



KLACHTENREGELING SOLLICITANTEN ISALA

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 1 begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. sollicitant: de persoon die, al dan niet vanuit een dienstverband bij Isala, schriftelijk kenbaar maakt in aanmerking te willen komen voor een vacature bij Isala;
- b. klacht: een als zodanig tot de klachtbehandelaar gerichte uiting van onvrede of kritiek van een sollicitant met betrekking tot de selectieprocedure en/of wijze, waarop hij/zij in dat verband is behandeld;
- c. klager: de sollicitant die conform deze klachtenregeling een klacht heeft ingediend;
- d. beklaagde: degene tegen wiens gedragingen of handelswijze de klacht is gericht;
- e. klachtbehandelaar: de Manager HR, die namens de Raad van Bestuur de klachten afhandelt;
- f. intermediair: de HR specialist arbeidsmarkt, die in opdracht van de HR manager in eerste instantie met de klager in gesprek gaat;
- g. K.C.M.; Klachten Commissie Medewerkers;
- h. sollicitatiecode NVP: de gedragscode voor werving en selectie die door Isala wordt gehanteerd.

Art. 2 bij wie wordt de klacht ingediend

Als klachtbehandelaar treedt namens de Raad van Bestuur, de manager HR van Isala op. De klacht wordt bij de klachtbehandelaar ingediend.

Art. 3 wijze waarop een klacht kenbaar wordt gemaakt

Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij de manager HR. Anonieme klachten worden niet als klacht in de zin van deze regeling beschouwd. De Manager HR stuurt de klacht naar de intermediair.

Art. 4 termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend

Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk nadat de onzorgvuldige, onbillijke of onjuiste behandeling heeft plaatsgevonden doch uiterlijk binnen 14 dagen. Nadien ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

Art. 5 termijn waarbinnen een klacht wordt afgehandeld

Een klacht wordt afgehandeld binnen een termijn van 4 weken nadat de klacht aan de Manager HR op de voorgeschreven wijze kenbaar is gemaakt.

Art. 6 informeren beklaagde(n)

Wanneer de klacht is gericht tegen de gedragingen van of behandeling door een (of meerdere) perso(o)n(en), word(t)(en) deze direct op de hoogte gesteld van de inhoud van de klacht.

II. BEHANDELING KLAAGSCHRIFT

Art. 7 vereisten waaraan het klaagschrift moet voldoen

Het klaagschrift bevat in ieder geval de volgende elementen:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedragingen c.q. procedurele behandeling waartegen de klacht zich richt;
- d. de perso(o)n(en) of het orgaan waartegen de klacht zich richt;
- e. een aanduiding van het tijdstip waarop de feiten hebben plaatsgevonden;
- f. de ondertekening door klager.



Art. 8 ontvangstbevestiging klaagschrift

De Manager HR bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk met een afschrift aan beklagde en stuurt de het klaagschrift door aan de intermediair.

Art. 9 contact intermediair met klager

De intermediair neemt contact op met klager met de vraag of deze bereid is om in gesprek te gaan, met als doel de klacht bespreekbaar te maken en op te lossen, zonder dat inzet van de K.C.M. noodzakelijk is. In geval klager tot een gesprek bereid is wordt een afspraak gemaakt. Aan het eind van het gesprek wordt klager gevraagd of deze de procedure richting K.C.M. wil inzetten. De uitkomst wordt teruggekoppeld aan de HR manager. In geval klager niet bereid is tot een gesprek of na het gesprek met de intermediair toch de procedure wil voortzetten, dan wordt door de HR manager het klaagschrift aan de K.C.M. gestuurd, waarna het proces verder voortgang heeft.

Art. 10 onduidelijkheid van de klacht

1. Wanneer de klacht naar het oordeel van de K.C.M. onvoldoende is gespecificeerd, vraagt deze de klager om een schriftelijke nadere toelichting.
2. De K.C.M. zendt van de nadere toelichting van klager een afschrift aan beklagde.

Art. 11 informele bemiddeling

1. Wanneer klager en beklagde nog niet eerder overleg hebben gevoerd over de inhoud van de klacht stelt de K.C.M. hiertoe alsnog de gelegenheid.
2. De K.C.M. organiseert dit overleg en is hier op verzoek van klager en/of beklagde bij aanwezig.
3. Wanneer klager, tijdens of na het overleg, concludeert dat naar zijn of haar tevredenheid aan de klacht is tegemoetgekomen, stelt hij/zij hiervan de K.C.M. op de hoogte. Hiermee vervalt de noodzaak tot verdere behandeling van de klacht.

Art. 12 het horen

1. Wanneer het overleg niet tot een voor klager bevredigend resultaat leidt gaat de K.C.M. over tot het onderzoeken van de klacht.
2. De K.C.M. stelt klager in de gelegenheid te worden gehoord, tenzij klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht op gehoord te worden.
3. De K.C.M. treedt op als voorzitter van de hoorzitting, waarbij klager, in aanwezigheid van de beklagde, in de gelegenheid wordt gesteld zijn klacht nader toe te lichten en beklagde in de gelegenheid wordt gesteld hierop te reageren.
4. Van de bijeenkomst wordt een verslag gemaakt.

Art. 13 nader onderzoek

1. Indien de K.C.M. dit in het kader van het klachtonderzoek noodzakelijk acht, wint deze nadere informatie in bij de daarvoor in aanmerking komende personen en organen.
2. Zijn bevindingen worden schriftelijk vastgelegd.
3. Indien de K.C.M. dit in het kader van zijn oordeelsvorming over de klacht wenselijk acht, legt deze, voordat overgegaan wordt tot afhandeling van de klacht, zijn bevindingen voor commentaar aan klager en beklagde voor.

Art. 14 beoordeling van de klacht

1. De K.C.M. adviseert de Manager HR schriftelijk en gemotiveerd zijn oordeel ten aanzien van de klacht alsmede van de eventuele conclusies die de K.C.M. daaraan verbindt.
2. De Manager HR geeft binnen twee weken een oordeel op basis van het advies van de K.C.M.
3. Klager en beklagde ontvangen een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht.

Art. 15 geen bezwaar of beroep

Tegen een besluit inzake de behandeling van de klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Art. 16 vervolprocedure

1. De klager die zich met een schriftelijke klacht omtrent een sollicitatieprocedure heeft gericht



tot Isala en daarop geen bevredigend antwoord heeft gekregen, kan zich met zijn schriftelijke klacht wenden tot de NVP. Een uitspraak van de NVP is niet bindend. Voor de klachtenbehandeling van de NVP zie sollicitatiecode NVP.

2. Klager kan zijn schriftelijke klacht voorleggen aan de rechter, respectievelijk wanneer het (wettelijk verboden) discriminatie betreft ook aan de Commissie Gelijke Behandeling en wanneer het een aanstellingskeuring betreft ook aan de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuring.

Art. 17 continu verbeteren

Naar aanleiding van de klacht, in het kader van continu verbeteren, kijken de HR manager en de HR specialist in hoeverre dergelijke klachten in de toekomst voorkomen zouden kunnen worden en nemen noodzakelijke maatregelen.