

Klachtenregeling – Stichting Tools To Work, Teteringen

Inleiding

Hoewel uit tevredenheidsonderzoeken blijkt dat medewerkers over het algemeen tevreden zijn over hun werk bij Tools To Work, kan er soms sprake zijn van ontevredenheid of klachten. Deze regeling beschrijft hoe je een klacht kunt indienen.

Soorten klachten

Er zijn twee typen klachten:

1. Klachten over de werkinhoud.
2. Klachten over personen.

De procedure verschilt per type klacht.

Klachten over de werkinhoud

Voorbeelden zijn klachten over veiligheid, arbeidsomstandigheden, werkbelasting of vergoedingen.

- Bespreek de klacht eerst met je afdelingsleider.
- Is deze niet aanwezig of wordt je klacht niet serieus genomen? Neem dan contact op met HRM of de directeur.
- Mondeling melden is mogelijk, maar schriftelijk indienen wordt aanbevolen. Schriftelijke klachten worden besproken in de eerstvolgende managementvergadering. Je ontvangt een schriftelijke reactie.

Klachten over personen

Klachten over personen kunnen gevoelig liggen. Als je deze niet direct durft te melden:

- Je kunt een gesprek aanvragen met een vertrouwenspersoon.
- Informatie over de vertrouwenspersoon staat in het snuffelboek in de kantine.
- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en je naam blijft anoniem.

Vertrouwelijke behandeling van werkinhoudelijke klachten

Ook klachten over de werkinhoud kunnen vertrouwelijk worden behandeld. Neem in dat geval contact op met de vertrouwenspersoon.