

Klachtenregeling SLO – externe relaties

november 2024

Inleidend

SLO hanteert dit klachtenreglement bij klachten over gedragingen van SLO-medewerkers om die te laten beoordelen of heroverwegen door een klachtencommissie.

SLO draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.

De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.

Uitgangspunt is dat de persoonlijke levenssfeer van alle betrokkenen wordt beschermd conform artikel 10 van de Grondwet.

Deze klachtenregeling volgt wettelijke regelgeving en is een beknopte versie van de interne klachtenregeling.

Reglement

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

| | |
|--------------------------|---|
| Klacht | Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van SLO. Samen te vatten als 'bejegening' bestaande uit gedrag, o.a.: agressie en geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, machtsmisbruik, schending van privacy. |
| Medewerker | Ieder die werkzaam is bij SLO, of in formele zin diensten voor SLO verricht. |
| Klachtencommissie | De commissie die zorgdraagt voor de behandeling van klachten. |
| Indiener | De persoon die overweegt om een klacht in te dienen en in relatie staat tot SLO door werkzaamheden of diensten te verrichten voor of af te nemen van SLO. |

Hoofdstuk 2 Voortraject

1. De indiener neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de indiener de situatie voor bij de directie van SLO, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie van SLO.
4. Klachten dienen binnen een redelijke termijn, dat wil zeggen binnen een jaar schriftelijk te worden gemeld via klachtencommissie@slo.nl.

Hoofdstuk 3 (Juridisch) adviseur

Een indiener kan zich in een procedure, voor eigen rekening, laten bijstaan en vertegenwoordigen door een (juridisch) adviseur.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Samenstelling

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, inclusief de voorzitter. Zowel de voorzitter als de twee leden zijn onafhankelijk, in die zin dat geen sprake is van een arbeidsrechtelijke of bestuurlijke relatie met SLO.

2. De klachtencommissie wordt inhoudelijk en organisatorisch ondersteund door een externe ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie. Alle inkomende en uitgaande stukken van de commissie gaan via de ambtelijk secretaris. Bij afwezigheid treedt een van de commissieleden tijdelijk als ambtelijk secretaris op.

Geheimhouding

3. De klachtencommissie en ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alles wat zij bij de uitoefening van haar taak te weten komt. De plicht tot geheimhouding vervalt niet bij beëindiging van het lidmaatschap van de commissie.
4. Bij de behandeling van een klacht is er sprake van geheimhoudingsplicht ten aanzien van de schriftelijke en mondelinge informatie. In schriftelijke stukken worden uitsluitend geanonimiseerde gegevens opgenomen.

Hoofdstuk 5 Klachtenprocedure

Indienen en behandelen klacht

1. Een schriftelijke klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van (gronden voor) de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet aan de vereisten voldoet, dan krijgt de indiener vijf werkdagen de gelegenheid het klaagschrift alsnog aan te passen.
3. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
4. De klachtencommissie is bevoegd
 - a. om partijen op te dragen om alsnog een poging te doen om de onenigheid in onderling overleg op te lossen;
 - b. alle betrokken partijen te horen;
 - c. alle relevante informatie in te winnen die de commissie meent nodig te hebben.
5. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener, omkleed met redenen binnen een termijn van 20 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
6. De indiener kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. SLO beantwoordt dit verzoek binnen een redelijke termijn.

Onderzoek

7. Binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht worden partijen schriftelijk in kennis gesteld over de datum van een al of niet plenaire hoorzitting. De klachtencommissie stelt de volgende personen in de gelegenheid om te worden gehoord:
 - a. de indiener en eventueel de eigen (juridisch) adviseur;
 - b. degene op wie de klacht betrekking heeft en eventueel de eigen (juridisch) adviseur;
 - c. derden, die door klager of aangeklaagde zijn genoemd als personen die relevante informatie zouden kunnen verstrekken of waarvan de commissie meent dat zij dat zouden kunnen.
8. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Degenen die gehoord zijn krijgen de gelegenheid om binnen vijf werkdagen te reageren op het verslag dat van hun hoorzitting is gemaakt. De reactie zal bij het verslag worden gevoegd. Verslagen en overige schriftelijke stukken, waarover de klachtencommissie beschikt, worden slechts aan indiener en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, verstrekt.
9. De klachtencommissie handelt de klacht af binnen zestig werkdagen nadat het klaagschrift ontvankelijk is verklaard. Deze termijn kan met tien werkdagen worden verlengd in het geval dat de voorzitter tijdelijk afwezig was.

Bevindingen, conclusies en advies

10. De klachtencommissie stelt de partijen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.
11. Indien de bevindingen en conclusies van de klachtencommissie aanleiding zijn tot het treffen van maatregelen ten aanzien van degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, dan stelt de klachtencommissie de directie van SLO van haar conclusies en bevindingen in kennis en adviseert zij de directie van SLO omtrent te nemen maatregelen. SLO zal indien nodig daarop actie ondernemen.
12. SLO gaat ervan uit dat de indiener akkoord gaat met de besluitvorming.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Onvoorzien

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de klachtencommissie naar bevind van zaken, aansluitend bij hetgeen daarover in andere reglementen en wetgeving is bepaald.