

Beleid ongewenste omgangsvormen en klachtenregeling

1. Algemeen

- 1.1. Deze regeling heeft als doel een individuele werknemer een middel te verschaffen een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van ongewenste omgangsvormen te beëindigen. Tevens wordt met deze regeling beoogd willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling op dit terrein binnen de onderneming te voorkomen. Een en ander laat onverlet dat Werkgever zich als goed Werkgever dient te gedragen en al het mogelijke moet doen om een onjuiste behandeling van werknemers in het algemeen te voorkomen.
- 1.2. Aan alle werknemers wordt door de werkgever te kennen gegeven dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden en tot sancties kan leiden voor de persoon die zich daaraan schuldig maakt. De vertrouwenspersonen (als bedoeld in artikel 3) worden aan de werknemers bekend gemaakt. De Werkgever draagt er zorg voor dat er een arbeidsklimaat aanwezig is waarbij de klachten daadwerkelijk bespreekbaar zijn.

2. Ongewenste omgangsvormen

2.1. Onder ongewenste omgangsvormen wordt in ieder geval verstaan:

2.1.1. Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

2.1.2. Agressie en geweld

Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

2.1.3. Pesten

Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief.

2.1.4. Discriminatie

Discriminatoire bejegening op grond van kenmerken als godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd dan wel op grond handicap of chronische ziekte.

3. Vertrouwenspersoon

3.1. De directie wijst een vertrouwenspersoon aan.

3.2. De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- Het fungeren als aanspreekpunt voor de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen.
- Het opvangen, begeleiden en van advies dienen van de klager, alsmede het zonodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie.
- Het inwinnen van inlichtingen die noodzakelijk zijn om tot een goed inzicht te komen omtrent de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing.
- Het door middel van het inschakelen van een bemiddelaar trachten tot een oplossing te komen, in casu tot het stoppen van de ongewenste omgangsvormen.
- Het adviseren c.q. behulpzaam zijn van de klager over eventueel verder te nemen stappen.
- Het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, alsmede bij het horen door de klachtencommissie.
- Het verzorgen van een jaarverslag.
- Het verlenen van nazorg aan de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen.

3.3. De vertrouwenspersoon verricht in principe geen handelingen ten behoeve van de klager dan met instemming van betrokkene.

3.4. De vertrouwenspersoon is gehouden aan geheimhouding van de hem/haar ter kennis gekomen feiten die de privacy van de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen kunnen schaden. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokken medewerker kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is.

3.5. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoordig schuldig aan de directie, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie wordt gerespecteerd.

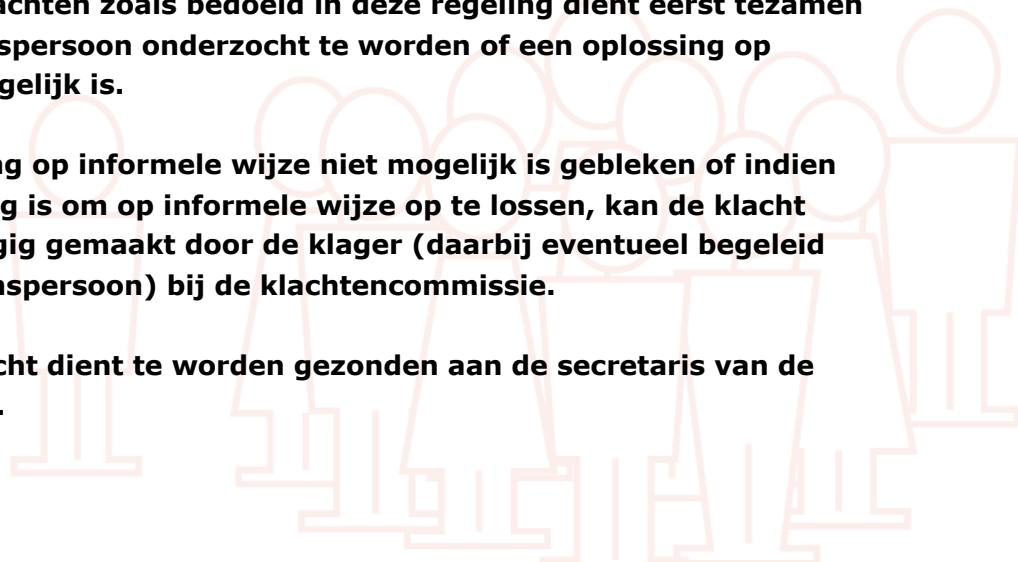


4. Klachtencommissie

- 4.1. **De Werkgever stelt een klachtencommissie samen, bestaande uit 2 of 4 leden. De leden worden aangewezen voor de duur van een jaar. De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris. De klachtencommissie bestaat uit mannen en vrouwen.**
- 4.2. **Het staat de klachtencommissie vrij een ieder te horen en alle benodigde informatie in te winnen voor zover zij dat nodig acht voor haar oordeelsvorming. De gevraagde informatie zal slechts gemotiveerd kunnen worden geweigerd als het verstrekken daarvan inbreuk zou maken op de privacy van een of meer (andere) medewerker(s), tenzij de andere medewerker er geen bezwaar tegen heeft dat hij in de kwestie wordt betrokken.**
- 4.3. **De klachtencommissie kan gevraagd en ongevraagd advies geven om een voorlopige voorziening te treffen: indien dit voor het welzijn van de klager noodzakelijk is of indien sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie.**
- 4.4. **De klachtencommissie oordeelt over de al dan niet gegrondheid van de klacht en adviseert ten aanzien van de te nemen maatregelen.**
- 4.5. **De leden van de klachtencommissie mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend. Klager en/of verweerder kan in dit geval een lid van de klachtencommissie wraken. Een verzoek tot wraking dient deugdelijk te zijn gemotiveerd. Leden van de klachtencommissie kunnen zich verschonen. Ingeval van wraking en/of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid van de klachtencommissie ingenomen door een plaatsvervangend lid.**

5. Klachtenprocedure

- 5.1. **Ten aanzien van klachten zoals bedoeld in deze regeling dient eerst tezamen met de vertrouwenspersoon onderzocht te worden of een oplossing op informele wijze mogelijk is.**
- 5.2. **Indien een oplossing op informele wijze niet mogelijk is gebleken of indien een klacht te ernstig is om op informele wijze op te lossen, kan de klacht schriftelijk aanhangig gemaakt door de klager (daarbij eventueel begeleid door de vertrouwenspersoon) bij de klachtencommissie.**
- 5.3. **De schriftelijke klacht dient te worden gezonden aan de secretaris van de klachtencommissie.**



- 5.4. **In de schriftelijke klacht geeft de klager de klacht aan, de naam van de verweerder en de periode waarbinnen een en ander heeft plaatsgevonden. Eveneens wordt een beschrijving gegeven van de door de klager al ondernomen stappen.**
 - 5.5. **De klager dient eveneens aan te geven of hij ondersteuning wenst van de vertrouwenspersoon van de organisatie. De vertrouwenspersoon treedt dan op als procesbegeleider, waarbij deze o.a. de tijdslijnen in de procedure bewaakt, nadere informatie verstrekt over de lopende gang van zaken e.d.**
 - 5.6. **Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.**
6. Behandeling van de klacht
- 6.1. **De secretaris bevestigt de klager per omgaande, maar uiterlijk binnen vijf dagen, de ontvangst van de klacht.**
 - 6.2. **De secretaris doet de klachtencommissie de klacht vertrouwelijk toekomen.**
 - 6.3. **De klachtencommissie oordeelt binnen tien dagen na ontvangst van de klacht over de ontvankelijkheid daarvan. De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard indien:**
 - de klacht niet betrekking heeft op ongewenste omgangsvormen zoals bedoeld in deze regeling
 - de klacht namens anderen is ingediend
 - de klacht anoniem is ingediend
 - de klager al eerder een klacht heeft ingediend die betrekking had op dezelfde feiten
 - 6.4. **Indien de klacht ontvankelijk is verklaard wordt de verweerder daarvan door de secretaris schriftelijk in kennis gesteld op de wijze als onder het volgende punt omschreven waarbij de essentie van de klacht wordt weergegeven.**
 - 6.5. **Bij de schriftelijke uitnodiging aan de verweerder om voor de klachtencommissie te verschijnen wordt de schriftelijke klacht van de klager in kopie meegezonden. De uitnodigingsbrief wordt via de leidinggevende van de verweerder aan de verweerder overhandigd.**
 - 6.6. **Bij de behandeling van de klacht houdt de klachtencommissie één of meer zittingen waarop zij de klager, de verweerder en eventuele getuigen hoort. Indien nodig zal de klachtencommissie zich nadere informatie verschaffen. Een medewerker die wordt opgeroepen is verplicht te verschijnen.**

- 6.7. **De klager en de verweerder kunnen zich ten aanzien van de klachtenprocedure laten bijstaan door een persoon van hun keuze.**
- 6.8. **De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. Van iedere zitting wordt een schriftelijk verslag door de secretaris opgemaakt.**
- 6.9. **Ten aanzien van de hoorzittingen van de klachtencommissie geldt het onderstaande:**
- de klager en verweerder worden buiten aanwezigheid van elkaar gehoord;
 - de betrokkenen bij klachten over ongewenste omgangsvormen hebben een verschijningsplicht;
- 6.10. **De klager en verweerder hebben, tenzij naar het oordeel van de klachtencommissie zwaarwegende omstandigheden zich daartegen verzetten, recht op inzage van alle verslagen. In het geval van zwaarwegende redenen of in geval de klachtencommissie om redenen van privacy ervoor kiest de anonimiteit van getuigen te waarborgen, als gevolg waarvan de direct betrokkenen geen inzage hebben in de verslagen, worden zij in de gelegenheid gesteld op de bevindingen van de klachtencommissie te reageren.**

7. Advies en besluit

- 7.1. **De klachtencommissie brengt binnen vier weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, schriftelijk advies uit aan de directie met afschriften aan de klager en de verweerder. Indien de termijn van vier weken niet kan worden gehaald, wordt dit, met redenen omkleed, aan de klager en de verweerder meegedeeld, alsmede de termijn waarbinnen het advies wel plaats zal vinden. De termijn kan met maximaal vier weken worden overschreden.**
- 7.2. **Het advies van de klachtencommissie omvat in ieder geval onderstaande punten:**
- de gegevens van klager en verweerder en de hiërarchieke dan wel functionele relatie ten opzichte van elkaar
 - de inhoud van de klacht
 - de gronden waarop de klacht ontvankelijk is verklaard
 - de gronden waarop de klacht al dan niet gegrond wordt verklaard
 - het advies aan de directie inzake te nemen maatregelen
- 7.3. **Binnen veertien dagen nadat de klachtencommissie haar advies heeft uitgebracht, zendt de directie een schriftelijk gemotiveerde beslissing aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie, waarbij wordt aangegeven in welke mate het advies van de klachtencommissie al dan niet wordt gevolgd. Indien de directie in afwijking van het advies van de klachtencommissie beslist, geeft zij met argumenten aan waarom van het advies wordt afgeweken.**

- 7.4. **Getuigen die zijn opgeroepen, worden door de klachtencommissie niet nader geïnformeerd rondom het genomen advies en het definitieve besluit.**
- 7.5. **Indien een klacht gegrond wordt verklaard, kan een disciplinaire maatregel worden opgelegd of tot ontslag worden overgegaan.**
- 7.6. **Ten behoeve van de vereiste zorgvuldigheid rondom de afhandeling van de klacht en de eventueel opgelegde sanctie zullen door de directie afspraken worden vastgelegd over de uitvoering van het genomen besluit. Tevens zullen er zo nodig voor de klager maatregelen worden vastgesteld waarbij een veilige werkomgeving zal worden gecreëerd. De directie voert de genomen beslissing direct uit.**
8. Geheimhoudingsplicht
De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers, evenals de secretaris van de klachtencommissie en voorts allen die bij de behandeling van de klachtenprocedure zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen ter kennis is gekomen. Deze geheimhouding geldt niet ten opzichte van de uiteindelijke beslissing van de directie, tenzij de klager schriftelijk te kennen geeft ook hiervan geheimhouding te willen.
9. Rechtspositie medewerkers en leden klachtencommissie
- 9.1. **Geen enkele medewerker of lid van de klachtencommissie zal in zijn positie binnen de organisatie worden geschaad, omdat hij of zij, op welke wijze dan ook, betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling, zulks onverminderd het in dit artikel onder het onderstaande punt gestelde.**
- 9.2. **In het geval dat de klachtencommissie van mening is dat sprake is van het indienen van een bewust valse klacht, dan heeft de directie de bevoegdheid, disciplinaire maatregelen te nemen tegen de klager. Ook zal zo nodig rehabilitatie van de verweerder plaatsvinden.**
10. Verslaglegging
De Klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 maart aan de directie schriftelijk verslag uit over haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. De rapportage geschiedt zonder vermelding van de persoonlijke bijzonderheden over de behandelde klachten.
11. Interne Klachtendossiers
De dossiers met betrekking tot een klachtenprocedure worden vijf jaar na het daarin gegeven advies uit het archief van het secretariaat van de Klachtencommissie verwijderd en vernietigd.

12. Onvoorziene omstandigheden

Indien zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie na advies van de klachtencommissie.

