

Klachtenprocedure

Doel	Doel van deze procedure is om langs een nauwgezette en afgewogen weg het incident (of de incidenten) te behandelen op een manier die leidt tot het weer arbeidsmatig normaliseren van de verhoudingen, dan wel – wanneer er geen andere bevredigende oplossing is - tot het uiteengaan van werkgever en werknemer(s).									
Doelgroep	Als het ongewenste gedrag niet langs informele weg door de direct betrokken partijen bevredigend genoeg geregeld kan worden, heeft de 'klager' de mogelijkheid om een officiële klachtenprocedure te starten tegen de 'verweerder'. De klachtenprocedure staat open voor alle medewerkers van onze organisatie die naar hun mening te maken hebben, of hebben gehad, met grensoverschrijdend gedrag van collega's of klanten (uitzendkrachten of inleners).									
Inhoud	De stappen van de klachtenprocedure zijn als volgt: • De klager dient een op schrift gestelde klacht in bij de operational manager en maakt hierin kenbaar een klachtenprocedure te willen opstarten; • De klacht moet binnen 3 werkdagen na het incident waarop de klacht betrekking heeft, worden ingediend om in behandeling te worden genomen, de klacht wordt vervolgens binnen 5 werkdagen afgehandeld; • De klacht is onrechtmatig, wanneer dit een reactie is op een disciplinaire actie of sanctie, eerder aan de betreffende persoon gericht; • Klachten kunnen van een individu uitgaan, maar kunnen ook collectief zijn; • De leidinggevende van de afdeling behandelt de klacht en probeert deze zo eerlijk en spoedig als mogelijk op te lossen; • Als de klacht binnen drie dagen na ontvangst door de betreffende leidinggevende nog niet opgelost is, dient die schriftelijk met de reden vastgelegd te worden; • De klacht gaat dan naar de algemeen directeur; • Als de klager na deze laatste stap nog ontevreden is over de oplossing, wordt de procedure herhaald; • Redenen voor het niet bevredigend kunnen oplossen van de situatie worden schriftelijk vastgelegd en doorgegeven naar het naast hogere managementniveau, totdat de zaak tot tevredenheid van alle betrokken partijen is opgelost; • Als de klacht in het geheel niet intern opgelost kan worden, is de klager vrij om de zaak via externe procedures en kanalen op te lossen; • De kwaliteitsmedewerker volgt in alle fasen het proces van klachtafhandeling en adviseert managers, klager en zijn of haar vertegenwoordigers over alle aspecten van een correcte afhandelingprocedure. • Hangende het onderzoek kan de beschuldigde geschorst worden (werknemer), dan wel de dienstverlening opgeschort en/of de toegang tot de vestigingen ontzegt; • Vertrouwelijkheid: niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk.									
Beheerder	Coördinator KAM									
Datum vast/bijstelling	1/1/2019									
Datum evaluatie										