

8. Richtlijn klachtenbeleid

8.1 Definitie:

Onderneming : thyssenkrupp Materials Nederland B.V.

Directie : De statutaire directie van de onderneming.

Werknemer : Een ieder die uit hoofde van een arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de onderneming.

Klacht : een situatie, gebeurtenis, bejegening binnen de onderneming, die de werknemer persoonlijk betreft en waardoor de werknemer in zijn belangen wordt geschaad.

De klacht heeft geen betrekking op terreinen, waarop de ondernemingsraad bevoegdheden heeft en evenmin op interpretatie van bepalingen in de CAO of de individuele arbeidsovereenkomst.

De klacht heeft geen betrekking op de geldigheid, of de doelmatigheid, of de innerlijke waarde van de in het geding zijnde regelingen. Een beslissing van de klachtencommissie is slechts mogelijk over de vraag, of de betrokken regeling niet, of niet juist is toegepast.

De klacht heeft geen betrekking op door leidinggevende gegeven opdrachten die passen binnen de functieomschrijving.

8.2 Doel

De klachtenprocedure heeft tot doel een rechtvaardige en snelle behandeling van klachten binnen de onderneming mogelijk te maken voor iedere individuele werknemer.

8.3 Voorafgaand overleg

8.3.1 Indien een medewerker binnen de onderneming een klacht heeft m.b.t. personeelsaangelegenheden, dan richt hij/zij deze klacht aan de afdeling HRM. (Het algemene emailadres van afdeling HRM is hr.mx.nl@thyssenkrupp.com)

De afdeling HRM is het aanspreekpunt binnen de organisatie die een klacht zal beoordelen op juist- en geldigheid. Indien zij van mening is dat een klacht verder behandeld dient te worden, dan initieert zij een gesprek tussen de betrokken partij(en) en leidinggevende(n), waarbij zij zelf ook aanwezig zal zijn. Dit gesprek wordt schriftelijk aangekondigd, met het verantwoordelijke directielid voor de afdeling en het directielid verantwoordelijk voor HRM in cc. Het gespreksresultaat zal door de afdeling HRM schriftelijk worden vastgelegd.

Met dit schrijven worden de gesprekspartners, met de voornoemde directieleden in cc., over uitkomst en afspraken geïnformeerd. Indien het gesprek naar mening van de HRM medewerker niet het gewenste resultaat heeft gebracht, dan dient het verantwoordelijke directielid al dan niet met het directielid verantwoordelijk voor HRM, een vervolgesprek aan te gaan. Ook dit gesprek zal op eenzelfde manier schriftelijk worden vastgelegd.

Voor klachten m.b.t. de afdeling HRM, kan men zich wenden tot alle drie de directieleden, die dit direct met elkaar opnemen. Het directielid verantwoordelijke voor HRM zal hier de procedure gelijk als die hierboven omschreven, verder opvolgen.

8.3.2 De klager kan zich rechtstreeks tot de klachtencommissie wenden, indien dit zijn/haar voorkeur heeft. De in dit artikellid bedoelde klacht dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De klachtencommissie beoordeelt in een dergelijk geval, of de klager zich terecht rechtstreeks tot de klachtencommissie heeft gewend. Bij de beoordeling zal de commissie al die feiten en omstandigheden betrekken, die zij voor haar oordeelsvorming belangrijk acht.

8.3.3 De klager kan zich bij het overleg met de persoon, tegen wie de klacht is gericht, over een klacht respectievelijk bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie laten bijstaan door een begeleider van zijn of haar keuze.

Een lid van de directie kan niet als begeleider worden gevraagd. Begeleiding door personen die geen medewerker van thyssenkrupp Materials Nederland B.V. zijn, geschiedt op kosten van de klager.

8.4 Klachtencommissie

8.4.1 In de onderneming wordt een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, te weten een voorzitter en 2 gewone leden, die allen werkzaam zijn in de onderneming. Tenminste 1 lid van de klachtencommissie is vrouw.

De voorzitter wordt benoemd in onderling overleg tussen de directie en de ondernemingsraad.

Van de gewone leden wordt 1 lid benoemd door de directie en 1 lid door de ondernemingsraad. Voor voorzitter en de twee andere leden worden plaatsvervangers benoemd op de wijze als hierboven aangegeven. In het geval van het ontstaan van een tussentijdse vacature in de klachtencommissie, wordt de vacature vervuld op dezelfde wijze als hierboven voor de benoeming van leden en hun plaatsvervangers is aangegeven.

De Klachtencommissie kiest uit zijn midden een secretaris.

Indien een lid van de klachtencommissie persoonlijk bij een klacht betrokken is, dient hij of zij zich voor de behandeling van de desbetreffende klacht te laten vervangen door zijn of haar plaatsvervanger.

In het arbobeleid, te vinden op we.net, staat weergegeven wie de huidige leden van de klachtencommissie zijn.

8.4.2 Functionarissen van de afdeling HRM alsmede leden van de ondernemingsraad en leden van de directie kunnen noch tot lid noch tot plaatsvervangend lid van de klachtencommissie worden benoemd.

8.4.3 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar en kunnen terstond worden herbenoemd.

8.4.4 De klachtencommissie rapporteert schriftelijk en anoniem over het aantal ingediende en afgehandelde klachten eens per kwartaal aan de directie en aan de ondernemingsraad.

8.5 Termijnen

8.5.1 Indien de behandeling van een klacht in het voorafgaande overleg zoals bedoeld in artikel 3 lid 1 niet binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 maanden nadat de klacht is ingediend, schriftelijk is afgerond, kan de medewerker zijn of haar klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Deze zal alsdan beoordelen of de klacht ontvankelijk is.

5.2 De klacht zal bij voorkeur aan de klachtencommissie worden voorgelegd binnen 1 maand, nadat door de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan de medewerker schriftelijk is meegedeeld dat de behandeling van de klacht is afgesloten respectievelijk dat de klager de mededeling, dat de behandeling van de klacht is afgesloten, schriftelijk heeft bevestigd aan de persoon tegen wie de klacht is gericht.

Indien de werknemer een klacht niet binnen 1 maand na de hier bovenbedoelde mededeling aan de klachtencommissie voorlegt, kan de klachtencommissie hem of haar verzoeken te motiveren, waarom de klacht zo laat is ingediend.

Indien de klachtencommissie - gehoord de motivering - van mening is dat de klager onredelijk lang getalmd heeft met het indienen van de klacht, kan de klachtencommissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

8.6 Indienen van een klacht en ontvankelijkheid

8.6.1 De klacht dient schriftelijk bij de klachtencommissie te worden ingediend, stuur deze aan:
thyssenkrupp Materials Nederland B.V.
t.a.v. de klachtencommissie
Postbus 211
5460 AA Veghel
Email: complaints.mx.nl@thyssenkrupp-materials.com

Aan de persoon, tegen wie de klacht is gericht, wordt door de secretaris een afschrift van de klacht gezonden. Voor het overige worden van de klacht alleen met instemming van de klager afschriften gemaakt en afgegeven.

8.6.2 De klachtencommissie zal een klacht alleen in behandeling nemen, indien de klacht aan de volgende voorwaarden voldoet:

- De klager heeft belang bij de situatie waarover hij/zij klaagt.
- Over de klacht is, behoudens het bepaalde in artikel 3 lid 2, het voorafgaand overleg bedoeld in artikel 3 lid 1 afgerond, blijkend uit een schriftelijke stuk.
- Over hetzelfde feit of over dezelfde gebeurtenis is door de klager niet eerder een klacht ingediend.

8.7 Behandeling

8.7.1 De klachtencommissie bevestigt aan de klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.

8.7.2 Op basis van de ingediende klacht stelt de klachtencommissie een onderzoek in. Aan de klachtencommissie dient desgevraagd alle informatie die voor het onderzoek nodig is, te worden verschaft.

De klachtencommissie hoort in ieder geval alle bij de klacht betrokken partijen, waaronder in elk geval begrepen de klager en de persoon of instantie, tegen wie de klacht is gericht. De klachtencommissie kan voorts deskundigen raadplegen. Mochten aan deze raadpleging kosten verbonden zijn, dan is voorafgaande toestemming van de directie tot het maken van die kosten noodzakelijk.

8.8 Gemotiveerd advies van de klachtencommissie

Tenzij tijdens de behandeling van de klacht een oplossing wordt bereikt, die ertoe leidt dat de klager de klacht intrekt, stelt de klachtencommissie steeds een schriftelijk en gemotiveerd advies op. De klachtencommissie brengt het advies met bijbehorende stukken, voordat het aan de directie wordt uitgebracht, ter kennis van de klager en de persoon tegen wie de klacht is gericht. Tenzij de klager binnen 3 weken na dagtekening van het advies aan de klachtencommissie meedeelt de klacht in te trekken, brengt de klachtencommissie het advies met bijbehorende stukken uiterlijk 4 weken na dagtekening van het advies uit aan de directie.

8.9 Gemotiveerde directiebeslissing

De directie zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een beslissing nemen en deze met de daaraan ten grondslag liggende motivering schriftelijk aan de klager, de persoon of afdeling, tegen wie de klacht is gericht, en aan de klachtencommissie kenbaar maken. Ingeval uitbrengen van de beslissing niet binnen de hier bovenbedoelde termijn mogelijk is, deelt de directie dat onder vermelding van de redenen daarvoor en de te verwachten tijdsduur mede aan de klager, de persoon of afdeling tot wie de klacht is gericht en de klachtencommissie.

8.10 Geheimhouding

De klachtencommissie dient over al hetgeen zij in verband met een klacht verneemt geheimhouding in acht te nemen en een daartoe strekkende verklaring te ondertekenen.

Bij de personen die door de klachtencommissie geraadpleegd worden, alsmede bij degenen, die informatie verschaft hebben, zal worden aangedrongen op de uiterste terughoudendheid met betrekking tot het doen van mededelingen tegenover derden.

Het gemotiveerde advies van de klachtencommissie alsmede de gemotiveerde directiebeslissing mogen alleen aan derden worden bekend gemaakt na schriftelijke toestemming van zowel de klager als van de directie. Het bepaalde in de voorgaande zin is niet van toepassing, indien sprake is van uitvoering van bij of krachtens de wet vastgestelde voorschriften, respectievelijk van overlegging der stukken in enige juridische procedure tussen klager en werkgever.

8.11 Bescherming

8.12.1 De directie draagt er zorg voor dat de klager niet vanwege het feit, dat hij of zij een klacht heeft ingediend wordt benadeeld in zijn of haar positie binnen de onderneming.

8.12.2 De directie draagt er zorg voor dat de leden van de klachtencommissie niet uit hoofde van hun lidmaatschap van de commissie in hun positie binnen de onderneming worden benadeeld.

8.12.3 De directie draagt er zorg voor, dat de werknemer die overeenkomstig het bepaalde in artikelen 3.3 en 9 een klager bijstand verleent, niet uit dien hoofde wordt benadeeld in zijn of haar positie binnen de onderneming.

8.13 Inwerkingtreden en publicatie van deze regeling/leden

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2015, herzien in juli 2020. (met deze richtlijn vervallen alle voorgaande regelingen).