. Indien de bemiddeling niet slaagt, informeert de vertrouwenspersoon de klager over overige mogelijkheden van klachtafhandeling.

Artikel 21 De (formele) klachtenprocedure

1. De klager kan een klacht over ongewenste omgangsvormen aanhangig maken bij de onafhankelijke klachtencommissie van Burgerkracht Limburg.
2. De artikelen 1 t/m 10 van deze regeling zijn op deze procedure van gelijke toepassing.
3. In aanvulling op lid 2 geldt dat alle gegevens i.v.m. een klacht over ongewenst gedrag met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld dienen te worden.
4. Klagers en getuigen mogen niet wegens het indienen van een klacht in hun (rechts)positie worden benadeeld.

Artikel 22 In werking treden en citeertitel van deze regeling

Deze regeling vervangt alle nog geldende regelingen (van de rechtsvoorgangers) van Burgerkracht Limburg.

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2021 en wordt geciteerd als 'Klachtenregeling Burgerkracht Limburg'.