

## Klachtenprocedure Bocom Groep BV

### Doel:

Doel van deze procedure is om langs een nauwgezette en afgewogen weg het incident (of de incidenten) te behandelen op een manier die leidt tot het weer arbeidsmatig normaliseren van de verhoudingen, dan wel – wanneer er geen andere bevredigende oplossing is - tot het uiteengaan van werkgever en werknemer(s).

### Doelgroep

Als het ongewenste gedrag niet langs informele weg door de direct betrokken partijen bevredigend genoeg geregeld kan worden, heeft de 'klager' de mogelijkheid om een officiële klachtenprocedure te starten tegen de 'verweerder'. De klachtenprocedure staat open voor alle medewerkers van onze organisatie die naar hun mening te maken hebben, of hebben gehad, met grensoverschrijdend gedrag van collega's of klanten (uitzendkrachten of inleners).

### Inhoud

De stappen van de klachtenprocedure zijn als volgt:

- De klager dient een op schrift gestelde klacht in bij het Hoofd P&O/Backoffice van Bocom Groep BV en maakt hierin kenbaar een klachtenprocedure te willen opstarten;
- De klacht moet binnen 2 weken na het incident waarop de klacht betrekking heeft, worden ingediend om in behandeling te worden genomen, de klacht wordt vervolgens binnen een maand afgehandeld;
- De klacht is onrechtmatig, wanneer dit een reactie is op een disciplinaire actie of sanctie, eerder aan de betreffende persoon gericht;
- Klachten kunnen van een individu uitgaan, maar kunnen ook collectief zijn;
- Het Hoofd P&O/Backoffice behandelt de klacht en probeert deze zo eerlijk en spoedig als mogelijk op te lossen;
- Als de klacht binnen een maand na ontvangst door het Hoofd P&O/Backoffice nog niet opgelost is, dient dit schriftelijk met de reden vastgelegd te worden en wordt aan klager kenbaar gemaakt;
- De klacht gaat dan naar de directie van Bocom Groep BV. Deze zal de klacht beoordelen en besluit evt. nog tot een ander onderzoek of neemt een standpunt in dat aan klager bekend zal worden gemaakt. Evt. vind er vooraf nog een hoorzitting plaats;
- Als de klacht in het geheel niet intern opgelost kan worden, is de klager vrij om de zaak via externe procedures en kanalen op te lossen;
- Het Hoofd P&O/Backoffice volgt in alle fasen het proces van klachtafhandeling en adviseert de directie over alle aspecten van een correcte afhandelingsprocedure.
- Hangende het onderzoek zal het Hoofd P&O/Backoffice in overleg met de directie besluiten of er een tijdelijke maatregel gewenst is tot het onderzoek is afgerond en een definitief oordeel kan worden gevormd of maatregel kan worden genomen;

Vertrouwelijkheid: niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk.

Evaluatie van deze regeling is gepland, medio juni 2018.

Beek, 12-06-2017  
Voor akkoord

H.R.M. Bogman,  
Directeur

