

## KLACHTENREGELING

### 1. Definitie klacht

**Een klacht kan worden ingediend door:**

- Een persoon die, al dan niet krachtens arbeidsovereenkomst, werkzaam is ten behoeve van de Hoek en Blok-organisatie, hieronder begrepen directieleden, aandeelhouders uitzendkrachten, gedetacheerden en stagiaires;
- Een cliënt van de Hoek en Blok-organisatie.

**Als klacht wordt aangemerkt:**

- Een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van (dreiging van) een misstand met betrekking tot de Hoek en Blok-organisatie, in verband met één of meerdere van onderstaande zaken;
- Een (dreigend) strafbaar feit en/of wetsovertreding die een ernstige bedreiging vormt voor de integere bedrijfsuitoefening van de Hoek en Blok-organisatie en welke het vertrouwen kan schaden in de Hoek en Blok-organisatie;
- Een (dreigende) schending van wettelijke regels, de gedragscode en/of (werk)instructies, (al dan niet indirect) vastgesteld door de directie van Hoek en Blok, zoals maar niet beperkt tot;
- Ontevredenheid inzake aantoonbare tekortkomingen in onze dienstverlening;
- Bekendmaking door een persoon die werkzaam is ten behoeve van de Hoek en Blok-organisatie van een situatie of voorval waarmee hij/zij in zijn/haar werksituatie is geconfronteerd en die door hem/haar wordt ervaren als een geval van intimidatie, vernedering, discriminatie, agressie en/of geweld, en waartegen (nog) geen externe rechtsmiddelen zijn ingezet.

### 2. Meldingsplicht

Personen die werkzaam zijn voor de Hoek en Blok-organisatie hebben de plicht om een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van (dreiging) van een misstand als hiervoor bedoeld te melden bij één van de directieleden.

### 3. Behandeling van klachten

Een klacht wordt gemeld via het klachtenformulier op de website of schriftelijk bij één van de directieleden. De klacht wordt besproken tijdens het directieoverleg. De klacht en de afhandeling daarvan wordt zorgvuldig geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem en tevens in het klantendossier respectievelijk in het personeelsdossier.

Een melding kan ook anoniem worden gedaan dan wel kan de klager verzoeken om zijn of haar anonimiteit te waarborgen.

Voor anonieme klachten van personen die werkzaam zijn voor de Hoek en Blok-organisatie is een klokkenluidersregeling beschikbaar. Deze kan op verzoek worden toegezonden.

Er wordt naar gestreefd om binnen twee weken inhoudelijk te reageren op de klacht.

#### **4. Sancties**

De directie neemt passende maatregelen indien na gedegen onderzoek blijkt dat de klacht terecht is ingediend en blijkt dat sprake is van een bedreiging (van welke aard dan ook).

Degene die de klacht heeft ingediend wordt onverwijld op de hoogte gesteld over de afhandeling van de klacht.

#### **5. Waarborgen**

1. De Algemene Verordening Gegevensbescherming is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze gedragscode. De directie draagt zorg voor de correcte naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens in het kader van deze gedragscode;
2. Voorts zal elke persoon die door of vanwege deze gedragscode betrokken is bij de verwerking van persoonsgegevens deze persoonsgegevens verwerken conform het bepaalde in de Wet bescherming persoonsgegevens en de gedragscode;
3. Een ieder die op enigerlei wijze betrokken is bij de behandeling van een klacht is verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie waarvan hij/zij als zodanig kennis neemt;
4. Een werknemer die met inachtneming van de bepalingen in deze klachtenregeling te goeder trouw en op redelijke gronden een klacht heeft ingediend, wordt op geen enkele wijze in zijn/haar positie benadeeld als gevolg van het indienen van een klacht;
5. Indien de klager verzoekt om waarborgen van zijn of haar anonimiteit, dan zal dit te allen tijde gerespecteerd worden.

Sliedrecht/Barendrecht, 3 juni 2020