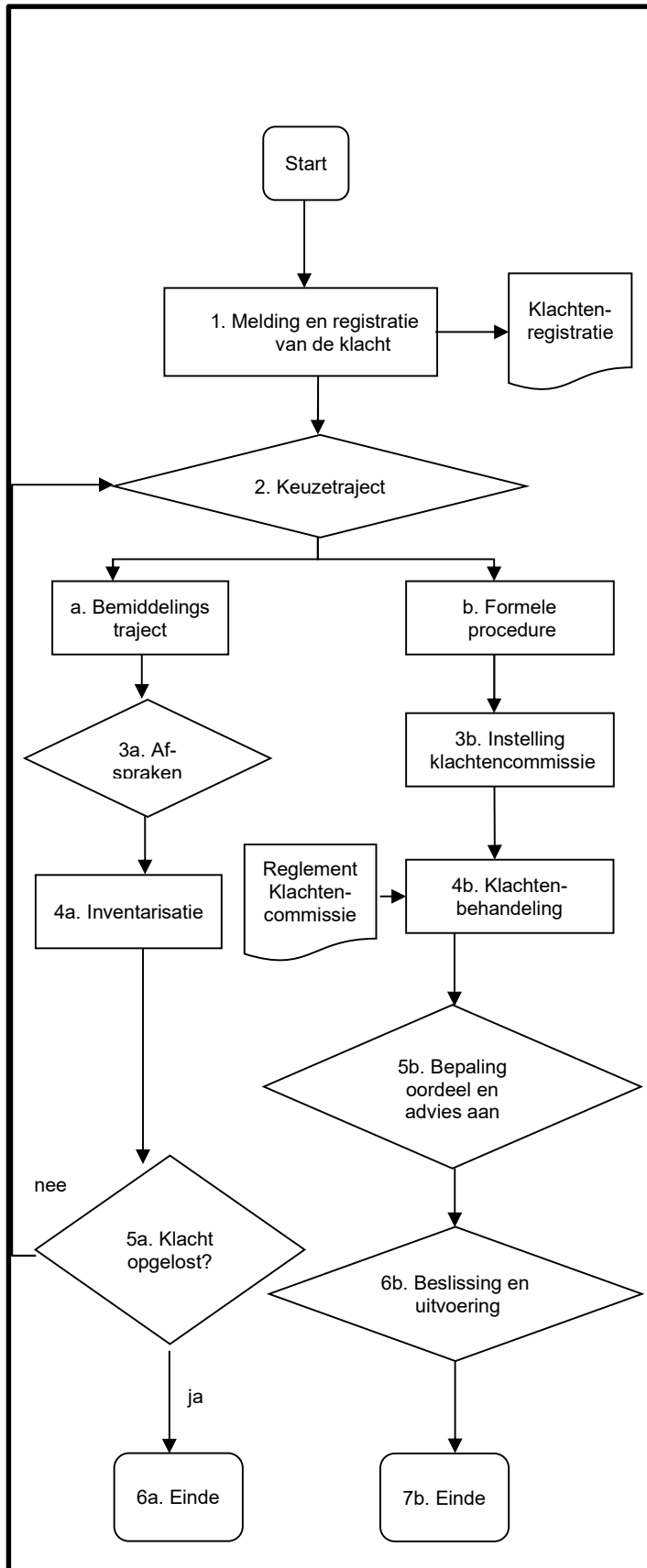


Bijlage 7: Voorbeeld klachtenprocedure

Voorbeeld 1



Wie & Toelichting

1. Iedere medewerker

kan een klacht indienen over ongewenste omgangsvormen bij zijn/haar direct leidinggevende of de vertrouwenspersoon; indien de klacht bij de leidinggevende wordt gemeld, geeft deze de klacht door aan P&O, waar alle klachten worden geregistreerd.

2. Klager + vertrouwenspersoon

wegen de voor- en nadelen af van de verschillende trajecten die gevolgd kunnen worden om tot een oplossing te komen, maar de regie blijft bij de klager. De klager maakt zelf de keuze voor het te volgen traject.

3. Vertrouwenspersoon + P&O

stellen voor welke personen betrokken kunnen worden in het bemiddelingstraject, maar begeleiden de te voeren gesprekken niet zelf.

3b. Directie

stelt een ad-hoc klachtencommissie in.

4. Betrokkenen

stellen vast wat de aanleiding van de klacht was en of deze terecht was. Bij een terechte klacht worden afspraken gemaakt over verbetering van de situatie en de evaluatietermijn. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd ter bevestiging aan de betrokkenen, een afschrift wordt bewaard door de vertrouwenspersoon en P&O.

4b. Klachtencommissie

onderzoekt de klacht door het horen van betrokkenen en eventuele getuige(n).

5. Betrokkenen

inventariseren op het afgesproken tijdstip of de situatie naar wens verbeterd

5a. Klager

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan hij/zij kiezen voor een nieuwe bemiddeling of een formele procedure.

5b. Klachtencommissie

komt tot een oordeel en geeft schriftelijk en gemotiveerd advies aan de directie.

6b. Directie

neemt een beslissing over te nemen maatregelen en zorgt voor uitvoering.

Bijlage 7: Voorbeeld klachtenprocedure

Voorbeeld 2

Aangezien het bedrijf zich verantwoordelijk acht voor het sociaal beleid in onze organisatie, wenst zij een klimaat te scheppen waarin alle werknemers elkaars integriteit respecteren. Op grond van deze overwegingen wil zij een regeling voor een klachtenbehandeling instellen welke twee fasen kent:

1. door een vertrouwenspersoon
2. door de klachtencommissie

Het bedrijf acht het gewenst dat de eerste opvang van de klager/klaagster en de behandeling van de klacht los van elkaar staan.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Pesten: betreft vijandig, vernederend of intimiderend gedrag, dat steeds gericht is op dezelfde persoon. Het gebeurt vaak en gedurende langere tijd. De persoon die het doelwit is, kan zich er niet effectief tegen verweren.
- b. Discriminatie: verschillende wetten in Nederland beschrijven gebieden waarbij in werksituaties niet mag worden gediscrimineerd: godsdienst; levensovertuiging; politieke overtuiging; ras; geslacht; nationaliteit; hetero- of homoseksuele gerichtheid; burgerlijke staat; handicap of chronische ziekte; leeftijd; arbeidsduur (fulltime of parttime); soort contract (vast of tijdelijk).
- c. Agressie en geweld: dit zijn voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen in zijn werkomgeving. Bij agressie en geweld gaat het om verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en om fysiek geweld (schoppen, slaan). Het kan ook gaan om psychisch geweld zoals bedreigen en intimideren.
- d. Seksuele intimidatie is ongewenst gedrag met een sterke gevoelswaarde met als doel of gevolg dat de waardigheid van iemand wordt aangetast.
- e. Klager: werknemer van Het bedrijf, stagiaire, uitzendkracht, contractant of werknemer van derden die zich met een klacht over seksuele intimidatie, agressie en geweld, discrimineren of pesten tot een vertrouwenspersoon wendt;
- f. Beklaagde: degene op wiens gedrag de klacht van de klager betrekking heeft;
- g. Vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. Klachtencommissie: commissie als bedoeld in artikel 13;
- i. Klacht: uiting van onvrede binnen het kader van de eigen werksituatie over de wijze waarop door of namens de werkgever door een handelen of nalaten met de persoonlijke belangen van de werknemer rekening is of wordt gehouden;
- j. Organisatie: het bedrijf;
- k. Directie: directie van het bedrijf.

Artikel 2

Een ieder die, in verband met de werksituatie bij Het bedrijf seksuele intimidatie, agressie of geweld ondervindt of heeft ondervonden, kan zich met een klacht wenden tot een vertrouwenspersoon dan wel een klacht indienen bij de klachtencommissie.

DE VERTROUWENSPERSOON

Artikel 3

De directie wijst tenminste een vertrouwenspersoon aan uit de personeelsleden van het bedrijf tot wie de klager zich kan wenden. De aanwijzing geschiedt voor de periode van 3 jaar. Een zelfde persoon kan opnieuw worden aangewezen als vertrouwenspersoon voor een volgende periode.

Artikel 4

De vertrouwenspersoon heeft, onverminderd hetgeen daaromtrent in dit reglement verder is bepaald, in elk geval tot taak:

- a. Zichzelf bekend te maken als vertrouwenspersoon binnen de organisatie;
- b. De eerste opvang van de klager/klaagster met klachten over seksuele intimidatie, agressie en geweld te verzorgen. De vertrouwenspersoon zoekt in eerste instantie samen met de klager/klaagster naar eventuele mogelijkheden om het probleem in de informele sfeer tot een oplossing te brengen;

Bijlage 7: Voorbeeld klachtenprocedure

- c. De klager/klaagster door te verwijzen naar externe deskundigen als verdere opvang noodzakelijk is;
- d. De klager/klaagster te informeren over de mogelijkheid het probleem voor te leggen aan de klachtencommissie;
- e. Het desgewenst begeleiden van de klager/klaagster indien deze de klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie;
- f. Beleid te formuleren ter voorkoming en bestrijding van seksuele intimidatie;
- g. Zorg te dragen voor de nazorg van de klager/klaagster;
- h. Jaarlijks een anonieme registratie bij te houden ten bate van het sociaal jaarverslag en/of meldingen aan de overheid.

Artikel 5

De vertrouwenspersoon kan zelf een klacht indienen bij de klachtencommissie, indien hij meerdere klachten ontvangt die betrekking hebben op een beklaagde en die niet aan de klachtencommissie zijn voorgelegd. Namen van klagers worden daarbij niet genoemd zonder hun toestemming.

Artikel 6

De vertrouwenspersoon onderhoudt de nodige contacten met personen en instanties die seksuele intimidatie bij Het bedrijf en uit hoofde van hun functie kunnen signaleren.

Artikel 7

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn functie verantwoording schuldig aan de directie van Het bedrijf.

Artikel 8

De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid tot:

- a. Het zelfstandig raadplegen van externe deskundigen;
- b. Het horen van alle betrokkenen van alle afdelingen in de organisatie, inclusief de directie. Hij gaat hiertoe slechts over voor zover de uitvoering van zijn taken daartoe noodzaakt en neemt hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht;
- c. Het bijstaan van de klager/klaagster indien een klacht bij de commissie wordt ingediend;
- d. Het bijeenroepen van de klachtencommissie.

Artikel 9

De vertrouwenspersoon dient te allen tijde de anonimiteit van de klager/klaagster te waarborgen en zal dan ook geen actie ondernemen zonder zijn/haar toestemming. Alleen met toestemming van de klager/klaagster is het mogelijk om met behulp van het management de klacht over te brengen bij de beklaagde of veroorzaker(s) en te trachten met elkaar tot overeenstemming te komen. Dit houdt in dat ook alleen op verzoek van de klager een klacht ter behandeling van de klachtencommissie kan worden ingediend.

Artikel 10

De vertrouwenspersoon legt van elke behandelde klacht een dossier aan. Hij verstrekt daaruit geen onder geheimhouding gegeven informatie. Vrijgave van vertrouwelijke informatie kan alleen met toestemming van degene die om geheimhouding heeft verzocht.

Artikel 11

- a. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit over de ervaringen, uitgebrachte adviezen en gesignaleerde knelpunten aan de directie. Tevens wordt in dit verslag een risico-inventarisatie opgenomen.
- b. Het verslag draagt een algemeen karakter en is niet op individuele personen herleidbaar.
- c. De directie zendt dit verslag aan het Hoofd Personeelszaken, het Management Team, de Commissie Veiligheid Gezondheid en Welzijn en de Arbodienst.

Artikel 12

De directie draagt er zorg voor dat aan de vertrouwenspersoon de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken, ter beschikking worden gesteld. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval:

- a. Een ruimte om gesprekken te voeren zodanig dat de privacy van de klager optimaal gewaarborgd wordt;
- b. Een budget voor het voeren van gesprekken extern;
- c. Een budget voor het inschakelen van externe deskundigen;

Bijlage 7: Voorbeeld klachtenprocedure

- d. Een eigen telefoon die niet afgeluisterd of onderbroken kan worden;
- e. Een goed afsluitbare kast als archief;
- f. Een training in het kader van deskundigheidsbevordering.

KLACHTENCOMMISSIE

Samenstelling en benoeming

Artikel 13

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waarvan tenminste een vrouw. Het (plaatsvervangend) Hoofd Personeelszaken is in ieder geval lid van de commissie. Er worden tenminste twee (plaatsvervangende) leden aangesteld die benoemd worden door de directie. Een lid wordt op voordracht van de OR door de directie benoemd. De commissie kiest zelf uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
2. De (plaatsvervangende) leden worden benoemd voor een termijn van drie jaar. Zij kunnen worden herbenoemd voor dezelfde termijn. Een lid dat is benoemd ter vervulling van een tussentijds opgevallende plaats, treedt af op het tijdstip waarop degene in wiens plaats hij is benoemd, had moeten aftreden.
3. De klachtencommissie kan, zo nodig, externe deskundigen inschakelen.
4. Daarnaast kunnen Hoofden van Dienst, de Bedrijfsarts of externe deskundigen ad hoc aan de klachtencommissie worden toegevoegd.

Taken en bevoegdheden

Artikel 14

De klachtencommissie heeft, onverminderd hetgeen daaromtrent in dit reglement verder is bepaald, tot taak:

- a. Het oordelen over de ontvankelijkheid van een klacht;
- b. Het instellen van een onderzoek naar iedere bij haar ingediende klacht inzake seksuele intimidatie, agressie en geweld en het uitbrengen van advies aan de directie over eventueel te nemen maatregelen;
- c. Het adviseren van de directie over het treffen van tijdelijke voorzieningen gedurende het onderzoek naar de klacht;
- d. Het rapporteren van de uitkomsten van het onderzoek aan de directie;
- e. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de directie inzake de problematiek.

Artikel 15

De klachtencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en deskundig met betrekking tot de emotionele en formele aspecten van seksuele intimidatie, agressie en geweld.

Procedure

Artikel 16

Een klacht kan, gedurende een periode van 5 weken na het voorval, schriftelijk worden ingediend door de vertrouwenspersoon namens de klager/klaagster of door de vertrouwenspersoon zelf met inachtneming van artikel 5. Een klacht kan slechts worden ingediend tegen 1 persoon; indien een klacht tegen meerdere personen is gericht zullen deze als afzonderlijke klachten worden behandeld.

Artikel 17

De klacht wordt schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend onder vermelding van:

- a. De omschrijving van de seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten of discrimineren;
- b. De naam van de beklagde, een klacht kan slechts tegen 1 persoon gericht zijn;
- c. De ter zake door klager/klaagster ondernomen stappen en, voor zover de klager daarover beschikt, daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken, welke stukken aan de klachtencommissie worden overlegd.

Artikel 18

1. Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 6 werkdagen na indiening van de klacht, een begin gemaakt met het vooronderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht. De beslissing omtrent de ontvankelijkheid

Bijlage 7: Voorbeeld klachtenprocedure

wordt binnen 6 werkdagen door de klachtencommissie genomen en meegedeeld aan de klager/klaagster.

2. Na de ontvankelijkheidsverklaring start het onderzoek. Bij het onderzoek kunnen bij de klacht betrokkenen worden gehoord, de secretaris roept de beklaagde binnen zes werkdagen na de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk op; in elk geval worden de klager/klaagster en de beklaagde daartoe schriftelijk in de gelegenheid gesteld. De klachtencommissie zendt een afschrift van de klacht alsmede van de aan haar overlegde schriftelijke stukken aan de beklaagde. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren, alvorens te worden gehoord.
3. Van elke hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat door de betrokkenen voor akkoord getekend wordt. Indien een betrokken lid niet tot ondertekening bereid is, wordt de reden daarvan op het verslag aangetekend. Indien noodzakelijk zal de afdeling Personeelszaken zorgdragen voor de notulering van de gesprekken.
4. De klachtencommissie confronteert de klager/klaagster niet met de beklaagde, tenzij klager/klaagster daar zelf om verzoekt en mee instemt.
5. De voorzitter van de klachtencommissie ziet erop toe dat het onderzoek binnen twee maanden wordt voltooid.

Artikel 19

Tijdens het onderzoek kan de klager/klaagster zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of een zelfgekozen raadsman of -vrouw. De beklaagde kan zich door een zelfgekozen raadsman of -vrouw laten bijstaan. Kosten hieraan verbonden worden in principe niet door onze onderneming vergoed.

Artikel 20

Alle zittingen van de klachtencommissie, zowel ten tijde van het onderzoek als bij de behandeling van de klacht door de klachtencommissie, zijn niet openbaar.

Artikel 21

1. Is de klachtencommissie van mening dat haar onvoldoende gegevens ter beschikking staan om tot een oordeel te komen, dan kan zij tot hervatting van het onderzoek besluiten. Zij bepaalt, door wie dit voortgezet onderzoek zal worden verricht en binnen welke termijn.
2. Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht en stelt haar uitspraak vast. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen. Alle drie (3) leden dienen aanwezig te zijn of zich laten vertegenwoordigen door een plaatsvervanger.
3. Indien een lid van de commissie op enigerlei wijze bij een klacht betrokken is, neemt hij geen deel aan de behandeling. In geval van twijfel beslissen de overige leden van de commissie.

Artikel 22

1. De klachtencommissie verklaart de klacht in haar uitspraak;
 - a. (ten dele) gegrond;
 - b. (ten dele) ongegrond en of;
 - c. niet ontvankelijk.
2. De uitspraak houdt de gronden in, waarop zij berust. De commissie kan besluiten om het standpunt van de minderheid in die uitspraak te vermelden.

Artikel 23

1. De klachtencommissie heeft de verplichting om binnen 2 maanden advies uit te brengen over een ingediende klacht aan de directie.
2. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond acht, dient zij in haar uitspraak, de directie van de klager dan wel beklaagde, van advies over het nemen van maatregelen.
3. De klachtencommissie brengt haar advies ter kennis van de klager/klaagster, de beklaagde, de directie en de vertrouwenspersoon.
4. Indien de directie niet besluit overeenkomstig het advies van de klachtencommissie, doet zij dit bij gemotiveerd besluit. Dit besluit wordt binnen 10 werkdagen ter kennis gebracht van de klachtencommissie, de klager/klaagster, de beklaagde en de vertrouwenspersoon.

OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 24

Bijlage 7: Voorbeeld klachtenprocedure

1. Alle medewerkers van het bedrijf zijn verplicht te verschijnen indien zij door de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie (schriftelijk) worden opgeroepen om te worden gehoord.
2. Alle bij de behandeling van een klacht betrokken personen zijn tot geheimhouding verplicht met betrekking tot gegevens die hen ter kennis komen en zij beschermen de privacy van betrokkenen in het kader van de behandeling.
3. De directie ziet erop toe dat:
 - a. tijdens de behandeling van een klacht geen van de betrokkenen er nadeel van ondervindt dat een klacht aanhangig is gemaakt;
 - b. dat de vertrouwenspersonen en de leden van de klachtencommissie geen nadeel ondervinden ten gevolge van het vervullen van die functie.

Artikel 25

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat namens hem erop toe wordt gezien dat de klachtendossiers zorgvuldig worden bewaard.
2. Vijf jaar na beëindiging van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie wordt het dossier vernietigd.
3. Ingeval tegen het besluit van de directie, bedoeld in artikel 23, vierde lid, beroep is ingesteld, begint de in het tweede lid bedoelde termijn te lopen na het tijdstip waarop de eindbeschikking op dat beroep onherroepelijk is ontvangen door de directie.

Artikel 26

De directie zorgt ervoor dat dit reglement wordt opgenomen in het Personeelshandboek. Daarnaast zal aan elke medewerker de Voorlichtingsbrochure ter hand wordt gesteld. De directie draagt voorts zorg voor het geven van bekendheid aan de instelling van vertrouwenspersonen en klachtencommissie, in elk geval door een publicatie in het voor medewerkers bestemde informatieblad.

Artikel 27

De klachtencommissie en de vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan de directie verslag uit over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen. Het in de eerste zin bedoelde jaarverslag bevat tevens op basis van hun bevindingen hun gezamenlijke voorstellen aan de directie ter zake van voorkoming en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten.