

Toelichting Algemene Klachtenregeling Stichting CAOP (2011)

Inleiding

De Stichting CAOP neemt als kennis- en dienstencentrum haar dienstverlening aan de klanten en opdrachtgevers serieus. Daarom werken wij steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening en de wijze waarop deze dienstverlening wordt uitgevoerd. De wijze waarop een klant, opdrachtgever of enige andere belanghebbende door het CAOP wordt bejegend, maakt onderdeel uit van de dienstverlening. Een tevreden klant staat bij het CAOP centraal. Overal waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt.

Indien het CAOP bekend is met de onvrede over de gedragingen van een medewerker van het CAOP of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het CAOP, kan het CAOP hier iets aan doen. Hiervoor is een klachtenregeling opgesteld.

Het CAOP wil leren van klachten en in vervolg hierop steeds de kwaliteit van de dienstverlening en de wijze waarop deze wordt uitgevoerd verbeteren.

Een ieder die meent aanleiding te hebben een klacht in te dienen over de wijze waarop het CAOP zich jegens hem/haar heeft gedragen, kan dit doen aan de hand van de in de Algemene Klachtenregeling Stichting CAOP beschreven procedure.

Waarover kan worden geklaagd?

Een klant, opdrachtgever of enige andere belanghebbende kan ten aanzien van de wijze van dienstverlening van het CAOP een klacht indienen over gedragingen van een medewerker van het CAOP of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het CAOP. Dit betekent dat de klacht ook betrekking kan hebben op de gedragingen van personen die niet in loondienst van het CAOP zijn, maar door het CAOP, onder verantwoording van het CAOP, zijn aangesteld om de werkzaamheden uit te voeren. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een extern commissielid, een extern adviseur of een extern cursusleider.

Interne- en externe klachtenbehandeling

In deel III van de regeling wordt de interne klachtbehandeling beschreven. In deel IV van de regeling wordt beschreven onder welke voorwaarden en op welke wijze de externe klachtenbehandeling plaatsvindt.

Voor de interne klachtbehandeling zal de klachtenfunctionaris, behoudens de in de regeling genoemde uitzonderingen, de klacht zelfstandig afhandelen en trachten met de klager tot een vergelijk te komen. De klachtenfunctionaris wordt door de directeur-bestuurder benoemd en zal zijn/haar taak onafhankelijk uitvoeren. Om de kundigheid en onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris te waarborgen, zijn in bijlage 1 de voorwaarden voor de benoeming van de klachtenfunctionaris opgenomen. Indien de klager schriftelijk of per e-mail een klacht indient, zal in eerste instantie worden gekeken of de zaak, zonder schriftelijke procedure, kan worden opgelost. Zo kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een situatie waarbij sprake is van een misverstand dat in een verhelderend gesprek met elkaar kan worden opgelost.

Vanzelfsprekend staat het een klager vrij om te kiezen voor een schriftelijke procedure. De klachtenfunctionaris zal hem/haar dan verzoeken zijn klacht gemotiveerd op schrift te stellen en deze klacht te ondertekenen. In de regeling wordt in dat geval gesproken over een klaagschrift. Ook dan is het natuurlijk mogelijk om de klacht in der minne te schikken. De inspanningen van de klachtenfunctionaris zullen er, zowel bij de mondelinge als schriftelijke procedure, steeds op gericht blijven om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.

Alle klachten, dus ook mondelinge klachten en klachten die per e-mail zijn ingediend, worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd. Immers, onze doelstelling is om van klachten te leren.

Naast de interne klachtbehandeling staat ook de mogelijkheid van externe klachtenbehandeling open. In de regel zal daarvoor eerst een interne klachtenprocedure worden gevolgd.

Alvorens de directeur-bestuurder een besluit over de klacht neemt, zal daartoe advies bij de klachtencommissie worden ingewonnen. De klachtencommissie bestaat uit een externe voorzitter en twee externe leden. De samenstelling van de klachtencommissie is paritair. Dit wil zeggen dat er een lid van werkgeverszijde en een lid van werknemerszijde (vakbond) in

de klachtencommissie zitting zal hebben. Voorts wordt de klachtencommissie ondersteund door een extern secretariaat. Hiermee wordt een onafhankelijke externe toets in de klachtbehandeling ingebouwd.

Horen van partijen

Zowel bij de interne- als bij de externe klachtenbehandeling is ervoor gekozen om partijen in de gelegenheid te stellen de klacht, c.q. de reactie op de klacht, mondeling toe te lichten. Een mondelinge toelichting, waarbij direct op vragen kan worden gereageerd, biedt vaak meer duidelijkheid. Ook kan tijdens een gesprek/hoorzitting schikkingsmogelijkheden worden onderzocht. Om de transparantie van de besluitvorming te vergroten, wordt van de gesprekken een verslag gemaakt en wordt de gehoorde persoon in de gelegenheid gesteld een reactie te geven. Indien partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord, wordt van die hoorzitting één verslag opgesteld, die naar beide partijen wordt toegezonden voor een reactie.

Registratie van klachten

Om de wijze van dienstverlening verder te kunnen verbeteren, is het nodig dat inzicht wordt verkregen in het aantal en de aard van de klachten. Hiertoe zal door de klachtenfunctionaris jaarlijks aan de directeur-bestuurder, de bestuursraad en de ondernemingsraad worden gerapporteerd middels een jaarverslag. Aan de hand van dit jaarverslag kan worden bekeken of er verbeteringen in de kwaliteit en wijze van dienstverlening nodig zijn, voor zover dit naar aanleiding van een klachtafhandeling nog niet is gebeurd. Het jaarverslag wordt eveneens in de overlegvergadering met de ondernemingsraad besproken.

Bijlage 1:

Profiel (plv.) klachtenfunctionaris
Bij de Algemene Klachtenregeling Stichting CAOP

De kandidaat (plv.) klachtenfunctionaris:

- is onafhankelijk;
- kan vertrouwelijk met informatie omgaan;
- kent de organisatie;
- houdt voldoende rekening met de context;
- beschikt over een behoorlijke mate van zelfstandigheid;
- beschikt over oplossend vermogen;
- beschikt over analytisch vermogen;
- is in staat een juiste afweging te maken tussen de prioriteiten ten behoeve van de eigenlijke functie en de functie van klachtenfunctionaris;
- heeft goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden;
- is vaardig in gespreksvoering (o.a. vragen kunnen en durven stellen), kan afstand bewaren met betrekking tot de casuïstiek;
- heeft kennis van de bedrijfscultuur van het CAOP en de algemene Klachtenregeling;
- is goed bereikbaar en toegankelijk voor klagers.

Plaats in de organisatie en verantwoording

- De eigenlijke functie mag niet conflicteren met de functie van (plv.) klachtenfunctionaris wat betreft de inhoud van het werk, noch wat betreft de aard van de werkzaamheden.
- De (plv.) klachtenfunctionaris is functioneel slechts verantwoordelijk verschuldigd aan de directeur-bestuurder.
- De (plv.) klachtenfunctionaris ondervindt geen belemmering of schade aan zijn/haar positie of carrière binnen het CAOP door de uitoefening van zijn/haar (eerdere) functie van klachtenfunctionaris.

Taken en bevoegdheden van de (plv.) klachtenfunctionaris

- Fungeert als eerste meldpunt voor binnen komende klachten van externen.
- Handelt mondelinge klachten en klachten per e-mail direct af of verwijst de klager naar de schriftelijke procedure.
- Beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en zorgt voor het informeren van betrokkenen.
- Wint inlichtingen in die noodzakelijk zijn om tot een goed inzicht te komen omtrent de klacht en onderzoekt de mogelijkheden om te komen tot een oplossing.
- Nodigt klager en aangeklaagde uit voor een mondeling onderhoud en is verantwoordelijk voor de verslaglegging daarvan.
- Zorgt voor goede dossiervorming.
- Stelt klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn bevindingen en conclusie naar aanleiding van de klacht.
- Registreert alle binnen gekomen klachten.
- Stelt een jaarverslag op ten aanzien van de binnen gekomen klachten en de afdoening daarvan.
- Draagt zorg, in geval van afwezigheid, voor vervanging.

Faciliteiten

Aan de (plv.) klachtenfunctionaris worden de nodige faciliteiten verstrekt:

- Hij/zij wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar taak naar behoren te vervullen, waarbij tevens een goede technische bereikbaarheid (bijv. mobiel internet) belangrijk is.
- Hij/zij wordt voldoende tijd beschikbaar gesteld voor een adequate uitoefening van deze functie.
- De tijd die hij/zij aan deze taak besteedt, wordt aangemerkt als declarabele werktijd.
- Hij/zij kan vergaderruimte bij het CAOP boeken voor het voeren van gesprekken. Hij/zij is bevoegd om uit te wijken naar een andere locatie voor een hoorzitting, waarbij de noodzakelijk gemaakte kosten ten laste van het CAOP komen.
- Hij/zij kan beschikken over een secretaris voor de verslaglegging van gesprekken.

- Hij/zij kan beschikken over een afsluitbare archiefkast om zo geheimhouding van de stukken te waarborgen.
- Hij/zij heeft een voor zijn/haar functie aparte mailbox.
- Hij/zij wordt voor het zo goed mogelijk vervullen van zijn/haar taak in de gelegenheid gesteld de noodzakelijke scholing en training te volgen, waarvoor het CAOP de nodige financiële middelen ter beschikking stelt. Deze scholing staat los van de hem/haar ter beschikking staande financiële middelen voor scholing ten aanzien van de hoofdfunctie.