**Model Klachtenregeling**

**Klachtenregeling [naam organisatie]**

**Artikel 1**

Het doel van deze klachtenregeling is werknemers duidelijkheid bieden over de stappen die zij moeten nemen om een klacht in te dienen. Daarnaast is de klachtenregeling een leidraad om klachten op een zorgvuldige en eenduidige manier af te handelen.

**Artikel 2**

Werknemers kunnen een klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie of bij een van de door de werkgever aangestelde vertrouwenspersonen.

**Artikel 3**

De werkgever is verantwoordelijk voor het instellen van de klachtencommissie. De taak van deze commissie is het behandelen van klachten van werknemers. Tevens heeft de klachtencommissie een bemiddelende en adviserende rol naar de werkgever. De klachtencommissie geeft advies over mogelijke stappen die de werkgever naar aanleiding van een binnengekomen klacht kan nemen. Tevens geeft de klachtencommissie advies over preventieve maatregelen. De klachtencommissie bestaat uit ten minste [zelf te bepalen aantal, afhankelijk van de grootte van uw organisatie] leden, onder wie ten minste één vrouw. De werkgever stelt de werknemers op de hoogte van wie er zitting hebben in de klachtencommissie.

**Artikel 4**

Tevens stelt de werkgever een of meerdere vertrouwenspersonen aan. De vertrouwenspersoon is het directe aanspreekpunt voor werknemers die een klacht hebben. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteuning en begeleiding bieden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Het is van belang dat de vertrouwenspersoon gemakkelijk aanspreekbaar is, vertrouwelijk met informatie kan omgaan en bij voorkeur kennis en ervaring heeft op het gebied van individuele hulpverlening.

**Artikel 5**

De vertrouwenspersoon is verantwoording verschuldigd aan de werkgever. Indien hij dat nodig acht, verwijst de vertrouwenspersoon de klager door naar een andere hulpverleningsinstantie. De vertrouwenspersoon adviseert de werkgever over eventueel te nemen beleidsmaatregelen, waarbij de anonimiteit van de klager en het vertrouwelijk karakter gewaarborgd blijven.

**Artikel 6**

Werknemers dienen hun klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk [termijn, bijvoorbeeld één jaar[ na het voorval in. Het is niet mogelijk om een klacht anoniem in te dienen, maar vanzelfsprekend wordt er wel vertrouwelijk met de klacht omgegaan. Een klacht moet de volgende gegevens bevatten:

- naam van de klager;

- dagtekening;

- omschrijving van de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft;

- identiteit van de beklaagden(n);

- eventueel een overzicht van de stappen die de klager al eerder heeft genomen en schriftelijke stukken die hierop betrekking hebben.

**Artikel 7**

Indien de klager gedurende de procedure de klacht wenst in te trekken, dient hij dit schriftelijk aan de klachtencommissie kenbaar te maken. De klachtencommissie stelt vervolgens de beklaagde en de werkgever hiervan op de hoogte.

**Artikel 8**

De klachtencommissie stuurt de klager een afschrift van de klacht en doet binnen [termijn, bijvoorbeeld zes weken] na de hoorzitting uitspraak. Deze uitspraak is altijd schriftelijk. Tevens adviseert de klachtencommissie de werkgever over te nemen maatregelen of sancties. De klachtencommissie zendt de uitspraak aan de klager, de beklaagde, de vertrouwenspersoon en de werkgever toe.

**Artikel 9**

Binnen [termijn, bijvoorbeeld 14 dagen] neemt de werkgever schriftelijk een besluit over de te nemen maatregelen of sancties. Besluit de werkgever geen sancties op te leggen, terwijl dit wel door de klachtencommissie is geadviseerd, dan dient hij dit uitvoerig beargumenteerd in de beslissing te vermelden. Alle betrokkenen ontvangen een afschrift van de genomen beslissing.

**Artikel 10**

Alle betrokkenen dienen de informatie die zij krijgen vertrouwelijk te behandelen. Uitzondering hierop vormt het advies van de klachtencommissie en de definitieve beslissing van de werkgever, tenzij de werknemer schriftelijk aangeeft ook hiervan geheimhouding te wensen.

# INSTRUCTIE

# Dit model kunt u geheel aanpassen aan uw eigen situatie. Invulmogelijkheden zijn aangegeven met []. Alternatieven voor bepalingen zijn aangegeven met ‘/’. De kop- en voettekst kunt u als volgt uitschakelen:

# in Word 2007 of nieuwer: Ga via tabblad Invoegen naar de groep Koptekst en voettekst. Klik op Koptekst of Voettekst. U kunt onderin het uitklapmenu de kop- of voettekst verwijderen.

# in oudere Word-versies: Klik in het menu Beeld op Koptekst en voettekst. Het is mogelijk dat u eerst met de knoppen Vorige weergeven of Volgende weergeven (op de werkbalk Koptekst en voettekst) naar de voettekst of koptekst moet gaan die u wilt verwijderen. Selecteer de tekst en afbeeldingen en verwijder deze met de Delete-knop of de Backspace. De kop- en voetteksten zijn nu in het hele model verwijderd.

# Natuurlijk kunt u ook uw eigen kop- en voetteksten maken, bijvoorbeeld een koptekst met het logo van uw organisatie

# DISCLAIMER

# Alle rechten voorbehouden. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Performa is het de gebruiker van HR-Select niet toegestaan de producten en/of informatiediensten die op de website of in de nieuwsbrief van HR-Select worden aangeboden te verveelvoudigen of openbaar te maken.

# HR-Select is een product van Performa Uitgeverij BV. Performa accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van informatie uit HR-Select.

# Op alle geleverde producten en diensten zijn de algemene voorwaarden van Performa Uitgeverij BV van toepassing, zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.