Jaarverslag 2025

Medewerkersklachtencommissie

BasicME

1. Inleiding

Het verslag van de medewerkersklachtencommissie (hierna: 'klachtencommissie' of 'commissie') biedt een helder overzicht van de activiteiten en bevindingen van de commissie gedurende de verslagperiode. Het is een belangrijk instrument met het oog op verantwoording binnen uw organisatie en richting de maatschappij. Het verslag geeft inzicht in de aard en het aantal van ontvangen klachten, de wijze van afhandeling en de eventuele aandachtspunten die uit de klachten voortvloeien. Het dient niet alleen als terugblik, maar ook als middel om trends te identificeren en aanbevelingen voor de toekomst te formuleren, met als doel bij te dragen aan het arbeidsomstandighedenbeleid en het zelfcorrigerend vermogen van de organisatie. De commissie beoogt met haar uitspraken en dit verslag bij te dragen aan de optimalisatie van arbeidsomstandigheden, het creëren van duurzame en veilige arbeidsrelaties en mogelijk herstel van arbeidsverhoudingen in concrete gevallen.

2. Samenstelling

In het verslagjaar bestond de klachtencommissie uit drie leden en drie plaatsvervangende leden.
Eind 2025 waren de volgende personen lid van de klachtencommissie:

De heer mr. J. W. Selles (voorzitter);
Mevrouw D. Gerritsma (lid);
De heer mr. M. Broeren (lid);
Mevrouw mr. J.M. Schenk-Kraaiveld (plaatsvervangend voorzitter);
Mevrouw H.B. Freije-Bout (plaatsvervangend lid);
De heer dr. J. van der Wal (plaatsvervangend lid).

Het ambtelijk secretariaat van de commissie is ondergebracht bij het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem.

3. Procedure

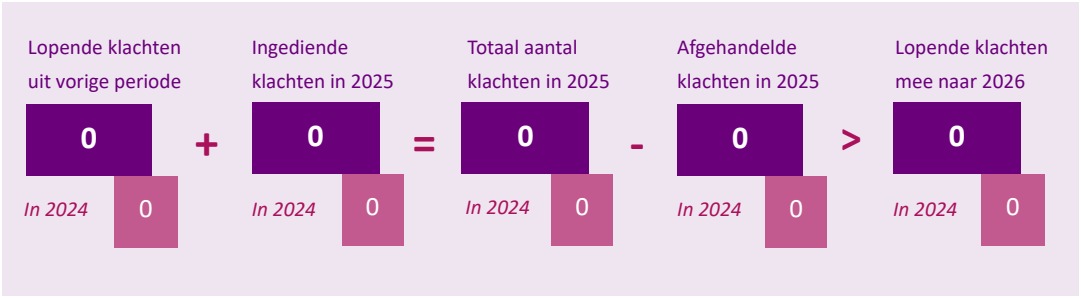
De klachtencommissie werkt op basis van het door uw organisatie vastgestelde reglement. Dit reglement is enerzijds gebaseerd op de (Arbeidsomstandigheden)wet, anderzijds op bepalingen uit de toepasselijke CAO. Op basis van het reglement kunnen medewerkers (en daarmee gelijkgestelden, zoals vrijwilligers, stagiaires, en ZZP-ers) via de post of per mail een klacht indienen.

De voorzitter van de commissie bepaalt na de ontvangst van de klacht of deze ontvankelijk is en inhoudelijk kan worden beoordeeld. Indien ontvankelijk, wordt de beklaagde verzocht om een schriftelijke reactie (verweerschrift) en volgt in de meeste gevallen een hoorzitting. Na de hoorzitting doet de commissie schriftelijk uitspraak, tenzij voor die tijd op andere wijze aan de behandeling van de klacht een einde is gekomen.

4. Klachten

Dit overzicht bevat de klachten die tijdens de verslagperiode bij de klachtencommissie zijn ingediend. Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd, ongeacht de ontvankelijkheid van de klacht en/of bevoegdheid van de commissie.

Figuur 1 - Overzicht van het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten



4.1 Wijze van indienen

Klachten kunnen digitaal, via de mail of per post bij de klachtencommissie worden ingediend. Figuur 2 geeft een overzicht van de verschillende indieningswijzen van de klachten bij de klachtencommissie.

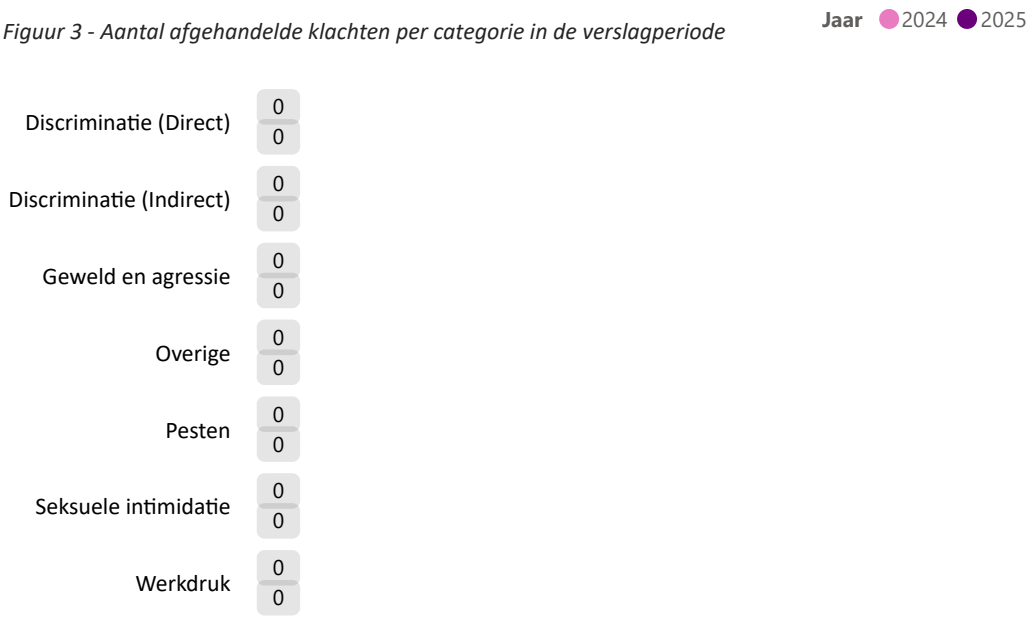
Figuur 2 - Wijze waarop de nieuwe klachten in de verslagperiode zijn ingediend

Digitaal formulier	0
E-mail	0
Post	0
Telefoon	0

4.2 Aard van de klachten

In de Arbeidsomstandighedenwet, artikel 1, derde lid onder e, worden een aantal factoren genoemd die invloed hebben op de psychosociale arbeidsbelasting van medewerkers. De klachtencommissie houdt voor deze rapportage een vergelijkbare onderverdeling in categorieën aan. Hieronder worden deze categorieën nader gedefinieerd. Figuur 3 geeft een overzicht van de klachten, met uitzondering van de niet-behandelde klachten, gerangschikt per categorie.

Figuur 3 - Aantal afgehandelde klachten per categorie in de verslagperiode



Klachtcategorieën

- **Agressie of geweld**: klachten betrekking hebbend op agressief of gewelddadig gedrag richting werknemers die op dat moment hun werk uitvoeren.
- **Discriminatie (direct)**: klachten betrekking hebbend op discriminatie op de werkvloer, ofwel arbeidsdiscriminatie, waarbij ongeoorloofd onderscheid tussen werknemers wordt gemaakt. Bij directe discriminatie maakt men zonder meer een onderscheid op basis van bijvoorbeeld geslacht, ras, geloof of leeftijd, of een ander beschermd criterium.
- **Discriminatie (indirect)**: klachten betrekking hebbend op discriminatie op de werkvloer, of wel arbeidsdiscriminatie, waarbij ongeoorloofd onderscheid tussen werknemers wordt gemaakt. In tegenstelling tot directe discriminatie is indirecte discriminatie subtiel, vaak dubbelzinnig en onbedoeld.
- **Seksuele intimidatie**: klachten betrekking hebbend op seksuele intimidatie, waarbij het gaat het om opmerkingen, gebaren en handelingen die seksueel getint zijn en die werknemers als ongewenst ervaren. Het kan gaan om verbaal en non-verbaal gedrag en om fysiek contact.
- **Pesten**: klachten betrekking hebbend op pesten op het werk, dat op verschillende manieren tot uiting kan komen: kleinerende opmerkingen, constante kritiek, intimidatie, flauwe grappen en roddelen. Maar ook fysiek geweld en isolatie van werknemers. Pesten gebeurt verbaal, non-verbaal en fysiek, openlijk en verborgen.
- **Werkdruk:** klachten betrekking hebben op werkdruk, die ontstaat als een werknemer niet kan voldoen aan de eisen die het werk aan hem stelt. Bijvoorbeeld wanneer een werknemer te weinig tijd heeft om zijn werk af te krijgen of onmogelijk het gewenste resultaat kan halen. Zeker wanneer een werknemer hier zelf niets aan kan veranderen, is al snel sprake van te hoge werkdruk.
- **Overige**: klachten betrekking hebbend op categorieën die niet onder de voorgaande categorieën vallen.

4.5 Wijze van afhandeling

De klachtencommissie kan de klager ontvankelijk verklaren in diens klacht en de klacht vervolgens in behandeling nemen. In dat geval zal de klachtencommissie de klacht onderzoeken en tot een oordeel komen. Dit oordeel kan zijn: gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. Het kan ook voorkomen dat de commissie de klager niet ontvankelijk of zichzelf onbevoegd verklaart. Verder komt het voor dat de klager de klacht, voordat de klachtencommissie tot een oordeel komt, intrekt. Tot slot is het mogelijk dat de behandeling door de commissie wordt gestaakt. Hieronder worden de wijzen van afhandeling nader gedefinieerd. Figuur 4 geeft een overzicht van de klachten, gerangschikt naar wijze van afdoening.

Figuur 4 - Wijze van afhandeling



Wijze van afhandeling

- **Niet ontvankelijk**: de klacht voldoet niet aan de formele vereisten en kan daardoor niet inhoudelijk behandeld worden door de klachtencommissie.
- **Niet bevoegd**: de commissie is op grond van de klachtenregeling niet bevoegd om de klacht te behandelen.
- **Ingetrokken**: klager geeft aan niet verder te willen gaan met de klachtbehandeling.
- **Gestaakt**: klager werkt niet of onvoldoende mee aan de behandeling van de klacht en de commissie besluit om over gaan tot beëindiging van de klachtbehandeling.
- **Dossier afgesloten met een oordeel:** de klacht is in behandeling genomen en de klachtencommissie heeft een oordeel gegeven.

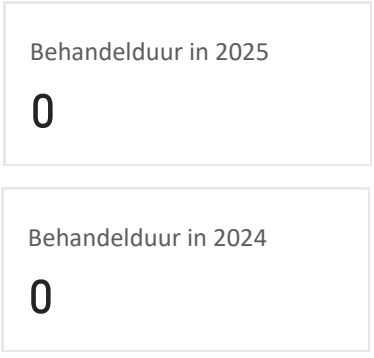
4.6 Duur van de klachtbehandeling

De klachtencommissie streeft ernaar de klachten voortvarend te behandelen. Figuren 5 en 6 geven een overzicht weer van de duur van de klachtbehandeling. De duur van de klachtbehandeling wordt beïnvloed door verschillende factoren. In sommige gevallen moet de klacht verduidelijkt worden door klager en zijn er onderbouwende bijlagen nodig om een goede beoordeling van de klacht mogelijk te maken. Soms hebben beklaagden meer tijd nodig om het verweerschrift op te stellen of zijn partijen door ziekte of vakantie langere tijd afwezig. Ook kan de planning van een moment waarop de hoorzitting plaatsvindt voor vertraging zorgen. In een enkel geval wordt het tijdens de hoorzitting duidelijk dat aanvullende documenten nog ingebracht moeten worden.

Figuur 5 - Duur klachtbehandeling in weken



Figuur 6 - Gemiddelde duur van klachtbehandeling in dagen



5. Evaluatie

Voor de klachtencommissie is het belangrijk om structurele aandachtspunten te signaleren. Indien de klachtencommissie aandachtspunten over de procedure van de klachtbehandeling constateert, worden deze aan de organisatie gemeld. Het benoemen van aandachtspunten bevordert een cultuur van continue verbetering. De klachtencommissie zal aan de hand daarvan en ook op basis van eigen observaties, mogelijke structurele aandachtspunten beschrijven en zo nodig aanbevelingen formuleren voor de organisatie.

6. Aandachtspunten en aanbevelingen

Aangezien de commissie in de verslagperiode geen bijzonderheden heeft aangetroffen die nadere aandacht behoeven, zijn geen aanbevelingen geformuleerd.

7. Structurele knelpunten

Er zijn in de verslagperiode geen structurele aandachtspunten en aanbevelingen geformuleerd.

8. Tot slot

Het is mogelijk om indien gewenst verder in gesprek te gaan over het jaarverslag. Laat het ons weten als hier behoefte aan is. In dat geval nemen we contact met u op om een afspraak in te plannen.

Gorinchem, 20 januari 2026

De heer mr. J. W. Selles, voorzitter