

Titel: Klachtenregeling medewerkers.

Versie: 3

Documentbeheerder: Mariska den Otter

Te controleren voor: 01-02-2025

Proces eigenaar: John van Bergen

Regel en wetgeving:

- Arbowet

Gekoppelde documenten:

- AVG

Gekoppelde documenten: Vrijwilligers - beleid



Beleidsdocument

Klachtenregeling voor medewerkers

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Wat is een klacht ?	3
3	Bij wie kan je terecht met een klacht?	3
4	Borging van de klachtenregeling	3
5	Bijstand	4
6	Algemeen klachtenformulier voor medewerkers	5

Documentgegevens:

Doelgroep of toepassingsgebied:

Beleidsdocument

Voor alle medewerkers, vrijwilligers, stagiairs, uitzendkrachten en personen welke gedurende de gebeurtenis of gedraging waarover geklaagd wordt of het geschil bestaat onder gezag van ASVZ stond.

Voor de leesbaarheid wordt in het document over medewerker gesproken

Positie van dit document:

Maakt onderdeel uit van het M&O beleid

Bijbehorende documenten:

- Algemeen klachtenformulier medewerkers

Aanverwante documenten:

- Werkinstructie klachtencommissie (op te vragen bij de klachtencommissie)

- Flyer 'op het werk gebeurt iets naars'

- Klachtenregeling voor cliënten

- Beleidsdocument vertrouwenspersoon voor medewerkers

Begrippen/ afkortingen:

- Klager: de persoon die een klacht ingediend heeft bij de klachtencommissie voor medewerkers

- Aangeklaagde: de persoon tegen wie de klager een klacht ingediend heeft

- AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming

- rvb: raad van bestuur

Datum vaststelling raad van bestuur:

31-10-2022

Datum instemming OR:

01-12-2022

Wet- en regelgeving:

- AVG

- Arbowetgeving (in het kader van de PsychoSociale Arbeidsbelasting (PSA))

1 Inleiding

Voor ASVZ is het belangrijk dat iedere medewerker met plezier naar het werk komt en tevreden is. Aandacht voor onvrede en klachten van medewerkers vindt ASVZ belangrijk. Op de eerste plaats voor de medewerkers maar ook voor ASVZ als organisatie om van te leren en te verbeteren.

2 Wat is een klacht ?

Een klacht heeft betrekking op een situatie of gebeurtenis die jou (of meerdere personen) met een dienstverband, stagecontract of vrijwilligerscontract bij ASVZ in negatieve zin persoonlijk raakt. Dit geldt ook voor personen die door ASVZ ingehuurd worden voor het uitvoeren van werkzaamheden.

3 Bij wie kan je terecht met een klacht?

Voordat je een klacht indient is het goed dat je de flyer '[Op het werk gebeurt iets naars, wat kun je doen?](#)' leest. Hierin lees je mogelijkheden waar je, nadat je een vervelende situatie of gebeurtenis hebt meegemaakt, terecht kunt.

Voor de volledigheid volgt hier een korte opsomming van de mogelijkheden waar je gebruik van kunt maken:

- **Leidinggevende**

Heb je iets meegemaakt wat jou je werkplezier ontnemt, bespreek het dan met je leidinggevende. Door het probleem te delen, kun je het onderzoeken en samen toewerken naar een bevredigende oplossing. Blijf niet te lang zelf 'tobben'.

- **Vertrouwenspersoon medewerkers**

Er zijn binnen ASVZ drie vertrouwenspersonen, twee interne (een mannelijke en een vrouwelijke) en een externe. De contactgegevens van de vertrouwenspersonen vind je op de startpagina van mijn ASVZ onder belangrijke telefoonnummers.

- **Onafhankelijk gesprekleider¹**

Dit is een collega die opgeleid is bij het voeren van gesprekken die tot doel hebben een oplossing te vinden. Een afspraak met de onafhankelijk gespreksleider maak je via het secretariaat M&O.

- **Mediator**

Er kan een externe mediator ingezet worden. Dit verloopt altijd via je HR adviseur. Het kan natuurlijk zo zijn dat de HR-adviseur een bij de klacht betrokken medewerker is. In dat geval kun je contact opnemen met de manager Medewerker & Organisatie.

- **Klachtencommissie voor medewerkers**

De klachtencommissie voor medewerkers bestaat uit een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en vier leden. Twee leden worden benoemd door de raad van bestuur en twee door de raad van bestuur op voordracht van de Ondernemingsraad.

De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie zijn niet werkzaam binnen ASVZ en worden benoemd door de raad van bestuur.

4 Borging van de klachtenregeling

De actuele versie van de klachtenregeling medewerkers, inclusief klachtenformulier, vind je op [Zenya](#).

¹ Met onafhankelijk wordt bedoeld: een collega die op geen enkele manier bij de casus betrokken is of van de casus op de hoogte is.

5 Bijstand

Als een werknemer zich voor rechtsbijstand bij een klachtenprocedure wil laten bijstaan, wordt verwezen naar artikel 3:6 van de CAO Gehandicaptenzorg.
Voor belangenbehartiging van de werknemer verwijzen we naar artikel 3:7 van de CAO Gehandicaptenzorg.

6 Algemeen klachtenformulier voor medewerkers

Naam, voorletters:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:
Geboortedatum:
Telefonisch bereikbaar:

Werkplek:
Functie:

Tegen wie is de klacht gericht

Naam, voorletters:
Functie:
Locatie:
Adres locatie:
Telefonisch bereikbaar:

Omschrijving klacht

Datum ontstaan klacht:
Inhoud van de klacht:

Eventuele opmerkingen die betrekking hebben op de klacht:

Eventuele namen, functie van andere betrokkenen:

Datum:

Handtekening klager:

Stuur dit formulier naar:
Klachtencommissie voor medewerkers
Postbus 121
3360 AC Sliedrecht
klachtencommissie@asvz.nl

Let op de ruimte hieronder niet beschrijven.

Ingekomen datum secretariaat:
Klachtnummer: