

Klachtenregeling PSA

1. Een veilige werkomgeving

Nedstack wil haar medewerkers en samenwerkingspartners een sociaal veilige werkomgeving bieden. Een werkomgeving waarin iedereen zich veilig en prettig voelt en zich ten beste kan geven.

Om dit te kunnen waarborgen heeft Nedstack een gedragscode opgesteld waarin wij expliciet maken dat wij ongewenste omgangsvormen in onze organisatie niet tolereren. Wanneer dit ongewenste gedrag zich desondanks toch voordoet is er bij Nedstack de mogelijkheid om de interne vertrouwenspersoon in te schakelen. Indien dit niet tot de gewenste oplossing kan leiden of het oplossen is te complex, biedt Nedstack de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een externe klachtencommissie. Dit biedt een extra mogelijkheid om de gewenste veilige werkomgeving te blijven bieden aan alle medewerkers en samenwerkingspartners.

Nedstack heeft daartoe deze klachtenprocedure opgesteld.

2. Procedure

- 2.1 Een medewerker die een klacht heeft over ongewenste omgangsvormen kan een klacht indienen bij de klachtencommissie. De melder kan zich rechtstreeks of via de interne vertrouwenspersoon met een schriftelijke klacht wenden tot de secretaris van de klachtencommissie. Een melder die te goeder trouw is, mag in beginsel niet worden ontslagen of op andere wijze worden benadeeld op zijn werk vanwege het indienen van een klacht.
- 2.2 Het heeft de voorkeur dat de melder zich, voordat deze zich wendt tot de klachtencommissie, meldt bij de vertrouwenspersoon van Nedstack.
- 2.3 Een klacht wordt ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen. Het postadres is:

Klachtencommissie.nl
T.a.v. secretaris
Postbus 2199
3800 CD Amersfoort

Een klacht bevat:

- Datum, plaats en eventueel tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(en) zich hebben afgespeeld;
- Naam, functie en afdeling van de melder en het adres dat de melder wenst te gebruiken voor correspondentie;
- Concrete feiten: welke vorm van ongewenste omgangsvormen het betreft, beschrijving van de gedraging. Onderbouw dit zo mogelijk met e-mails, gespreksverslagen van gesprekken, beeldmateriaal, sms'jes, appjes, enz.;
- De impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op het werk, en indien gewenst, de impact die het heeft op het privéleven van de melder;
- Welke stappen tot nu toe genomen zijn;
- Naam, functie en afdeling van de beklaagde;
- Dagtekening en handtekening van de melder.

- 2.4** De secretaris van de klachtencommissie stuurt, per omgaande, een ontvangstbevestiging naar het correspondentieadres van de melder, inclusief een exemplaar van dit document: 'Klachtenregeling PSA'.
- 2.5** Als blijkt dat de melder, voor het indienen van een officiële klacht, om redenen geen contact heeft gezocht met de interne vertrouwenspersoon zal de secretaris een onafhankelijke vertrouwenspersoon aanwijzen om te onderzoeken of alsnog de informele route gevolgd kan worden en de melder daarbij begeleiden.
- 2.6** Als aan de vormvoorwaarden is voldaan roept de secretaris, binnen 14 dagen na binnenkomst van de klacht, de klachtencommissie bijeen.
- 2.7** De klachtencommissie komt bijeen en bepaalt of de klacht in eerste instantie ontvankelijk is en in behandeling kan worden genomen. Een klacht is niet ontvankelijk als:
- de klacht niet voldoet aan wat onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) wordt verstaan, of;
 - de melder of beklaagde is geen medewerker van Nedstack;
 - de melder of beklaagde heeft niet als medewerker gewerkt voor Nedstack;
 - de klacht is al eerder behandeld door de klachtencommissie, tenzij er sindsdien sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.
- 2.8** Wanneer een klacht ontvankelijk is verklaard, krijgt de melder hierover schriftelijk bericht op zijn/haar correspondentieadres. Tevens wanneer de klacht niet-ontvankelijk is verklaard zal de melder hierover worden geïnformeerd.
- 2.9** Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden melder en beklaagde hierover schriftelijk op de hoogte gebracht. De beklaagde ontvangt dan tevens de klachtbrief met het verzoek binnen 14 dagen hierop te reageren door middel van een verweerschrift. In overleg met betrokken partijen wordt bepaald naar welk adres de betreffende brieven kunnen worden bezorgd.
- 2.10** Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie Nedstack verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. Nedstack zal daaraan gevolg geven indien dit voor het welzijn van de melder en/of enige andere medewerker of betrokkene, waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd, noodzakelijk is.

2.11 Zodra de klacht is bevestigd, start het onderzoek. De eerste hoorzitting vindt plaats uiterlijk één maand nadat schriftelijk is bevestigd dat de klacht in behandeling wordt genomen. De melder en de beklagde worden op verschillende tijdstippen uitgenodigd. Melder en beklagde ontvangen naast de uitnodiging de gedragscode van Nedstack.

2.12 Tijdens het onderzoek worden melder en beklagde separaat gehoord. Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de melder, de beklagde of de klachtencommissie. De klachtencommissie bepaalt hoeveel en welke getuigen en derden gehoord worden.

Getuigen, zijnde medewerkers van Nedstack, die zijn opgeroepen voor verhoor zijn verplicht hieraan gehoor te geven.

Indien de commissie besluit bepaalde getuigen/derden niet te horen doet zij hiervan gemotiveerde mededeling aan melder en beklagde.

De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van Nedstack die ze bij de invulling/uitvoering van haar taak nodig heeft.

De klachtencommissie kan een onderzoek laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van Nedstack.

2.13 Tijdens het onderzoek kan de melder zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een zelf gekozen persoon. De beklagde kan zich eveneens laten bijstaan door een begeleider, raadsman of raadvrouw, of iemand die hij/zij daartoe in vertrouwen heeft genomen.

2.14 Van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt en waar mogelijk ook geluidsopnamen om tot een zo zorgvuldig mogelijke verslaglegging te komen. Dit zal aan de partijen vooraf worden medegedeeld. Na afloop van de procedure worden de opnamen gewist. Het bewaren en wissen van de opnamen valt onder de verantwoordelijkheid van het secretariaat van de klachtencommissie.

2.15 Betrokkenen (melder, beklagde en eventueel anderen die gehoord zijn) krijgen het verslag van hun hoorzitting voorgelegd ter ondertekening voor akkoord. Indien gewenst kunnen betrokkenen bij feitelijke onjuistheden correcties aanbrengen. Indien een betrokkene weigert te ondertekenen, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

2.16 In een tweede ronde van hoor en wederhoor worden melder en beklagde in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven op de bevindingen zoals door de commissie opgetekend. Daarna wordt het onderzoek gesloten. Na sluiting van het onderzoek worden geen personen meer gehoord, tenzij de klachtencommissie dat gewenst acht. De secretaris stelt de melder, de beklagde en de contactpersoon van Nedstack op de hoogte van het feit dat het onderzoek is afgesloten. In overleg stelt de secretaris plaats en tijd van de beraadslaging door de klachtencommissie vast.

2.17 De beraadslaging van de klachtencommissie vindt plaats buiten de aanwezigheid van de betrokkenen: melder, beklagde en eventueel anderen die gehoord zijn.

2.18 Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht. De commissie stelt vast of de klacht aannemelijk is. In dat geval wordt de klacht (deels) gegrond verklaard. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen; de minderheid is gerechtigd haar oordeel aan de uitspraak van de klachtencommissie toe te voegen.

3. Beoordelingsaspecten (in willekeurige volgorde)

- Aard en ernst van het ongewenste gedrag;
- Eenmalig of structureel;
- Verschil in machtspositie;
- Toerekenbaarheid beklaagde;
- Medeschuld Nedstack;
- Kent Nedstack een gedragscode;
- Hoe is in eerdere gevallen beslist;
- Heeft de melder de vertrouwenspersoon van Nedstack geraadpleegd voor consultatie en zo niet, heeft de secretaris een vertrouwenspersoon voor- of ingesteld om te trachten alsnog de informele route te volgen;

- 3.1** De klachtencommissie komt binnen drie maanden, na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen, tot een advies. Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd.

Als in het kader van de zorgvuldigheid van deze termijn moet worden afgeweken, dan kan de klachtencommissie daartoe besluiten. Dit dient aan alle betrokkenen schriftelijk te worden gemeld.

- 3.2** De klachtencommissie richt een schriftelijk gemotiveerde rapportage aan de directie van Nedstack.

Of het rapport/advies worden gedeeld met de melder en/of de beklaagde, is ter beoordeling van Nedstack. Discussiepunt is de privacy van derden die ook in het rapport worden genoemd. Bovendien moet het rapport juridisch worden gezien als een advies aan Nedstack, die daarop vervolgens moet beslissen.

Wel wordt altijd de eindconclusie van de klachtencommissie medegedeeld en mogen partijen inzage hebben in het rapport. Het is in ieder geval niet de taak van de klachtencommissie het rapport ter hand te stellen aan partijen.

- 3.3** Dossiers worden voor een periode van twee jaar bewaard door de klachtencommissie onder verantwoordelijkheid van het secretariaat van de commissie. Hierna worden ze vernietigd.

4. Oordeel van de klachtencommissie

- 4.1** De klachtencommissie verklaart de klacht in het oordeel:

- ontvankelijk of niet ontvankelijk, dan wel;
- gegrond of ongegrond (deels of geheel).

- 4.2** Het advies of oordeel houdt de gronden in waarop het berust. Indien gegrond kan de commissie tevens aangeven welke maatregelen zij dienovereenkomstig nodig acht.

De klachtencommissie is tevens bevoegd aanbevelingen te doen die in verband staan met de klacht en/of de gevolgen daarvan. Deze adviezen kunnen uiteenlopen van advies met betrekking tot de inrichting van de werkplek en het volgen van training(en) tot adviezen voor het nemen van eventuele arbeidsrechtelijke maatregelen.

5. Besluit van Nedstack

- 5.1** De directie van Nedstack neemt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie een voorgenomen besluit. Alvorens definitief te beslissen stelt het management melder en beklaagde in de gelegenheid hun zienswijze kenbaar te maken op het voorgenomen besluit. Het management motiveert haar besluit en deelt haar besluit direct mee aan de melder, beklaagde en klachtencommissie. Er worden in beginsel geen maatregelen genomen die de melder benadelen.
- 5.2** De directie van Nedstack kan slechts op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van het door de klachtencommissie gegeven advies. Indien van het advies wordt afgeweken, geeft de directie van Nedstack hierover schriftelijk in een met redenen omkleed bericht, aan zowel de melder alsook de klachtencommissie.

6. Geheimhouding

Wij verwachten van alle betrokkenen dat zij vertrouwelijk omgaan met de informatie die hen ter kennis wordt gesteld.

7. Slotbepaling

Indien zich omstandigheden voordoen waarin dit reglement niet voorziet, dan beslist de directie van Nedstack op grond van het advies van de klachtencommissie.

Inwerkingtreding van deze klachtenregeling

Namens het management van Nedstack fuel cell technology BV verkaart ondergetekende dat deze klachtenregeling in werking treedt op 1 januari 2023.

Arnhem, 21 december 2022



Arnoud van de Bree
CEO

Noot:

Daar waar in de tekst 'melder' staat, kan ook 'klager' gelezen worden.

