

**Reglement  
Klachtencommissie medewerkers**

## Inhoudsopgave

1. Algemeen .....	3
2. Definities .....	3
Artikel 1 .....	3
3. Klachtencommissie .....	3
Artikel 2 .....	3
Artikel 3 .....	4
4. Het indienen van een klacht.....	4
Artikel 4 .....	4
5. Omstandigheden die de behandeling van de klacht belemmeren .....	4
Artikel 5 .....	4
Artikel 6 .....	4
Artikel 7 .....	5
Artikel 8 .....	5
Artikel 9 .....	5
6. De behandeling van de klacht .....	5
Artikel 10 .....	5
7. Hoor en wederhoor .....	5
Artikel 11 .....	5
8. Afronding van de behandeling van de klacht .....	6
Artikel 12 .....	6
9. Afdoening van de klacht door de raad van bestuur .....	6
Artikel 13 .....	6
10. Overige bepalingen .....	7
Artikel 14 .....	7
Artikel 15 .....	7
Artikel 16 .....	7
11. Verslaglegging .....	7
Artikel 17 .....	7
12. Vaststelling en wijziging van het reglement .....	7
Artikel 18 .....	7

## 1. Algemeen

Dit reglement geldt voor alle medewerkers die, al dan niet tegen beloning, onder gezag van Fivoor B.V. werkzaamheden verrichten voor en/of in opdracht van Fivoor B.V., zoals onder andere uitzendkrachten, gedetacheerden of ZZP'ers. Zie ook artikel 1.

## 2. Definities

### Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

Beklaagde	De medewerker over wiens gedrag een klacht is ingediend.
Bestuur	Raad van Bestuur van Fivoor B.V.
Commissie	De klachtencommissie ingesteld door de Raad van Bestuur.
Gedragscode	De gedragscode van Fivoor.
Klacht	Een klacht over een gedraging in strijd met de gedragscode.
Klager	De medewerker die een klacht heeft ingediend.
Medewerker	Degene die, al dan niet tegen beloning, onder gezag van Fivoor werkzaamheden verricht voor Fivoor. Hierbij zijn inbegrepen: oproepkrachten, uitzendkrachten, vrijwilligers, stagiaires, sollicitanten en degenen die binnen de werkgever zijn gedetacheerd.
Vertrouwenspersoon	Diegene die is aangewezen om als zodanig voor de werkgever te fungeren en van wie intern bekend is gemaakt dat hij of zij als zodanig fungeert (zoals bedoeld in de regeling vertrouwenspersonen).
Werkgever	Fivoor B.V.

## 3. Klachtencommissie

### Artikel 2

1. Binnen Fivoor is de Klachtencommissie belast met de behandeling van klachten van medewerkers
2. De commissie bestaat uit drie leden en twee plaatsvervangende leden. Ter waarborging van het onafhankelijke karakter van de commissie is gekozen voor een externe voorzitter.
3. De leden van de commissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur.
4. De benoeming van de leden vindt plaats nadat de Ondernemingsraad in de gelegenheid is gesteld met betrekking tot de benoeming advies uit te brengen.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de periode die zijn of haar voorganger nog te vervullen had.
6. Aan de leden kan slechts het lidmaatschap worden ontnomen wegens verwaarlozing van hun taak en overigens om redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
7. De leden van de commissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hen bij de uitoefening van hun werkzaamheden bekend wordt en waarvan het vertrouwelijke karakter hen bekend is of bekend moet zijn. Deze verplichting blijft van kracht ook na beëindiging van het lidmaatschap van de commissie.
8. Fivoor voorziet in de administratieve en secretariële ondersteuning van de commissie.

### **Artikel 3**

1. De leden van commissie treden op zonder last of ruggespraak. Zij waken ervoor dat zij te allen tijde de werkzaamheden in volstrekte onafhankelijkheid kunnen verrichten.
2. De voorzitter van de commissie waakt ervoor dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens/wier gedraging of besluit de klacht direct of indirect betrekking heeft. De leden van de commissie behandelen geen klachten waarbij zijn een persoonlijke en/of werkrelatie hebben tot de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger of de beklagde. In voorkomende gevallen kan een lid van de commissie zich terugtrekken en de afhandeling van de klacht overlaten aan een plaatsvervanger.
3. Een lid van de commissie treedt in ieder geval terug indien een klacht wordt ingediend door een medewerker tot wie het lid in een directe gezagsrelatie staat.
4. Bij twijfel aan diens onpartijdigheid kan de klager of de beklagde de commissie verzoeken een lid van de commissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. De beoordeling van een dergelijk verzoek wordt gedaan door de voorzitter.
5. De klager, beklagde en andere betrokkenen communiceren buiten de formele stappen in de procedure niet met de leden van de commissie over de klacht.

## **4. Het indienen van een klacht**

### **Artikel 4**

1. Een medewerker dient de klacht eerst te bespreken met degene op wie de klacht betrekking heeft, de eigen leidinggevende (of diens leidinggevende indien de klacht zich richt tegen de direct leidinggevende). Hierbij kan de medewerker zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
2. Iedere medewerker heeft het recht zich tot de commissie te wenden met een klacht over een gedraging van een andere medewerker in strijd met de gedragscode.
3. De medewerker dient de klacht schriftelijk en voorzien van een handtekening in. De klacht bevat naam, adres en emailadres van de klager en de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
4. Bij iedere klacht zal allereerst door de voorzitter worden nagegaan of afdoening in der minne mogelijk is. Indien afdoening in der minne slaagt, wordt de klachtenprocedure niet voortgezet. De klager dient hiertoe zijn klacht schriftelijk in te trekken.
5. De ontvangst van de klacht door de commissie wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd.

## **5. Omstandigheden die de behandeling van de klacht belemmeren**

### **Artikel 5**

De commissie is niet bevoegd een klacht in behandeling te nemen:

- a. van een medewerker die anoniem wenst te blijven;
- b. van een groep of groepen medewerkers;
- c. over een groep of groepen medewerkers;
- d. over aangelegenheden die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van Fivoor;
- e. over aangelegenheden waarover door de rechter uitspraak is gedaan of daar nog aanhangig is;
- f. over een aangelegenheid waarvoor een andere procedure geldt, zoals voor een bezwaar in het kader van de FWG en/of het Sociaal Plan.

### **Artikel 6**

De commissie neemt een klacht niet verder in behandeling zodra blijkt dat een gelijke klacht, afkomstig van dezelfde klager, nog bij de commissie in behandeling is.

### **Artikel 7**

De commissie neemt een klacht niet verder in behandeling zodra deze is ingetrokken.

### **Artikel 8**

De commissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien:

- tussen het moment waarop de gedraging heeft plaatsgevonden c.q. het besluit is genomen en het indienen van de klacht meer dan een jaar verstreken is, tenzij er redenen aanwezig zijn waardoor het aannemelijk is dat de klager verschoonbaar de termijn van een jaar heeft overschreden. Dit zal met name aan de orde kunnen zijn bij klachten betreffende ongewenste omgangsvormen (agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie, pesten e.d.).  
De commissie zal dan expliciet dienen te motiveren waarom de klacht niet-ontvankelijk is. In afwijking van de begripsbepaling 'klager' doet in dit geval niet ter zake of klager nog werkzaam is bij de werkgever;
- de klacht kennelijk ongegrond is;
- het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (futiliteit);
- de klacht onduidelijk is (de gedraging is niet helder omschreven, tijd en plaats zijn onvoldoende specifiek);
- de commissie van oordeel is dat klager ten onrechte heeft nagelaten beklaagde en/of zijn/haar leidinggevende eerst zelf met zijn/haar klacht te benaderen.

### **Artikel 9**

Wanneer de commissie op grond van de bepalingen in artikel 5, 6, 7 en 8 een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, deelt zij dat schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager en, zo deze(n) reeds van de klacht kennis heeft (hebben) genomen, ook aan degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.

## **6. De behandeling van de klacht**

### **Artikel 10**

1. De klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon. Aan het inschakelen van een interne vertrouwenspersoon zijn geen kosten verbonden. Indien de medewerker zal door een externe vertrouwenspersoon wil laten bijstaan, kunnen eventueel daaraan verbonden kosten niet ten laste van Fivoor worden gebracht.
2. De beklaagde kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon. Aan het inschakelen van een interne vertrouwenspersoon zijn geen kosten verbonden. Indien de medewerker zal door een externe vertrouwenspersoon wil laten bijstaan, kunnen eventueel daaraan verbonden kosten niet ten laste van Fivoor worden gebracht.
3. De commissie kan eenieder die bij of voor Fivoor werkzaam is verzoeken om, behoudens een wettelijke plicht tot geheimhouding, terzake de klacht aan de commissie inlichtingen te verstrekken.
4. De commissie kan, als en voor zover zij dat voor de behandeling van de klacht noodzakelijk acht, terzake advies inwinnen bij deskundigen.
5. Afdoening in der minne blijft gedurende de gehele procedure mogelijk tot op het moment dat de klachtencommissie formeel op de klacht heeft beslist.
6. Intrekking van de klacht of het beroep kan in ieder stadium van de procedure zonder opgaaf van redenen.

## **7. Hoor en wederhoor**

### **Artikel 11**

1. De commissie stelt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht de beklaagde in kennis van de klacht.

2. De beklagde wordt door de commissie in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen schriftelijk op de klacht te reageren. De beklagde ontvangt daartoe een afschrift van de klacht. De commissie draagt er zorg voor dat de reactie van beklagde aan klager wordt toegestuurd en dat de eventuele nadere informatie van klager aan beklagde wordt toegestuurd. Uitgangspunt is dat alle partijen en de commissie steeds over hetzelfde dossier beschikken.
3. De klager en de beklagde worden in elkaars tegenwoordigheid door de commissie gehoord tenzij, naar het oordeel van de commissie de aard en/of de ernst van de klacht/het bezwaar zich daartegen verzet(ten). Indien zowel klager als beklagde aangeven alsnog samen gehoord te willen worden, biedt de commissie daartoe de mogelijkheid.
4. Indien klager respectievelijk beklagde aangeeft niet in aanwezigheid van de ander gehoord te willen worden, biedt de commissie daartoe de mogelijkheid. In dat geval zorgt de commissie ervoor dat partijen worden geïnformeerd over hetgeen de andere partij bij de mondelinge behandeling naar voren heeft gebracht en worden partijen in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.
5. De commissie is bevoegd om de voor het onderzoek benodigde informatie in te winnen. De door de commissie gevraagde informatie wordt steeds verstrekt, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Bij klachten met betrekking tot de algemene verordening gegevensbescherming bij digitale systemen kan de commissie de deskundigheid van een onafhankelijke specialist of jurist inwinnen.

## **8. Afronding van de behandeling van de klacht**

### **Artikel 12**

1. De commissie doet zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk acht weken na de ontvangst van de klacht, een met redenen omklede schriftelijke uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De uitspraak heeft de status van een zwaarwegend advies aan de raad van bestuur. Een kopie van dit advies gaat naar de klager en de beklagde.
2. Bij verwachte overschrijding van deze termijn doet de commissie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.
3. De commissie voorziet haar advies zo mogelijk van aanbevelingen om de klacht te verhelpen of om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen, maar indien daartoe aanleiding bestaat, kan de commissie ook separaat aan de raad van bestuur een aanbeveling doen tot aanpassing van de gedragscode en/of daarmee verband houdende regelingen. Dergelijke aanbevelingen staan altijd los van het advies.
4. De stukken van de klachtenprocedure worden conform de richtlijnen van de bepalingen van de algemene verordening gegevensbescherming gearchiveerd.

## **9. Afdoening van de klacht door de raad van bestuur**

### **Artikel 13**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie neemt de raad van bestuur een besluit en deelt aan de klager en aan de beklagde schriftelijk mede of het naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja welke. De raad van bestuur stuurt een afschrift van haar besluit aan de leden van de klachtencommissie.
2. Bij een verwachte overschrijding van deze termijn doet de raad van bestuur daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen het haar beslissing kenbaar zal maken.

## **10. Overige bepalingen**

### **Artikel 14**

Niemand mag in zijn positie jegens Fivoor worden geschaad enkel vanwege het feit dat hij op enigerlei wijze of in enige hoedanigheid betrokken is geweest bij de behandeling van een klacht volgens dit reglement.

### **Artikel 15**

Eenieder die in elke zin of in welke hoedanigheid ook betrokken is of is geweest bij de behandeling van een klacht volgens dit reglement dient ten aanzien van al hetgeen tot zijn kennis is gekomen geheimhouding te betrachten.

### **Artikel 16**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de raad van bestuur, waar mogelijk nadat deze de (voorzitter van de) commissie heeft gehoord.

## **11. Verslaglegging**

### **Artikel 17**

De commissie brengt periodiek schriftelijk en geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur en aan de Ondernemingsraad. Het verslag bevat het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten en de aanbevelingen die zij terzake heeft gedaan.

## **12. Vaststelling en wijziging van het reglement**

### **Artikel 18**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en/of gewijzigd door de raad van bestuur en ter instemming voorgelegd aan de Ondernemingsraad.
2. Voorstellen voor wijziging van dit reglement worden voor advies voorgelegd aan de commissie.