



's-Hertogenbosch

# Klachten en geschillen

Wat kan ik doen als ik een klacht heb?

weener **XL**  
werk & inkomen 's-Hertogenbosch

# Klachten- en geschillencommissie

Soms gebeurt er iets op het werk waar je het niet mee eens bent. Je gaat dan natuurlijk eerst naar je leidinggevende om je klacht te bespreken. Meestal kom je er samen uit en is het probleem opgelost. Soms lukt het niet om er samen uit te komen. Dan kun je een officiële klacht indienen. Weener XL heeft twee commissies waar je met een klacht rondom je (Wsw) dienstverband terecht kunt.

- De **Klachten- en geschillencommissie**. Daar kun je terecht als je:
  - het niet eens bent met een besluit van Weener XL.
  - Weener XL geen besluit neemt, terwijl je dat wel wilt (bijvoorbeeld op een verlof aanvraag of verzoek om overplaatsing).
- De commissie **ongewenst gedrag**. Daar kun je terecht als je een klacht hebt over het gedrag van een Wsw collega die ook bij Weener XL werkt.

Deze folder gaat over de Klachten- en geschillencommissie Wsw.

## Een klacht indienen bij de Klachten- en geschillencommissie

Als je een klacht wilt indienen bij de Klachten- en geschillencommissie, moet je aan de volgende eisen voldoen:

- Je dient de klacht in binnen 6 weken nadat Weener XL een besluit heeft genomen over jou waar je het niet mee eens bent.
- Je dient je klacht schriftelijk in.
- Je omschrijft duidelijk waar je het niet mee eens bent.
- Je schriftelijke klacht is voorzien van je handtekening en de datum waarop je de klacht indient.
- De secretaris van de commissie ontvangt de klacht binnen de gestelde termijn van 6 weken. Let op: de datum waarop de secretaris van de commissie de klacht ontvangt is bepalend.
- Je stuurt een kopie mee van het besluit waar je het niet mee eens bent.

Als de secretaris je klacht te laat ontvangt of als de klacht niet voldoet aan de eisen, wordt de klacht niet in behandeling worden. De commissie zal dan besluiten de klacht 'niet ontvankelijk' te verklaren.

Twijfel je of je klacht kan worden behandeld door de Klachten- en geschillencommissie? Informeer dan bij de secretaris van de Klachten- en geschillencommissie. Haar gegevens vind je op de achterzijde van deze folder.

# Procedure na het indienen van de klacht

## na het indienen

- Je ontvangt een ontvangstbevestiging van je klacht van de secretaris van de commissie.
- De secretaris nodigt je eventueel uit om je klacht toe te lichten.
- Je krijgt uitleg over de procedure door de secretaris.

## bewijsstukken

- De secretaris stuurt de klacht door naar de afdeling, die het besluit heeft genomen.
- Je stuurt op verzoek van de secretaris bewijsstukken op, die de klacht ondersteunen.
- Ook Weener XL levert als werkgever eventuele bewijsstukken aan.

## uitnodiging hoorzitting

- De secretaris verzamelt alle stukken in een klachtendossier.
- De leden van de commissie ontvangen het klachtendossier.
- Je ontvangt ongeveer een week van tevoren een uitnodiging voor de hoorzitting waarin jouw klacht behandeld wordt. Bij de uitnodiging vind je een kopie van het klachtendossier.

## tijdens de hoorzitting

- Je vertelt wat er is gebeurd en waarom je het niet eens bent met het besluit van Weener XL.
- Een afgevaardigde van Weener XL licht het besluit toe.
- De commissie stelt vragen om een duidelijk beeld van de situatie te krijgen.

## na de hoorzitting

- De secretaris schrijft een gespreksverslag.
- De commissie overlegt en formuleert een advies over de klacht voor de directeur van Weener XL.
- De directeur van Weener XL neemt een besluit. Je krijgt het advies van de commissie en het besluit thuisgestuurd.

## Het advies

Het advies van de Klachten- en geschillencommissie kan zijn:

- De klacht is **gegrond**; de klager krijgt gelijk en de commissie adviseert de directeur een ander besluit te nemen.
- De klacht is **ongegrond**; de klager krijgt geen gelijk en de commissie adviseert om het besluit niet aan te passen.
- Soms is een klacht **gedeeltelijk gegrond**; de commissie adviseert het besluit iets aan te passen, maar niet om het hele besluit terug te draaien.

De directeur van Weener XL krijgt het advies van de Klachten- en geschillencommissie. De directeur hoeft het advies van de commissie niet over te nemen. Meestal doet hij dit wel.

### De Klachten- en geschillencommissie van Weener XL

De leden van de Klachten- en geschillencommissie worden door Burgemeester en Wethouders van de gemeente 's-Hertogenbosch benoemd. Ze zijn niet in dienst van Weener XL.

In de commissie zitten:

- Een onafhankelijk voorzitter.
- Een lid dat de werkgevers vertegenwoordigt.
- Een lid dat de werknemers vertegenwoordigt. Dit lid is aangewezen door de vakbonden.

Daarnaast is er een secretaris. De secretaris regelt alle administratieve zaken rondom de hoorzittingen van de commissie. De secretaris is in dienst van Weener XL maar heeft **geen stem** in de commissie.

### Wie mag je meenemen naar de hoorzitting?

Je mag je laten bijstaan tijdens de hoorzitting, maar dat hoeft niet. Dit kan door een advocaat, een vertegenwoordiger van de vakbond, een medewerker van bureau sociaal raadslieden of een bekende van je die ook echt iets over de kwestie kan vertellen. De kosten van een advocaat moet je zelf betalen. Het is daarom zinvol om eerst bij bureau sociaal raadslieden te informeren naar de ondersteuning die zij kunnen geven. Zij kunnen je kosteloos ondersteunen.

### Niet eens met het besluit?

Ben je het niet eens met het nieuwe besluit van de directeur van Weener XL? Dan kunt je een procedure aanspannen bij de Rechtbank, sector Kanton.

**Voor meer informatie** over de Klachten- en geschillen commissie kun je terecht bij: Elly Donker - de Rouw. Secretaris van de Klachten- en geschillencommissie Weener XL. Telefoon 073- 6156474 of e-mail: [e.donker@s-hertogenbosch.nl](mailto:e.donker@s-hertogenbosch.nl)

Bezoekadres  
Van Herpensweide 1  
's-Hertogenbosch

[www.weenerxl.nl](http://www.weenerxl.nl)

*Weener XL is onderdeel van de gemeente 's-Hertogenbosch*

Postadres  
Postbus 12345  
5200 GZ 's-Hertogenbosch

**weener XL**  
werk & inkomen 's-Hertogenbosch