

Bibliotheek *plus*  
Centrum voor kunst  
en cultuur



## **BplusC regeling bij vragen of klachten**

**Versie:** 1.1

**Status:** Definitief

**Auteur:** Cindy IJdo

**Datum:** 15-07-2020

**Vastgesteld mt:** 03-08-2020

## Inhoud

Inleiding .....	3
Doelstelling .....	3
Uitgangspunt.....	3
Bij wie kun je terecht? .....	3
Leidinggevende (hoofd of coördinator).....	3
Afdeling HR .....	3
Vertrouwenspersoon .....	3
Preventiemedewerker .....	4
Arboarts .....	4
Functionaris Gegevensbescherming (FG) .....	4
Bestuurder .....	5
OR.....	5

## Inleiding

Voor BplusC is het belangrijk dat iedere medewerker, leerling/stagiair(e) en vrijwilliger met plezier zijn of haar werk doet en tevreden is. Aandacht voor vragen en klachten van medewerkers, vrijwilligers en leerlingen/stagiaires is dan ook belangrijk. Op de eerste plaats voor de persoon zelf maar ook voor BplusC als organisatie om van te leren en te verbeteren.

## Doelstelling

Deze regeling maakt duidelijk waar je met een vraag of klacht terecht kunt, en beoogt daarmee een snelle beantwoording of behandeling mogelijk te maken. Als we het hierna hebben over medewerkers bedoelen we ook vrijwilligers en leerlingen/stagiaires.

## Uitgangspunt

Bij BplusC gaan we ervan uit dat medewerkers in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn om in geval van een vraag of klacht op zoek te gaan naar een antwoord of oplossing.

## Bij wie kun je terecht?

### Leidinggevende (hoofd of coördinator)

De logische eerste stap bij vragen of klachten – ongeacht of deze werk gerelateerd zijn of met jouw privé situatie te maken hebben – is een beroep te doen op jouw leidinggevende (hoofd of coördinator). Kom je er met je leidinggevende niet uit kun je wellicht terecht bij een van de onderstaande collega's.

### Afdeling HR

Voor specifieke vragen over bv. jouw arbeidsovereenkomst, de cao, BplusC regelingen, Arbo zaken, verzuim en verlof kun je terecht bij de HR adviseur.

### HR medewerker

De HR medewerker kan je met veel HR gerelateerde vragen verder helpen, zoals bv vragen over de salarisbetaling of de loonstrook, verlofoverzichten, inloggen in AFAS InSite of GoodHabitx en BplusC regelingen zoals bv FiscFree.

Afdeling HR is bereikbaar via email: [HR@bplusc.nl](mailto:HR@bplusc.nl).

### Vertrouwenspersoon

Werknemers kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht als zij op het werk geconfronteerd worden met vormen van ongewenst gedrag, zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, (psychisch) geweld en agressie.

De taken van een vertrouwenspersoon zijn:

- Opvangen, begeleiden en ondersteunen van werknemers die op de werkplek geconfronteerd zijn/ worden met ongewenste omgangsvormen, discriminatie, agressie en pesten
- Het analyseren van de voorvallen van ongewenst gedrag
- In overleg met de werknemer zoeken naar een bemiddelaar
- Zo nodig adviseren over en ondersteunen bij het indienen van een formele klacht
- Verwijzen naar professionele hulpverleners, indien gewenst door de werknemer
- Verzorgen van een goede klachtenregistratie
- De vertrouwenspersoon heeft geheimhouding en doet niets zonder toestemming van

- degene die een beroep op haar heeft gedaan
- De vertrouwenspersoon heeft geen onderzoeksbevoegdheid en velt geen oordeel

De BplusC vertrouwenspersoon is: Els Snijder.

#### Contactgegevens

Intern tst.: 306

Tel: 06 33978122

Email: [e.snijder@bplusc.nl](mailto:e.snijder@bplusc.nl)

#### Preventiemedewerker

Werknemers kunnen bij de preventiemedewerker(s) terecht met vragen over preventie van verzuim en veiligheid van de werkplek. Denk hierbij bv aan vragen over de inrichting/instelling van jouw werkplek, luchtkwaliteit, geluidsoverlast ed.

De wettelijke taken van een preventiemedewerker zijn:

- Het (mede) opstellen en uitvoeren van de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).
- De werkgever (verantwoordelijk voor het arbobeleid) en de ondernemingsraad (toetst het beleid) kunnen de preventiemedewerker om advies vragen over de te nemen maatregelen voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid en het (mede) uitvoeren van deze maatregelen.
- Het adviseren aan en samenwerken met de bedrijfsarts en andere arbodienstverleners.

De BplusC preventiemedewerker(s) zijn:

.....

Intern tst.: .....

Tel: .....

Email: [.....@bplusc.nl](mailto:.....@bplusc.nl)

.....

Intern tst.: .....

Tel: .....

Email: [.....@bplusc.nl](mailto:.....@bplusc.nl)

#### Arboarts

De bedrijfsarts geeft advies aan de medewerker en de leidinggevende(n) over preventieve maatregelen en mogelijke interventies die ziekteverzuim kunnen voorkomen of die de verzuimduur kunnen bekorten. Als je door ziekteverzuim je werk niet (geheel) kunt doen, kan je via de werkgever worden uitgenodigd voor het spreekuur van de bedrijfsarts.

Werknemers kunnen de bedrijfsarts ook zonder toestemming van de werkgever bezoeken als zij vragen hebben over hun gezondheid in relatie tot het werk, ook als er (nog) geen klachten zijn. Dit kan via het open spreekuur.

De arbodienst van BplusC is ArboNed en onze vaste bedrijfsarts is Herman Smeele.

#### **Adres ArboNed Leiden**

Crown Business Center Key-Point

Schipholweg 103

2316 XC Leiden

Tel. 071 – 5241600

Email: [leiden@arboned.nl](mailto:leiden@arboned.nl)

#### Functionaris Gegevensbescherming (FG)

De bestuurssecretaris vervult de rol van functionaris Gegevensbescherming (FG) voor BplusC. De FG houdt toezicht op de toepassing en naleving van de privacy-wetgeving (AVG). Heb je vragen over de (toepassing van de) AVG of signaleer je zaken op het gebied van bescherming van persoonsgegevens die niet goed gaan of volgens jou beter zouden kunnen laat dit dan weten via email: [persoonsgegevens@bplusc.nl](mailto:persoonsgegevens@bplusc.nl).

## Bestuurder

Hebben alle hiervoor beschreven collega's je niet verder kunnen helpen met je vraag of klacht en wil je nog een stapje hoger, dan kom je uit bij de bestuurder en eindverantwoordelijke voor de gehele organisatie.

Je kunt een afspraak maken via Jolanda de Boer, email: [j.deboer@bplusc.nl](mailto:j.deboer@bplusc.nl).

## OR

De OR behartigt de belangen van alle medewerkers door invloed uit te oefenen op het organisatiebeleid. Daarnaast denkt de OR mee met de werkgever over belangrijke zaken en beslissingen binnen de organisatie.

De functie van de ondernemingsraad is tweeledig. De ondernemingsraad heeft zowel tot taak de belangen van de in de onderneming werkzame werknemers bij de ondernemer te behartigen, alsook door middel van overleg met de ondernemer het belang van de onderneming als geheel te dienen.

Je kunt de OR bereiken via email: [ondernemingsraad@bplusc.nl](mailto:ondernemingsraad@bplusc.nl).

Let op: leg een vraag of klacht altijd eerst bij een van de hiervoor beschreven collega's neer. De OR is er in principe niet voor individuele kwesties.