

De oplossing van individuele issues

Een werknemer die een probleem heeft kan zich richten tot zijn leidinggevende of tot zijn vakbondsafgevaardigde. Hij kan kiezen tussen twee loketten. Van wat hangt zijn spontane keuze af? Van de snelheid en accuraatheid die de ene of de andere kan aanbieden.

De keuze is niet vrij.

Er zijn spelregels. De tussenkomst van de vakbondsafgevaardigde dient te gebeuren volgens een strikte procedure. Je kan die lezen in de CAO betreffende de vakbondsafvaardiging.

Elke individuele klacht wordt langs de gewone hiërarchische weg ingediend door de belanghebbende werknemer, die op zijn verzoek wordt bijgestaan door zijn syndicale afvaardiging. De syndicale afvaardiging heeft het recht te worden gehoord naar aanleiding van elke individueel geschil of elke betwisting die langs deze weg niet kon worden opgelost. (artikel 13 CAO nummer 5).

Je moet er een tijdje blijven bij stil staan om te weten wat er allemaal in die tekst schuilt. Hieronder mijn uitleg om je toe te laten tijd te winnen.

Die procedure komt neer op drie stappen.

Stap 1: contact met de direct leidinggevende

De werknemer zal zich eerst richten tot de hiërarchische lijn om zijn vraag te stellen of een probleem voor te leggen. Hij gaat dus altijd eerst naar zijn directe chef (subsidiariteitsprincipe). Als hij een probleem heeft met de directe chef zelf kan hij zich altijd wenden tot de manager van de directe chef.

Stap 2: bijstand door een vakbondsafvaardiging

In geval van klacht na dat gesprek kan de werknemer het initiatief nemen zich te laten bijstaan door een vakbondsafgevaardigde naar zijn keuze in een volgend gesprek met de leidinggevende.

Dat betekent dat het initiatief van de werknemer moet komen. Het kan dus niet zijn dat een vakbondsafgevaardigde stappen zet zonder de directe betrokkenheid van de werknemer zelf.

De vakbondsafgevaardigde kan slechts tussenkomen na het eerste onderhoud want anders kunnen we niet spreken van een klacht.

Het valt me op dat in de tekst het woord *bijstaan* staat en niet *vertegenwoordigen*. Bijstaan (FR. *assistance*) staat voor ondersteunen met woord en daad, te hulp komen. Een mandaat van vertegenwoordiging zou betekenen dat de vakbondsafgevaardigde kan spreken in naam van de werknemer, wat het geval niet is. Als een vakbondsafgevaardigde een gesprek aanvraagt kan de leidinggevende de aanwezigheid van de betrokken werknemer eisen.

In deze fase raad ik aan dat de werknemer die dan bijgestaan wordt door zijn vakbondsafgevaardigde zich nog altijd richt tot zijn rechtstreekse leidinggevende. Die kan op zijn beurt de assistentie vragen van zijn eigen chef, desnoods van een HR-professional.

De direct leidinggevende blijft in de *driving seat*. Hij krijgt de autonomie en geniet het vertrouwen van zijn eigen chef om het probleem op te lossen. Het is een slecht idee, me dunkt, om een HR-professional een actieve rol te geven want dat signaal ondermijnt het gezag van de *first line manager* op de werkvloer.

Stap 3: beslechting in het syndicaal overleg

Het kan gebeuren dat de stap 2 niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de werknemer. In dat geval neemt de syndicale delegatie het dossier over en bespreekt het met de directie.

Waarom de escalatie tot het syndicaal overleg? Is dat niet overdreven? Zou een onderhoud van de ene vakbondsafgevaardigde met iemand hoger in de hiërarchie of HR-professional niet kunnen volstaan? Het antwoord is neen. De auteurs van de tekst gingen ervan uit dat een dossier dat vastgelopen is in stap 2 implicaties heeft die verder reiken dan de individuele betwisting. Dan is het uitgesloten dat een regeling dat kan gelden als een precedent getroffen wordt zonder overleg tussen directie en de hele vakbondsafvaardiging.

Op dat niveau wordt het dan ook vanzelfsprekend dat de (HR)directie de fakkel over neemt van de leidinggevende.

Geen vierde stap

De CAO voorziet niet in een vierde stap. De regionale secretaris heeft geen titel om rechtstreeks tussen te komen in individuele dossiers.



Deze procedure

Fout

