

Klachtenregeling

Klachtenregeling Divers-city

Onderstaand vindt u de klachtenregeling van Divers-city. Als u ons wilt voorzien van een feedback of u wilt een klacht indienen, kunt u daarvoor het digitale verbeterformulier (Feedback) gebruiken. U vindt dit formulier op onze site onder het kopje: **Contact opnemen**.

Artikel 1

Belangrijke begrippen

- **Klacht**

Een klacht ontstaat als een medewerker of een andere betrokkene zich wil beklagen over een handeling c.q. een bejegening door een bij Divers-city betrekken medewerker. Deze klacht komt pas tot stand als de betrokkene hier schriftelijk melding van doet op de in deze regeling beschreven procedure.

- **Klager**

De persoon of personen die een klacht hebben jegens iemand of meerdere personen die direct bij Divers-city als medewerker betrokken zijn.

- **Klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit drie leden; een personeelslid of lid van de ondernemingsraad, een lid van de afdeling kwaliteit en de algemene manager en wordt benoemd door de directie en

- **Medewerker**

Ieder personeelslid of onder de verantwoordelijkheid van Divers-city opererend professional of vrijwilliger.

Artikel 2

Indien de medewerker een klacht jegens Divers-city heeft die direct of indirect verband houdt met zijn of haar dienstverband met Divers-city, dient de medewerker (hierna te noemen klager) deze klacht kenbaar te maken bij de directie. Indien de klacht betrekking heeft op de directie dan wordt uw klacht door de vertrouwenscommissie zonder aanwezigheid van de directie, een vertrouwenspersoon die hiervoor aangewezen wordt door de ondernemingsraad, of de vergadering van de aandeelhouders indien er geen functionerende Ondernemingsraad.

Indien nodig kunnen we een collega organisatie vragen de klacht te behandelen.

Artikel 3

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De identiteit van de klager wordt daarentegen door de directie slechts bekend gemaakt aan personen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de klacht.

Artikel 4

De directie zal de klacht in overleg met de klager behandelen en trachten binnen 2 weken tot een oplossing te komen. Indien directie en de klager niet tot overeenstemming kunnen komen, zal de directie binnen een termijn van 2 weken schriftelijk aan de klager een gemotiveerd, definitief standpunt verstrekken.

Artikel 5

De klager kan tegen het definitieve standpunt, dan wel het uitblijven van een standpunt zoals bedoeld in artikel 3, een bezwaar indienen bij de klachtencommissie. Dit bezwaar wordt gestuurd naar het secretariaat van de klachtencommissie:

Divers-city secretariaat klachtencommissie

postbus 8716 - 4820 BA Breda

Artikel 6

Het secretariaat zal na de ontvangst van het bezwaar de klager, de klachtencommissie berichten over de ontvangst en klager informeren over de verdere procedure.

De klachtencommissie wordt benoemd door de directie en bestaat uit drie leden; een personeelslid of lid van de ondernemingsraad, een lid van de afdeling kwaliteit en de algemene manager. Indien het voorafgaande niet van toepassing is neemt de directie de klacht in behandeling.

Artikel 7

De klager en degene waartegen bezwaar is ingediend, hebben het recht:

- A- hun zienswijze mondeling en/of schriftelijk toe te lichten en
- B- zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan door iemand anders.

Artikel 8

De klachtencommissie vormt zich binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, schriftelijk mede aan de klager en aan de directie.