

Klachtenregeling

Artikel 1 | Begripsbepaling

1. In deze regeling betekent:
 - a. **Werknemer:** iemand die werkt op basis van een arbeidsovereenkomst of op een andere manier bijdraagt aan het werk.
 - b. **Werkgever:** Professional Partners, het bedrijf dat werknemers in dienst heeft of werk laat uitvoeren.
 - c. **Opdrachtgever:** de partij waarmee Professional Partners een overeenkomst aangaat.
 - d. **Klager:** iemand, werknemer of externe, die een melding van een klacht heeft gemaakt bij de klachtenfunctionaris of enig andere werknemer van Professional Partners.
 - e. **Aangeklaagde:** de persoon van wie de verantwoordelijkheid van benadelend handelen wordt verweten door de klager.
 - f. **Melding van een klacht:** de melding wanneer een werknemer denkt dat er binnen het bedrijf waar hij werkt, of bij een ander bedrijf waarmee hij te maken heeft, iets misgaat, wat voor de werknemer of werkgever nadelige gevolgen heeft.
 - g. **Klachtenfunctionaris:** iemand die vanwege zijn functie geheimhouding moet bewaren en met wie een werknemer in vertrouwen kan spreken over een melding van een klacht.
 - h. **Hoogste leidinggevende:** de persoon of het orgaan dat de dagelijkse leiding heeft over het bedrijf.

Artikel 2 | Algemene bepalingen en doelstellingen

1. Iedereen heeft het recht om te klagen over de wijze waarop werkgever of opdrachtgever zich jegens de klager heeft gedragen.
2. Werkgever draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijk- en mondeling ingediende klachten.
3. De behandeling van de klacht geschiedt door een eerder aangestelde klachtenfunctionaris.
4. Als de klachtenfunctionaris bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is (of is) geweest, dan stelt de hoogste leidinggevende een andere klachtenfunctionaris aan.
5. Gedurende de klachtenprocedure wordt een klachtendossier bijgehouden waarin alle stukken met betrekking tot de klacht raadpleegbaar zijn.

Artikel 3 | Vertrouwelijkheid

1. De klachtenfunctionaris en iedereen die betrokken is bij de klachtenprocedure, behandelen de melding en alle bijbehorende informatie vertrouwelijk.
2. Er wordt geen benadeling of vergelding opgelegd aan klagers. De klager wordt actief beschermd tegen enige nadelige gevolgen. Zie artikel 11.

Artikel 4 | Indienen van een klacht

1. Een klacht of afwijking wordt gemeld bij de werkgever.
2. Een melding van een klacht of afwijking wordt bij binnenkomst geregistreerd en vastgelegd in het klachtendossier.

Artikel 5 | Beoordeling aard van de klacht

1. De klachtenfunctionaris bepaalt de aard van een melding van een klacht. Dat kan een klacht of een afwijking zijn.
2. De beoordeling hangt af van de ernst van de melding van een klacht. Die ernst wordt gewogen op basis van de mate waarop de klager of werkgever benadeeld is.
3. Bij een afwijking wordt Artikel 10 Bemiddelingsprocedure toegepast.

Artikel 6 | Ontvangstbevestiging

1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van een melding van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen na ontvangst, in deze brief of e-mail is ook opgenomen wie de klacht in behandeling neemt.
2. Indien een klacht direct is afgehandeld, kan worden afgezien van een afzonderlijke schriftelijke ontvangstbevestiging. In dat geval wordt in de afhandelingsbrief of e-mail de datum van ontvangst van de klacht bevestigd.

Artikel 7 | Afhandelingstermijn

1. De klachtenfunctionaris handelt een klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht af.
2. De klachtenfunctionaris kan de afhandeling van een klacht, met opgave van reden, voor ten hoogste tien werkdagen uitstellen. Van eventuele uitstelling wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 8 | Mondelinge toelichting

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de aangeklaagde in aanloop de gelegenheid hun zienswijze mondeling toe te lichten in aanloop van een bemiddelingsprocedure of een formele procedure.
2. De klager en de aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht mondeling de klacht toe te lichten.
3. Van de mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt, vastlegging vindt plaats in het klachtendossier.
4. De klachtenfunctionaris bevestigt in het verslag de beoordeling van de melding van een klacht als klacht of afwijking.

Artikel 9 | Trajectkeuze

1. De klachtenfunctionaris voorziet in twee trajecten die kunnen worden gekozen aan de hand van de aard en ernst van de klacht.
2. De trajectkeuze wordt gemaakt in overeenstemming met de klager.

Artikel 10 | Bemiddelingsprocedure

1. De bemiddelingsprocedure vindt mondeling plaats.
2. De klager komt in samenspraak met de aangeklaagde tot een passende oplossing.
3. De klachtenfunctionaris bemiddelt en stelt een verslag op.
4. De klager en aangeklaagde ontvangt tevens een schriftelijke bevestiging c.q. verslag van de afhandeling van de klacht, zoals mondeling is besproken.

Artikel 11 | Formele procedure

1. De klachtenfunctionaris formuleert binnen vier weken een verslag voor een passende oplossing.
2. Het verslag wordt gedeeld met de klager en de aangeklaagde.
3. De klachtenfunctionaris geeft de klager en aangeklaagde de gelegenheid om te reageren op het verslag en de aangedragen oplossing.
4. Als de klager of aangeklaagde aangeeft dat het verslag of de oplossing niet deugdelijk is of als er wezenlijke fouten in het verslag of oplossing van de klachtenfunctionaris zijn, zal de klachtenfunctionaris hierop reageren en indien nodig een nieuwe procedure starten.

Artikel 12 | Afhandeling

1. Het uitvoeren of het in gang zetten van de oplossing vindt plaats binnen tien werkdagen na ontvangst van het verslag van de klachtenfunctionaris.

Artikel 13 | Registreren en archiveren van klachtdossiers

1. Een klacht wordt geregistreerd en gearhiveerd in het klachtendossier.
2. Een individueel klachtdossier wordt minimaal twee jaar na afhandeling van de klacht door werkgever bewaard.
3. Tweemaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse door de hoogste leidinggevende besproken.

Artikel 14 | Bescherming van de klager

1. Zodra de klacht is ontvangen, wijst de klachtenfunctionaris, in overleg met de klager, iemand aan om de klager te beschermen tegen eventuele nadelige gevolgen.

Artikel 15 | Publicatie, rapportage en evaluatie

1. De regeling wordt bekendgemaakt op de website van de werkgever.
2. De hoogste leidinggevende rapporteert jaarlijks over het beleid met betrekking tot meldingen en de resultaten van deze regeling. De rapportage bevat informatie over het gevoerde beleid, het aantal meldingen en de uitkomsten van onderzoeken.

Artikel 16 | Overige bepaling

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de klachtenfunctionaris

Artikel 17 | Inwerkingtreding

De regeling treedt in werking op 1 januari 2021.

De regeling is gewijzigd op 26 oktober 2023.