

## Klachtenregeling Medewerkers WerkSaam Westfriesland

Het dagelijks bestuur van WerkSaam Westfriesland;

gezien de instemming van de OR van WerkSaam Westfriesland van 25 augustus 2015;

gelet op:

- artikel 23 van de gemeenschappelijke regeling WerkSaam Westfriesland;

overwegende dat het doel van deze regeling is het beschrijven wie welke rol heeft bij de klachtenprocedure en wat de handelswijze is indien zich een klacht voordoet;

**b e s l u i t :**

- vast te stellen de volgende **Klachtenregeling Medewerkers WerkSaam**;
- in te trekken de oude Klachtenregeling medewerkers Op/maat.

### Artikel 1. Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Agressie en geweld: het lastig vallen, bedreigen of aanvallen van een persoon. Hierin worden twee vormen onderscheiden:
  - agressie en geweld als uiting van boosheid of woede – er is sprake van verbaal of fysiek explosief gedrag;
  - instrumentele agressie- er is sprake van strategisch gedrag om anderen te manipuleren, macht uit te oefenen om situaties naar eigen hand te zetten en om een sfeer van onzekerheid te creëren waar de normale gang van zaken door beïnvloed wordt;
- b. Bevoegd gezag: het dagelijks bestuur en als het om bestuursleden gaat de voorzitter van WerkSaam;
- c. Klager: de persoon die een functie vervult bij WerkSaam of anderszins verbonden is aan de organisatie, in het kader van het leer/werkbedrijf of als van lid van het bestuur van WerkSaam en een klacht heeft over ongewenst gedrag;
- d. Ongewenst gedrag: seksuele intimidatie, agressie, geweld, onheuse bejegening/ pesterijen;
- e. Onheuse bejegening/pesterijen: negeren, doodzwijgen, misbruik van macht, intimidatie, manipulatie, openlijke terechtwijzing van een persoon onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;
- f. Seksuele intimidatie: seksueel getinte aandacht voor een persoon, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of ander non-verbaal gedrag, dat zowel onopzettelijk als opzettelijk kan zijn en dat door de persoon in kwestie als ongewenst, kwetsend en/of bedreigend wordt ervaren;
- g. Vertrouwenspersoon: de persoon die is aangesteld door het bevoegd gezag en belast is met het onderzoek naar een klacht over ongewenst gedrag ingediend door de klager.

### Artikel 2. Klachten

Klachten kunnen betrekking hebben op ongewenst gedrag rond het werk, en op de collega's, leidinggevenden of cliënten.

### Artikel 3. Klacht niet in behandeling

WerkSaam is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend en behandeld.
- b. de klager bezwaar tegen de klacht had kunnen maken.
- c. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- d. door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit.
- e. door deze door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest,
- f. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

#### **Artikel 4. Werkwijze**

1. Alvorens een formele klacht in te dienen bij de vertrouwenspersoon moet worden getracht in minnelijk overleg tot een oplossing te komen.
2. De klacht wordt eerst voorgelegd aan de volgende personen:
  - a. de klager legt zijn klacht voor aan zijn leidinggevende.
  - b. betreft de klacht een gedraging van een leidinggevende, dan wordt deze behandeld door de naast hogere leidinggevende.
  - c. een klacht over een gedraging van de directeur wordt behandeld door de voorzitter van het bestuur.
  - d. een klacht over een gedraging van een lid van het bestuur wordt behandeld door de voorzitter van het bestuur.
  - e. een klacht over een gedraging van de voorzitter van het bestuur zal behandeld worden door de overige leden van het bestuur.
3. Wanneer dit leidt tot het naar tevredenheid van de klager oplossen van de klacht hoeft deze niet verder in behandeling genomen te worden door de vertrouwenspersoon.
4. Wanneer men niet tevreden is met de oplossing kan men de klacht schriftelijk indienen bij de vertrouwenspersoon.

#### **Artikel 5. Vertrouwenspersoon**

Wanneer een klager vergeefs getracht heeft de klacht in minnelijk overleg tot een oplossing te brengen kan hij een schriftelijke klacht indienen bij de vertrouwenspersoon.

#### **Artikel 6. Nationale Ombudsman**

In het geval dat de klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn formele klacht door de vertrouwenspersoon en/of met het besluit van het bevoegd gezag kan hij zich tot de Nationale Ombudsman wenden.

#### **Artikel 7. Overige bepalingen**

Verder gelden overige bepalingen:

- a. Klagers kunnen van het indienen van een klacht op zich geen nadeel ondervinden in de relatie werkgever of opdrachtgever versus medewerker.
- b. De personen die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken of geraadpleegd zijn, dienen ten aanzien van alles wat zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen geheimhouding te betrachten.
- c. Gedurende de behandeling van de klacht kan zowel de klager als de beklagde zich laten bijstaan door een derde.

#### **Artikel 8. Verantwoordelijkheden**

De betrokken functionarissen hebben de volgende verantwoordelijkheden:

Vertrouwenspersoon - Het in minnelijk overleg tot een oplossing.

Direct leidinggevende - Behandelen van klacht over de gedraging van een medewerker of cliënt.

Hogere leidinggevende - Behandelen van een klacht over een leidinggevende.

Voorzitter van het bestuur - Behandelen van een klacht over een gedraging van de directeur;

- Behandelen van klacht over een gedraging van een lid van het bestuur.

Overige leden van het bestuur - Behandelen van klacht over een gedraging van de voorzitter van het bestuur.

Nationale Ombudsman - Behandelen van klacht als de klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn formele klacht door de vertrouwenspersoon en/of met het besluit van bevoegd gezag.

#### **Artikel 9. Hardheidsclausule**

De directeur beslist in gevallen waarin deze regeling niet of niet in redelijkheid voorziet.

#### **Artikel 10. Inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na die van bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2015;
2. De oude Klachtenregeling medewerkers Op/maat wordt gelijktijdig ingetrokken.

#### **Artikel 11. Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling medewerkers WerkSaam.

---

Aldus vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur van 13 april 2017,

De voorzitter, A.J. de Jong

De directeur, M.J. Dölle