

1. Indien de klager, na overleg met de vertrouwenspersoon, besluit tot een formele klachtenprocedure, moet de klacht schriftelijk worden ingediend bij P&O. De klacht moet in beginsel binnen 5 weken worden ingediend; bij overschrijding van die termijn beslist de klachtencommissie over de ontvankelijkheid van de klacht.
2. P&O stuurt per omgaande een ontvangstbevestiging aan de klager op het privé-adres.
3. P&O en vertrouwenspersoon horen klager en beklagde en adviseren de directie over de samenstelling van de klachtencommissie. De directie stelt een klachtencommissie in en benoemt in functie een voorzitter en secretaris.
4. De klachtencommissie komt, binnen 14 dagen na binnenkomst van de klacht, bijeen en bepaalt of de klacht ontvankelijk wordt verklaard en in behandeling wordt genomen. Toetsingscriteria: zie beleidsnotitie ongewenste omgangsvormen.
5. Wanneer de klacht niet ontvankelijk of ongegrond wordt verklaard, krijgt de klager hierover schriftelijk en gemotiveerd bericht van de klachtencommissie.
6. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden de klager en aangeklaagde hiervan schriftelijk, op hun privé-adres op de hoogte gesteld.
7. Zodra de klacht is bevestigd start het vooronderzoek. De hoorzitting vindt plaats binnen 14 dagen. De klager en de aangeklaagde worden op verschillende tijdstippen uitgenodigd. Samen met de uitnodiging krijgen klager en aangeklaagde de klacht en de te volgen procedure toegezonden.
8. Tijdens het vooronderzoek worden klager en aangeklaagde gehoord. Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de klager, aangeklaagde of de klachtencommissie.
9. Tijdens het vooronderzoek kan de klager zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een zelf gekozen persoon.
10. Van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt, wat aan de gehoorde wordt voorgelegd ter ondertekening. Aan betrokkenen wordt gevraagd het verslag te ondertekenen voor akkoord. Indien betrokkene niet bereid is te tekenen wordt hij/zij in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
11. Zodra het vooronderzoek is afgerond, worden alle stukken door de secretaris aan de leden van de klachtencommissie toegezonden. De secretaris stelt de klager en aangeklaagde op de hoogte dat het vooronderzoek is afgesloten. Tenzij de commissie dat gewenst acht worden, na sluiting van het vooronderzoek, geen personen meer gehoord. In overleg stelt de secretaris plaats en tijd van de beraadslaging door de commissie vast.
12. De beraadslaging van de commissie vindt buiten de aanwezigheid van de betrokkenen plaats.
13. Is de commissie van mening dat haar onvoldoende gegevens ter beschikking staan, om tot een oordeel te komen, dan kan zij het vooronderzoek heropenen. De commissie stelt klager, aangeklaagde en directie hiervan schriftelijk op de hoogte.
14. Is de commissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel van de klacht. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen, de minderheid is gerechtigd haar oordeel aan de uitspraak van de commis-

sie toe te voegen.

15. De klachtencommissie komt binnen twee maanden, na ontvangst van de klacht tot een oordeel. Deze termijn kan maximaal één maand worden verlengd.
16. De commissie komt met een schriftelijke, gemotiveerde rapportage aan de directie, zowel klager als aangeklaagde krijgen een afschrift van dit rapport.
17. Het rapport bestaat uit een aantal onderdelen:
 - a. Formulering van de klacht.
 - b. Motivatie van de commissie over het gegrond, dan wel ongegrond verklaren.
 - c. Indien de commissie de klacht gegrond acht geeft zij een gemotiveerd **advies**.

Dossiers worden voor een periode van 5 jaar bewaard onder verantwoordelijkheid van P&O; hierna worden de dossiers vernietigd.

Oordeel van de klachtencommissie

1. De commissie verklaart de klacht in het oordeel
 - a. niet ontvankelijk, dan wel
 - b. ongegrond, dan wel
 - c. gegrond
2. Het oordeel houdt de gronden in waarop het berust.
3. Indien de commissie de klacht niet ontvankelijk dan wel ongegrond acht, brengt zij haar oordeel uitsluitend ter kennis van de klager en de aangeklaagde.
4. Indien de commissie de klacht gegrond acht, kunnen o.a. de navolgende sancties worden voorgesteld:
 - berisping
 - schorsing
 - overplaatsing
 - ontslag
5. De commissie brengt in deze gevallen haar oordeel ter kennis van de klager, aangeklaagde en de directie.
6. De directie is gehouden binnen 30 dagen na het ontvangst van het advies van de commissie, zowel de klager als aangeklaagde alsmede de commissie, in kennis te stellen van de eventueel te nemen maatregelen, die na ontvangst van het rapport worden genomen.
7. De directie kan slechts op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van dit advies. Indien van dit advies wordt afgeweken doet de directie hierover schriftelijk mededeling aan klager en aan de commissie.

Slotbepaling

Indien er zich omstandigheden voordoen, waarin dit reglement niet voorziet, dan beslist de directie op grond van een advies van de klachtencommissie.