

Zorg van de Zaak

Netwerk

Interne Klachtenregeling Ongewenst Gedrag Zorg van de Zaak Netwerk

Deze Regeling geldt voor Medewerkers van de bedrijven uit Zorg van de Zaak Netwerk.

Januari 2024

Inleiding:

Een werkgever dient te zorgen voor een sociaal veilige werkomgeving, waaronder tevens wordt begrepen het voorkomen/beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Hieronder valt Ongewenst gedrag, zoals discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en geweld.

De werkgever dient, volgens de Arbowet, in dit verband preventief beleid te voeren, waar de mogelijkheid tot het opstarten van een klachtenprocedure bij een onafhankelijke en onpartijdige Klachtencommissie onderdeel van uit dient te maken. Dit geldt ook voor Zorg van de Zaak Netwerk.

Het doel van deze Klachtenregeling is een zorgvuldige behandeling van Klachten over Ongewenst gedrag van eenieder die onder de werking van deze Klachtenregeling valt, te bevorderen.

Deze Klachtenregeling is van toepassing op Network Holdco BV, de moedermaatschappij van Zorg van de Zaak Netwerk BV en haar dochterondernemingen (hierna tezamen te noemen als 'Zorg van de Zaak Netwerk').

Interne Klachtenregeling

1. Algemeen

1.1 Begripsbepalingen en algemene bepalingen

In deze Regeling wordt verstaan onder:

1. *Beklaagde*: de persoon tegen wie een Klacht is ingediend vanwege Ongewenst gedrag.
2. *Bevoegd gezag*: de directie van een dochteronderneming uit Zorg van de Zaak Netwerk. Indien de Klacht betrekking heeft op een lid van de directie, dient voor 'directie' de 'Netwerkdirectie van Network Holdco BV' gelezen te worden. Indien de Klacht betrekking heeft op de 'Netwerkdirectie', dient voor de 'Netwerkdirectie' de 'voorzitter van de Raad van Commissarissen' gelezen te worden. Indien de Klacht betrekking heeft op de Raad van Commissarissen behoudens de voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC), dient voor de 'Raad van Commissarissen' 'de voorzitter Raad van Commissarissen' te worden gelezen. Indien de klacht betrekking heeft op 'de voorzitter van de Raad van Commissarissen', dient voor de 'voorzitter Raad van Commissarissen' 'de vertegenwoordigers van de aandeelhouders van Network Holdco BV' te worden gelezen.
3. *Klacht*: een schriftelijke, feitelijke beschrijving van Ongewenst gedrag, waarbij wordt aangegeven waarom deze gedragingen als ongewenst zijn ervaren.
4. *Klachtencommissie*: de commissie tot wie de persoon die geconfronteerd is met Ongewenst gedrag zich kan wenden met een Klacht. De Klachtencommissie onderzoekt deze Klacht en verstrekt een rapport met haar bevindingen aan het Bevoegd gezag met daarin een oordeel over de gegrondheid van de Klacht en eventueel een voorstel omtrent de te nemen maatregelen.
5. *Klager*: de persoon die een Klacht over Ongewenst gedrag heeft en indient bij de Klachtencommissie.
6. *Medewerker*: degene die als werknemer, stagiaire, uitzendkracht of anderszins werkzaam is of werkzaam was bij Zorg van de Zaak Netwerk als werkgever.
7. *Melder*: de persoon die zich in verband met Ongewenst gedrag tot de Vertrouwenspersoon wendt.
8. *Vertrouwenspersoon*: de door de Netwerkdirectie aangestelde functionaris, tot wie de persoon die geconfronteerd is met Ongewenst gedrag zich kan wenden voor advies, ondersteuning en begeleiding.
9. *Ongewenst gedrag*: handelingen van een groep of van een individu, gericht tegen een persoon die deze handelingen als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart. Dit Ongewenst gedrag kan zich o.a. uiten in de vorm van:
 - a. Discriminatie: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand en/of achterstelling van een Medewerker of groep Medewerkers in Zorg van de Zaak Netwerk wegens o.a. levensovertuiging, godsdienst, ras, etnische afkomst, politieke gezindheid, leeftijd, handicap, geslacht, seksuele gerichtheid, ten doel heeft of kan hebben.
 - b. Seksuele intimidatie: enige vorm van verbaal en/of, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele duiding dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
 - c. Intimidatie: iedere vorm van verbaal en/of, non-verbaal of fysiek gedrag dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast,

in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

- d. Agressie en geweld: voorvallen waarbij verbaal en/of, non-verbaal een Medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.
 - e. Pesten en treiteren: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een Medewerker of meerdere Medewerkers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een Medewerker of groep van Medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
10. *Regeling*: de onderhavige Klachtenregeling Ongewenst Gedrag.
 11. *Secretaris Klachtencommissie*: diegene die door de Netwerkdirectie is aangewezen om als zodanig voor de Klachtencommissie te fungeren en van wie intern bekend is gemaakt dat hij of zij als zodanig fungeert.

Daar waar in deze Regeling de hij-vorm wordt gebruikt, dient mede de zij-vorm te worden gelezen.

Deze Regeling is bedoeld voor Klachten, zoals genoemd in artikel 1.1. sub 3, en niet bestemd voor elke melding waar een andere regeling in voorziet.

1.2 Algemene bepalingen

1. Iedereen die als werknemer, stagiaire, uitzendkracht of anderszins werkzaam is, of tot uiterlijk 2 jaar geleden werkzaam was bij Zorg van de Zaak Netwerk, valt binnen de reikwijdte van deze Regeling en kan gebruik maken van de voorzieningen van deze Regeling.
2. In deze Regeling wordt het woord 'Medewerker' gebruikt. Met 'Medewerker' wordt bedoeld de beschrijvingen onder het voorgaande lid 1.1 sub 6 van dit artikel.
3. Deze Regeling is tevens van kracht op functionarissen die niet werkzaam zijn bij Zorg van de Zaak Netwerk maar wel werkzaam zijn in de gebouwen van Zorg van de Zaak Netwerk en in verband met deze werkzaamheden te maken hebben met Ongewenst gedrag van een persoon die werkzaam is voor Zorg van de Zaak Netwerk. Een voorbeeld van deze functionarissen zijn personen die werkzaam zijn voor leveranciers van Zorg van de Zaak Netwerk.
4. De Medewerker die met Ongewenst gedrag wordt geconfronteerd kan hiervoor terecht bij:
 - a. De veroorzaker zelf;
 - b. De Virtuele Inzetbaarheidscoach ('Chatbot VIC')*, die geautomatiseerd vragen van de Medewerker kan beantwoorden over de vindplaats van wetgeving en eigen regelingen binnen Zorg van de Zaak Netwerk (*=zie voor de lancering hiervan op de intranetsite van Zorg van de Zaak Netwerk of elk ander daarvoor in de plaats komend kanaal);
 - c. De eigen leidinggevende of de directie van de betrokken organisatie uit Zorg van de Zaak Netwerk. De leidinggevende kan helpen om de ontstane situatie op te lossen;
 - d. De HR Businesspartner, die de Medewerker kan helpen om het juiste meldpunt te bepalen;
 - e. Direct bij een Vertrouwenspersoon, zoals omschreven in artikel 2;
 - f. Direct bij de Klachtencommissie door een Klacht in te dienen, zoals omschreven in artikel 3.4.

2. Vertrouwenspersoon

2.1 Aanstelling van de Vertrouwenspersoon

1. De Netwerkdirectie stelt, in afstemming met de ondernemingsraad, de Vertrouwenspersoon voor Zorg van de Zaak Netwerk aan.
2. De Vertrouwenspersoon beschikt over een relevante vooropleiding, heeft ervaring met vertrouwenswerk en voldoet aan alle eisen die aan het vertrouwenswerk zijn verbonden.
3. Het aantal benoemde Vertrouwenspersonen bestaat uit minimaal 2 personen met in elk geval 1 man en 1 vrouw.
4. De benoeming van de Vertrouwenspersoon geldt, behoudens tussentijds ontslag/beëindiging van de werkzaamheden, met instemming van de ondernemingsraad, voor een periode van 3 jaar. De benoeming kan tweemaal voor de duur van 3 jaar verlengd worden, behoudens bijzondere gevallen ter beoordeling van de Netwerkdirectie.
5. De Vertrouwenspersoon wordt, gezien de onafhankelijkheid en de aard en omvang van Zorg van de Zaak Netwerk, bij voorkeur extern aangetrokken. Wel kunnen er tevens 1 of meerdere interne Vertrouwensperso(n)en worden aangesteld.
6. De Netwerkdirectie stelt de Vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn/haar taken naar behoren te vervullen.

2.2 Taken van de Vertrouwenspersoon

1. De Vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:
 - Het opvangen, van advies dienen en begeleiden van de Melder, alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een andere instantie.
 - Het adviseren over en behulpzaam zijn van de Melder en andere betrokkenen bij eventueel verder te nemen stappen.
 - Het ondersteunen en begeleiden van de Medewerker die geconfronteerd is met Ongewenst gedrag bij het indienen van een Klacht ter zake bij de Klachtencommissie en bij het horen door deze commissie.
 - Het nagaan of door middel van het inschakelen van een bemiddelaar of mediator kan worden getracht tot een oplossing te komen en eventueel daarbij begeleiden.
 - Het als adviseur ondersteunen van leidinggevenden over kwesties van Ongewenst gedrag in Zorg van de Zaak Netwerk;
 - Het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de (Netwerk-)directie of andere geïnteresseerden in Zorg van de Zaak Netwerk op het gebied van beleid, preventie van en voorlichting over Ongewenst gedrag in Zorg van de Zaak Netwerk.
 - Het anoniem registreren van de aard, omvang en afhandeling van de meldingen over Ongewenst gedrag om deze informatie ter beschikking te stellen van de Netwerkdirectie en de ondernemingsraad. Dit kan in de vorm van een jaarverslag.
 - Het verlenen van nazorg aan de Medewerker die is geconfronteerd met Ongewenst gedrag. Het doel hiervan is onder meer te bezien of het indienen van een Klacht niet leidt tot repercussies voor de Klager, of het Ongewenst gedrag is opgehouden, of de door het Bevoegd gezag gestelde maatregel wordt uitgevoerd.

- Het verzorgen van voorlichting over Ongewenst gedrag en over vertrouwenswerk voor leidinggevend en overige Medewerkers in Zorg van de Zaak Netwerk.
2. De Vertrouwenspersoon verwerkt de persoonsgegevens in verband met zijn/haar taken conform de bepalingen van de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)(AVG).

2.3 Werkwijze en bevoegdheden van de Vertrouwenspersoon

1. De Vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk. De Vertrouwenspersoon mag noch lid zijn van de Klachtencommissie, de ondernemingsraad of het Bevoegd gezag, noch bedrijfsarts of HR businesspartner of leidinggevende binnen Zorg van de Zaak Netwerk zijn.
2. De Vertrouwenspersoon legt verantwoording af aan de Netwerkdirectie met in achtneming van vertrouwelijkheid.
3. De Vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen die noodzakelijk is om tot een goed inzicht te komen omtrent de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing. De Vertrouwenspersoon neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht, ter bescherming van de privacy van alle betrokkenen.
4. De Vertrouwenspersoon is verplicht de werkzaamheden uit te voeren conform de geldende beroepsrichtlijnen voor professioneel handelen.
5. De Vertrouwenspersoon is verplicht tot het vertrouwelijk omgaan met hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als de Vertrouwenspersoon ter kennis komt. Dit betekent dat de Vertrouwenspersoon als regel alleen naar buiten treedt met wat de Melder verteld heeft, met toestemming van de Melder. In uitzonderingssituaties als er gevaar dreigt voor de Melder of voor een ander, heeft de Vertrouwenspersoon de bevoegdheid de vertrouwelijkheid te doorbreken op grond van een zogeheten conflict van plichten. Personen die door de Vertrouwenspersoon zijn benaderd, zijn tevens tot deze vertrouwelijkheid verplicht.

3. Klachtencommissie

3.1 Instelling, samenstelling en benoeming van de Klachtencommissie

1. De Netwerkdirectie stelt een Klachtencommissie in.
2. De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht inzake de instelling van de Klachtencommissie.
3. De Klachtencommissie bestaat uit 3 leden, 1 voorzitter en 2 andere leden. De voorzitter is niet werkzaam in/voor Zorg van de Zaak Netwerk en heeft evenmin andere banden met Zorg van de Zaak Netwerk. De overige leden kunnen Medewerkers zijn bij Zorg van de Zaak Netwerk. Voor elk vast lid uit de Klachtencommissie worden 2 plaatsvervangers aangesteld.
4. Binnen de Klachtencommissie dient zowel juridische deskundigheid als gedragsdeskundigheid op het gebied van Ongewenst gedrag aanwezig te zijn.
5. De Klachtencommissie wordt zo divers mogelijk samengesteld, waarbij in ieder geval beide seksen zijn vertegenwoordigd.
6. De benoeming van de vaste leden/plaatsvervangers van de Klachtencommissie geldt, behoudens tussentijds ontslag/beëindiging van de werkzaamheden, voor een periode van 3 jaar. De benoeming kan eenmaal voor 3 jaar worden verlengd, behoudens bijzondere gevallen ter beoordeling van de Netwerkdirectie.

7. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de periode die zijn voorganger nog te vervullen zou hebben.
8. Een lid van de Klachtencommissie mag niet direct of indirect betrokken zijn bij dan wel een persoonlijk belang hebben bij Ongewenst gedrag waarover een Klacht is ingediend. Is dit het geval, dan neemt de plaatsvervanger van dat lid de behandeling van de Klacht over.
9. De Klachtencommissie is als zodanig opgeleid en verplicht zich tot deskundigheidsbevordering.
10. De Netwerkdirectie benoemt een Secretaris Klachtencommissie. Deze onafhankelijke functionaris is onder andere verantwoordelijk voor:
 - Het ontvangen van de Klachten en het sturen van een ontvangstbevestiging aan de Klager;
 - Het adviseren aan de voorzitter van de Klachtencommissie of de binnengekomen Klacht ontvankelijk is en/of door de Klachtencommissie in behandeling dient te worden genomen, en vervolgens het besluit daarover te berichten aan de Klager;
 - Het registreren van Klachten;
 - Het onderhouden van contact met de betrokkenen;
 - De verslaglegging van de gesprekken die de Klachtencommissie voert;
 - Het bewaken van de termijnen uit de klachtenprocedure;
 - Het beheer van het archief; en
 - Het monitoren van het gehele proces.

De Secretaris Klachtencommissie is geen lid van de Klachtencommissie en ondersteunt de Klachtencommissie. De Secretaris Klachtencommissie kan zo nodig gebruik maken van administratieve ondersteuning, dat door de Netwerkdirectie wordt gefaciliteerd.

3.2 Taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie

1. De voorzitter van de Klachtencommissie oordeelt, mede aan de hand van het advies van de Secretaris Klachtencommissie, over de ontvankelijkheid van een Klacht.
2. Een Klacht is ontvankelijk:
 - a) wanneer de Klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe op grond van deze Regeling bevoegd is; en
 - b) expliciet valt binnen de begripsbepaling van deze Regeling; en
 - c) het tot de competentie van het Bevoegd gezag behoort om maatregelen te nemen inzake de Klacht over Ongewenst gedrag, zoals benoemd in de algemene bepalingen van deze Regeling.
3. Een Klacht is niet ontvankelijk indien de Melder over hetzelfde feitencomplex al eerder een Klacht bij deze Klachtencommissie heeft ingediend.
4. De Klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar schriftelijk ingediende Klacht die ontvankelijk is voor klachtbehandeling, mits het een Klacht betreft over een persoon genoemd in art. 3.2 lid 2 van deze Regeling.
5. De Klachtencommissie kan besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen indien er samenloop is met een al lopende of aangekondigde juridische procedure en/of een arbeidsconflict.
6. De Klachtencommissie brengt aan het Bevoegd gezag op grond van haar onderzoek een rapport van bevindingen uit en brengt eventueel haar advies uit.
7. De Klachtencommissie is bevoegd:
 - a) tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van inlichtingen;

- b) tot het opvragen van ter zake dienende bescheiden, indien en voor zover die ten behoeve van de werkzaamheden van de Klachtencommissie noodzakelijk zijn;
 - c) een onderzoek op de werkplek in te stellen of te doen instellen;
 - d) zich door deskundigen van advies en bijstand te laten dienen.
8. De Klachtencommissie is bevoegd de (Netwerk-)directie en anderen gevraagd en ongevraagd te adviseren inzake het beleid met betrekking tot Ongewenst gedrag.
9. Eens per jaar brengt de Klachtencommissie een geanonimiseerd verslag uit aan de Netwerkdirectie over haar werkzaamheden. Het verslag wordt ter kennis gebracht van de ondernemingsraad en de Vertrouwenspersoon. Naar aanleiding van het jaarverslag van de Klachtencommissie vindt minimaal eenmaal per jaar overleg plaats tussen de Klachtencommissie, de Vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de Netwerkdirectie.
10. De Klachtencommissie respectievelijke de Secretaris Klachtencommissie verzamelt gevoelige informatie, waarmee zorgvuldig dient te worden omgegaan.

3.3 Procedure van de klachtbehandeling

1. Na de ontvangst van de Klacht door de Secretaris Klachtencommissie, zendt Secretaris Klachtencommissie binnen 1 week een ontvangstbevestiging aan de Klager.
2. Binnen 2 weken na ontvangst van de Klacht maakt de Klachtencommissie schriftelijk aan Klager kenbaar of de Klacht ontvankelijk is en/of de Klacht in behandeling genomen wordt, behalve als het klachtschrift niet voldoet aan de gestelde eisen zoals in artikel 3.4 lid 3 staat omschreven waarbij dan de termijn zoals omschreven in artikel 3.4 lid 4 met 1 week wordt verlengd. De Klager wordt hierbij tevens geïnformeerd over:
 - De verdere procedure met hoor en wederhoor;
 - Het recht op kennisnemen van alle stukken en informatie waarop de Klachtencommissie haar bevindingen en eventueel advies baseert;
 - Het recht op bijstand door een jurist. Zodra de Klacht ontvankelijk is en door de Klachtencommissie in behandeling wordt genomen, kan de Klager binnen 4 weken een schriftelijk verzoek indienen bij de directie van de betrokken organisatie in Zorg van de Zaak Netwerk voor de vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten van een jurist, die rechtstreeks verband houden met deze Regeling en de klachtbehandeling. De directie informeert de Klager vervolgens schriftelijk over haar besluit of het verzoek al of niet wordt gehonoreerd;
 - Het recht op bijstand door de Vertrouwenspersoon. Iedereen heeft het recht om een Klacht in te dienen en kosteloos bijgestaan te worden door de Vertrouwenspersoon;
 - Het feit dat de Klacht wordt doorgezonden aan de Beklaagde;
 - Het feit dat alle stukken die aan de Klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling wordt verstrekt aan de Klachtencommissie ter kennis komt van de Klager en de Beklaagde.
3. De Klachtencommissie zendt de Klacht aan de Beklaagde, tegelijkertijd met de stukken als bedoeld in lid 2. De Beklaagde wordt hierbij tevens gewezen op:
 - De procedure van de klachtbehandeling;
 - Het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de Klachtencommissie zijn advies baseert;

- Het recht op bijstand door een jurist. Zodra de Klacht ontvankelijk is en door de Klachtencommissie in behandeling is genomen, kan de Beklaagde binnen 4 weken een schriftelijk verzoek indienen bij de directie van de betrokken organisatie in Zorg van de Zaak Netwerk voor de vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten van een jurist, die rechtstreeks verband houden met deze Regeling en de klachtbehandeling. De directie informeert de Beklaagde vervolgens schriftelijk over haar besluit of het verzoek al of niet wordt gehonoreerd;
 - Het recht op bijstand door een ondersteuner, zijnde een vertrouwenspersoon voor een Beklaagde.
 - De mogelijkheid om binnen een door de Klachtencommissie aan te geven redelijke termijn schriftelijk en inhoudelijk te reageren op de Klacht;
 - Het feit dat alle stukken die aan de Klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling wordt verstrekt aan de Klachtencommissie ter kennis komt van de Beklaagde en de Klager.
4. Het Bevoegde gezag wordt door de Klachtencommissie ingelicht als een onderzoek wordt gestart.
 5. De Klachtencommissie hoort ter zitting de Klager en de Beklaagde afzonderlijk van elkaar. Indien de Klachtencommissie dat wenselijk acht, kan zij besluiten partijen gezamenlijk te horen.
 6. Als tijdens het onderzoek naar de Klacht zowel de Klager als de Beklaagde bereid blijken tot:
 - a) een vergelijk (als zijnde een akkoord of overeenstemming), of een schikking (als zijnde een minnelijke oplossing van het geschil, zonder dat er een gerechtelijke uitspraak is geweest), schort de Klachtencommissie de behandeling van de Klacht op totdat het traject voor een vergelijk of een schikking is beëindigd;
 - b) een bemiddeling of een mediation, schort de Klachtencommissie de behandeling van de Klacht op totdat de bemiddeling/mediation onder begeleiding van een mediator is beëindigd.
 7. De Klachtencommissie kan getuigen en deskundigen horen, al dan niet in aanwezigheid van de Klager en de Beklaagde, voor zover dit naar het oordeel van de Klachtencommissie en in verband met een zorgvuldige behandeling van de Klacht noodzakelijk is. Medewerkers van Zorg van de Zaak Netwerk zijn verplicht aan oproepen van de Klachtencommissie gehoor te geven en mee te werken aan het onderzoek door de Klachtencommissie.
 8. De Klachtencommissie kan getuigen horen die ten opzichte van de Klager en/of de Beklaagde anoniem willen blijven voor zover de Klachtencommissie tot het oordeel komt dat deze wens tot anonimiteit redelijk en zwaarwegend is en het horen van de getuige noodzakelijk is voor een goede klachtbehandeling. Het verslag van de hoorzitting van de anonieme getuige wordt na de akkoordverklaring door de getuige, geanonimiseerd en zonder herkenbare gegevens gezonden aan de Klager en de Beklaagde.
 9. De zittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
 10. De Klachtencommissie beslist of er van het gesprek door de Klachtencommissie een audio-opname wordt gemaakt. Het maken van een audio-opname van het gesprek is voor de Secretaris Klachtencommissie noodzakelijk om te komen tot juiste verslaglegging. De audio-opname wordt na afronding van het rapport gewist. In alle andere gevallen is het maken van audio-en/of beeldopnamen niet gewenst.
 11. Van iedere hoorzitting waarin de Klager, de Beklaagde, getuigen of een ander persoon, worden gehoord, wordt een gespreksverslag gemaakt, waarin de kern van de verklaring van de gehoorde persoon is vastgelegd. De Klachtencommissie streeft

ernaar om binnen 1 week na de hoorzitting de gehoorde persoon de gelegenheid te geven het gespreksverslag in te zien. De gehoorde persoon dient het gespreksverslag binnen 1 week na ontvangst getekend aan de Klachtencommissie terug te sturen, voorzien van eventuele op- en aanmerkingen, die als bijlage bij het gespreksverslag zullen worden gevoegd. Indien het gespreksverslag niet binnen de genoemde termijn door de Klachtencommissie is ontvangen, wordt het gespreksverslag geacht te zijn vastgesteld voor akkoord zonder kanttekeningen, tenzij de gehoorde persoon zich kan beroepen op overmacht. De reden van verhindering dient binnen de genoemde termijn schriftelijk gemotiveerd aan de Klachtencommissie kenbaar te worden gemaakt, die vervolgens beslist of het niet kunnen voldoen aan deze verplichting wordt geaccepteerd. In het laatste geval wordt een nieuwe termijn vastgesteld waarbinnen het gespreksverslag moet worden teruggestuurd.

12. Indien betrokkene van de in lid 11 vermelde mogelijkheid geen gebruik maakt, zal dat bij het gespreksverslag nadrukkelijk worden vermeld met, indien dit bekend is, de reden.
13. Na afronding van de in lid 11-12 vermelde stap(pen) krijgen de Klager en de Beklaagde de gelegenheid om binnen 3 weken de gespreksverslagen van de gehoorde personen en de aan de Klachtencommissie overlegde stukken in bijzijn van de Secretaris Klachtencommissie en de Klachtencommissie in te zien. De Klager en de Beklaagde krijgen na afloop van deze inzagesessie de gelegenheid om binnen 5 werkdagen een schriftelijke reactie op diens bevindingen tijdens deze inzagesessie aan de Klachtencommissie te geven door deze aan de Secretaris Klachtencommissie te sturen.
14. Binnen 4 weken na afronding van de in lid 13 vermelde stap verstrekt de Klachtencommissie een schriftelijk onderzoeksrapport aan het Bevoegd gezag. De termijn van 4 weken kan schriftelijk en gemotiveerd met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Als de termijn van 4 weken wordt verlengd, zal de Klachtencommissie de Klager en de Beklaagde hiervan gemotiveerd op de hoogte brengen.
15. In het onderzoeksrapport stelt de Klachtencommissie vast of en in welke mate de Klacht naar haar mening gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is. Een Klacht is gegrond wanneer de Klachtencommissie gemotiveerd kan onderbouwen dat het aannemelijk is dat Ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden.
16. De Klachtencommissie biedt de Klager en de Beklaagde de mogelijkheid om het onderzoeksrapport in bijzijn van de Secretaris Klachtencommissie in te zien. Er geldt geen recht tot afgifte van het onderzoeksrapport.

3.4 Bepalingen met betrekking tot de Klacht

1. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
2. Klachten over Ongewenst gedrag kunnen tot 2 jaar nadat de gedragingen het laatst hebben plaatsgevonden worden ingediend bij de Klachtencommissie.
3. Het klachtschrift bevat:
 - a. de naam, functie en geboortedatum van de Klager;
 - b. de naam en functie van de Beklaagde(-n);
 - c. de omschrijving van Ongewenst gedrag op grond waarvan de Klacht wordt ingediend, en de redenen waarom hierover een Klacht wordt ingediend;
 - d. de datum – of omschrijving van de periode – van het incident of de incidenten;
 - e. of, en wanneer, de Klacht is voorgelegd aan de leidinggevende of diens leidinggevende en waarom de uitkomst daarvan voor de Melder onbevredigend was;

- f. of de Vertrouwenspersoon is geraadpleegd;
 - g. de dagtekening;
 - h. de ondertekening door de Klager.
4. Indien de Klacht niet of onvoldoende aan de in lid 3 gestelde eisen voldoet, dan wordt Klager door de Secretaris Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld de ontbrekende gegevens binnen 1 week aan te vullen.
 5. Anonieme Klachten worden door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen.
 6. Tot het moment van de uitspraak kan de Klager zijn Klacht intrekken. In dat geval worden alle stukken met betrekking tot de Klacht vernietigd, met uitzondering van het procedureel verslag.

3.5 Geheimhouding en bescherming van de privacy

1. De privacy van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.
2. De leden van Klachtencommissie en zij die de Klachtencommissie ondersteunen, dienen over al hetgeen zij in verband met de Klacht vernemen, geheimhouding te betrachten.
3. Personen die door de Klachtencommissie worden gehoord, alsmede degenen die informatie hebben verschaft en ieder ander die kennis heeft van het dossier, zijn verplicht geheimhouding in acht te nemen. Zij dienen uitdrukkelijk op deze geheimhoudingsplicht te worden gewezen. Bij de aanvang van iedere hoorzitting wijst de Klachtencommissie de te horen persoon en de andere aanwezigen op het vertrouwelijk karakter van de klachtbehandeling en op hun geheimhoudingsplicht. De personen die gehoord gaan worden, dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Het niet voldoen aan deze geheimhoudingsplicht kan leiden tot arbeidsrechtelijke sancties voor Medewerkers.

4. Besluit van het Bevoegd gezag

1. Het Bevoegd gezag neemt binnen 4 weken na ontvangst van het onderzoeksrapport van de Klachtencommissie een schriftelijk besluit of zij het eventuele advies van de Klachtencommissie (gedeeltelijk) overneemt en indien dit het geval is, of dit aanleiding geeft tot het nemen van de eventueel door de Klachtencommissie voorgestelde maatregelen. De termijn van 4 weken kan schriftelijk en gemotiveerd eenmaal verlengd worden met 4 weken.
2. Indien het Bevoegd gezag besluit het eventuele advies van de Klachtencommissie niet over te nemen, terwijl de Klacht door de Klachtencommissie (ten dele) gegrond is verklaard, beschrijft het Bevoegd gezag de redenen die tot dit besluit hebben geleid.
3. Het besluit van het Bevoegd gezag wordt toegezonden aan de Klager en de Beklaagde. De Klachtencommissie ontvangt een afschrift van het besluit.

5. Bijzondere bepalingen inzake de positie van (Netwerk-) directie

1. In geval een lid van de directie van de betrokken dochteronderneming uit Zorg van de Zaak Netwerk op enigerlei wijze is betrokken bij de Klacht, treedt voor deze Regeling de Netwerkdirectie in de plaats van de directie.

2. In geval een lid van de Netwerkdirectie op enigerlei wijze is betrokken bij de Klacht, treedt voor deze Regeling de voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC) van Zorg van de Zaak Netwerk in de plaats van de Netwerkdirectie.
3. In geval de Raad van Commissarissen (RvC) op enigerlei wijze is betrokken bij de Klacht, treedt voor deze Regeling de voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC) in plaats van de Raad van Commissarissen.
4. In geval de voorzitter van de Raad van Commissarissen op enigerlei is betrokken bij de Klacht, treden voor deze Regeling de natuurlijke personen die de aandeelhouders van Zorg van de Zaak Netwerk vertegenwoordigen in de plaats van de voorzitter Raad van Commissarissen (RvC).

6. Overige bepalingen

1. De Netwerkdirectie vraagt over elk voorstel tot wijziging van deze Regeling advies aan de Vertrouwenspersoon en de Klachtencommissie voordat het voorstel tot wijziging wordt vastgesteld. Voorgenomen wijzigingen worden ter instemming aan de ondernemingsraad voorgelegd.
2. Gegevens die betrekking hebben op het indienen van een Klacht worden niet in het personeelsdossier van de Klager/de Beklaagde en/of getuige(n) opgenomen. Wel worden eventuele sancties aan de Beklaagde vastgelegd en wordt een afschrift van deze sanctie in het personeelsdossier opgenomen.
3. Alle stukken, verslagen en overige gegevens met betrekking tot de behandeling van de Klacht worden door de Secretaris Klachtencommissie in een klachtdossier vastgelegd. Dit klachtdossier wordt 2 jaar bewaard, te rekenen vanaf het eerste jaar nadat de Klacht is behandeld.
4. Na afhandeling van de Klacht worden door de leden van de Klachtencommissie alle stukken, verslagen en andere gegevens waarover zij in verband met de Klacht beschikken, verstrekt aan de Secretaris Klachtencommissie. Digitale bestanden op verschillende gegevensdragers van de leden van de Klachtencommissie, zoals een laptop, worden na verstrekking aan de Secretaris Klachtencommissie vernietigd.
5. Leden van de Klachtencommissie, de Secretaris Klachtencommissie en de Vertrouwenspersoon mogen niet door of vanwege de Netwerkdirectie worden benadeeld in hun positie in Zorg van de Zaak Netwerk, uit hoofde van hun lidmaatschap van de Klachtencommissie respectievelijk hun werkzaamheden.
6. Het Bevoegd gezag kan in voorkomende gevallen in gesprek gaan met de Beklaagde over een passende vorm van rehabilitatie.
7. De Netwerkdirectie ziet erop toe dat de Medewerker (waaronder de getuige) niet wordt benadeeld in zijn positie in Zorg van de Zaak Netwerk door het indienen van een Klacht.

7. Tot slot

1. Deze Regeling treedt in werking op 25-01-2024 en vervangt de eerdere regeling d.d. 19-11-2019.
2. In alle gevallen waarin deze Regeling niet voorziet, beslist de Netwerkdirectie.
3. Deze Regeling is met instemming van de ondernemingsraad opgesteld.
4. Deze Regeling wordt algemeen bekend gemaakt en is beschikbaar via de intranetsite van Zorg van de Zaak Netwerk of elk ander daarvoor in de plaats komend kanaal.
5. De Netwerkdirectie laat ten minste iedere 2 jaar beoordelen of deze Regeling actueel is en of deze voldoet aan geldende voorschriften. Indien nodig wordt de

Regeling dan aangepast en gepubliceerd. Bij materiële wijzigingen wordt de nieuwe regeling voor akkoord vastgesteld door de Netwerkdirectie, na instemming van de ondernemingsraad. De meest actuele regeling geldt automatisch.