



INDIVIDUEEL KLACHTENREGLEMENT EN KLOKKENLUIDERSREGELING

Algemeen:

Daar waar in deze regeling de mannelijke vorm wordt gebruikt (medewerker, klager, aangeklaagde, vertrouwenspersoon, bemiddelaar etc.), wordt tevens de vrouwelijke vorm begrepen.

Overweging:

Dit individuele klachtenreglement en klokkenluidersregeling biedt aan de medewerker, met uitdrukkelijke erkenning van zijn individueel klachtrecht, de mogelijkheid om jegens diens werkgever of een collega-medewerker een klacht te uiten en te doen onderzoeken, op een zodanige wijze dat daarbij een in redelijkheid te verlangen bescherming van zijn individuele belangen is gewaarborgd en zijn klacht binnen redelijke termijn en met voldoende aandacht zal worden behandeld.

Begripsbepalingen in het reglement

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 **Werkgever:**

ANWB B.V.

1.2 **Medewerker:**

Hij of zij die op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst is van werkgever. Gelijkgesteld met een medewerker worden zij die aan de werkgever ter beschikking zijn gesteld (door een uitzendovereenkomst of detacheringsovereenkomst), alsmede zij die als stagiair werkzaam zijn.

1.3 **Directie:**

De hoofddirectie van werkgever, vertegenwoordigd door de hoofddirecteur.

1.4 **Klacht:**

1. Een overeenkomstig dit reglement door een medewerker formeel geuite onvrede van ongewenst gedrag en/of ongelijke behandeling of de klacht van een medewerker die formeel een onvrede uit over een samenwerkingsprobleem en/of onjuiste/onbillijke behandeling; of
2. Een melding van een vermoeden van een misstand, voor zover niet reeds begrepen onder voorgaand lid 1. Daaronder wordt verstaan een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden met betrekking tot de onderneming, in verband met:

- a. een (dreigend) strafbaar feit;
- b. een (dreigende) schending van wet- en regelgeving;
- c. een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen;
- d. een schending van binnen de onderneming geldende gedragsregels; of
- e. (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten.

1.5 Klager:

De medewerker die een klacht indient is de klager.

1.6 Aangeklaagde:

De medewerker of enig bestuursorgaan van de werkgever tegen wie de klacht zich richt.

1.7 Raadsman

Een raadsman is een persoon, al dan niet werkzaam bij de ANWB, die de klager dan wel de aangeklaagde terzijde staat. De vertrouwenspersoon heeft in de rol van vertegenwoordiger geen andere taken of verantwoordelijkheden dan een willekeurig ander aangestelde raadsman.

1.8 Vertrouwenspersoon:

De medewerker die door de hoofddirectie van de ANWB is aangezocht en bereid is gevonden om medewerkers bij een melding op basis van de regeling vertrouwenspersoon of eventueel een klacht zoals in dit reglement aangegeven met raad en daad bij te staan;

1.9 Klachtencommissie, hierna ook te noemen: commissie:

Een instantie ingesteld en samengesteld conform dit reglement, die eveneens volgens dit reglement een bij haar ingediende klacht beoordeelt op ontvankelijkheid, onderzoekt, behandelt en over de afdoening daarvan advies uitbrengt over de gegrondheid van de klacht en de te nemen maatregelen aan de hoofddirecteur.

1.10 Direct betrokkenen:

Onder direct betrokkenen worden verstaan klager en aangeklaagde, eventueel de raadsman van klager en aangeklaagde. Ingeval naast de raadsman klager wordt bijgestaan door een vertrouwenspersoon wordt deze ook tot de direct betrokkenen gerekend.

1.11 Betrokkenen:

Alle overige bij de behandeling van de klacht betrokkenen zoals getuigen en deskundigen.

- 1.12 **Uitspraak:**
Het besluit van de hoofddirecteur naar aanleiding van het door de klachtencommissie uitgebrachte advies.
- 1.13 **Ondernemingsraad:**
De ondernemingsraad van werkgever.

Algemene bepalingen

Artikel 2

- 2.1.1 Alvorens tot indiening van een klacht kan worden overgegaan, dienen de gebruikelijke interne overleglijnen te worden benut (de leidinggevende, directeur of hoofddirectie) of wordt ernaar gestreefd via de regeling vertrouwenspersoon tot een oplossing van de klacht te komen.
De klachtbehandelaar kan, alvorens formele behandeling in de klachtencommissie plaatsvindt, onderzoek of bemiddelingspogingen doen door het afzonderlijk horen van partijen.
- 2.2 Een klacht wordt door klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. Op verzoek van klager kan een dergelijke klacht ook namens hem worden ingediend door een vertrouwenspersoon. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
- a. de naam en adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en vermelding van het tijdstip waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.
 - d. de klacht dient onderbouwd te zijn met de voor de beoordeling noodzakelijke documentatie
- 2.3 Anonieme klachten worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.
- 2.4 Binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht maakt de klachtencommissie schriftelijk aan de klager kenbaar of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Indien een klacht anoniem is ingediend ex 2.3 kan de Klachtencommissie aan dit en andere artikelen niet voldoen.
- 2.5 De klachtencommissie behandelt geen klachten die:
- Naar de mening van de Klachtencommissie geen betrekking hebben op de werkgever en/of collega-medewerkers in hun hoedanigheid als werkzaam bij de werkgever;
 - betrekking hebben op gedragingen waarover reeds eerder een klacht bij de Klachtencommissie in behandeling is geweest;
 - betrekking hebben op gedragingen die meer dan een jaar voor het moment van indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij die gedraging nog binnen de periode van een jaar voor de indiening van de klacht hebben

voortgeduurd. Indien het een klacht over ongewenst gedrag betreft dan wel een klacht die onder de klokkenluidersregeling valt, wordt geen verjaringstermijn gehanteerd;

- betrekking hebben op gedragingen die onderdeel zijn/waren van een procedure bij een rechterlijke instantie, met uitzondering van gedragingen die onderdeel zijn/waren van een strafrechtelijke procedure of een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, tenzij er nieuwe feiten of omstandigheden bekend zijn geworden die tot andere inzichten zouden kunnen leiden;
- betrekking hebben op een gedraging die naar de mening van de Klachtencommissie onvoldoende gewicht heeft of nauwelijks van belang is of geacht kan worden te zijn voor de klager.

2.6 Tot het moment van het uitbrengen van het advies aan de hoofddirecteur kan de klager de in behandeling zijnde klacht intrekken door dit schriftelijk kenbaar te maken.

2.7 In alle gevallen wordt de privacy van betrokkenen beschermd.

Het instellen van de klachtencommissie

Artikel 3

3.1 In overleg met de ondernemingsraad stelt de werkgever een commissie in.

3.2 De commissie bestaat uit een voorzitter, een secretaris, en zes leden. De secretaris handelt onder de verantwoordelijkheid van de voorzitter. Vier leden worden voorgedragen door de werkgever. Vier leden worden voorgedragen door de ondernemingsraad. Uit hun midden wordt door de leden van de Klachtencommissie een voorzitter en een secretaris benoemd alsmede hun plaatsvervangers.

3.3 Uit de acht commissieleden wordt voor de behandeling van een klacht een commissie van vier leden samengesteld. Bij het voordragen van deze commissie wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de voor behandeling van klachten vereiste vaardigheid en eventuele materiedeskundigheid conform een op te stellen profiel.

3.4 De leden kunnen voor maximaal vijf jaar zitting hebben in de commissie. Deze leden kunnen worden herbenoemd met inachtneming van de maximale zittingstermijn van nog eens drie jaar.

3.5 Ingeval de vereiste materiedeskundigheid ontbreekt heeft de voorzitter de bevoegdheid aan de commissie een materiedeskundige toe te voegen voor de duur van de behandeling van de klacht of een lid door deze te doen vervangen.

3.6 De commissie dient zodanig te zijn samengesteld dat deze een afspiegeling vormt van de samenstelling van het personeelsbestand van werkgever.

Wraking en verschoning

Artikel 4

- 4.1 De leden van de commissie mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij de kwestie waarover een klacht is ingediend. Klager en/of aangeklaagde kan in dit geval een lid van de commissie wraken. Leden van de commissie kunnen zich verschonen.
- 4.2 Ingeval van wraking en/of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid van de commissie ingenomen door een ander lid of een materiedeskundige als bedoeld in artikel 3.5.
- 4.3 In principe hebben de leden van de commissie een vaste plaatsvervanger. Ingeval van wraking of verschoning kan hiervan worden afgeweken.

Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de klachtencommissie

Artikel 5

- 5.1 De klachtencommissie heeft tot taak:
 - Over de ontvankelijkheid van de klacht te oordelen.
 - Een onderzoek in te stellen naar iedere bij haar ingediende klacht die ontvankelijk is verklaard, daarvan *een* onderzoeksverslag op te stellen en verslag uit te brengen aan de hoofddirecteur met daarin opgenomen het advies de wijze van afhandeling van de klacht en eventuele te nemen maatregelen.
 - De hoofddirecteur te adviseren over eventueel en zo nodig treffen van tijdelijke voorzieningen gedurende het onderzoek van de klacht.
 - Het gevraagd en ongevraagd adviseren aan de werkgever.
- 5.2 De voorzitter, secretaris en leden van de commissie evenals de door de commissie ingeschakelde materiedeskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in verband met de uitoefening van het lidmaatschap van de commissie ter kennis is gekomen. Dit geldt uiteraard niet tegenover personen die door de commissie worden gehoord, geraadpleegd of geadviseerd.

Het onderzoek

Artikel 6

- 6.1 Voor het onderzoek naar de klacht houdt de commissie een of meerdere zittingen. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.
- 6.2 De commissie hoort klager en aangeklaagde afzonderlijk. Het feitelijke horen vindt plaats door de voorzitter en de secretaris en maximaal twee leden, eventueel aangevuld met een materiedeskundige.
- 6.3 Klager kan zich tijdens het horen door de commissie laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of raadsman. Aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een

raadsman.

- 6.4 Klager kan tijdens het horen niet in persoon verschijnen en zich laten vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon en/of raadsman. Een dergelijke keuze dient schriftelijk en gemotiveerd aan de commissie bekend te worden gemaakt.
- 6.5 De commissie is bevoegd om, indien zij dit noodzakelijk acht, anderen dan de direct betrokkenen te horen. De direct betrokkenen kunnen de commissie een lijst van getuigen voorleggen met het verzoek aan de commissie deze te horen. De commissie bepaalt welke getuigen zij uit de lijst oproept en is ook bevoegd om getuigen die niet op de lijst voorkomen te horen.
- 6.6 Indien de commissie de aan haar door de direct betrokkenen opgegeven getuigen niet hoort, doet zij daarvan gemotiveerd mededeling in haar onderzoeksverslag. De commissie kan volstaan met het motiveren dat de getuigenis van een op de lijst opgevoerde getuige naar haar mening niet of in onvoldoende mate nieuwe informatie, nodig om tot een gewogen oordeel te komen, toevoegt.
- 6.7 De medewerker die door de commissie wordt gehoord, wordt hiervoor door de werkgever in de gelegenheid gesteld.
- 6.8 Van iedere zitting van de commissie waarbij een medewerker wordt gehoord, wordt door de secretaris verslag opgemaakt en aan de betrokkene ter goedkeuring en ondertekening voorgelegd. Indien één der betrokkenen ondertekening van het verslag weigert, wordt dat het feit en indien bekend de reden van die weigering in het verslag gemeld.
- 6.9 De verslagen en/of ingezonden stukken blijven gedurende het onderzoek in het beheer van de secretaris van de klachtencommissie en aan niemand anders dan aan de overige leden van de commissie, worden hiervan afschriften verstrekt behalve een hoorverslag aan degene die gehoord is.
- 6.10 Van de gedurende het onderzoek opgemaakte verslagen c.q. ingezonden stukken krijgen de direct betrokkenen inzage in een hoor en wederhoor in tweede termijn, waarbij de direct betrokkenen in de gelegenheid worden gesteld hun zienswijze te geven op de opgemaakte verslagen c.q. ingezonden stukken.

Het onderzoeksverslag

Artikel 7

- 7.1 Binnen twee maanden nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, rondt de commissie haar onderzoek af en brengt zij een schriftelijk verslag uit aan de hoofddirecteur. Indien deze termijn niet haalbaar is, maakt zij dit schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar aan de direct betrokkenen en aan de hoofddirecteur en geeft daarbij tevens aan welke termijn de commissie nodig heeft om tot genoemd verslag te komen.

- 7.2 In het onderzoeksverslag stelt de klachtencommissie vast:
- wat de klacht is;
 - op welke personen de klacht betrekking heeft;
 - of, en in welke mate naar haar mening de klacht gegrond of ongegrond is en motiveert zij die conclusie;
 - adviseert de commissie de hoofddirecteur over de wijze van afhandeling van de klacht en de eventueel te nemen maatregelen.
- 7.3 Een afschrift van het onderzoeksverslag wordt aan de direct betrokkenen gestuurd, gelijktijdig met de toezending aan de hoofddirecteur.
- 7.4 Het onderzoeksverslag, de verslagen van de zittingen van de commissie, evenals de verslagen van de verklaringen en/of ingezonden stukken kunnen in een eventueel disciplinair onderzoek worden gebruikt na toestemming van de direct betrokkenen en overige betrokkenen van wie verklaringen in het dossier zijn opgenomen.

De beslissing

Artikel 8

- 8.1 De hoofddirecteur beslist ten spoedigste doch in ieder geval binnen zes weken na ondertekening van het onderzoeksverslag van de commissie over de eventueel te nemen maatregelen.
- 8.2 De hoofddirecteur brengt zijn beslissing onmiddellijk schriftelijk ter kennis aan de direct betrokkenen en stuurt een afschrift daarvan naar de commissie.
- 8.3 Indien de hoofddirecteur van het advies afwijkt, doet hij dit gemotiveerd naar de direct betrokkenen en in afschrift aan de commissie.

KLOKKENLUIDERSREGELING

Melding aan de voorzitter van de raad van commissarissen

Artikel 9

- 9.1 Een medewerker kan een klacht melden bij de voorzitter van de raad van commissarissen, indien:
- a. hij het niet eens is met de beslissing van de hoofddirecteur, zoals bedoeld in artikel 8
 - b. hij geen onderzoeksverslag of beslissing heeft ontvangen conform artikel 7 en 8;
 - c. de klacht betrekking heeft op een lid van de hoofddirectie of een lid van de klachtencommissie; of
 - d. sprake is van een uitzonderingsgrond als bedoeld in het volgende lid.
- 9.2 Een uitzonderingsgrond als bedoeld onder 9.1 sub d doet zich voor, indien sprake is van:
- a. een situatie waarin de medewerker in redelijkheid kan vrezen voor tegenmaatregelen als gevolg van een interne melding;
 - b. een eerdere interne melding conform de procedure van in wezen dezelfde klacht, de misstand niet heeft weggenomen.
- 9.3 De voorzitter van de raad van commissarissen legt de klacht, met de datum waarop deze ontvangen is, desgevraagd schriftelijk vast en laat die vastlegging voor akkoord tekenen door de medewerker, die daarvan een afschrift ontvangt.
- 9.4 De voorzitter van de raad van commissarissen stuurt een ontvangstbevestiging aan de medewerker die de klacht heeft gemeld. Als de medewerker de klacht reeds eerder heeft gemeld, dan wordt in de ontvangstbevestiging gerefereerd aan de oorspronkelijke melding.
- 9.5 Onverwijld wordt na de ontvangst van een klacht door de voorzitter van de raad van commissarissen gestart met de behandeling van de klacht.
- 9.6 De medewerker die de klacht meldt en de voorzitter van de raad van commissarissen behandelen de melding vertrouwelijk. Als naar het oordeel van de voorzitter van de raad van commissarissen derden, binnen of buiten de werkgever ingeschakeld moeten worden voor nader onderzoek of andere activiteiten waarbij de identiteit van de medewerker bekend kan raken bespreekt de voorzitter van de raad van commissarissen dit vooraf met de medewerker. Acties die tot gevolg hebben of kunnen hebben dat de anonimiteit van de medewerker vervalft worden alleen uitgevoerd met instemming van de medewerker.

- 9.7 Binnen een periode van acht weken vanaf het moment van melding, wordt de medewerker door of namens de voorzitter van de raad van commissarissen schriftelijk op de hoogte gebracht van een inhoudelijk standpunt over de klacht. Daarbij wordt aangegeven tot welke stappen de melding heeft geleid. De voorzitter van de raad van commissarissen kan alleen worden vertegenwoordigd als daarover in een eerder stadium afspraken zijn gemaakt met de medewerker.
- 9.8 Indien het standpunt niet binnen acht weken kan worden gegeven, wordt de medewerker door of namens de voorzitter van de raad van commissarissen hiervan in kennis gesteld en wordt aangegeven binnen welke termijn hij een standpunt tegemoet kan zien.

Geheimhouding/vertrouwelijkheid

Artikel 10

- 10.1 Elke medewerker die is betrokken in een klachtprocedure en/of wordt gehoord, dient geheimhouding te betrachten ten aanzien van al hetgeen hij in verband met de behandeling van de klacht verneemt.
- 10.2 De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet voor de medewerker die volgens de wet verplicht is mededelingen te doen.
- 10.3 Indien de in lid 1 genoemde verplichting naar de mening van de klachtencommissie wordt geschonden, heeft de commissie de bevoegdheid met redenen omkleed de hoofd directeur te verzoeken tegen diegene maatregelen te treffen.

Verslag

Artikel 11

- 11.1 De commissie brengt jaarlijks aan de werkgever een geanonimiseerd overzicht uit van het aantal en de aard van de behandelde klachten en de adviezen die daarover zijn gedaan indien en voor zover de privacy van betrokkenen zich daartegen niet verzet.
- 11.2 Dit verslag wordt tevens ter kennis gebracht aan de ondernemingsraad.
- 11.3 De commissie heeft het recht beleidsadviezen toe te voegen aan het verslag.

Dossiers

Artikel 12

- 12.1 Na afronding van het onderzoek worden de dossiers gearhiveerd bij de secretaris van de commissie.
- 12.2 De dossiers worden bewaard in het archief van de commissie en worden drie jaar na de daarin gedane uitspraak verwijderd uit het archief. Alleen de voorzitter en de secretaris van de commissie hebben toegang tot de dossiers.

- 12.3 De beslissing van de Hoofddirecteur over een klacht wordt voor een termijn gelijk aan de termijn voor het archief van de klachtencommissie bewaard in het personeelsdossier van de direct betrokkenen. De commissie kan in overleg met de direct betrokkenen de werkgever adviseren dat de beslissing in het geheel niet dan wel voor een kortere periode dan in lid 2 genoemd bij de personeelsgegevens van de direct betrokkenen bewaard zal blijven.

Rechtspositie

Artikel 13

- 13.1 Leden van de commissie waaronder begrepen de door de commissie ingeschakelde materiedeskundigen mogen niet worden benadeeld uit hoofde van hun lidmaatschap van de commissie. Zij genieten dezelfde bescherming als de leden van de OR. Hetzelfde geldt voor de leden van de commissie ingeschakelde administratieve ondersteuning.
- 13.2 De activiteiten van de leden van de commissie worden als arbeid beschouwd.
- 13.3 De leden van de commissie komen in aanmerking voor opleidingsfaciliteiten als geregeld voor leden van de OR.
- 13.4 De werknemer die met inachtneming van de bepalingen in artikel 9 te goeder trouw een vermoeden van een misstand heeft gemeld, wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als gevolg van het melden daarvan.

Deze regeling is vastgesteld door de hoofddirectie van de ANWB op 27 januari 2009.