

DE NEDERLANDSCHE BANK N.V.

Algemene interne klachtenprocedure

Inleiding

Het doel van deze klachtenprocedure is een bijdrage te leveren aan goede en rechtvaardige sociale verhoudingen binnen DNB. Eén van de voorwaarden hiervoor is iedere medewerker een duidelijke procedure te bieden om persoonlijke klachten te uiten en te laten onderzoeken.

De klachtencommissie

De klachtenprocedure wordt begeleid door een uit drie leden bestaande klachtencommissie, waarvan er één door de ondernemingsraad wordt voorgedragen, één door de vakbonden die betrokken zijn geweest bij het DNB arbeidsvoorwaardenoverleg en één door P&O. Elk commissielid heeft een plaatsvervanger. De functie van contactpersoon en secretaris wordt vervuld door de ambtelijk secretaris van de ondernemingsraad. De secretaris van de ondernemingsraad is de vervanger van de ambtelijke secretaris van de ondernemingsraad. De klachtencommissie benoemt uit haar midden een voorzitter.

Indien de klager of beklagde lid is van de OR, dan wordt de vertegenwoordiger van de OR in de klachtencommissie vervangen door een medewerker van C&i.

Indien de klager of beklagde werkzaam is bij P&o, dan wordt de vertegenwoordiger van P&o in de klachtencommissie vervangen door een medewerker van C&i.

Artikel 1: Voorwaarden klacht

- a. Alle DNB medewerkers dan wel oud medewerkers, dat wil zeggen alle personen die werkzaam zijn of zijn geweest ten behoeve van DNB, kunnen onder deze klachtenregeling een klacht indienen over een handelen of nalaten van DNB.
- b. Deze klachtenprocedure is van toepassing indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - er is sprake van een interne aangelegenheid;
 - de klager heeft een direct belang bij de betreffende aangelegenheid;
 - de klacht over het handelen of nalaten is niet al eerder onder deze dan wel een andere regeling behandeld;
 - het handelen of het nalaten waarover wordt geklaagd heeft niet langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsgevonden, tenzij er naar het oordeel van de klachtencommissie een gerechtvaardigde reden bestaat voor het later indienen van de klacht;
 - ter zake geen gerechtelijke procedure loopt of is afgerond, en;
 - de klacht, voor zover mogelijk, is besproken met de direct leidinggevende.
- c. De klachtencommissie zal een klacht alleen onder deze klachtenprocedure in behandeling nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het handelen of het nalaten waarover wordt geklaagd, kennelijk voldoende is.
- d. Deze klachtenprocedure is alleen van toepassing indien het niet mogelijk is een klacht of een melding onder een andere, meer geëigende DNB regeling in te dienen (gedacht kan worden aan de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen of de klokkenluidersregeling).

Artikel 2: Indienen van een klacht

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de contactpersoon.
- b. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - een omschrijving van het handelen of nalaten waartegen de klacht is gericht;
 - een omschrijving van reeds in het kader van de klacht ondernomen stappen;
 - een dagtekening.
- c. Indien gewenst kan de klacht eerst mondeling met de klachtencommissie worden besproken.
- d. De klager kan zich laten bijstaan door een zelfgekozen adviseur, mits deze geen (plaatsvervangend) lid is van de klachtencommissie.

Artikel 3: Beoordeling van ingediende klachten

- a. De klachtencommissie ziet toe op een zorgvuldige en tijdige behandeling van de ingediende klachten.
- b. Door de contactpersoon wordt onverwijld na ontvangst van de klacht onder vermelding van de datum van ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging aan de klager gestuurd.
- c. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht voldoet aan de gestelde voorwaarden.
- d. Indien de klacht niet voldoende duidelijk is, zal de contactpersoon de klager namens de klachtencommissie verzoeken de klacht te verduidelijken. Indien niet aan de hierboven genoemde voorwaarden wordt voldaan, stelt de contactpersoon de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van het besluit van de klachtencommissie de klacht niet onder deze klachtenprocedure in behandeling te nemen.
- e. Indien de klachtencommissie besluit tot het in behandeling nemen van de klacht, stuurt de contactpersoon degene over wiens handelen of nalaten een klacht is ingediend, een afschrift van de klacht alsmede van de eventuele daarbij meegezonden documenten.
- f. De klachtencommissie stuurt de klacht ter behandeling door aan een verantwoordelijke en ter zake kundige medewerker, die niet persoonlijk betrokken is geweest bij de gedraging of het nalaten waarop de klacht betrekking heeft. Deze persoon dient onafhankelijk te zijn en geen belang te hebben bij de klacht.
- g. De in het vorige lid bedoelde medewerker adviseert de klachtencommissie, waar nodig in samenspraak met een jurist van de Divisie Juridische Zaken, of de klacht gegrond moet worden verklaard en of daaraan conclusies moeten worden verbonden. Het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast.
- h. De klachtencommissie bepaalt - op basis van het advies van de in lid f bedoelde medewerker - of de klacht gegrond is. Dit geschiedt schriftelijk en gemotiveerd. De klachtencommissie kan bij haar standpunt een advies opnemen over te nemen maatregelen naar aanleiding van de melding. De klachtencommissie spreekt zich echter niet uit over arbeidsrechtelijke aangelegenheden.
- i. De contactpersoon doet de klager en de beklagde binnen zes weken na ontvangst van de klacht het schriftelijke en gemotiveerde standpunt toekomen van de klachtencommissie. Deze termijn kan één maal met vier weken worden verlengd. Van een verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene over wiens gedraging een klacht is ingediend.
- j. De leidinggevende van de beklagde, zijn divisiedirecteur en de afdeling Compliance en integriteit ontvangen een afschrift van het standpunt van de klachtencommissie.

- k. De divisiedirecteur van de beklaagde bepaalt of en welke arbeidsrechtelijke maatregelen worden genomen tegen beklaagde. Indien de beklaagde een divisiedirecteur betreft, dan bepaalt de directie of en welke arbeidsrechtelijke maatregelen worden genomen.
- l. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, dan worden alle bij het onderzoek betrokken personen hiervan op de hoogte gesteld indien de beklaagde daarom verzoekt.

Artikel 4: Bezwaar

Tegen de weigering van de klachtencommissie de klacht in behandeling te nemen en het onder artikel 3h vermelde standpunt kan tot 8 weken na ontvangst van de weigering of het standpunt schriftelijk bezwaar worden aangetekend bij de directie door de klager of beklaagde.

Artikel 5: Rechtsbescherming

De klager die met inachtneming van de bepalingen in deze regeling te goeder trouw een klacht heeft ingediend, wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als gevolg daarvan. Hetzelfde geldt voor andere werknemers die bij de uitvoering van deze regeling zijn betrokken.

Tegen een klager die te kwader trouw een melding heeft ingediend, kunnen (arbeidsrechtelijke) maatregelen worden genomen.

Artikel 6: Slotbepalingen

- a. De ingediende klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- b. De contactpersoon registreert de klachten en rapporteert jaarlijks aan de directie over de uitvoering van de onderhavige regeling.