

Algemene klachtenregeling Individuele Medewerkers

Artikel 1. Doel klachtenregeling

Deze Algemene klachtenregeling Individuele Medewerkers is een door de Raad van Bestuur van het St. Antonius Ziekenhuis vastgestelde procedure, om op basis van de door de CAO Ziekenhuizen voorgeschreven werknemersklachtenregeling, klachten van individuele medewerkers die betrekking hebben op de arbeidssituatie onpartijdig te behandelen.

De regeling beoogt:

- 1.1 Een effectieve en efficiënte behandeling van klachten, zodat verstoring van werkrelaties en hoogoplopende conflicten kunnen worden voorkomen.
- 1.2.1 Het opvangen van signalen over ongewenste situaties in de organisatie, waardoor toekomstige klachten kunnen worden voorkomen.

Artikel 2. Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- Beklaagde:** De medewerker(s) van het St. Antonius Ziekenhuis tegen wie de klacht is ingediend.
- Commissie:** De Klachtencommissie Individuele Medewerkers S. Antonius Ziekenhuis. Deze commissie is een adviescommissie van de Raad van Bestuur ten aanzien van ingediende klachten.
- Klachtenbegeleider:** Een persoon binnen of buiten St. Antonius Ziekenhuis die door de klager is aangewezen om hem terzijde te staan gedurende de behandeling van zijn klacht. Leden van de commissie kunnen niet als klachtenbegeleider optreden.
- Klacht:** Een bij de commissie ingediende schriftelijke uiting van onvrede of gegriefdheid van een individuele medewerker die betrekking heeft op diens werksituatie, zoals nader uitgewerkt in artikel 6.
- Klager:** De individuele medewerker die een klacht heeft ingediend bij de commissie.
- Leidinggevende:** Degene onder wie de klager rechtstreeks ressorteert.
- Medewerker:** Een ieder die krachtens een (leer-)arbeidsovereenkomst, toelatingsovereenkomst, opdrachtsovereenkomst, stageovereenkomst dan wel op grond van een vrijwilligersovereenkomst werkzaam is binnen het St. Antonius Ziekenhuis
- Ongewenst gedrag:** De wijze waarop iemand zich gedraagt, die in het algemeen en in het bijzonder door de Klager als ongewenst, kwetsend of bedreigend wordt ervaren. Onder ongewenst gedrag wordt mede verstaan ongewenste omgangsvormen, agressie/ geweld, seksuele intimidatie en/of ongewenste intimiteiten. Op klachten inzake ongewenst gedrag is de Klachtenregeling Ongewenst gedrag van toepassing.

Ongewenste omgangsvormen: Alle gedragingen en handelingen die voor een individu een inbreuk zijn op de (lichamelijke) integriteit en die als kwetsend en vernederend worden ervaren.

Raad van Bestuur: De Raad van Bestuur van het St. Antonius Ziekenhuis.

Vertrouwenspersoon: Een door de Raad van Bestuur aangestelde persoon die een medewerker op diens verzoek ondersteunt en begeleidt wanneer deze wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van de commissie (Zie bijlage 2 bij deze klachtenregeling).

Artikel 3. Rechten van de klager

Iedere medewerker van de het St. Antonius Ziekenhuis heeft het recht:

- a. een klacht naar voren te brengen op de wijze zoals in deze regeling beschreven.
- b. over zijn klacht te worden gehoord.
- c. binnen een redelijke termijn een gemotiveerde beslissing op zijn klacht te vernemen.
- d. in hoogste instantie zijn klacht voor te leggen aan de Raad van Bestuur.

Artikel 4. Samenstelling commissie

- 4.1 De commissie bestaat uit een (interne of externe) voorzitter en min. vier of max. zes leden en wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
- 4.2 De voorzitter wordt benoemd door de Raad van Bestuur in overleg met de Ondernemingsraad.
- 4.3 De leden worden benoemd door de Raad van Bestuur, waarvan de helft op voordracht van de Ondernemingsraad.
- 4.4 De ambtelijk secretaris is een medewerker van het ziekenhuis met bij voorkeur een Juridische achtergrond.
- 4.5 De leden hebben een vast dienstverband met St. Antonius Ziekenhuis. In de commissie zijn zoveel mogelijk geledingen van het ziekenhuis vertegenwoordigd. Bij de verhouding leden man vrouw wordt zo veel mogelijk gestreefd naar een afspiegeling van het personeelsbestand.
- 4.6 De voorzitter en de leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn maximaal tweemaal herbenoembaar. In geval van een tussentijdse vacature bij vrijwillig terugtreden van een commissielid, wordt een opvolger benoemd op de wijze zoals in lid 2 en lid 3 van dit artikel is beschreven.
- 4.7 De Commissie kan bij langdurig, ongemotiveerde afwezigheid van een commissielid aan de Raad van Bestuur vragen dit lid -op grond van kennelijke ongeschiktheid- van zijn taak te ontheffen, dit na overleg met de Ondernemingsraad. De Raad van Bestuur zal vervolgens zo spoedig mogelijk in de opvolging voorzien, een en ander met inachtneming van artikel 2 en 3 van dit artikel.
- 4.8 Voor een geldige besluitvorming dienen er tenminste twee leden en de voorzitter aanwezig te zijn, de besluitvorming zal worden vastgelegd in een schriftelijk advies. Het advies van de commissie is gebaseerd op een meerderheidsstandpunt, afwijkende standpunten worden niet kenbaar gemaakt.

Artikel 5. Taken en bevoegdheden commissie

- 5.1 De klachtencommissie heeft tot taak schriftelijk advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur, dan wel bemiddelend¹, begeleidend of verwijzend op te treden met betrekking tot afhandeling van de klacht.
- 5.2 De klachtencommissie heeft de bevoegdheid na te gaan of besluiten aangaande de afhandeling van de klacht te goeder trouw worden uitgevoerd.
- 5.3 De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om ter preventie van klachten gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur.
- 5.4 De klachtencommissie past het principe van 'hoor en wederhoor' toe en kan medewerkers van het St. Antonius Ziekenhuis horen om te komen tot een zorgvuldige beoordeling van de klacht. Klager en beklagde worden in ieder geval in de gelegenheid gesteld om de klacht mondeling (indien nodig apart) bij de klachtencommissie toe te lichten.

Artikel 6. Onderwerp van een klacht die bij de commissie kan worden ingediend

Een klacht kan betrekking hebben op:

- a. Onvrede over een onbillijke behandeling door een collega of leidinggevende.
- b. Een ten aanzien van klager genomen beslissing of een kennelijke weigering om te beslissen of te handelen die de klager persoonlijk in zijn belang treft.
- c. Een op de klager van toepassing zijnde maatregel of situatie die in strijd is met een wettelijke bepaling, de CAO Ziekenhuizen, een interne (St. Antonius Ziekenhuis-)regeling, de individuele arbeidsovereenkomst of bestendig gebruik binnen St. Antonius Ziekenhuis
- d. De weigering van de leidinggevende om – ondanks uitdrukkelijk verzoek daartoe van de klager – te voorzien in adequate opvang bij traumatische ervaringen.
- e. Tegen klager gericht(e) (vermeend) discriminatoir handelen en/of pestgedrag door een collega of leidinggevende.
- f. Gewetensbezwaren van klager die zich richten op diens eigen werkzaamheden.

Artikel 7. Niet-ontvankelijkheid klacht

Een klacht wordt door de commissie niet in behandeling genomen als:

- a. de klager de klacht niet vooraf heeft besproken met zijn direct leidinggevende of bij diens weigering daartoe met de desbetreffende hogere leidinggevende of management van het bedrijfsonderdeel waar de medewerker werkzaam is. De commissie verifieert dit voorafgaand aan de klachtbehandeling.
- b. andere interne bezwaarprocedures of klachtenregelingen openstaan of hebben opengestaan (bijvoorbeeld in het kader van functiewaardering).
- c. de klacht betrekking heeft op een onderwerp dat langer dan acht weken voor indiening van de klacht bekend is geworden of heeft plaatsgevonden, tenzij de klager kan aantonen dat de klacht zo spoedig als mogelijk is ingediend.
- d. de klacht wordt ingediend door of namens een groep medewerkers.
- e. de klacht reeds in behandeling is bij een externe instantie (zoals de rechterlijke macht) of in een andere interne bezwaarprocedure of klachtenregeling wordt behandeld.
- f. deze anoniem is ingediend

¹ Indien de commissie van mening is dat een klacht door middel van informele bemiddeling gemakkelijker opgelost kan worden dan via de in dit reglement beschreven formele procedure, kan de commissie dit aan de klager voorstellen en - na goedkeuring door de klager - proberen aldus tot een oplossing te komen.

Artikel 8. Procedure

- 8.1 De klager kan zich vooraf en gedurende de procedure laten bijstaan door een klachtenbegeleider dan wel door een van de vertrouwenspersonen.
- 8.2 De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het ambtelijke secretariaat van de commissie.
- 8.3 De ontvangst van de klacht door de commissie wordt per omgaande schriftelijk bevestigd aan de klager. De beklagde en de Raad van Bestuur ontvangen een afschrift van de klacht.
- 8.4 Het staat de klager vrij om op ieder moment in de procedure zijn klacht schriftelijk in te trekken. De procedure wordt dan gestaakt.
- 8.5 De commissie hoort de klager en de beklagde mondeling en maakt hiervan een kort verslag. Eventueel stelt de commissie een nader onderzoek in.
- 8.6 De bijeenkomsten van de commissie zijn niet openbaar.
- 8.7 Bij het bepalen van haar oordeel toetst de commissie de klacht aan wettelijke bepalingen, de CAO Ziekenhuizen, interne regelingen, de individuele arbeidsovereenkomst, bestendig gebruik binnen St. Antonius Ziekenhuis en voorts aan de redelijkheid en billijkheid.
- 8.8 Voor zover partijen tijdens de behandeling van de klacht niet alsnog tot een oplossing geraken, stelt de commissie binnen twee maanden na het in behandeling nemen van de klacht een zwaarwegend schriftelijk advies op voor de Raad van Bestuur. Klager en beklagde ontvangen terstond een afschrift van het advies.
- 8.9 Als de commissie er niet in slaagt binnen bovengenoemde termijn tot een advies te komen, wordt dit gemotiveerd en schriftelijk aan klager, beklagde en Raad van Bestuur meegedeeld.
- 8.10 De Raad van Bestuur neemt binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de commissie een besluit en deelt dit schriftelijk mee aan klager, beklagde en commissie.
- 8.11 Indien het besluit afwijkt van het advies van de commissie zal de Raad van Bestuur deze afwijkende beslissing schriftelijk motiveren aan de klager, beklagde en commissie.
- 8.12 Indien de klacht gericht is tegen een lid van de Raad van Bestuur, zal dit lid niet betrokken zijn bij het nemen van het besluit.
- 8.13 Het besluit van de Raad van Bestuur treedt - tenzij daarin afwijkend is beslist –met onmiddellijke ingang in werking.
- 8.14 Wanneer het besluit inhoudt dat de beslissing die door de klager werd bestreden volledig teniet wordt gedaan, treedt deze met terugwerkende kracht in werking, mits dit uitvoerbaar is, tot het tijdstip waarop de bestreden beslissing werd genomen.
- 8.15 Tegen het besluit van de Raad van Bestuur is geen beroep mogelijk binnen het St. Antonius Ziekenhuis.
- 8.16 Deze klachtenregeling laat de mogelijkheid van geschilbeslechting door de gewone rechter onverlet.
- 8.17 Alle stukken met betrekking tot een klacht die bij de commissie in behandeling is worden toegestuurd naar de huisadressen van medewerkers.
- 8.18 De klager en de beklagde hebben recht op inzage in de commissiestukken die op de hen betreffende klacht betrekking hebben.

Artikel 9. Bijzondere omstandigheden

- 9.1 Het indienen van een klacht heeft in principe geen opschortende werking. Indien een medewerker bij het indienen van een klacht duidelijk en gemotiveerd om opschorting van een bestreden besluit verzoekt, kan de commissie aan de Raad van Bestuur advies uitbrengen om tijdens de behandeling van de klacht de uitvoering van het

- bestreden besluit op te schorten, mits naar haar mening hiervoor zwaarwegende redenen aanwezig zijn.
- 9.2 In spoedeisende situaties kan de commissie de Raad van Bestuur verzoeken een voorlopige voorziening te treffen.
- 9.3 In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de Raad van Bestuur na overleg met de Ondernemingsraad en gehoord hebbende de commissie.

Artikel 10. Wraking en verschoning

- 10.1 Indien één van de leden van de commissie op enigerlei wijze betrokken is bij de klacht, maakt hij gedurende de behandeling van de klacht geen deel uit van de commissie.
- 10.2 De klager of de beklagde kan de commissie verzoeken een commissielid niet deel te laten nemen aan de klachtenbehandeling vanwege gereede twijfel aan onpartijdigheid en/of objectiviteit inzake onderhavige klacht. In een dergelijk geval beslist de commissie over het verzoek.

Artikel 11. Bescherming

- 11.1 Het indienen van de klacht bij de commissie mag op geen enkele wijze de (rechts)positie van de klager binnen St. Antonius Ziekenhuis beïnvloeden en kan niet leiden tot enig nadeel, direct of indirect, voor de klager, de klachtenbegeleider, de vertrouwenspersoon en/of de leden van de commissie. Indien een betrokkene bij een klacht meent dat hij/zij benadeeld wordt ten gevolge van het indienen van/ondersteunen dan wel verrichten van werkzaamheden ten behoeve van afhandeling van een klacht, kan hij/zij zich wenden tot een van de vertrouwenspersonen.
- 11.2 Het is niet toegestaan om gegevens die betrekking hebben op een klacht in het personeelsdossier van de klager op te nemen.
- 11.3 Alle stukken met betrekking tot een klacht die door de commissie is behandeld dienen in een apart archief te worden bewaard voor een periode van 5 jaar en zullen daarna worden vernietigd.
- 11.4 Tijdens de behandeling van een klacht communiceren de behandelende leden via een beveiligd intern bestand.
- 11.5 De commissie neemt voldoende maatregelen om de privacy te waarborgen. Indien de commissie dat nodig acht ter bescherming van de privacy van derden, worden stukken geanonimiseerd.
- 11.6 Direct na behandeling van de klacht vernietigen de commissieleden alle door hen ontvangen stukken die betrekking hebben op de klacht.

Artikel 12. Geheimhouding

- 12.1 De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis komen ook nadat de klacht is afgerond.
- 12.2. Voor eventuele derden die worden betrokken bij de behandeling van een klacht geldt eveneens een geheimhoudingsplicht. De commissie zal hen hierop attenderen met verwijzing naar het reglement.

Artikel 13. Verantwoording

De commissie rapporteert jaarlijks aan de Raad van Bestuur de Ondernemingsraad en de manager HR over de volgende zaken:

- a. hoeveel klachten zijn ingediend.
- b. hoeveel klachten zijn behandeld.
- c. van welke aard deze klachten waren.
- d. de uitkomsten van de klachtenprocedures.
Hierbij worden geen namen vermeld.

Artikel 14. Wijziging reglement

- 14.1 Drie jaar na inwerkingtreding wordt deze regeling door de Raad van Bestuur geëvalueerd in overleg met de Commissie en de Ondernemingsraad
- 14.2 De commissie kan (tussentijds) voorstellen voor wijziging aan de Raad van Bestuur doen.
- 14.3 Wijziging van dit reglement behoeft de goedkeuring van de Raad van Bestuur en de instemming van de ondernemingsraad.

Bijlage 1 Klachtenformulier

hyperlink naar [klachtenformulier](#) in iDocs

BIJLAGE 2 Klachtencommissie individuele medewerkers en vertrouwenspersonen

Klachtencommissie

De samenstelling van de klachtencommissie:

- Dhr. M.B.V. (Marc) Rouppe van der Voort, manager Lean & Zorglogistiek en voorzitter Klachtencommissie
- Dhr. N. (Najim) El Alquioui, teamhoofd Roomservice, locatie Utrecht
- Mw. Y.J.J. (Yvonne) Buijs, adviseur expertiseteam klacht en claim
- Mw. R. (Ria) Duijveman-van Wettum, radiodiagnostisch laborant
- Mw. H. (Hanneke) Dijk, senior verpleegkundige CCU
- Dhr. H.M. (Hennie) de Groot, senior adviseur Faciliteiten & Vastgoed
- Mw. C. (Clazien-Ann) Marras, zorgbemiddelaar
- Mw D. (Danielle) Hoogeveen, Secretaresse management OK-IC centrum en Lean en zorglogistiek en secretaris Klachtencommissie

De Klachtencommissie is bereikbaar via de ambtelijk secretaris:

St. Antonius Ziekenhuis, locatie Nieuwegein
Klachtencommissie voor medewerkers
tav Danielle Hoogeveen
Postbus 2500
3430 EM Nieuwegein
Telefoon: (088) 320 0651.

VERTROUWENSPERSONEN

Alle benodigde gegevens met betrekking tot de inzet van de vertrouwenspersonen voor medewerkers van het Antonius zijn te vinden op het intranet.

De vertrouwenspersonen voor medewerkers (niet zijnde medisch specialist/ arts assistent) zijn:

- telefonisch te bereiken op nummer: 088-320 04 93 of 50493
- via e-mail te bereiken op vertrouwenspersoon@antoniuziekenhuis.nl

➤ hyperlink naar [regeling vertrouwenspersoon](#) in iDocs