

## **Bijlage 9: Klachtenregeling werkdruk**

### **PROCEDURE OP ONDERNEMINGSNIVEAU**

1. Bij klachten over de werkdruk dient de binnen de onderneming geldende klachtenprocedure te worden gevolgd.
2. Geldt binnen de onderneming geen klachtenprocedure dan geldt de procedure opgenomen onder sub 3 tot en met sub 7.
3. Door of namens de klager(s) wordt de klacht schriftelijk voorgelegd aan de werkgever.
4. De klacht dient gemotiveerd weer te geven wat de reden is van de werkdruk onder vermelding van het adres van het betreffende object.
5. De in de onderneming werkzame Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging wordt een afschrift van de klacht ter kennisneming voorgelegd.
6. De werkgever bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. Door of namens de werkgever wordt in overleg met de klager(s) getracht binnen één maand na verzending tot een oplossing te komen.
8. Indien bovenstaande procedure of de binnen de onderneming geldende klachtenprocedure binnen de daarvoor gestelde termijn niet leidt tot een oplossing of indien naar de mening van klager(s) de klacht niet serieus is behandeld, staat de procedure op bedrijfstakniveau open, onder de voorwaarden dat:
  - het voornemen tot het volgen van de procedure op bedrijfstakniveau door klager(s) schriftelijk wordt kenbaar gemaakt aan de werkgever en:
  - binnen veertien dagen na verzending van de mededeling betreffende dit voornemen niet alsnog tot een oplossing wordt gekomen.

### **PROCEDURE OP BEDRIJFSTAKNIVEAU**

#### **A. Deskundigenoordeel**

1. Indien de procedure op ondernemingsniveau is gevolgd, deze echter niet tot een oplossing heeft geleid, kan door of namens klager(s) een schriftelijk verzoek worden ingediend bij de secretaris van de RAS tot het inschakelen van een deskundige.
2. De kosten voor het indienen van een dergelijk verzoek bedragen € 35. Bij toewijzing van de klacht wordt dit bedrag gerestitueerd.
3. Het verzoek wordt door of namens de klager(s) schriftelijk ingediend bij de secretaris van de RAS en dient in elk geval te omvatten de naam en adresgegevens van de klager(s), omschrijving van de werkdrukklacht, adresgegevens van het betreffende object, afschrift van de met betrekking tot de klacht gevoerde correspondentie met de werkgever.
4. De secretaris beoordeelt of het verzoek voldoet aan de gestelde voorwaarden. Zonodig en mogelijk wordt de indienende partij in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen een eventueel verzuim te herstellen.
5. De secretaris bevestigt de ontvangst van het verzoek en wijst een van de - door partijen bij de CAO hiertoe benoemde - deskundigen aan om een onderzoek in te stellen naar en een advies uit te brengen over de ontvangen klacht.
6. De deskundige is bevoegd de werksituatie waar de klacht betrekking op heeft, ter plaatse te beoordelen.
7. De deskundige legt zijn bevindingen vast in een rapport en zendt dat binnen 14 dagen na afronding van het onderzoek ter reactie aan de werkgever.
8. De werkgever maakt binnen 14 dagen na verzending van het rapport aan de deskundige schriftelijk zijn reactie kenbaar.
9. Zonodig verzoekt de deskundige de werkgever en/of klager(s) om aanvullende informatie.
10. Zodra de deskundige over voldoende informatie beschikt, legt hij zijn oordeel vast in een schriftelijk advies en zendt dat toe aan de werkgever en de klager(s).
11. Naar aanleiding van het advies wordt door of namens werkgever nogmaals getracht tot een oplossing te komen.
12. Indien het advies niet binnen één maand na verzending leidt tot een oplossing, kan het geschil zowel door of namens klager(s) als door of namens werkgever voorgelegd worden aan de Klachtencommissie Werkdruk.

#### **B. Indienen klacht bij Klachtencommissie Werkdruk**

1. Indien het door de deskundige uitgebracht advies niet geleid heeft tot een oplossing van de klacht kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de RAS.
2. De klacht bevat een omschrijving van het geschil, de rapportage en het advies van de deskundige en de door indiener(s) gewenste, beargumenteerde beslissing.
3. De secretaris beoordeelt of het verzoek voldoet aan de gestelde voorwaarden. Zonodig en mogelijk wordt de indienende partij in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen een eventueel verzuim te herstellen.
4. De secretaris zendt indiener(s) een ontvangstbevestiging en ter ondertekening een verklaring dat de indienende partij zich verbindt de beslissing van de klachtencommissie als bindend te aanvaarden. Deze verklaring dient ondertekend binnen veertien dagen na verzending aan de secretaris te worden geretourneerd.

5. De secretaris zendt de klacht ter reactie aan de wederpartij en ter ondertekening een verklaring waarin wederpartij zich verbindt de beslissing van de Klachtencommissie als bindend te aanvaarden. Wederpartij wordt een reactietermijn van 14 dagen gegund.
6. Indien (een van de) partijen de beslissing van de Klachtencommissie niet als bindend wensen te aanvaarden wordt de klacht niet in behandeling genomen. De secretaris stelt de beide partijen daarvan in kennis.
7. Indien beide partijen de beslissing van de Klachtencommissie als bindend wensen te aanvaarden wordt de klacht in behandeling genomen.
8. Indien naar het oordeel van de secretaris na ontvangst van de reactie van wederpartij het geschil onvoldoende duidelijk is wordt een extra ronde van hoor en wederhoor ingelast met een reactietermijn van 14 dagen.
9. De ontvangen reacties worden ter kennisneming aan de andere partij bij het geschil toegezonden.
10. Indien naar oordeel van de secretaris het geschil voldoende duidelijk is, wordt de klacht schriftelijk voorgelegd aan de Klachtencommissie Werkdruk.
11. De Klachtencommissie is bevoegd de werksituatie waar de klacht betrekking op heeft, ter plaatse te beoordelen en tot het vragen van een nadere schriftelijke reactie.
12. De Klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting. Ieder der partijen kan zich bij de hoorzitting laten bijstaan door getuigen, deskundigen alsmede zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
13. De secretaris deelt de beslissing van de Klachtencommissie uiterlijk binnen veertien dagen nadat de Klachtencommissie deze genomen heeft schriftelijk mede aan partijen.
14. Deze klachtenprocedure laat onverlet dat partijen bij het geschil, dat geschil alsnog aan de bevoegde rechter voorleggen.