

Klachtenreglement Senzer

Het Dagelijks bestuur van het openbaar lichaam Werkbedrijf Atlant De Peel handelend onder de naam Senzer,

overwegende, dat het van belang is om binnen Senzer bestaande geschillen zo mogelijk op te lossen voordat één of beide partijen zich tot een externe -bevoegde- instantie wend(t)en;

gelet op de instemming van de ondernemingsraad van 8 november 2017;

Besluit:

vast te stellen het klachtenreglement Senzer als volgt:

Artikel 1 Begrippen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

1. Senzer: het openbaar lichaam Werkbedrijf Atlant De Peel handelend onder de naam Senzer, Stichting Senzer, Senzer Direct Werk bv en Senzer Horecadiensten bv;
2. Opdrachtgever: degene die aan Senzer een of meer trajecten en /of diensten in opdracht verstrekt;
3. Opdrachtnemer: degene aan wie Senzer een of meer trajecten en / of diensten in opdracht verstrekt;
4. Werkgever van cliënt: degene waarmee cliënt in het kader van zijn re-integratietraject via Senzer een dienstverband aangaat of waarbij de cliënt geplaatst is in bijvoorbeeld een stage of middels een proefplaatsing;
5. Medewerker: degene die in dienst is van Senzer alsmede degene die ten behoeve van Senzer werkzaamheden uitvoert. Gelijkgesteld met een medewerker zijn zij die aan Senzer ter beschikking zijn gesteld middels een uitzend- of inleenovereenkomst of scholing/opleiding volgen dan wel als stagiair bij Senzer werkzaam zijn;
6. Derde: overige natuurlijke of rechtspersonen die zich met een klacht tot Senzer wenden;
7. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen voortvloeiend uit de (arbeids)verhouding tussen Senzer en de medewerker, alsmede een uiting van ongenoegen over de resultaten en / of wijze waarop Senzer haar werkzaamheden verricht.
8. Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die zich met een klacht tot Senzer wendt, met uitzondering van de natuurlijke personen die een klacht kunnen indienen op grond van de klachtenregeling werkzoekenden Senzer 2017;
9. Bezwaren- en Geschillencommissie Senzer (commissie): de commissie van advies voor het behandelen van bezwaren en geschillen, welke bij besluit van het bestuur van Senzer d.d. 27 januari 2003 is ingesteld.

Artikel 2 Commissie

1. Er is een commissie voor het behandelen van geschillen die voortvloeien uit de arbeidsverhouding tussen Senzer en medewerker, alsmede voor klachten over de resultaten en / of wijze waarop Senzer haar werkzaamheden verricht.
2. De commissie bestaat uit een voorzitter en drie commissieleden die benoemd worden door het Dagelijks bestuur. Voor eenieder wordt tevens een plaatsvervanger aangewezen. De voorzitter is onafhankelijk en extern. Ten minste twee van de commissieleden zijn interne leden, waarvan er ten minste één vrouw is.
3. De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar. Zij treden na hun zittingsperiode af en zijn terstond herbenoembaar. De voorzitter en leden van de commissie kunnen te allen tijde schriftelijk ontslag nemen. De aftredende voorzitter en de aftredende leden van de commissie vervullen hun functie totdat in hun opvolging is voorzien.
4. Senzer stelt de commissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te verrichten.
5. De commissie wordt bijgestaan door een secretaris, die door Senzer wordt aangewezen. Senzer wijst tevens een plaatsvervangend secretaris aan.
6. De voorzitter, de leden de secretaris en diens plaatsvervangers zijn verplicht tot geheimhouding.

Artikel 3 Klacht

1. Iedere medewerker, opdrachtgever, opdrachtnemer, werkgever van cliënt of derde kan een klacht indienen bij Senzer te richten aan de klachtencommissie.
2. De commissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift. Hierbij wordt vermeld dat een commissie over de klacht zal adviseren.
3. De commissie neemt enkel een klacht in behandeling, indien die klacht schriftelijk is ingediend.
4. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van het geschil waartegen de klacht is gericht.
5. Indien niet is voldaan aan de in het tweede en derde lid gestelde vereisten, wordt de klager op dit verzuim gewezen en wordt hem daartoe een termijn gesteld, waarbinnen hij de gelegenheid heeft het verzuim te herstellen. Indien hij er niet in slaagt binnen die termijn het verzuim te herstellen, kan de klacht niet-ontvankelijk verklaard worden.
6. Het klaagschrift met de daarbij overgelegde stukken, en de overige op de zaak betrekking hebbende stukken worden zo spoedig mogelijk in handen van de commissie gesteld.
7. Tijdens het onderzoek naar de klacht door de commissie kan de klager, almede Senzer zich laten bijstaan door een door hem te kiezen raadsman, of zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Op deze mogelijkheid worden beide partijen tijdig schriftelijk gewezen.
8. De voorzitter kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen. Indien er sprake is van vertegenwoordigen, zendt de voorzitter de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan de gemachtigde. De kosten in verband met vertegenwoordiging komen voor rekening van diegene die de vertegenwoordiging inschakelt.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:
 - a. Niet voldaan is aan de vereisten uit dit reglement;
 - b. De klacht reeds eerder in het kader van dit reglement is onderzocht;
 - c. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 12 maanden voor het indienen van de klacht plaatsvond;
 - d. De klacht nog niet is behandeld door de directeur van het betreffende onderdeel;
 - e. De klacht nog in behandeling is van Senzer en er nog geen redelijke termijn is verstreken.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk door Senzer in kennis gesteld.

Artikel 5 Verstrekken stukken aan de commissie

Senzer is verplicht aan de commissie alle stukken te overleggen die betrekking hebben op de zaak welke onderwerp is van het klaagschrift.

Artikel 6 Indiening en ter inzage legging stukken

1. Tot tien dagen voor het horen kunnen de klager en Senzer nadere stukken indienen.
2. De voorzitter legt het klaagschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken voorafgaand aan het horen voor de klager ter inzage. Bij de oproeping voor het horen wordt de klager gewezen op het eerste lid.
3. De commissie kan, al dan niet op verzoek van klager, toepassing van het tweede lid voorts achterwege laten, voor zover geheimhouding om gewichtige reden is geboden. Van de toepassing van deze bepaling wordt mededeling gedaan. De commissie beslist over toepassing van dit artikel.

Artikel 7 Vooronderzoek

1. De voorzitter van de commissie is bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten winnen.
2. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie bij deskundigen advies inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op de hoorzitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van Senzer vereist.

Artikel 8 Hoorzitting

1. De commissie stelt de klager en Senzer in de gelegenheid zich in persoon of bij gemachtigde door de commissie te doen horen, alsmede anderen, indien dit naar het oordeel van de commissie noodzakelijk is. Het horen geschiedt door de commissie. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
2. De voorzitter bepaalt de plaats en het tijdstip van de zitting waarin klager en Senzer in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te laten horen.

3. Van het horen van klager kan worden afgezien indien:
 - de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
 - de klacht kennelijk ongegrond is;
 - klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord;
 - aan de klacht volledig wordt tegemoetgekomen.
4. Indien de commissie besluit af te zien van het horen, doet zij daarvan mededeling aan klager en Senzer.

Artikel 9 Uitnodiging zitting

1. De voorzitter nodigt klager en Senzer ten minste twee weken voor de zitting schriftelijk uit.
2. Binnen vijf werkdagen na datum van de uitnodiging kunnen klager of Senzer onder opgaaf van redenen de voorzitter verzoeken het tijdstip van de zitting te wijzigen.
3. De beslissing van de voorzitter op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor het tijdstip van de zitting aan klager en Senzer medegedeeld.
4. De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het eerste tot en met derde lid.

Artikel 10 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klaagschrift indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 11 Getuigen en deskundigen

1. Op verzoek van klager kunnen door hem meegebrachte getuigen en deskundigen worden gehoord. De klager dient daarvan uiterlijk één week voor de zitting aan de commissie melding te doen, met vermelding van de namen en woonplaatsen van de getuigen en deskundigen.
2. De kosten van getuigen en deskundigen zijn voor rekening van klager.

Artikel 12 Beslotenheid zitting

De zitting van de commissie is besloten.

Artikel 13 Gezamenlijk horen

1. Het horen geschiedt in elkaars aanwezigheid, tenzij de commissie het nodig oordeelt dat de klager en Senzer afzonderlijk worden gehoord. De commissie besluit, al dan niet op verzoek van de klager of Senzer tot het afzonderlijk horen, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen van hen een zorgvuldige behandeling van het klaagschrift zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden dan wel het gezamenlijk horen ongewenste neveneffecten tot gevolg zal hebben.

2. Wanneer de klager en Senzer afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid.
3. De commissie kan, al dan niet op verzoek van de klager of Senzer, toepassing van het tweede lid achterwege laten, voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.

Artikel 14 Schriftelijke verslaglegging

1. Het verslag van het horen vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid.
2. Het verslag houdt een korte zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.
3. Indien klagers, respectievelijk gemachtigden niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord, maakt het verslag hier melding van. Het verslag verwijst naar de op de zitting overgelegde bescheiden, die aan het verslag kunnen worden gehecht.
4. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.
5. De secretaris van de commissie rapporteert omtrent het aantal binnengekomen klachten in een kalenderjaar in het jaarverslag van de commissie

Artikel 15 Nader onderzoek

1. Indien na afloop van de zitting, maar voordat het advies wordt opgesteld, nader onderzoek wenselijk blijkt te zijn, kan de voorzitter uit eigen beweging, of op verlangen van de overige commissieleden, dit onderzoek houden.
2. De uit het nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift aan de leden van de commissie, Senzer en klager toegezonden.

Artikel 16 Advies

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het advies. Indien bij een stemming de stemmen staken beslist de stem van de voorzitter. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt indien die minderheid dat verlangt.
3. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het klaagschrift.
4. Het advies wordt door de voorzitter en secretaris van de commissie ondertekend.

Artikel 17 Uitbrengen advies en verdaging

1. Het advies wordt, onder medezending van het verslag als bedoeld in artikel 14 en eventueel door de commissie ontvangen nadere informatie en een nader verslag, tijdig uitgebracht aan Senzer. In het advies wordt gemotiveerd vastgesteld of en zo ja, in welke mate de klacht naar mening van de commissie gegrond is. Tevens adviseert de commissie over een mogelijke oplossing van het geschil.
2. Indien naar het oordeel van de voorzitter van de commissie de termijn om een advies uit te brengen en uitspraak te doen ontoereikend is, verzoekt hij Senzer tijdig de uitspraak te verdagen.
3. Van een besluit tot verdaging ontvangen Senzer en klager een afschrift.

Artikel 18 Uitspraak

1. Senzer stelt de klager binnen dertien weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op het klaagschrift. De beslissing strekt tot niet-ontvankelijkverklaring van de klacht, ongegrondverklaring van de klacht of gegrondverklaring van de klacht. Een afschrift van het advies wordt meegestuurd.
2. De termijn bedoeld in lid 1 wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 3, lid 4 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De in lid 1 bedoelde termijn van dertien weken kan één maal worden verlengd met zes weken. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee instemt. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager.
5. Indien de beslissing van Senzer afwijkt van het advies van de commissie, wordt in de beslissing de reden voor de afwijking vermeld.

Artikel 19 Slotbepaling

1. Dit reglement wordt aangehaald als 'Klachtenreglement Senzer'.
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 21 november 2017 waarmee eerdere regelingen met betrekking tot klachtenafhandeling per die datum zijn komen te vervallen.

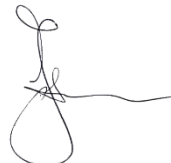
Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks bestuur d.d. 20 november 2017.

De voorzitter

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.C.J. van Bree', written over a horizontal line.

J.C.J. van Bree

De secretaris

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.C.M. Huijsmans', written over a horizontal line.

J.C.M. Huijsmans