

Voorbeeld klachtenregeling

1. De werkgever: <bedrijfsnaam>.
2. Directie: de directie van de werkgever
3. Medewerker: ieder natuurlijk persoon die in dienst is bij <bedrijfsnaam>. Ook stagiaires, uitzendkrachten en freelancers worden als medewerkers beschouwd.
4. Klager is de medewerker die een klacht indient bij de Klachtencommissie.
5. Aangeklaagde is de medewerker tegen wie de klacht zich richt
6. Een klacht bevat de omschrijving van de ongewenste omgangsvorm(en), de naam en adres van klager, de naam van de aangeklaagde, het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(en) zich hebben afgespeeld. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.
7. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht maakt de Klachtencommissie schriftelijk aan klager en aangeklaagde bekend of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen.
8. De Klachtencommissie stuurt een afschrift van de klacht en de klachtenregeling naar de aangeklaagde.
9. Klager heeft het recht om de klacht in te trekken tot het moment dat de Klachtencommissie een advies aan de directie heeft uitgebracht. Intrekking geschiedt door schriftelijke mededeling daarvan aan de Klachtencommissie.
10. De Klachtencommissie onderzoekt de klacht en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij nodig acht. De Klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die zij bij het onderzoek nodig heeft.
11. De Klachtencommissie hoort klager en aangeklaagde. De hoorzittingen hebben een besloten karakter. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich op de hoorzitting laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of een raadsman/vrouw.
NB Het is te adviseren ook een raadsman voor de aangeklaagde te regelen en/of te vergoeden, in verband met de rechtsgelijkheid. Let er daarbij wel op dat hier kosten aan vast kunnen zitten!
12. De Klachtencommissie is bevoegd om getuigen te horen, en deskundigen te raadplegen, al dan niet op verzoek van klager en aangeklaagde.
13. Van iedere hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt binnen zeven werkdagen na de hoorzitting aan klager en aangeklaagde in afschrift toegezonden.
14. De Klachtencommissie brengt binnen de termijn van één maand nadat de klacht is ingediend, een onderzoeksverslag uit aan de directie. Indien het onderzoeksverslag niet tijdig kan worden uitgebracht, stelt de Klachtencommissie de klager en aangeklaagde daarvan met redenen omkleed in



kennis. De termijn waarbinnen het onderzoeksverslag wel te verwachten is mag maximaal één maand uitgesteld worden. In het onderzoeksverslag stelt de Klachtencommissie vast of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Tevens adviseert de Klachtencommissie de werkgever over de te nemen maatregelen. Een afschrift van het onderzoeksverslag wordt toegezonden aan de klager, de aangeklaagde, en indien van toepassing/gewenst aan de vertrouwenspersoon.

15. Binnen tien werkdagen na ontvangst van het onderzoeksverslag van de Klachtencommissie neemt de directie een schriftelijk gemotiveerde beslissing. De directie stelt aangeklaagde en klager hiervan op de hoogte.

16. De directie draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking van de klachtenregeling de klager niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen het bedrijf.

17. Indien de Klachtencommissie meent dat er sprake is van een strafbaar feit zoals bedoeld in het Wetboek van Strafrecht, dan maakt zij hiervan melding in het onderzoeksverslag. Het is aan klager om aangifte te doen.

18. De vertrouwenspersonen, de leden van de Klachtencommissie en ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken handelen zodanig dat de privacy van de klager en aangeklaagde voldoende is gewaarborgd.

19. De Klachtencommissie (indien intern aanwezig) brengt jaarlijks verslag uit aan de directie en de Ondernemingsraad over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de adviezen die daarin zijn gedaan. De Klachtencommissie kan in dat verslag algemene aanbevelingen doen over het te voeren beleid inzake ongewenste omgangsvormen. Dit rapport is geanonimiseerd.

20. De Ondernemingsraad heeft instemming verleend.

