

## Klachtenregeling ongewenst gedrag

Een werkgever dient te zorgen voor een veilige werkomgeving, waaronder tevens wordt begrepen het voorkomen/beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Hieronder valt ongewenst gedrag, zoals discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en geweld. De werkgever dient in dit verband preventief beleid te voeren, waar de mogelijkheid tot het opstarten van een klachtprocedure bij een onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie onderdeel van uit dient te maken.

Het doel van deze klachtenregeling is een zorgvuldige behandeling van klachten over ongewenst gedrag van eenieder die onder de werking van deze klachtenregeling valt, te bevorderen.

### 1. Algemeen

#### 1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *Beklaagde*: de persoon tegen wie een klacht is ingediend vanwege ongewenst gedrag.
2. *Bevoegd gezag*: de algemeen directeur van ..... ofwel het bestuur van ..... (zie bijzondere bepalingen inzake de positie van de algemeen directeur).
3. *Klacht*: een schriftelijke, feitelijke beschrijving van het ongewenste gedrag, waarbij wordt aangegeven waarom deze gedragingen als ongewenst zijn ervaren.
4. *Klachtencommissie*: de commissie tot wie de persoon die geconfronteerd is met ongewenst gedrag zich kan wenden met een klacht. De klachtencommissie onderzoekt deze klacht en verstrekt een rapport met haar bevindingen aan het bevoegd gezag met daarin een oordeel over de gegrondheid van de klacht en eventueel een voorstel omtrent de te nemen maatregelen.
5. *Klager*: de persoon die een klacht over ongewenst gedrag heeft en indient bij de klachtencommissie.
6. *Melder*: de persoon die zich in verband met ongewenst gedrag tot de vertrouwenspersoon wendt.
7. *Vertrouwenspersoon*: de door de directie geaccordeerde functionaris, tot wie de persoon die geconfronteerd is met ongewenst gedrag zich kan wenden voor advies, ondersteuning en begeleiding.
8. *Begeleider beklagde*: de functionaris die wordt aangesteld met instemming van de directie om de beklagde, indien gewenst, te ondersteunen en waarop de artikelen van deze klachtenregeling m.b.t. de vertrouwenspersoon, daar waar mogelijk, van toepassing zijn.
9. *Ongewenst gedrag*: handelingen van een groep of van een individu, gericht tegen een persoon die deze handelingen als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart, alle plaatsvindend onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Dit ongewenste gedrag kan zich o.a. uiten in de vorm van:
  - a. Discriminatie: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand en/of achterstelling van een medewerker of groep medewerkers in de organisatie wegens o.a. levensovertuiging, godsdienst, ras, etnische afkomst, politieke gezindheid, leeftijd, handicap, geslacht, seksuele gerichtheid, ten doel heeft of kan hebben.
  - b. Seksuele intimidatie: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
  - c. Intimidatie: iedere vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.
  - d. Agressie en geweld: voorvallen waarbij verbaal, non-verbaal een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen;
  - e. Pesten en treiteren: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

## 10. Draagvlak

Om een veilige werkomgeving te bieden moet er vanuit de organisatie ..... draagvlak zijn wat betreft de klachtenregeling en het beleid op ongewenst gedrag bij de directie, de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging en alle medewerkers. De algemeen directeur onderschrijft dit draagvlak door een intentieverklaring.

### 1.2 Reikwijdte van de klachtenregeling

1. Iedereen die als werknemer, stagiaire, gedetacheerde, uitzendkracht of anderszins werkzaam is, of tot uiterlijk een jaar geleden werkzaam was, bij ....., valt binnen de reikwijdte van deze klachtenregeling en kan gebruik maken van de vertrouwenspersoon of ondersteuner en van de klachtenregeling.
2. In deze regeling wordt het woord 'medewerker' gebruikt. Met 'medewerker' wordt bedoeld de beschrijvingen onder het voorgaande lid 1 van dit artikel.
3. Deze regeling is tevens van kracht op functionarissen die niet werkzaam zijn bij ..... maar wel werkzaam zijn in de gebouwen van ..... en in verband met deze werkzaamheden te maken hebben met ongewenst gedrag van een persoon die werkzaam is voor .....

## 2. Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

### 2.1 Aanstelling van de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon wordt, gezien de onafhankelijkheid en de aard en omvang van de organisatie, bij voorkeur extern aangetrokken. Wel kunnen er tevens interne vertrouwenspersonen worden aangesteld, die een klankbordfunctie hebben en de eerste opvang doen.
2. De directie stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn/haar taken naar behoren te vervullen.

### 2.2 Taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken.

1. Het opvangen, van advies dienen en begeleiden van de melder, alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie.
2. Het door middel van het inschakelen van een bemiddelaar trachten tot een oplossing te komen. De bemiddelaar is bij voorkeur de direct leidinggevende omdat deze verantwoordelijk is voor een veilige werkomgeving voor zijn/haar team. Indien de direct leidinggevende zelf betrokken is bij de klacht, wordt zijn/haar leidinggevende gevraagd te bemiddelen. Als deze bemiddeling, naar het oordeel van de klager, onvoldoende tot een oplossing leidt, of de verhoudingen ernstig verstoord zijn, kan, zo de klager en de beklagde dit wensen een deskundige of een externe mediator worden ingeschakeld.
3. Het adviseren over en behulpzaam zijn van de melder bij eventueel verder te nemen stappen.
4. Het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die geconfronteerd is met ongewenst gedrag bij het indienen van een klacht ter zake bij de klachtencommissie en bij het horen door deze commissie.
5. Het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de directeur op het gebied van beleid, preventie van en voorlichting over ongewenst gedrag in de organisatie.
6. Het geven van voorlichting op het gebied van ongewenst gedrag in de organisatie.
7. Het anoniem registreren van de aard, omvang en afhandeling van de meldingen over ongewenst gedrag om deze informatie ter beschikking te stellen van de directie. Dit kan in de vorm van een jaarverslag.
8. Het verlenen van nazorg aan de medewerker die is geconfronteerd met ongewenst gedrag. Het doel hiervan is onder meer te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager, of de ongewenste gedragingen zijn opgehouden, of de door het bevoegd gezag gestelde maatregel wordt uitgevoerd.
9. De vertrouwenspersoon is bij voorkeur gecertificeerd bij de LVV (Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen) en voldoet aan alle eisen die daaraan zijn verbonden.

10. De vertrouwenspersoon verwerkt de persoonsgegevens in verband met zijn/haar taken conform de bepalingen van de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming (U)(AVG).

### 2.3 Werkwijze en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en mag geen lid zijn van de klachtencommissie, de ondernemingsraad of de directie of bedrijfsarts, P&O 'er of leidinggevende zijn.
2. De vertrouwenspersoon legt verantwoording af aan de directie met in achtname van de vertrouwelijkheid.
3. De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen die noodzakelijk is om tot een goed inzicht te komen omtrent de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing. De vertrouwenspersoon neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht, ter bescherming van de privacy van alle betrokkenen.
4. De vertrouwenspersoon is verplicht tot het vertrouwelijk omgaan met hetgeen hem/haar in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon als regel alleen naar buiten treedt met wat de client hem/haar verteld heeft, met toestemming van de cliënt. In uitzonderingssituaties als er gevaar dreigt voor de cliënt of voor een ander heeft de vertrouwenspersoon de bevoegdheid de vertrouwelijkheid te doorbreken op grond van een zogeheten conflict van plichten. Personen die door de vertrouwenspersoon zijn benaderd zijn tevens tot deze vertrouwelijkheid verplicht.

## 3 Klachtencommissie ongewenst gedrag

### 3.1 Instelling, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie

1. De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht inzake de instelling van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie bestaat uit drie leden.
3. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee andere leden. De voorzitter is niet werkzaam voor ..... en heeft evenmin andere banden met .....
4. Binnen de klachtencommissie dient zowel juridische deskundigheid als deskundigheid op het gebied van ongewenst gedrag aanwezig te zijn.
5. De klachtencommissie wordt zo divers mogelijk samengesteld.
6. Een lid van de klachtencommissie mag niet direct of indirect betrokken zijn bij dan wel een persoonlijk belang hebben bij het ongewenste gedrag waarover een klacht is ingediend. Is dit het geval, dan neemt de plaatsvervanger van dat lid de behandeling van de klacht over.
7. Er wordt een secretaris aangesteld die tevens het archief beheert. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie maar ondersteunt de werkzaamheden van deze commissie.
8. De klachtencommissie verplicht zich tot deskundigheidsbevordering.
9. Naar aanleiding van het jaarverslag van de klachtencommissie vindt minimaal eenmaal per jaar overleg plaats tussen de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de directie.

### 3.2 Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie oordeelt over de ontvankelijkheid van een klacht. Een klacht is ontvankelijk wanneer de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe op grond van deze klachtenregeling bevoegd is en het tot de competentie van het bevoegd gezag behoort om maatregelen te nemen inzake de klacht over ongewenst gedrag, zoals benoemd in de algemene bepalingen van deze klachtenregeling (zie art. 1.1).
2. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar schriftelijk ingediende klacht die ontvankelijk is voor klachtbehandeling, mits het personen betreft genoemd in art. 3.2 lid 1 van deze klachtenregeling.

3. De klachtencommissie verstrekt op grond van haar onderzoek een rapport met haar bevindingen en eventueel advies aan de directie.
4. De klachtencommissie is bevoegd:
  - a) tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van inlichtingen;
  - b) tot het opvragen van ter zake dienende bescheiden, indien en voor zover die ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie noodzakelijk zijn;
  - c) een onderzoek op de werkplek in te stellen of te doen instellen;
  - d) zich door deskundigen van advies en bijstand te laten dienen.
5. De klachtencommissie is bevoegd de directie gevraagd en ongevraagd te adviseren inzake het beleid met betrekking tot ongewenst gedrag.
6. Eens per jaar brengt de klachtencommissie een geanonimiseerd verslag uit aan de directie over haar werkzaamheden. Het verslag wordt ter kennis gebracht van de ondernemingsraad en de vertrouwenspersoon.
7. De klachtencommissie en/of vertrouwenspersoon dan wel de secretaris verzamelt gevoelige informatie, waarmee zorgvuldig dient te worden omgegaan.

### 3.3 Procedure van de klachtbehandeling

1. Na de ontvangst van een klacht door de secretaris zendt de klachtencommissie binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager.
2. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht maakt de klachtencommissie schriftelijk aan klager kenbaar of de klacht ontvankelijk is en of de klacht in behandeling genomen wordt.
3. Van de niet-ontvankelijkheid en het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtencommissie klager en de directie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis. Beklaagde wordt in dat geval niet in kennis gesteld van het feit dat een klacht tegen beklaagde is ingediend.
4. Indien de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, wordt klager hierbij tevens geïnformeerd over:
  - a) de verdere procedure;
  - b) het recht op kennisnemen van alle stukken en informatie waarop de klachtencommissie haar bevindingen en eventueel advies baseert;
  - c) het recht op bijstand door een raadsman/-vrouw en/of vertrouwenspersoon: alleen de kosten voor het inschakelen van een vertrouwenspersoon zijn voor rekening van de organisatie;
  - d) het feit dat de klacht wordt doorgezonden aan de beklaagde;
  - e) het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die aan de klachtencommissie wordt verstrekt, ook ter kennis komt van de klager en beklaagde.
5. De klachtencommissie zendt de klacht aan de beklaagde, tegelijkertijd met de stukken als bedoeld in lid 2. De beklaagde wordt hierbij tevens gewezen op:
  - a) de procedure klachtbehandeling.
  - b) het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de klachtencommissie haar bevindingen baseert.
  - c) het recht op bijstand door een raadsman/-vrouw of een begeleider: alleen de kosten voor een begeleider zijn voor rekening van de organisatie.
  - d) de mogelijkheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn schriftelijk en inhoudelijk te reageren op de klacht.
  - e) Het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling wordt verstrekt aan de klachtencommissie ter kennis komt van de beklaagde en klager.
6. De klachtencommissie hoort ter zitting de klager en de beklaagde afzonderlijk van elkaar. Indien de klachtencommissie dat wenselijk acht kan zij besluiten partijen gezamenlijk te horen.
7. Als tijdens het onderzoek naar de klacht zowel klager als beklaagde bereid blijken tot:
  - a) een vergelijk of schikking begeleidt de klachtencommissie de totstandkoming en legt de gemaakte afspraken vast.

- b) bemiddeling of mediation schort de klachtencommissie de behandeling van de klacht op totdat de mediation onder begeleiding van een mediator is afgerond.
8. Daarnaast kan de klachtencommissie getuigen en deskundigen horen, al dan niet in aanwezigheid van klager en beklagde, voor zover dit naar het oordeel van de klachtencommissie en in verband met een zorgvuldige behandeling van de klacht noodzakelijk is. Voor eenieder die door de klachtencommissie wordt opgeroepen om te worden gehoord, geldt een verschijnings-, informatie- en geheimhoudingsplicht.
  9. De klachtencommissie kan getuigen horen die ten opzichte van klager en/of beklagde anoniem willen blijven voor zover de klachtencommissie tot het oordeel komt dat deze wens tot anonimiteit redelijk en zwaarwegend is en het horen van de getuige noodzakelijk is voor een goede klachtbehandeling. Het verslag van de hoorzitting van de anonieme getuige wordt na de akkoordverklaring door getuige, geanonimiseerd en zonder herkenbare persoonsgegevens gezonden aan klager en beklagde.
  10. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
  11. Van iedere hoorzitting waarin klager, beklagde, getuigen of een ander persoon, in elkaars aanwezigheid of separaat worden gehoord, wordt een kort verslag gemaakt, waarin de kern van de verklaring van de gehoorde persoon is vastgelegd. De gehoorde persoon ontvangt zo spoedig mogelijk het verslag en dient dit binnen een week na ontvangst getekend aan de klachtencommissie terug te sturen, eventueel voorzien van kanttekeningen, die als bijlage bij het verslag zullen worden gevoegd. Indien de gehoorde persoon weigert het verslag voor akkoord te ondertekenen en/of het getekende verslag (met of zonder kanttekeningen) niet binnen voornoemde termijn door de klachtencommissie is ontvangen, wordt daarvan aantekening gemaakt op het verslag, eventueel met vermelding van de reden indien bekend, voordat dit aan het klachtdossier wordt toegevoegd.
  12. Vervolgens krijgen klager en beklagde de gelegenheid om binnen een week na afronding van de in het vorige lid vermelde stap(pen) de verslagen van de gehoorde personen en de aan de klachtencommissie overlegde stukken in te zien, waarna klager en beklagde de mogelijkheid wordt gegeven hierop een schriftelijke reactie te geven binnen een door de klachtencommissie vastgestelde termijn. Na afloop van deze termijn(en) is er geen mogelijkheid meer voor het verstrekken van een nadere schriftelijke of mondelinge toelichting en/of verdere informatie.
  13. Vervolgens verstrekt de klachtencommissie binnen twee weken hierna een schriftelijk rapport aan de directie. In het rapport stelt de klachtencommissie vast of en in welke mate de klacht naar haar oordeel gegrond is. Een klacht is gegrond wanneer de klachtencommissie gemotiveerd kan onderbouwen dat de ongewenste gedragingen hebben plaatsgevonden.
  14. De termijn van twee weken kan schriftelijk en gemotiveerd met ten hoogste twee weken worden verlengd.
  15. Tegelijkertijd met het verzenden van het rapport aan de directie, zendt de klachtencommissie een afschrift hiervan aan klager en beklagde, waarmee de klachtprocedure is afgerond.
  16. Voorzover de werkwijze van de klachtencommissie niet in deze regeling is vastgelegd, wordt deze bepaald door de klachtencommissie.

### 3.4 Bepalingen met betrekking tot de klacht

1. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
2. Klachten over ongewenst gedrag kunnen tot drie jaar nadat de gedraging(en) het laatst plaatsvond(en) worden ingediend bij de klachtencommissie.  
Het klachtschrift bevat:
  - a) naam, functie en geboortedatum van de klager;
  - b) naam en functie van de beklagde. Indien niet bekend, een beschrijving van de persoon van beklagde en/of diens werkzaamheden;
  - c) de omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt;
  - d) datum van het incident of de incidenten;
  - e) dagtekening;
  - f) ondertekening door klager.
3. Anonieme klachten worden door de klachtencommissie niet in behandeling genomen.

4. Tot en met de datum waarop de in artikel 3.3 lid 12 genoemde termijn verstrijkt kan de klager zijn/haar klacht intrekken door dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtencommissie. In dat geval worden alle stukken met betrekking tot de klacht vernietigd, met uitzondering van het procedureel verslag.

### 3.5 Geheimhouding en bescherming van de privacy

1. De privacy van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.
2. De leden van klachtencommissie en zij die de klachtencommissie ondersteunen, dienen over al hetgeen zij in verband met de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten.
3. Personen die door de klachtencommissie worden gehoord, alsmede degenen die informatie hebben verschaft en ieder ander die kennis heeft van het dossier, zijn verplicht geheimhouding in acht te nemen. Zij dienen uitdrukkelijk op deze geheimhoudingsplicht te worden gewezen. Het niet voldoen aan deze geheimhoudingsplicht kan leiden tot arbeidsrechtelijke sancties voor werknemers.

## 4 Besluit van de directie

1. De directie neemt binnen twee weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie een schriftelijk besluit naar aanleiding van de bevindingen van het rapport en of zij het eventuele advies van de klachtencommissie (gedeeltelijk) overneemt en indien dit het geval is, of dit aanleiding geeft tot het nemen van de eventueel door de klachtencommissie voorgestelde maatregelen. De termijn van twee weken kan schriftelijk en gemotiveerd eenmaal verlengd worden met twee weken.
2. Indien de directie besluit het eventuele advies van de klachtencommissie niet over te nemen, terwijl de klacht door de klachtencommissie (ten dele) gegrond is verklaard, beschrijft de directie de redenen die tot dit besluit hebben geleid.
3. Het besluit van de directie wordt toegezonden aan de klager en de beklagde. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van het besluit.

## 5 Overige bepalingen

1. Gegevens die betrekking hebben op de klachtprocedure worden niet in het personeelsdossier opgenomen van klager/beklaagde en/of getuige(n). Wel kunnen eventuele sancties vastgelegd worden en kan een afschrift van het besluit van de directie in het personeelsdossier opgenomen worden.
2. Alle stukken, verslagen en overige gegevens met betrekking tot de behandeling van de klacht worden door de secretaris van de klachtencommissie in een klachtdossier vastgelegd. Dit dossier wordt twee jaar, te rekenen vanaf de afronding van de procedure, bewaard.
3. Na afhandeling van de klacht neemt de secretaris alle stukken, verslagen en andere gegevens waarover de leden van de klachtencommissie in verband met de klacht beschikken in en vernietigt deze.
4. De directie of het bestuur van ..... ziet erop toe dat de werknemer niet wordt benadeeld in zijn/haar positie in de organisatie door het indienen van een klacht.

## 6 Bijzondere bepalingen inzake de positie van directie

1. In geval een lid van de directie op enigerlei wijze is betrokken bij de klacht, treedt voor deze regeling het op de directie toezichthoudend orgaan in de plaats van de directie.
2. De klachtenregeling en de daarin opgenomen procedure zal in de gevallen zoals omschreven in lid 1 door dit orgaan onverkort worden gevolgd. Daar waar in deze regeling directie staat genoemd dient derhalve het op de directie toezichthoudend orgaan te worden gelezen.

## 7 Tot slot

1. Deze klachtenregeling is in werking getreden met ingang van de in de voetnoot opgenomen datum. GIMD kan deze klachtenregeling te allen tijde, om welke reden, aanpassen. In voorkomend geval geldt de gewijzigde klachtenregeling vanaf de datum dat de klacht is ingediend.