

Neem klachten over uw OR altijd serieus



Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dat geldt ook voor uw OR. Is uw achterban ontevreden over uw OR? Neem collega's die mopperen dan serieus. Probeer de oorzaak van de klachten te achterhalen, zodat u het probleem kunt oplossen. Check ook of uw achterban zich kan vinden in die oplossing.

Niet alleen uw achterban kan ontevreden zijn over het functioneren van uw OR, ook de bestuurder, vakbonden en zelfs OR-leden kunnen moeite hebben met de gang van zaken binnen de OR. Het is van belang dat uw OR zich openstelt voor feedback, zodat eventuele klachten uw OR zo snel mogelijk bereiken en u kunt werken aan een oplossing voor het probleem. Want wat er ook mankeert, problemen zijn er om opgelost te worden! Hoe pakt uw OR dat het beste aan?

Procedure klachtenafhandeling

Uw OR kan met tal van klachten te maken krijgen. Vooral de OR-verkiezingen geven vaak aanleiding tot klachten over de OR. Bijvoorbeeld over de naleving van het OR-reglement (zoals de kiesgroep-indeling), de verkiezingsprocedure, de uitslag of de manier waarop uw OR met tussentijdse vacatures omspringt. Het OR-reglement bevat doorgaans een paragraaf 'bezwaarregeling'. In deze gevallen kan uw OR zelf beslissen hoe u de klacht afhandelt.

Belanghebbenden van uw OR, zoals uw achterban, bestuurder of de vakbond, hebben ook altijd de mogelijkheid om bemiddeling te vragen aan de bedrijfscommissie van de Sociaal-Economische Raad (SER) of om de zaak voor te leggen aan de kantonrechter als zij niet te spreken zijn over het functioneren van uw OR.

De algemene geschillenregeling ([artikel 36 WOR](#)) schrijft voor hoe klachten over de OR kunnen worden afgehandeld. Het heeft echter de voorkeur om zo'n formele procedure te voorkomen. Tijdige bemiddeling, eventueel met hulp van een externe mediator, kan verdere escalatie en formele vervolgstappen voorkomen.

De bedrijfscommissie kan bemiddelen

Bij een verschil van mening tussen een belanghebbende en de OR kan de bedrijfscommissie bemiddelen. Het verschil tussen bemiddeling en een uitspraak door de kantonrechter is dat de bedrijfscommissie zoekt naar een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden, terwijl de kantonrechter doorgaans één van de twee partijen in het gelijk stelt (zie ook kader op de rechterpagina). Lang niet iedereen kan goed tegen zijn verlies, en dat kan in de verdere samenwerking tussen de OR en bestuurder opnieuw problemen opleveren.

Taak van de OR

De Wet op de ondernemingsraden is duidelijk over de taak die elke OR heeft: het vertegenwoordigen van de in de onderneming werkzame personen in het overleg met de bestuurder ([artikel 2, lid 1 WOR](#)). De OR is er dus namens het personeel, maar niet vóór het personeel.

Werknemers zien de OR vaak als hun belangenbehartiger, maar de OR moet met meer belangen rekening houden; ook die van de onderneming, de ondernemer en de producten of dienstverlening van uw organisatie.

Zoals uw bestuurder in de besluitvorming al die belangen afweegt, moet uw OR dit doen bij een advies- of instemmingsverzoek voor een voorgenomen besluit. Uw OR kan onder meer invulling geven aan uw vertegenwoordigende taak door uw achterban te informeren en te raadplegen, vooral diegenen op wie het voorgenomen besluit betrekking heeft.

De kantonrechter doet een bindende uitspraak

De algemene geschillenregeling ([artikel 36 WOR](#)) biedt elke belanghebbende de mogelijkheid om bij de kantonrechter een juiste toepassing van de Wet op de ondernemingsraden (WOR) te vorderen. Belanghebbenden zijn de OR zelf, de ondernemer, vakbonden met leden in de onderneming en de in de onderneming werkzame personen. Zo'n procedure is mogelijk bij formele klachten, die eerder officieel zijn gemeld maar niet zijn opgelost. Denk aan klachten over de kandidaatstelling, verkiezingsprocedure of naleving van het OR-reglement.

De uitspraak van de kantonrechter is bindend. De verliezende partij moet deze dus opvolgen. Gebeurt dit niet, dan volgt vaak een boete en zo nodig vervolgens executoriaal beslag op goederen. Als de verliezende partij het niet eens is met de uitspraak van de kantonrechter, kan hij in hoger beroep gaan bij het gerechtshof, en eventueel daarna nog in cassatie bij de Hoge Raad.

Raadplegen achterban niet verplicht

Hoewel het raadzaam is om uw achterban bij belangrijke beslissingen te betrekken, is uw OR dit opmerkelijk genoeg niet verplicht. De WOR bevat namelijk geen enkele verplichting voor de ondernemingsraad om de achterban te raadplegen. Zolang uw OR de achterban met het verspreiden van de agenda's, notulen en jaarverslag op de hoogte houdt van uw activiteiten, kunt u uw achterban – wettelijk gezien – dus negeren.

Wel kan in de cao een verplichting staan om de achterban te raadplegen. In dat geval moet uw OR dus wél te rade gaan bij uw achterban. Een OR doet er uiteraard niet verstandig aan om zijn achterban volledig buitenspel te zetten. Als u uw achterban niet informeert of werknemers vinden dat uw OR hen niet goed vertegenwoordigt, roept u – terecht – de nodige kritiek op uw OR af.

Geheimhouding

In sommige situaties kán uw OR de achterban ook niet raadplegen, bijvoorbeeld als uw bestuurder uw OR geheimhouding heeft opgelegd over een adviesplichtig besluit. Als u niet mag laten weten wat er aan de hand is, wordt het moeilijk om bij de betrokken werknemers navraag te doen.

Vraag uw collega's regelmatig om feedback

Dat is overigens niet onmogelijk in die gevallen waarin u de aanleiding verborgen kunt houden. Zorg er dan altijd voor dat u achteraf volledige openheid geeft. Focus daarbij op de rol die uw OR heeft gespeeld bij de besluitvorming: wat heeft uw OR geadviseerd, wat waren uw motieven daarvoor en welk resultaat heeft uw OR behaald?

Omgaan met feedback

Hoezeer alle OR-leden zich ook inspannen, ontevredenheid is nooit helemaal te voorkomen. Bij klachten over het functioneren van uw OR, kunt u dit maar het beste van de collega's zelf horen. Dan kunt u werken aan een oplossing voordat er onrust op de werkvloer ontstaat. Vraag uw collega's daarom regelmatig om feedback.

Blijkt dat uw collega's niet (helemaal) tevreden zijn over uw communicatie of vinden zij bijvoorbeeld dat u hen meer had moeten betrekken bij een instemmingsverzoek? Stap dan niet in de valkuil om meteen in de verdediging te schieten. Vat de feedback samen en benoem de kern van de kritiek, om er zeker van te zijn dat u de klacht goed heeft geïnterpreteerd. Vertel ook op welke manier uw OR met de klacht zal omgaan. Bijvoorbeeld dat u de klacht in het OR-overleg gaat bespreken en het besluit van uw OR na afloop terugkoppelt.

Tevredenheid meten

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) biedt een goede mogelijkheid om de tevredenheid van de achterban over het functioneren van de OR te meten. Neem in het MTO daarom ook een paar gerichte vragen op over de OR. Op die manier komt uw OR te weten wat er in uw functioneren goed gaat en wat beter kan of moet. Maak een plan van aanpak voor die onderdelen waarop uw OR zich verder wil ontwikkelen om bij een volgende meting betere resultaten te halen.

Werk aan verwachtingsmanagement

In het algemeen geldt: wees duidelijk over wat uw achterban van uw OR mag verwachten. Te hoge verwachtingen leiden nu eenmaal snel tot teleurstellingen en dus onvrede bij uw achterban. Dit kunt u voorkomen door de verwachtingen te managen. Leg uw achterban regelmatig uit wat de taken en functie zijn van uw OR in de onderneming.

Besteed ook aandacht aan wat uw OR níet is; u bent geen individuele belangenbehartiger, geen vakbond en ook geen klachtenbureau. Maak duidelijk hoe uw OR zijn vertegenwoordigende taak wil uitvoeren. Bijvoorbeeld door standaard de collega's, afdelingen of locaties te informeren en te raadplegen als er adviesaanvragen of instemmingsverzoeken liggen die voor de doelgroep aan de orde zijn. Bij opgelegde geheimhouding kan dat niet vooraf, maar achteraf kan informeren altijd.

Een OR-lid uitsluiten

Binnen uw OR kan er ook onvrede ontstaan. Bijvoorbeeld als een OR-lid tijdens de overlegvergadering met de bestuurder afwijkt van het gezamenlijk afgesproken OR-standpunt, als er twijfels zijn over zijn integriteit of als hij de geheimhouding heeft geschonden.

Als een OR-lid door zijn gedrag het functioneren van de OR of het overleg met de bestuurder aantoonbaar belemmert, kan zowel de OR als de bestuurder aan de kantonrechter vragen om een OR-lid uit te sluiten van alle of bepaalde werkzaamheden ([artikel 13 WOR](#)). Dit moet aan de hand van een opgebouwd dossier worden aangetoond. Zo'n juridische procedure is echter een zeer zwaar middel om de problemen op te lossen. Tijdige bemiddeling door een mediator kan zo'n gang naar de kantonrechter voorkomen en heeft dan ook de voorkeur.

Dit verdiepingsartikel is geschreven door Radboud Hafkenscheid, opleider/adviseur/redacteur medezeggenschap, e-mail: rh@mzleeuw.nl, www.mzleeuw.nl

Dit is een artikel van de redactie van OR Rendement

OR Rendement is dé informatiebron voor leden van de ondernemingsraad (OR) of de personeelsvertegenwoordiging (PVT), ambtelijk secretarissen, vakbondsbestuurders en externe adviseurs. Wat zijn de voor de medezeggenschap relevante wijzigingen in wet- en regelgeving, en hoe kunt u dit op beleidsmatig en strategisch niveau uitwerken? Daarnaast moet u op de hoogte zijn van de klassieke OR-thema's, zoals de OR-verkiezingen, het OR-jaarverslag, het instemmingsrecht en communicatie met de achterban.

De onafhankelijke en ervaren redactie van OR Rendement zit bovenop het nieuws en vertelt u als eerste wat de ontwikkelingen zijn. Altijd in heldere taal en met een praktische insteek, zodat u de informatie direct kunt vertalen naar uw eigen werksituatie. OR Rendement is daarnaast multimediaal. De voor uw vakgebied relevante informatie verschijnt:

- ✓ dagelijks op het digitale platform Rendement Online, waar u onder meer het laatste nieuws, checklists, rekentools, maatwerkbrieven en verdiepingsartikelen tot uw beschikking heeft;
- ✓ wekelijks gebundeld in een e-mailnieuwsbrief;
- ✓ maandelijks in het vakblad OR Rendement, boordevol nieuws en achtergrondartikelen, digitaal en op de mat;
- ✓ tweemaandelijks in een handzaam themadossier: een pocketboekje dat iedere editie een complex onderwerp uitdiept.



Rendement is een succesvolle uitgeverij van met name praktische vakbladen en digitale ondersteuning.

Het assortiment bestaat uit een crossmediaal portfolio: van printuitgaven zoals magazines en themadossiers tot online ondersteuning in de vorm van digitale naslagwerken, e-nieuwsbrieven, een vragenservice en tools.

www.rendementuitgeverij.nl