



# GROLSCH BIERBROUWERIJ NEDERLAND B.V.

---

## Klachtenprocedure

---

### 1. Doel

Grolsch waardeert de bijdrage van haar medewerkers en is van mening dat zij de constante factor in het bedrijf zijn.

Dit beleid en de ondersteunende processen ondersteunen de betrokkenheid van Grolsch bij haar medewerkers door te voorzien in eerlijke, consistente en snelle oplossingen voor werkgerelateerde klachten.

### 2. Werkingsfeer

Alle personen die werkzaam zijn voor Grolsch of haar dochterondernemingen.

### 3. Uitgangspunten

De uitgangspunten die aan het beleid en de toepassing ervan ten grondslag liggen, zijn:

- Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten waar een medewerker mee te maken heeft tijdens zijn of haar werk, zoals de werkrelatie, de werkomgeving en andere werkgerelateerde kwesties.
- Alle medewerkers worden met waardigheid en respect behandeld.
- Alle medewerkers worden op dezelfde manier behandeld. Voor iedereen gelden dezelfde overwegingen, maar kan de uitkomst anders zijn.
- Medewerkers kunnen in een veilige omgeving kritiek uiten op hun leidinggevende en collega's.
- Zakelijke belangen hebben prioriteit, maar worden zoveel mogelijk afgewogen tegen persoonlijke behoeften.
- Zowel het bedrijf als de medewerker dient oprecht te handelen bij het zoeken naar een bevredigende oplossing in de klachtenprocedure en daar zo vroeg mogelijk mee te beginnen. Het is de bedoeling dat het probleem in de meeste gevallen door een goed gesprek met de betreffende persoon of een vriendelijk verzoek kan worden opgelost. Als het niet lukt om de klacht zo op te lossen of de klacht te ingewikkeld is, zal deze eerlijk en zo productief mogelijk worden onderzocht.
- Alle medewerkers worden van dit beleid op de hoogte gesteld op het moment dat zij in dienst treden.
- Stukken en documentatie zullen voor ieder afzonderlijk geval vertrouwelijk worden behandeld.
- Toepassing van het beleid en beleidsondersteunende processen zullen op een niet-discriminerende manier worden uitgevoerd.

### 4. Richtlijnen

- Medewerkers melden problemen informeel en zo snel mogelijk bij hun leidinggevende.
- De medewerker die een klankbord voor zijn of haar klacht nodig heeft en zich niet in eerste instantie tot zijn of haar leidinggevende of tot de (betreffende vertrouwenspersoon binnen

de) HR-afdeling wil wenden, kan ook contact zoeken met de Commissie Personele Aangelegenheden die door de Ondernemingsraad is ingesteld.

- Als de klacht betrekking heeft op de leidinggevende, dient de medewerker de zaak aanhangig te maken bij de HR-afdeling. De HR-afdeling wijst vervolgens een hogere leidinggevende aan om de klacht in behandeling te nemen.
- Formele klachten moeten schriftelijk worden ingediend.
- Medewerkers worden tijdig in kennis gesteld over een bijeenkomst voor een gesprek en voor zover mogelijk worden zulke afspraken binnen vijf dagen na de ontvangst van de klacht gemaakt.
- Van de medewerker wordt verwacht dat hij of zij er alles aan doet om de bespreking bij te wonen.
- Tijdens de bespreking wordt de medewerker in de gelegenheid gesteld zijn of haar probleem duidelijk te maken.
- Medewerkers mogen worden vertegenwoordigd door een directe collega, een vakbondsjurist of vakbondsmedewerker.
- Deze persoon mag namens de medewerker spreken maar mag geen vragen beantwoorden.
- Voorafgaand aan een overleg dient de medewerker de voorzitter te informeren over welke collega haar of hem zal bijstaan.
- De voorzitter kan dit verzoek afwijzen indien er mogelijk sprake is van tegengestelde belangen.
- Mocht een vertegenwoordiger op de gereserveerde datum niet beschikbaar zijn, dan zal de zitting worden verplaatst naar een ander tijdstip, indien dit mogelijk is binnen 5 werkdagen.
- Als de medewerker zonder tijdige opgaaf van reden verstek laat gaan, zal de zitting plaatsvinden en bij verstek een besluit worden genomen.
- Alle besluiten worden schriftelijk kenbaar gemaakt, indien dit mogelijk is binnen 5 werkdagen na de zitting.
- De medewerker wordt altijd gewezen op zijn of haar recht om tegen een besluit in beroep te gaan.

## 5. Informeel besluit

De medewerker moet zijn of haar probleem in eerste instantie op informele basis bespreken met de direct leidinggevende.

De medewerker dient hem of haar de kern van het probleem uit te leggen en een voorstel te doen voor een uitvoerbare oplossing.

Met een dergelijk informeel gesprek kan een probleem vaak al snel worden opgelost.

## 6. Formeel besluit

Indien het niet lukt om een probleem op informele basis op te lossen, bijvoorbeeld omdat de klacht te ernstig is, moet een formele klachtenprocedure worden aangegaan.

Deze procedure bestaat uit drie fases:

### 1. Fase 1: Indiening van de klacht

De medewerker dient zijn of haar klacht schriftelijk in, waarbij hij of zij

- duidelijk maakt dat hij of zij een beroep doet op de formele klachtenprocedure;
- de reden voor de klacht aangeeft (*bijvoorbeeld waar, wanneer en met wie een incident plaatsvond*) en;
- een voorstel doet voor een oplossing.

### 2. Fase 2: Bijeenkomst

De medewerker ontvangt een uitnodiging waarin hij of zij de gelegenheid krijgt het probleem duidelijk te maken en een voorstel te doen voor een oplossing. Als tijdens de zitting

blijkt dat de leidinggevende nader onderzoek wenselijk acht, dan wordt de zitting geschorst tot er een uitkomst is.

Nadat de leidinggevende de medewerker heeft gehoord en al het bewijsmateriaal heeft gezien, zal de zitting worden geschorst tot er een besluit is genomen.

De leidinggevende zal de medewerker uiterlijk vijf dagen na de bijeenkomst van het besluit op de hoogte stellen. Indien dat niet binnen vijf dagen mogelijk is, deelt de leidinggevende de medewerker de reden van de vertraging mee en wanneer het besluit naar verwachting wordt genomen.

De medewerker wordt tevens nogmaals gewezen op zijn of haar recht om tegen het besluit in beroep te gaan.

### 3. Fase 3: Beroep

De medewerker heeft het recht tegen het besluit dat tijdens Fase 2 is genomen, in beroep te gaan. Het beroep dient binnen vijf werkdagen na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van het besluit te worden aangetekend bij een hogere leidinggevende dan de voorzitter tijdens de oorspronkelijke zitting. Beroep aantekenen dient schriftelijk te geschieden, waarbij zowel de redenen voor het beroep als de door de medewerker gewenste oplossing worden uiteengezet.

De zitting in hoger beroep zal zo spoedig mogelijk plaatsvinden, idealiter binnen vijf dagen na ontvangst van het verzoek tot hoger beroep.

Normaliter zal de zitting in hoger beroep worden voorgezeten door een hogere leidinggevende dan de voorzitter tijdens de oorspronkelijke zitting.

Wederom mag de medewerker worden bijgestaan door een directe collega, een vakbondsjurist of andere vakbondsmedewerker, indien hij of zij dat wil.

Eventueel nader bewijsmateriaal dat tijdens de behandeling in hoger beroep naar voren komt dient eerst in overweging te worden genomen voordat er een besluit valt.

Tijdens de zitting in hoger beroep wordt de zaak volledig opnieuw in behandeling genomen. Zo kan worden getoetst of het oorspronkelijke besluit al dan niet redelijk is.

De medewerker wordt zo spoedig mogelijk van de uitslag van het hoger beroep en de reden van het besluit op de hoogte gebracht. De medewerker krijgt binnen vijf dagen een schriftelijke bevestiging van het genomen besluit.

Het besluit in hoger beroep is bindend.

### 7. Onderzoek

Bij ernstige of ingewikkelde klachten kan een gedetailleerder feitenonderzoek nodig zijn. Dit kan onder andere betekenen dat er opnieuw vertrouwelijke gesprekken moeten plaatsvinden met het vermeende slachtoffer, de vermeende dader en eventuele getuigen (indien nodig). Het doel van zulke gesprekken is om alle feiten boven tafel te krijgen.

De details van de klacht worden aan alle ondervraagde personen meegedeeld, waarbij iedere partij in de gelegenheid wordt gesteld om te reageren. Tijdens de gesprekken moet door iedere betrokkene strikte vertrouwelijkheid in acht worden genomen. Schending van de geheimhoudingsplicht kan tot disciplinaire maatregelen leiden.

Het is belangrijk dat het onderzoek enerzijds grondig wordt uitgevoerd en anderzijds zo spoedig mogelijk wordt voltooid om onnodige vertraging van de zitting te voorkomen. Het streven is dat het onderzoek maximaal vijf dagen duurt. Door omstandigheden, zoals uitloop van werk of vakanties, of bij ingewikkelde klachten, lukt het echter niet altijd om het onderzoek binnen vijf werkdagen af te ronden. In dat geval moet de medewerker hiervan binnen een redelijke termijn op de hoogte worden gesteld en moet er tevens worden meegedeeld wanneer het onderzoek naar verwachting is afgerond.

Het onderzoek en de zitting worden doorgaans door twee verschillende leidinggevenden uitgevoerd.

#### **8. Aansprakelijkheid**

De afdeling HR is verantwoordelijk voor het uitvoeren en het bijwerken van dit beleid, zodat het voldoet aan de wet- en regelgeving en het beleid van Grolsch.

Het is de verantwoordelijkheid van alle medewerkers om ervoor te zorgen dat zij volledig op de hoogte zijn van het beleid van Asahi Europe Ltd. en dat zij conform dit beleid handelen. Lijnmanagers en afdeling HR hebben de plicht om te controleren op naleving van het beleid. Neem voor nader advies met betrekking tot bovenstaand beleid of andere beleidsstukken contact op met een van de medewerkers van de afdeling HR.

Dit beleid maakt onderdeel uit van het Grolsch arbeidsvoorwaardenbeleid waaraan wordt gerefereerd in de arbeidsovereenkomst.