

Regeling

Arbeidsvoorwaarden

Oproepkrachten

Stichting Facit

Juli 2019



Juli 2019

Deze informatie is alleen bestemd voor intern gebruik. Eventuele wijzigingen in de wet- en regelgeving van overheidswege kunnen invloed hebben op de inhoud en toepassing van deze regeling

Inhoudsopgave

Artikel 1	Algemene bepalingen	5
Lid 1, Algemeen	5
Lid 2, Definities	5
Lid 3, Wijziging arbeidsvoorwaarden	5
Lid 4, Hardheidsclausule	5
Artikel 2	Verplichtingen	5
Lid 1, Algemeen	5
Lid 2, Verplichtingen van de oproepkracht	6
Artikel 3	Arbeidsovereenkomst	7
Lid 1, Indiensttreding	7
Lid 2, Duur van de arbeidsovereenkomst	7
Artikel 4	Beëindiging arbeidsovereenkomst	7
Artikel 5	Werktijden	7
Artikel 6	Vakantie en verlof	7
Lid 1, Vergoeding vakantie-uren	7
Lid 2, Vakantie- en vrije dagen	7
Artikel 7	Dagloon en betaling	8
Lid 1, Betaling gewerkte uren	8
Lid 2, Informatie betaling	8
Artikel 8	Vakantietoeslag	8
Artikel 9	Reiskosten	8
Lid 1, Reiskosten woon/werkverkeer	8
Lid 2, Zakelijk gebruik van privéauto	9
Artikel 10	Arbeidsongeschiktheid	9
Lid 1, Arbeidsongeschiktheid	9
Lid 2, Melden arbeidsongeschiktheid en herstel	9
Artikel 11	Pensioenfonds Zorg en Welzijn	9
Artikel 12	Psychosociale arbeidsbelasting	9
Artikel 13	Functioneren	9
Artikel 14	Tablet	10

Bijlagen	11
Bijlage 1 Huishoudelijk Reglement	13
Bijlage 2 Protocol ter voorkoming en bestrijding van psychosociale arbeidsbelasting	15

Artikel 1 Algemene bepalingen

Lid 1, Algemeen

De regeling van arbeidsvoorwaarden (hierna te noemen: de regeling) wordt door de bestuurder van Facit vastgesteld en gewijzigd.

Overal waar in deze regeling de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt eveneens de vrouwelijke vorm bedoeld.

Lid 2, Definities

- a. Werkgever: Stichting Facit, hierna te noemen Facit.
- b. Oproepkracht: degene die werkzaam is uit hoofde van een met Facit gesloten arbeidsovereenkomst, die per oproep betaald wordt en niet gehouden is aan de oproep te voldoen. Hierna te noemen oproepkracht.
- c. Arbeidstijd: de tijd gedurende welke de oproepkracht ten behoeve van Facit arbeid verricht.
- d. Uurloon: Het overeengekomen uurloon exclusief vakantietoeslag en de vergoeding voor vakantie-uren.
- e. Algemene feestdagen: Nieuwjaarsdag, 2e Paasdag, de dag waarop Koningsdag landelijk gevierd wordt, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag en 1e en 2e Kerstdag.
- f. Individuele arbeidsovereenkomst: de schriftelijke bevestiging van de individueel met de oproepkracht overeengekomen afspraken met betrekking tot de arbeidsovereenkomst.
- g. Huishoudelijk reglement: de schriftelijk vastgestelde huisregels die door de oproepkracht nageleefd dienen te worden. Zie bijlage 1 van deze regeling.

Lid 3, Wijziging arbeidsvoorwaarden

In geval van wijzigingen worden de oproepkrachten tevoren geïnformeerd over de wijzigingen.

Lid 4, Hardheidsclausule

In die gevallen waarin deze regeling geen uitkomst biedt, treedt Facit in overleg met de individuele oproepkracht over mogelijke oplossingen.

Artikel 2 Verplichtingen

Lid 1, Algemeen

Facit en de oproepkracht zijn verplicht de in deze regeling vastgelegde bepalingen op een redelijke wijze naar hun beste vermogen na te komen.

Bij de uitvoer van de werkzaamheden en de toepassing van de regeling arbeidsvoorwaarden staat het belang van en de dienstverlening aan de klanten van Facit altijd voorop.

Lid 2, Verplichtingen van de oproepkracht

- a. De oproepkracht is gehouden een individuele arbeidsovereenkomst te ondertekenen, waarin wordt verwezen naar deze regeling. Deze regeling maakt onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst tussen de oproepkracht en Facit.
- b. De oproepkracht is gehouden de belangen van Facit goed te behartigen en in redelijkheid de werkzaamheden zo goed mogelijk, collegiaal, klantvriendelijk en loyaal uit te voeren. Indien de oproepkracht op een fout of incident stuit, is de oproepkracht verplicht dit direct te melden aan de leidinggevende.
- c. De oproepkracht dient mede te waken over de orde, veiligheid en goede zeden in de organisatie en is gehouden tot naleving van de desbetreffende door of namens Facit gegeven aanwijzingen en voorschriften. Deze bepaling geldt eveneens voor de organisatie waar de oproepkracht werkzaam is.
- d. De oproepkracht verbindt zich tot geheimhouding met betrekking tot alle gegevens waarvan kennis wordt genomen bij de werkzaamheden in het kader van zijn arbeidsovereenkomst. Het is de oproepkracht verboden, hetzij gedurende de arbeidsovereenkomst, hetzij na beëindiging daarvan, op enigerlei wijze aan derden, direct of indirect, in welke vorm en op welke wijze ook, enige mededeling te doen met betrekking tot de organisatie van Facit, haar opdrachtgevers en haar relaties, alles in de ruimste zin van het woord.
- f. Het is de oproepkracht verboden om documenten en/of kopieën van documenten, elektronische databestanden of andere gevoelige (bedrijfs)gegevens van Facit en/of diens opdrachtgevers en relaties buiten de Facit-omgeving te gebruiken, beschikbaar te hebben of deze beschikbaar te stellen aan derden, niet zijnde onderdeel van Facit, anders dan in de normale uitoefening van de werkzaamheden noodzakelijk en/of gebruikelijk is, dan wel na vooraf gekregen schriftelijke toestemming van Facit. Vertrouwelijke informatie, waaronder begrepen schriftelijke stukken, elektronische databestanden en kopieën daarvan, die de oproepkracht van of ten behoeve van Facit tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden onder zich krijgt, zijn en blijven eigendom van Facit. De oproepkracht is gehouden deze vertrouwelijke informatie op verzoek van Facit, maar in ieder geval op het tijdstip waarop de arbeidsovereenkomst eindigt, weer aan Facit ter beschikking te stellen.
- g. De oproepkracht zal op geen enkele wijze tijdens of na de arbeidsovereenkomst programmatuur, handleidingen, documenten enz. kopiëren of bijdragen aan het kopiëren. Bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst is de oproepkracht gehouden alle documenten, programmatuur, software, tablet, badge enz. aan Facit ter hand te stellen.
- h. De oproepkracht wordt uitgenodigd om het Groot Facit overleg bij te wonen. Deze uren worden uitbetaald. Reistijd is voor eigen rekening maar reiskosten worden vergoed.

Artikel 3 Arbeidsovereenkomst

Lid 1, Indiensttreding

Bij de start van de oproepwerkzaamheden sluiten Facit en de oproepkracht een individuele arbeidsovereenkomst, waarin wordt verwezen naar deze regeling.

In de individuele arbeidsovereenkomst wordt tenminste opgenomen:

- datum start werkzaamheden;
- functie;
- het loon per uur exclusief vakantietoeslag en de vergoeding voor vakantie-uren;
- vakantiegeld per gewerkt uur;
- de vergoeding voor vakantie-uren per gewerkt uur;
- de duur van de arbeidsovereenkomst;

Lid 2, Duur van de arbeidsovereenkomst

De arbeidsovereenkomst wordt aanvankelijk voor bepaalde tijd aangegaan, maar kan omgezet worden in een vaste overeenkomst.

Artikel 4 Beëindiging arbeidsovereenkomst

De arbeidsovereenkomst eindigt van rechtswege:

- a. Bij overlijden van de oproepkracht;
- c. Op de datum zoals in de individuele arbeidsovereenkomst vermeld. Facit zegt de oproepkracht met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van zes maanden of langer minimaal één maand voor afloop van deze overeenkomst aan. Facit geeft dan uitsluitel over het al dan niet voortzetten van de samenwerking. De wettelijke regeling is van toepassing.

Artikel 5 Werktijden

De werkdagen worden in onderling overleg tussen Facit en de oproepkracht vastgesteld. De oproepkracht is niet gehouden gehoor te geven aan de oproep.

Artikel 6 Vakantie en verlof

Lid 1, Vergoeding vakantie-uren

Over iedere gewerkte dag ontvangt de oproepkracht een vergoeding van 7,7% als vergoeding voor vakantie-uren. Deze vergoeding is gebaseerd op het wettelijk aantal vakantie-uren van 160 voor een fulltime oproepkracht en wordt uitgekeerd met de maandelijkse betaling voor zover de oproepkracht in de voorafgaande periode heeft gewerkt.

Lid 2, Vakantie- en vrije dagen

De oproepkracht informeert Facit zoveel mogelijk vooraf over geplande vakanties en vrije dagen, zodat Facit rekening kan houden met het feit dat de oproepkracht niet beschikbaar is.

Artikel 7 Dagloon en betaling

Lid 1, Betaling gewerkte uren

De gewerkte uren worden uitbetaald in de periode nadat de uren zijn gewerkt. Een periode loopt van de 15^e van de vorige maand tot de 14^e van de maand van uitbetaling. Facit is geen vergoeding verschuldigd over niet gewerkte of niet overeengekomen uren.

Lid 2, Informatie betaling

Facit verstrekt bij de betaling aan de oproepkracht een specificatie waarop tenminste staat vermeld:

- de naam van de oproepkracht;
- de periode waarop de betaling betrekking heeft;
- het bruto uurloon;
- de bruto vakantietoeslag;
- de bruto vergoeding voor de vakantie-uren;
- inhouding van loonbelasting en premies sociale verzekeringen;
- andere inhoudingen (zoals de pensioenpremie);
- het minimumuurloon dat van toepassing is.

De betaling vindt plaats tegen het einde van de maand door storting op een door de oproepkracht aangewezen bankrekening.

Artikel 8 Vakantietoeslag

De oproepkracht ontvangt een vakantietoeslag van 8% over ieder gewerkt uur. De vakantietoeslag wordt uitgekeerd met de maandelijkse betaling voor zover de oproepkracht in de voorafgaande maand heeft gewerkt.

Artikel 9 Reiskosten

Lid 1, Reiskosten woon/werkverkeer

De oproepkracht ontvangt een vergoeding van € 0,19 per verreden kilometer. Deze vergoeding is onbelast. De reisafstand wordt door Facit vastgesteld op basis van ANWB routeplanner.

Als de oproepkracht met het openbaar vervoer reist, worden deze kosten volledig vergoed onder voorwaarde dat de oproepkracht stukken overlegt ter verificatie van de gemaakte kosten.

Indien de oproepkracht parkeerkosten maakt worden deze kosten vergoed onder voorwaarde dat stukken worden overgelegd ter verificatie van de gemaakte kosten.

Lid 2, Zakelijk gebruik van privéauto

Indien de oproepkracht voor zakelijke doeleinden gebruik maakt van de privéauto verplicht de oproepkracht zich de auto naar behoren te verzekeren, waarbij in ieder geval een WA-verzekering is afgesloten. De oproepkracht garandeert dat het voertuig aan alle wettelijke eisen voldoet. De oproepkracht die voor zakelijke doeleinden een Facit collega, klant of relatie laat meerijden in de privéauto is verplicht een inzittendenverzekering afgesloten te hebben.

Artikel 10 Arbeidsongeschiktheid

Lid 1, Arbeidsongeschiktheid

Over de uren/dagen die de oproepkracht ten gevolge van ziekte en/of ongeval niet in staat is de bedongen arbeid te verrichten, is Facit geen vergoeding of betaling verschuldigd aan de oproepkracht.

Lid 2, Melden arbeidsongeschiktheid en herstel

Indien de oproepkracht arbeidsongeschikt is op een dag dat tussen Facit en de oproepkracht overeengekomen is om werkzaamheden uit te voeren, meldt de oproepkracht de arbeidsongeschiktheid voor 08.00 uur op de desbetreffende dag bij de leidinggevende (voor interviewers bij de coördinator veldwerk en de betrokken onderzoekscoördinator van Facit).

Artikel 11 Pensioenfonds Zorg en Welzijn

Iedere oproepkracht jonger dan 65 jaar is voor het pensioen verplicht verzekerd voor hun pensioen over de gewerkte dagen bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn. De werkingssfeer alsmede de rechten en verplichtingen van Facit en de oproepkracht met betrekking tot het pensioen zijn geregeld in de statuten en het pensioenreglement van PGGM. De pensioenpremie wordt voor 50% door Facit betaald.

Oproepkrachten die ouder zijn dan de AOW leeftijd worden niet aangemeld bij het Pensioenfonds.

Artikel 12 Psychosociale arbeidsbelasting

Facit heeft een beleid psychosociale arbeidsbelasting opgesteld om een goede werksfeer te waarborgen, waarin oproepkrachten en medewerkers elkaar op correcte wijze behandelen en zich veilig voelen. Onder psychosociale arbeidsbelasting vallen alle vormen (verbaal, non-verbaal, schriftelijk of fysiek) van aandacht die als intimiderend of discriminerend worden ervaren (bijvoorbeeld: pesten, schelden, fysiek geweld). Dit beleid is opgenomen als bijlage 2 van deze Regeling.

Artikel 13 Functioneren

Facit voert minimaal eens per jaar een gesprek met de oproepkracht over de prestaties van de oproepkracht.

Artikel 14 Specifiek voor interviewers

De oproepkracht gaat zorgvuldig om met de inventaris van de organisaties waar gewerkt wordt, van de cliënten die geïnterviewd worden en van Facit. Eveneens gaat de oproepkracht zorgvuldig om met de door Facit ter beschikking gestelde middelen zoals badge, tablet en interviewbenodigdheden.

Aan het einde van iedere interviewdag wordt het validatieformulier Recall ingevuld.

Facit stelt haar oproepkrachten bij interviews een tablet ter beschikking. Afspraken over hoe om te gaan met de tablet worden daarbij verstrekt en overeengekomen.

De oproepkracht wordt geacht de interviewerbijeenkomsten bij te wonen. Deze uren worden uitbetaald. Reistijd is voor eigen rekening maar reiskosten worden vergoed.

Bijlagen

Juli 2019

Deze informatie is alleen bestemd voor intern gebruik. Eventuele wijzigingen in de wet- en regelgeving van overheidswege kunnen invloed hebben op de inhoud en toepassing van deze regeling

Bijlage 1 Huishoudelijk Reglement

Doelstelling

Facit stelt zich tot doel om praktische afspraken over de dagelijkse gang van zaken vast te leggen, zodat duidelijk is wat oproepkrachten en medewerkers van elkaar en van Facit kunnen verwachten en er prettige werkomstandigheden zijn voor alle oproepkrachten en medewerkers.

Artikel 1 Algemeen

De oproepkracht houdt zich aan de voorschriften en/of aanwijzingen die door of namens Facit of de klant worden gegeven.

Artikel 2 Roken

De regels over roken die gelden bij de organisatie waar de oproepkracht de werkzaamheden uitvoert, zijn van toepassing.

Artikel 3 Alcohol en drugs

Facit verbiedt het gebruik van alcohol en drugs op de werkplek, zowel voor, tijdens als na werktijd. De oproepkracht verschijnt nuchter op het werk en is niet onder invloed van drank of drugs. Als de werkgever vermoedt dat de oproepkracht toch drank of drugs gebruikt, kan deze de oproepkracht hierop aanspreken. Bij een vermoeden van drank- of drugsgebruik, of als de veiligheid binnen de organisatie in het geding is, kan de werkgever de oproepkracht naar de bedrijfsarts sturen voor medisch onderzoek. Als vaststaat dat de oproepkracht onder invloed is, kan de werkgever de oproepkracht de toegang tot de gebouwen ontzeggen en kan Facit de arbeidsovereenkomst beëindigen.

Tijdens sociale evenementen die door of namens de werkgever of klant buiten werktijd zijn georganiseerd (bijvoorbeeld klantevents, kerst- en nieuwjaarsreceptie, afscheidsborrels) is het toegestaan in beperkte mate, binnen de wettelijk gestelde regels alcohol te gebruiken. Het is de verantwoordelijkheid van de oproepkracht dat hij het alcoholgebruik beperkt, veilig aan het verkeer kan deelnemen en een waardig vertegenwoordiger van Facit is.

Facit is in geen geval aansprakelijk jegens de oproepkracht of derden voor lichamelijk letsel, dood of schade aan of verlies van bezittingen veroorzaakt door een oproepkracht die alcohol heeft gebruikt voor, tijdens of na werktijd.

Artikel 5 Legitimatie en wijzigingen in persoonlijke omstandigheden

De oproepkracht is verplicht bij aanvang van de arbeidsovereenkomst een kopie van een geldig paspoort of identiteitsbewijs te overleggen. Een kopie hiervan wordt in het dossier bewaard.

De oproepkracht dient een identiteitsbewijs te tonen als daarom wordt gevraagd door personen die daartoe bevoegd zijn (zoals de uitvoeringsinstelling en de Belastingdienst). De oproepkracht is verplicht de door Facit verstrekte badge zichtbaar te dragen bij de uitvoer van de werkzaamheden bij de klant.

De oproepkracht is verplicht wijzigingen in zijn persoonlijke omstandigheden (bijvoorbeeld woon- of verblijfadres, burgerlijke staat) tijdig aan Facit door te geven.

Artikel 7 Veiligheid

Juli 2019

De oproepkracht dient zich te houden aan de veiligheidsvoorschriften en dient situaties die de veiligheid in gevaar brengen te vermijden of op te heffen. In geval van calamiteiten of ongevallen wordt direct contact opgenomen met de bedrijfshulpverleners en houdt de oproepkracht zich aan de instructies van de bedrijfshulpverleners. Deze bepaling geldt eveneens voor de voorschriften die gelden binnen de organisatie waar de oproepkracht de werkzaamheden uitvoert.

Artikel 8 Diefstal en fraude

Diefstal en fraude worden niet geaccepteerd door Facit. Om diefstal en fraude zoveel mogelijk te voorkomen, is iedereen alert op het gedrag van anderen.

Artikel 9 Afwijkend gedrag

Oproepkrachten spreken in voorkomende gevallen collega's aan op gedrag dat afwijkt van de in dit reglement opgestelde regels en voorwaarden en melden dit bij de coördinator veldwerk of de directeur van Facit.

Bijlage 2 Protocol ter voorkoming en bestrijding van psychosociale arbeidsbelasting

Doelstelling

Facit wil zorgdragen voor een werkklimaat waarin oproepkrachten elkaar op een correcte wijze benaderen en behandelen en psychosociale arbeidsbelasting wordt voorkomen dan wel bestreden. Zij realiseert dit o.a. door dit protocol ter voorkoming van psychosociale arbeidsbelasting, het aanstellen van een vertrouwenspersoon en de mogelijkheid tot het invoeren van de Facit klachtencommissie voor medewerkers.

Begripsbepaling

Onder 'psychosociale arbeidsbelasting' wordt verstaan: seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld en werkdruk. Hieronder worden deze begrippen nader ingevuld:

- Seksuele intimidatie: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie, dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
- Pesten: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere oproepkrachten (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een oproepkracht of een groep van oproepkrachten die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedragingen in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.
- Agressie en geweld: voorvallen waarbij een oproepkracht psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.
- Werkdruk: hiervan is sprake indien een oproepkracht niet meer kan voldoen aan de gestelde kwalitatieve en kwantitatieve taakeisen. Met taakeisen worden bedoeld de eisen die aan het werk gesteld worden. Zij kunnen variëren in hoeveelheid, kwaliteit en werktempo. Bij werkdruk werkt een oproepkracht voortdurend onder hoge tijdsdruk en/of in een hoog tempo. Vooral in combinatie met beperkte zeggenschap in en over het werk, vormt werkdruk een risico voor de gezondheid van oproepkrachten.

Uitgangspunten

- Alle vormen van psychosociale arbeidsbelasting worden beschouwd als een schending van de integriteit van oproepkrachten.
- Psychosociale arbeidsbelasting kan leiden tot afname van concentratie, motivatie en zelfvertrouwen, ziekte en het nemen van ontslag.
- Het bestrijden en voorkomen van psychosociale arbeidsbelasting is een onderdeel van het sociaal beleid.
- Alle oproepkrachten hebben de verantwoordelijkheid een bijdrage te leveren aan het voorkomen van psychosociale arbeidsbelasting.
- Leidinggevenden dienen zich kritisch op te stellen tegenover verschijnselen die psychosociale arbeidsbelasting zouden kunnen veroorzaken en dienen hier tegen op te treden.
- De vertrouwenspersoon, de Facit klachtencommissie voor medewerkers en Facit hebben een strikte geheimhouding ten opzichte van derden, die niet betrokken zijn bij

de behandeling van de klacht. Dit geldt voor alle informatie die hen ter ore is gekomen op grond van hun taken en bevoegdheden.

- Alle betrokkenen dienen er voor te zorgen dat de aangegeven procedure op de juiste wijze wordt gehanteerd.

Fase klachtbehandeling over psychosociale arbeidsbelasting

Inleiding

In het traject van klachtbehandeling over psychosociale arbeidsbelasting kunnen meerdere fasen worden onderscheiden. Hieronder worden deze fasen schematisch weergegeven:

Fase 1: Benadering vertrouwenspersoon

Fase 2: Bemiddeling

Fase 3: Facit klachtencommissie voor medewerkers

Fase 4: Maatregelen door Facit

Fasen 1 en 2 vormen samen het informele traject. Het formele traject bestaat uit de fasen 3 en 4. De verschillende fasen worden hieronder nader toegelicht.

Fase 1: Benadering vertrouwenspersoon

Eén van de belangrijkste taken van de vertrouwenspersoon is te zorgen voor de eerste opvang van de oproepkracht. Daarnaast is het van belang om in de eerste fase het probleem helder te krijgen en te komen tot verdere strategiebepaling. De oproepkracht kan zich altijd laten bijstaan door iemand die hij of zij vertrouwt. Contacten met de vertrouwenspersoon zijn strikt vertrouwelijk. Alleen met toestemming van de oproepkracht mag de vertrouwenspersoon acties ondernemen, zoals het inzetten van bemiddeling of, indien gewenst, het helpen indienen van een klacht bij de Facit klachtencommissie voor medewerkers.

Als de oproepkracht het verhaal de eerste maal heeft verteld, worden de mogelijkheden op een rij gezet om de gevolgen van psychosociale arbeidsbelasting aan te pakken. Bij het doorpraten van de mogelijkheden gaat het enerzijds om wat de oproepkracht zelf wil en anderzijds om wat de feitelijke mogelijkheden zijn. Een gesprek met de vertrouwenspersoon kan soms al voldoende ondersteuning bieden. De vertrouwenspersoon en de oproepkracht kunnen ook proberen om via een bemiddelaar te komen tot een oplossing van het probleem. Mocht dit niet lukken, dan kan de vertrouwenspersoon de oproepkracht adviseren een klacht in te dienen bij de Facit klachtencommissie voor medewerkers. Gedurende het gehele traject van klachtbehandeling ondersteunt de vertrouwenspersoon dan de oproepkracht.

Facit heeft Ingrid Warnaar aangesteld als vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit. Zij is bereikbaar op 06 - 51 80 63 28 of via e-mail info@ontzorgtijd.nl. Alle medewerkers kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht.

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Degene die meent slachtoffer te zijn van psychosociale arbeidsbelasting op te vangen, bij te staan en van advies te dienen. Tijdens het hele proces is de rol van de vertrouwenspersoon gericht op ondersteuning van de oproepkracht.
- Het samen met de oproepkracht nagaan van de mogelijkheden om een einde te maken aan psychosociale arbeidsbelasting.
- Het begeleiden van de oproepkracht bij stappen die deze onderneemt om een einde te maken aan psychosociale arbeidsbelasting.
- De oproepkracht ondersteunen bij het inschakelen van een bemiddelaar of bij het indienen van een klacht bij de Facit klachtencommissie voor medewerkers.
- Toezien dat er geen benadeling van de oproepkracht plaatsvindt, vanwege het inschakelen van bemiddeling of het indienen van een klacht bij de Facit klachtencommissie voor medewerkers.
- Geven of zorgen voor eventuele nazorg aan de oproepkracht.
- Adviseren (gevraagd en ongevraagd) aan Facit welke maatregelen in het algemeen getroffen kunnen worden ter voorkoming van psychosociale arbeidsbelasting.
- Het leveren van een bijdrage aan het algemene beleid ter bestrijding van psychosociale arbeidsbelasting door adviezen uit te brengen aan Facit.
- Registreren en schriftelijk vastleggen van ingediende klachten. Deze dossiers betreffende de afhandeling zijn alleen toegankelijk voor de vertrouwenspersoon.
- Onderhouden en waar nodig vergroten van de deskundigheid, die noodzakelijk is voor de uitoefening van de functie van vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden:

- Adviseren aan Facit over te nemen maatregelen op korte en lange termijn.
- Door middel van een bemiddelaar de betrokken partijen stimuleren tot een oplossing te komen.
- Het vertegenwoordigen en/of bijstaan van de oproepkracht als er bij de Facit klachtencommissie voor medewerkers een klacht wordt ingediend (voor alle stappen die de vertrouwenspersoon bij de behandeling onderneemt is toestemming van de oproepkracht nodig).
- Het zelf indienen van een klacht bij de Facit klachtencommissie voor medewerkers, indien zij meerdere klachten ontvangt die betrekking hebben op één kwestie of persoon. Namen van oproepkracht worden daarbij niet genoemd, tenzij daarvoor toestemming is gegeven.
- Adviseren van Facit over knelpunten in het beleid die relevant zijn ter voorkoming, dan wel bestrijding van psychosociale arbeidsbelasting.
- Overleg plegen met Facit met betrekking tot arbeidsrechtelijke en juridische consequenties en te nemen maatregelen op korte termijn.
- Nazorg verlenen aan de oproepkracht en indien nodig doorverwijzen naar hulpverlenende instanties.

Juli 2019

- De vertrouwenspersoon kan zich beroepen op het recht te mogen zwijgen en het verschoningsrecht (art. 218 Wetboek van Strafrecht). Beide vallen onder het beroepsgeheim.

Fase 2: Bemiddeling

In deze fase bestaat de mogelijkheid om via een bemiddelaar te komen tot een oplossing van het probleem. Indien de oproepkracht dit wenst of de klacht van dien aard is dat de fase van bemiddeling overgeslagen kan worden, kan de klacht ook direct voorgelegd worden aan de klachtencommissie.

Als de vertrouwenspersoon en de oproepkracht inschatten dat het probleem opgelost kan worden via bemiddeling wordt een bemiddelaar aangezocht. Het is van belang dat de bemiddelaar acceptabel is voor zowel de oproepkracht als voor de evt. andere betrokken partijen en een neutrale rol kan vervullen. Het wordt alle betrokken partijen op deze wijze duidelijk, dat het probleem gesignaleerd is en dat van de betrokken partijen gedragsverandering wordt verwacht in de toekomst. Als de oproepkracht en/of de andere betrokken partij(en) bezwaar hebben tegen de persoon in de rol van bemiddelaar, kan een andere persoon gezocht worden om deze rol te vervullen.

Als bemiddelaar treden niet op: de vertrouwenspersoon en leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers. De vertrouwenspersoon is immers 'partijdig': hij behartigt de belangen van de oproepkracht; leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers zouden de klacht niet meer objectief kunnen behandelen op het moment dat de klacht daar alsnog binnenkomt.

Als de bemiddeling het gewenste effect heeft, eindigt de behandeling hier. Mocht het probleem niet opgelost zijn volgens de oproepkracht, dan volgt fase 3.

Fase 3: Facit klachtencommissie voor medewerkers

Als de oproepkracht de fase van bemiddeling wenst over te slaan of als bemiddeling niet gewenst is of niet tot een oplossing leidt, kan de klacht bij de Facit klachtencommissie voor medewerkers worden ingediend. De Facit klachtencommissie voor medewerkers zal zich op basis van hoor en wederhoor een beeld vormen en een advies over de te nemen maatregel(en) uitbrengen aan Facit.

De Facit klachtencommissie voor medewerkers bestaat uit zeven leden. Voor de afhandeling van de ingediende klacht zal de Facit klachtencommissie voor medewerkers uit haar midden drie leden aanwijzen. Via NSKOG zal een onpartijdige secretaris worden aangezocht.

De Facit klachtencommissie voor medewerkers heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Het binnen drie weken na ontvangst in behandeling nemen van een binnengekomen klacht. De zittingen van de Facit klachtencommissie voor medewerkers zijn besloten.
- Het op de hoogte brengen van Facit van een binnengekomen klacht.
- Het onderzoeken van een klacht door middel van het afzonderlijk horen van de oproepkracht en overige betrokken partijen en indien van toepassing ook van getuigen.
- Desgewenst advies vragen bij interne en externe deskundigen.
- Van iedere zitting waarbij de oproepkracht en overige betrokken partijen of getuigen worden gehoord een verslag maken. Elke partij dient zijn/haar eigen verslag voor

akkoord te ondertekenen. Indien een aanwezige dit weigert, wordt de reden ervan op het verslag aangetekend.

- Mondeling en schriftelijk rapporteren aan de oproepkracht en overige betrokken partijen over het advies aan Facit.
- Schriftelijke advisering aan Facit verzorgen over de te nemen maatregelen. Dit advies wordt uitgebracht maximaal één maand na het in behandeling nemen van de klacht. De klachtencommissie verklaart in haar uitspraak de klacht:

a. ongegrond, dan wel

b. gegrond

In de uitspraak is tevens de argumentatie opgenomen waarop deze berust. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond acht, geeft zij naast de zwaarte van het vergrijp ook suggesties aan over de te nemen maatregelen.

- Eenmaal per jaar, op basis van anonimiteit, aan Facit een verslag uitbrengen over de ingebrachte c.q. behandelde zaken.
- Gegevens bewaren gedurende 2 jaar. De gegevens worden beheerd door de secretaris van de Facit klachtencommissie voor medewerkers op een uitsluitend voor hem/haar toegankelijke plaats.

De Facit klachtencommissie voor medewerkers heeft de volgende bevoegdheden:

- Het instellen van een onderzoek naar de klacht en het opstellen van een schriftelijk advies.
- Het horen van de oproepkracht en overige betrokken partijen. Zowel de oproepkracht als de overige betrokken partijen zijn verplicht medewerking te verlenen en kunnen zich door een zelfgekozen raadsman/-vrouw laten bijstaan.
- Het horen van getuigen en andere betrokkenen die inlichtingen kunnen verschaffen over de omstandigheden waaronder het ongewenste gedrag heeft plaatsgevonden. Getuigen zijn niet verplicht hun medewerking te verlenen.
- Het raadplegen van interne en externe deskundigen.
- Advies uitbrengen aan Facit inzake de te nemen maatregelen. Indien het een ernstige klacht betreft kan de Facit klachtencommissie voor medewerkers, voordat het onderzoek is afgerond, aan Facit adviseren een voorlopige tijdelijke maatregel te nemen.
- Het adviseren van Facit over mogelijkheden c.q. wenselijkheden preventief beleid te voeren.

De oproepkracht kan een klacht indienen bij de klachtencommissie indien:

- Hij daartoe zelf direct wil overgaan;
- Hij in overleg met de vertrouwenspersoon hiertoe besluit;
- Een bemiddelingspoging niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

Klachten die gericht zijn aan de Facit klachtencommissie voor medewerkers moeten altijd schriftelijk worden ingediend onder vermelding van:

- Datum van het voorval;
- Omschrijving van het ongewenste gedrag;
- De naam van de (betrokken) oproepkracht(en);
- De ter zake door oproepkracht ondernomen stappen en eventueel daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

De oproepkracht kan op ieder moment de Facit klachtencommissie voor medewerkers verzoeken de ingezette procedure te beëindigen. Dit verzoek wordt door de Facit klachtencommissie voor medewerkers gehonoreerd, indien ook de aangeklaagde overige betrokken partijen hiermee instemmen. De overige betrokken partijen kunnen verzoeken het onderzoek toch voort te zetten om van mogelijke blaam gezuiverd te worden.

Fase 4: Maatregelen door Facit

Facit komt op basis van het advies van de Facit klachtencommissie voor medewerkers binnen 4 weken na ontvangst van het advies tot een besluit over de te nemen maatregel(en) en zal daaraan uitvoering geven. Het besluit van Facit wordt ter kennis gebracht aan de oproepkracht, de overige betrokken partijen, de Facit klachtencommissie voor oproepkrachten en evt. de vertrouwenspersoon als die door de oproepkracht is ingeroepen. Daarbij wordt aangegeven of het besluit al dan niet afwijkt van het gegeven advies van de Facit klachtencommissie voor medewerkers.

Als de oproepkracht of de overige betrokken partijen het niet eens zijn met het uiteindelijke besluit van Facit, kan hij zich wenden tot de rechter in arbeidsgeschillen.

Hangende het onderzoek is Facit bevoegd om, indien nodig, direct maatregelen te nemen in de vorm van een (tijdelijke) overplaatsing of schorsing. Verder is Facit bevoegd om maatregelen en sanctiemogelijkheden te gebruiken naar aanleiding van het gegrond verklaren van een klacht. Hierbij kan gedacht worden aan een waarschuwing, disciplinaire maatregel of ontslag van oproepkrachten.