



**FACIT
KLACHTENREGELING
VOOR
MEDEWERKERS**

Facit klachtenregeling voor medewerkers

Van toepassing op: Medewerkers van organisaties die zich hebben aangesloten bij de Onafhankelijke Klachtencommissie Medewerkers.

Samenvatting: In dit reglement worden de uitgangspunten en de werkwijze beschreven bij uitingen van onvrede en klachten door medewerkers in relatie tot de arbeidssituatie, over:

- een onzorgvuldige, een onredelijke of een onrechtvaardige behandeling,
- het onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren,
- ongewenste omgangsvormen,
- de integriteit van de organisatie en daarin werkende personen (b.v. behandeling van 'klokkenluiders'),
- incorrecte naleving van bepalingen vanuit de CAO, de Arbowet, de individuele arbeidsovereenkomst of interne regels.

Verantwoordelijk: Directie Facit

Inhoudsopgave

A Inleiding	4
B Doelstelling	4
C Uitgangspunten.....	4
D Klachtenregeling	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2 Indienen klacht.....	5
Artikel 3 Facit klachtencommissie voor medewerkers	6
3.1 Aanstelling leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers	6
3.2 Taken van de Facit klachtencommissie voor medewerkers	6
3.3 Bevoegdheden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers	6
3.4 Rechten en plichten van aangeklaagde, klager en medewerkers	6
Artikel 4 Klachtenbehandeling.....	7
4.1 Procedure klachtbehandeling door de Facit klachtencommissie voor medewerkers	7
4.1.1. Het indienen van een klacht.....	7
4.1.2. Het intrekken van een klacht	7
4.1.3. Ontvangst en ontvankelijk verklaring	7
4.1.4. Wraking.....	8
4.1.5. Medewerking.....	8
4.1.6. Tussentijdse maatregelen	8
4.1.7. Werkwijze Facit klachtencommissie voor medewerkers	8
4.2 Besluit directie	9
4.3 Beroepsmogelijkheid.....	9
4.3.1. Bewaren van gegevens	9
Artikel 5 overige bepalingen.....	9
5.1 Evaluatie.....	9
5.2 Wijzigingen	9
5.3 Onvoorziene omstandigheden	10
Bijlage 1 Facit klachtencommissie voor medewerkers	11
Bijlage 2 Profielschets leden Facit klachtencommissie voor medewerkers	12
Bijlage 3 Klachtenformulier.....	13

A Inleiding

Binnen organisaties wordt open communicatie als zeer belangrijk beschouwd. Een open communicatiestructuur biedt de mogelijkheid problemen te bespreken en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken. Indien het lukt gezamenlijk tot een oplossing van een probleem te komen, zal dit over het algemeen de werksfeer en de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.

Er kunnen zich echter problemen voordoen, waarbij het niet lukt om intern tot een oplossing te komen. Een medewerker heeft dan de mogelijkheid klachten of onvrede over de arbeidssituatie te uiten bij de klachtencommissie.

B Doelstelling

De doelstelling van deze klachtenregeling is onafhankelijk advies te bieden aan directie/bestuurder van een organisatie bij klachten of onvrede van medewerkers in relatie tot de arbeidssituatie.

C Uitgangspunten

Bij het opstellen van deze regeling zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd.

- De bij de klachtenregeling aangesloten organisatie stimuleert haar medewerkers om klachten en onvrede in eerste instantie binnen de eigen organisatie kenbaar te maken en zo mogelijk binnen de eigen organisatie op te lossen.
- De klachtenbehandeling door de Facit klachtencommissie voor medewerkers is erop gericht te adviseren over de problemen waaruit onvrede en klachten zijn ontstaan.
- Deze regeling beschrijft de klachtbehandeling door de Facit klachtencommissie voor medewerkers, uitmondend in een advies aan de directie/bestuurder.
- Het principe van hoor en wederhoor is een wezenlijk onderdeel van de klachtbehandeling, zijnde het recht om een eigen standpunt in te nemen, om het standpunt van de andere partij te vernemen en om te reageren op de andere partij.
- Medewerkers worden van deze klachtenregeling op de hoogte gesteld door hun eigen werkgever.
- Door het indienen van een klacht zal de huidige of toekomstige positie van de klager niet worden benadeeld.
- De klachtencommissie behandelt klachten vertrouwelijk, onpartijdig en onafhankelijk. Behalve aan klager, aangeklaagde, directie en, na toestemming van klager, eventuele direct betrokkenen die gehoord worden, doet de commissie geen mededelingen over de klacht aan derden.

D Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Medewerker

Vaste en tijdelijke medewerkers, uitzend- en inleenmedewerkers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers. In voorkomende gevallen kunnen ook sollicitanten en ex-medewerkers binnen een jaar na het voorval nog een klacht indienen. Dit is ter beoordeling van de klachtencommissie.

Directie/Bestuurder

De directie of voorzitter van de Raad van Bestuur van de organisatie waar de klager werkzaam is.

Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede en kan betrekking hebben op:

- een onzorgvuldige, een onredelijke of een onrechtvaardige behandeling;
- het onvoldoende rekening houden met ernstige gewetensbezwaren;
- ongewenste omgangsvormen;
- de integriteit van de organisatie en daarin werkende personen (b.v. behandeling van 'klokkenluiders'),
- incorrecte naleving van bepalingen vanuit de CAO, de Arbowet, de individuele arbeidsovereenkomst of interne regels.

Dit alles geldt voor situaties waarin de arbeidssituatie of de arbeidsverhoudingen een rol spelen.

Klager

Een medewerker die een klacht uit zoals hierboven beschreven.

Aangeklaagde

De (rechts)persoon, over wie een klacht is ingediend door een (of meerdere) medewerker(s).

Facit klachtencommissie voor medewerkers

Een door Facit¹ ingesteld adviserend orgaan dat aan haar voorgelegde klachten van medewerkers van aangesloten organisaties onderzoekt. Zij onderzoekt daarbij of de klacht gegrond dan wel ongegrond is en op basis van dit onderzoek brengt zij advies uit aan de directie/bestuurder.

Deelcommissie

Zodra een klacht bij de Facit klachtencommissie voor medewerkers wordt ingediend, wordt allereerst de ontvankelijkheid van deze klacht bekeken. Wanneer de klacht als ontvankelijk kan worden beschouwd, zal vanuit de Facit klachtencommissie voor medewerkers een deelcommissie worden benoemd, die de klacht zal behandelen. De deelcommissie bestaat uit minimaal drie leden. Bij de samenstelling van de deelcommissie wordt gekeken naar benodigde deskundigheid/achtergrond van de leden en naar de concrete beschikbaarheid van de verschillende leden op dat moment.

Klachtbehandeling

Onderzoek van de klacht door de Facit klachtencommissie voor medewerkers op basis van hoor en wederhoor en daaruit voortvloeiende uitspraak en advies aan de directie/bestuurder van de bij de Facit klachtencommissie voor medewerkers aangesloten organisatie.

Artikel 2 Indienen klacht

Voordat een medewerker overgaat tot het indienen van een klacht, heeft hij/zij in eerste instantie zelf geprobeerd een oplossing te vinden voor de onvrede middels de afspraken die hierover gemaakt zijn in de voor de eigen organisatie geldende klachtenregeling, tenzij de klager goed gemotiveerde redenen heeft om die stap over te slaan.

Dit ter beoordeling van de klachtencommissie.

¹ Facit is een onafhankelijke stichting zonder winstoogmerk. Facit biedt advies en ondersteuning aan zorg- en welzijnsorganisaties alsmede aan lokale overheden.

Artikel 3 Facit klachtencommissie voor medewerkers

3.1 Aanstelling leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers

- De leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers worden door de directie van Facit aangesteld;
- De Facit klachtencommissie voor medewerkers bestaat uit minimaal drie leden. De leden van de commissie zijn onafhankelijk van Facit;
- In de Facit klachtencommissie voor medewerkers is deskundigheid op het gebied van personeelszaken en arbeidsomstandigheden, juridisch en sociaal inzicht en inzicht in de problematiek rondom ongewenste omgangsvormen aanwezig;
- In de Facit klachtencommissie voor medewerkers hebben zowel mannen als vrouwen zitting;
- Een nadere omschrijving van taken van de Facit klachtencommissie voor medewerkers en een profielschets van de leden is opgenomen in bijlagen 1 en 2.

3.2 Taken van de Facit klachtencommissie voor medewerkers

De Facit klachtencommissie voor medewerkers heeft de volgende taken:

- het instellen van een onderzoek naar de feitelijke toedracht over de kwestie waarover de klacht is ingediend;
- het uitbrengen van zwaarwegend advies aan de directie/bestuurder van de betrokken organisatie.

3.3 Bevoegdheden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers

De Facit klachtencommissie voor medewerkers heeft de volgende bevoegdheden:

- het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- het inwinnen van informatie en inzien van dossierstukken die betrekking hebben op de klacht (na toestemming van de betrokkenen en met inachtneming van de Wet op de Bescherming van Persoonsgegevens);
- het oproepen en horen van aangeklaagde, klager en eventueel andere personen in het kader van het onderzoek van de klacht;
- het recht medewerkers te vragen een toelichting te geven op hun handelen;
- het inschakelen van deskundigen (met inachtneming van het gestelde in 4.1.7.c);
- toegang tot alle ruimtes op alle locaties, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen;
- het geven van ongevraagd advies buiten het kader van de klacht om.

3.4 Rechten en plichten van aangeklaagde, klager en medewerkers

- Aangeklaagde en klager hebben recht op zo groot mogelijke bescherming van hun privacy.
- Ieder die door de Facit klachtencommissie voor medewerkers wordt geraadpleegd, alsmede ieder die bij de behandeling van een klacht wordt of is betrokken en/of informatie heeft verschaft, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van hetgeen hij in verband met de behandeling van de klacht weet of verneemt. Zij dienen zich tevens te onthouden van iedere actie verband houdend met de klacht c.q. klachtbehandeling, tenzij deze actie als zodanig is beschreven in het reglement. De deelcommissie deelt de geheimhoudingsplicht voorafgaand aan elke behandeling aan betrokkenen mee.
- De privacy van degenen die bij een klacht betrokken worden, wordt beschermd met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- Aangeklaagde en klager hebben het recht zich te laten vertegenwoordigen door iemand van hun keuze, dan wel zich door iemand van hun keuze te laten begeleiden of ondersteunen.

Artikel 4 Klachtenbehandeling

4.1 Procedure klachtbehandeling door de Facit klachtencommissie voor medewerkers

4.1.1. Het indienen van een klacht

Een klacht kan door de klager schriftelijk worden ingediend, per brief of middels het klachtenformulier (zie bijlage 3), dat bij Facit is op te vragen of is te downloaden via de Facit-website. De brief/het klachtenformulier dient te zijn ondertekend door de klager.

Een klacht bevat:

- a. de (globale) omschrijving van de kwestie/het probleem;
- b. de naam van de aangeklaagde of namen van de aangeklaagden;
- c. de beschrijving van acties die door de klager en eventuele andere betrokkenen reeds ondernomen zijn,
- d. NAW-gegevens van de klager.

4.1.2. Het intrekken van een klacht

- De klager kan, lopende het onderzoek, de klacht gemotiveerd intrekken. De klager stelt daarvan onmiddellijk de Facit klachtencommissie voor medewerkers schriftelijk op de hoogte.
- Bij intrekken van een klacht stopt de klachtbehandeling. De Facit klachtencommissie voor medewerkers informeert direct de bestuurder en de aangeklaagde(n) schriftelijk dat de klacht is ingetrokken.
- De Facit klachtencommissie voor medewerkers vermeldt op het klachtenformulier dat de klacht is ingetrokken.

4.1.3. Ontvangst en ontvankelijk verklaring

In de eerste week na ontvangst van de klacht wordt vanuit de Facit klachtencommissie voor medewerkers een ontvangstbevestiging verzonden naar de klager. Binnen 5 werkdagen daarna beoordeelt de klachtencommissie de ingediende klacht op ontvankelijkheid. De klacht is niet ontvankelijk indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- de klacht reeds eerder door de Facit klachtencommissie voor medewerkers is behandeld, en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- ter zake een gerechtelijke procedure of anderszins een externe procedure (b.v. FWG) loopt of is afgesloten;
- Wanneer het in de klachtenregeling van de organisatie aanbevolen voortraject niet is doorlopen, tenzij daar redenen voor zijn. Dit traject bestaat meestal uit een persoonlijk gesprek met de aangeklaagde en/of de vertrouwenspersoon en/of de directie.

Wanneer de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt uit de beschikbare leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers een deelcommissie geformeerd die de klacht zal afhandelen.

De vergaderingen van de deelcommissies van de Facit klachtencommissie voor medewerkers zijn besloten. Van iedere vergadering wordt een verslag gemaakt. Deze verslagen worden gearchiveerd door het secretariaat van Facit.

De klachten(deel)commissie stuurt, binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, aan de klager de te volgen procedure, het moment van aanvang van de behandeling en een zo nauwkeurig mogelijke schatting van de tijd die benodigd zal zijn om de klacht te behandelen. Aangeklaagde en directie/bestuurder worden eveneens binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd over de aard van de klacht, de te volgen procedure en de betrokken personen. Bij deze schriftelijke informatie wordt een kopie van de klacht

meegestuurd en wordt vermeld welke leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers zullen toetreden tot de deelcommissie die de betreffende klacht zal onderzoeken.

4.1.4. Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de deelcommissie.

2. De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de deelcommissie.

3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het desbetreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

4.1.5. Medewerking

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken schriftelijk dan wel mondeling en binnen een redelijke termijn inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

4.1.6. Tussentijdse maatregelen

Indien dit naar het oordeel van de Facit klachtencommissie voor medewerkers gewenst is, adviseert zij de directie over tussentijdse/tijdelijke maatregelen die noodzakelijk zijn voor de veiligheid van de klager.

Onverwijld wordt de directie geïnformeerd als de klacht een strafbaar feit lijkt te betreffen, zodat door de directie/bestuurder juridische stappen in gang gezet kunnen worden. Dit in nauw overleg met de klager en, indien de klager minderjarig is, in overleg met ouders, verzorgers c.q. wettelijk vertegenwoordiger. De Facit klachtencommissie voor medewerkers resp. de deelcommissie kan in deze situaties besluiten de klachtbehandeling te schorsen in afwachting van de juridische uitspraak. Indien dan een andere juridische procedure gaat lopen, wordt de behandeling gestaakt.

4.1.7. Werkwijze Facit klachtencommissie voor medewerkers

- De leden van de deelcommissie mogen niet direct betrokken zijn (geweest) bij de organisatie of het feit waarover een klacht is ingediend. Is dit wel het geval, dan treedt een ander lid van de Facit klachtencommissie voor medewerkers toe tot de deelcommissie die deze klacht afhandelt.
- Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, start de deelcommissie een onderzoek. Dit onderzoek bestaat uit:
 - a. het bestuderen van de klachtbrief/het toegestuurde klachtenformulier;
 - b. het bestuderen van de voor de klacht relevante procedures/afspraken uit de betrokken organisatie alsmede de intern geldende klachtenregeling;
 - c. het bij voorkeur gezamenlijk horen van de klager en de aangeklaagde, tenzij de klager dit niet wil, zoals bij klachten over ongewenste omgangsvormen en tenzij één van de partijen daar gemotiveerde redenen voor heeft.
 - Daarnaast is de deelcommissie bevoegd ook andere personen te horen, indien de commissie dit voor haar oordeelsvorming noodzakelijk acht. Een medewerker die door de deelcommissie wordt opgeroepen om te worden gehoord, wordt door zijn/haar werkgever in de gelegenheid gesteld te verschijnen.

- o De deelcommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling noodzakelijk is. Voor zover hier kosten aan verbonden zijn komen deze voor rekening van de betrokken organisatie. Voorafgaand aan de inzet van externe deskundigen motiveert de Facit klachtencommissie aan de directie/bestuurder van de betrokken organisatie de noodzaak van het raadplegen van externe deskundigen en verleent de directeur/bestuurder hiervoor toestemming.
- d. Na het horen van klager, aangeklaagde en eventuele getuigen/derden, krijgen klager en aangeklaagde binnen twee weken een kopie van het verslag/de verslagen van alle gehoorde personen, waarop ze per brief of per mail kunnen reageren. Reacties dienen binnen een week na ontvangst van het verslag gegeven te worden. Indien het verslag niet binnen een week retour is gezonden, gaat de deelcommissie er vanuit dat de gehoorde akkoord gaat met de inhoud, tenzij de gehoorde kan aantonen dat er sprake is van overmacht.
- e. Uiterlijk binnen acht weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, rapporteert de deelcommissie schriftelijk haar bevindingen aan de directie/bestuurder, de klager en de aangeklaagde. Hierbij wordt gemotiveerd weergegeven:
 1. de aard van de klacht;
 2. tegen welke persoon of personen de klacht zich richt;
 3. of de klacht al dan niet gegrond verklaard is;
 4. het advies van de klachtencommissie.
 De termijn van acht weken kan, voorzien van een schriftelijke motivering, één maal met vier weken worden verlengd.

4.2 Besluit directie

Het bestuur/de directie laat binnen vier weken aan de klachtencommissie weten welke maatregelen zij heeft genomen.

4.3 Beroepsmogelijkheid

In geval de klager zich niet kan verenigen met het besluit van de directie/bestuurder staat hem/haar de weg open naar de Commissie van Geschillen (conform CAO) of de rechter (conform Burgerlijk Wetboek).

4.3.1. Bewaren van gegevens

- Klachtdossiers worden twee jaar bewaard. Facit en de leden zijn verantwoordelijk voor de vernietiging van de dossiers na die termijn.
- De dossiers van de Facit klachtencommissie voor medewerkers en de deelcommissies worden bij het Facit secretariaat gearchiveerd. De dossiers van de Facit klachtencommissie voor medewerkers zijn slechts toegankelijk voor de leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers.
- Ten aanzien van de gegevensverzameling en de privacybescherming is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.

Artikel 5 Overige bepalingen

5.1 Evaluatie

De directie van Facit evalueert samen met de klachtencommissie deze klachtenregeling zo vaak als de directie en/of de klachtencommissie dit wenselijk vindt, maar in ieder geval binnen twee jaar na inwerkingtreding.

5.2 Wijzigingen

Wijzigingen in het reglement treden pas in werking na voorleggen aan leden.

5.3 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van Facit, gehoord hebbende de klachtencommissie.

Bijlage 1 Facit klachtencommissie voor medewerkers

Plaats in de organisatie

De Facit klachtencommissie voor medewerkers is een externe commissie. Binnen de kaders van deze klachtenregeling oefent de commissie haar taak zelfstandig uit.

Taken

In de klachtenregeling zijn de volgende taken vermeld:

- het instellen van een formeel onderzoek naar de feitelijke toedracht van datgene waarover de klacht is ingediend;
- het uitbrengen van advies aan directie/bestuurder over de afhandeling van de klacht.

Faciliteiten

- De Facit klachtencommissie voor medewerkers en de deelcommissie ontvangen secretariële ondersteuning vanuit Facit.
- De Facit klachtencommissie voor medewerkers en de deelcommissies kunnen beschikken over een ruimte waar ongestoord het horen van klager, aangeklaagde en getuigen kan plaatsvinden. De directeur/bestuurder van de locatie waar klager werkzaam is zorgt voor een dergelijke ruimte.

Werving

De leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers worden geworven door Facit.

Vergoeding

De commissieleden komen in aanmerking voor een vergoeding per bijeenkomst van de klachtencommissie en een reiskostenvergoeding.

Bijlage 2 Profielschets leden Facit klachtencommissie voor medewerkers

De beoogde leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers, voor medewerkers in de zorg herkennen zich in het volgende profiel.

Deskundigheden en vaardigheden

Aantoonbare deskundigheid en ervaring op een van de volgende gebieden:

- juridisch/arbeidsrecht;
- personeel en organisatie;
- sociaal gebied (vertrouwenspersoon, bedrijfsmaatschappelijk werk).

Voorts:

- kennis van de gezondheidszorg (organisatie, werkprocessen, cultuur) vanuit de beroepspraktijk of anderszins. Niet te lang uit de beroepspraktijk (veranderende wetgeving enz.);
- analytisch vermogen om op basis van alle beschikbare informatie (schriftelijk en mondeling) tot een afgewogen oordeel te komen, recht doende aan belangen van beide partijen;
- in staat tot constructieve samenwerking met de collega-leden van de commissie gericht op unanieme besluitvorming.

Bij voorkeur hebben de leden van de Facit klachtencommissie voor medewerkers ervaring in het functioneren als lid van een klachtencommissie.

Persoonlijke kenmerken

- Interesse in arbeidsrechtelijke, samenwerkings- en sociaal-(medische) problemen binnen organisaties.
- Betrokkenheid bij de problematiek met behoud van voldoende afstandelijkheid om uitspraken te kunnen doen, die recht doen aan zowel de betrokken medewerker(s) als de organisatie(s).
- Over tact beschikken om tegenover elkaar staande partijen het gevoel te geven serieus te worden genomen.
- Respect kunnen tonen voor beide partijen, ook indien de meningsverschillen zeer scherp zijn of hoe ernstig de zaak ook is.

Overige kenmerken

- Inbreng van de specifieke deskundigheid op een zodanige wijze dat deze informatie ook in de oordeelsvorming van de overige leden kan worden meegenomen.
- Gewend aan het bewaren van een hoge mate van vertrouwelijkheid.
- Onafhankelijk van werkgeversorganisaties of werknemersorganisaties.

Bijlage 3 Klachtenformulier voor medewerkers

FACIT-KLACHTENFORMULIER VOOR MEDEWERKERS			
Gegevens over indiener klacht			
Naam			
Functie			
Adres			
Telefoonnummer			
E-mail adres			
Gegevens over aangeklaagde organisatie(s)			
Naam organisatie			
Naam aangeklaagde medewerker(s)			
Functie aangeklaagde medewerker(s)			
Globale omschrijving klacht (u kunt desgewenst ook een bijlage bijvoegen)			
Beschrijving van de reeds ondernomen acties.			
Is er sprake van schorsing, op non-actief stelling of ontslagaanvraag ja/nee?			
Verzoek aan Facit klachtencommissie voor medewerkers			
Ingediend op:		Handtekening indiener klacht:	
Door Facit in te vullen:			
Ontvangen	Ontvankelijk verklaard	Leden deelcommissie	Ontvangstbevestiging

Dit klachtenformulier kunt u opsturen naar Facit klachtencommissie voor medewerkers
Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord of e-mailen naar klachtencommissie@facit.nl