

**Beleid Psychosociale
Arbeidsbelasting**

**Protocol
ongewenste omgangsvormen**

ArboNed



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1	4
1.1 Wetgeving	4
1.2 Steun van het management	4
1.3 Creëren van draagvlak	4
1.4 Monitoren van beleid	4
1.5 Communicatie van beleid	4
2	5
2 Gedragscode < naam werkgever >	5
3	6
3 Externe Vertrouwenspersoon	6
3.1 De vertrouwenspersoon	6
3.2 Positionering	6
3.3 Taken vertrouwenspersoon	6
3.4 Anonimiteit en vertrouwelijkheid	7
4	8
4.1 Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen	8
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	8
Artikel 2 De Klachtencommissie	9
Artikel 3 Procedures bij indienen klacht	9
Artikel 4 Niet ontvankelijk	9
Artikel 5 Bemiddeling	10
Artikel 6 Onderzoek en mondelinge behandeling	10
Artikel 7 Beoordeling en beslissing	10
Artikel 8 Bijstand van klager	11
Artikel 9 Maatregelen	11
Artikel 10 Onvoorziene omstandigheden, beroep	11
Artikel 11 Overgangs- en slotbepalingen	11
Bijlage Definities ongewenste omgangsvormen	12
Discriminatie	12
Seksuele intimidatie	12
Agressie en geweld	12
Pesterijen	12
Schema procedure ongewenste omgangsvormen	13

Inleiding

<< naam werkgever >> streeft naar een gezonde en veilige werkomgeving voor alle werknemers. << naam werkgever >> verwacht dat werknemers zich houden aan de wettelijke en contractuele verplichtingen, gedragsregels en cultuurwaarden om een veilige werkplek te waarborgen. << naam werkgever >> wil ongewenste omgangsvormen¹ zoals (seksuele) intimidatie, pesten, agressie, geweld en discriminatie voorkomen en bestrijden. Deze horen niet thuis binnen ons bedrijf. Werknemers respecteren over het algemeen elkaars grenzen. Maar als dit niet het geval is en iemand wordt lastiggevallen, dan doet diegene er goed aan direct duidelijk te maken niet gediend te zijn van dit soort gedrag. Soms is dat moeilijk en is het verstandig om de hulp in te roepen van een collega of een leidinggevende.

Grensoverschrijdend gedrag veroorzaakt een onveilig gevoel. Daardoor kunnen medewerkers klachten en stress ervaren en kunnen zij er tegenop zien om naar hun werk te gaan. << naam werkgever >> vindt het belangrijk om daar tegen op te treden.

Ervaar je ongewenst gedrag op de werkvloer? En kan of wil je dat probleem niet met je collega of leidinggevende oplossen? Dan kun je:

- Je tot de vertrouwenspersoon wenden voor hulp en advies;
- Een klacht indienen bij de Klachtencommissie via ArboNed.

Bij << naam werkgever >> kunnen werknemers een beroep doen op de steun van de vertrouwenspersoon. De **vertrouwenspersoon** biedt emotionele en praktische ondersteuning aan personen die geconfronteerd worden met (seksuele) intimidatie, pesterijen, agressie, geweld of discriminatie en bieden consultatie aan werknemers die beroepshalve geconfronteerd worden met dergelijke grensoverschrijdende en ongewenste omgangsvormen.

Als er binnen de organisatie geen goede oplossing gevonden wordt, kan een medewerker zich wenden tot de **klachtencommissie** via ArboNed. Hiertoe kan de werknemer zich wenden met een klacht op het gebied van ongewenste omgangsvormen. De Klachtencommissie werkt op basis van een **klachtenregeling**. In de klachtenregeling staat onder meer aan welke eisen de Klachtencommissie moet voldoen, op welke manier de klacht moet worden behandeld, de termijn waarbinnen dit moet gebeuren, dat er 'hoor en wederhoor' dient plaats te vinden en dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen moet worden beschermd.

NB1: daar, waar in dit document de vertrouwenspersoon of de werknemer met 'hij' / 'zijn' wordt aangeduid, kan ook 'zij' / 'haar' gelezen worden.

NB2: De vertrouwenspersoon en de klachtencommissie via ArboNed is voor medewerkers en dus niet voor externe personen, zoals bijvoorbeeld klanten, patiënten, leveranciers of leerlingen.

¹ Voor de definities verwijzen we u naar de bijlage.

1 Beleid

1.1 Wetgeving

Het management van << naam werkgever >> is medeverantwoordelijk voor het lichamelijk en psychisch welzijn van de werknemer. Het gaat dus niet alleen om het aantal decibels waaraan werknemers blootgesteld zijn of de hoogte van hun werkblad, maar ook om de vraag of werknemers zich sociaal veilig genoeg voelen om hun werk naar behoren te kunnen uitoefenen.

In het Burgerlijk wetboek is bepaald dat werkgever en werknemer beiden verplicht zijn zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen. Zo moet er 'goede zorg' zijn voor de andere partij.

In de Arbowet is vastgesteld dat iedere werkgever verplicht is om 'binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid te voeren gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting'. Seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten en intimidatie van collega's onderling horen hier ook bij.

De Arbowet richt zich op de totale beleidsvoering. Die omvat zowel preventie als opvang en begeleiding van slachtoffers. Bij preventie kan daarbij gedacht worden aan bouwkundige voorzieningen, organisatorische maatregelen en deskundigheidsbevordering. Voor opvang en begeleiding gaat het bij << naam werkgever >> om onderstaande activiteiten:

- Opstellen interne klachtenprocedures.
- Aanstellen van een vertrouwenspersoon.
- Voorlichting en informatieverbreiding over rechten en plichten rond ongewenste omgangsvormen, uitgevoerde risicoanalyses en procedures.
- Opleiding en training hiërarchische lijn en operationele werknemer.
- Na een melding uitvoeren van een signaalonderzoek.

1.2 Steun van het management

Een goed beleid, dat gesteund wordt door het management, is een absolute voorwaarde voor het voorkómen van seksuele intimidatie en geweld op de werkplek. Het management bepaalt welk gedrag wel of niet acceptabel is. Het heeft daarin een voorbeeldfunctie en draagt ook zorg voor de handhaving. Het beleid beschrijft de disciplinaire maatregelen bij een bewezen overtreding. Op die manier wordt vertrouwen opgebouwd. Ongewenste omgangsvormen krijgen in een dergelijk klimaat minder kans.

1.3 Creëren van draagvlak

Belangrijk is dat al in een vroeg stadium wordt gewerkt aan draagvlak voor het beleid rond gewenste omgangsvormen, zodat afspraken hierover door een meerderheid van de werknemer herkend en gedragen worden.

1.4 Monitoren van beleid

Het monitoren van beleid van grensoverschrijdende omgangsvormen is extra belangrijk, omdat het effect van de invoering van nieuw beleid altijd enige tijd op zich laat wachten. Er moet een cultuurverandering tot stand worden gebracht, een andere manier van denken en doen, en dat kost tijd.

1.5 Communicatie van beleid

Duidelijke communicatie over wat in de organisatie wel en niet geoorloofd is, heeft bij << naam werkgever >> een belangrijke preventieve werking. Om de betrokkenheid bij de afspraken te vergroten wordt er binnen << naam werkgever >> een gedragscode ontwikkeld.

2 Externe Vertrouwenspersoon

Dit protocol stelt regels ten aanzien van de taken en verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon. Daarnaast zijn regels opgenomen voor het omgaan met vertrouwelijke informatie door de vertrouwenspersoon.

2.1 De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon verzorgt de opvang van degene die zich geconfronteerd voelt met alle eerder beschreven ongewenste omgangsvormen en heeft ook een preventieve en signalerende taak.

2.2 Positionering

De werkgever benoemt, na overleg met de ondernemingsraad (hierna: 'OR'), ten minste één vertrouwenspersoon. Bij de aanstelling van een vertrouwenspersoon wordt een specifiek benoemingscontract opgesteld, dat naast de gebruikelijke bepalingen ook bepalingen bevat die in de taak- en functieomschrijving van de vertrouwenspersoon zijn neergelegd. Voortijdig ontslag uit de functie van vertrouwenspersoon is mogelijk, als deze bijvoorbeeld niet meer het vertrouwen geniet van de organisatie, als de taken niet naar behoren vervuld worden of als het belang van betrokkenen wordt geschaad. De vertrouwenspersoon kan ook op eigen verzoek zijn taken neerleggen.

2.3 Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- Adviseert bestuurders, management en ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT) om iedereen binnen de organisatie op de hoogte te stellen van het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure.
- Adviseert bestuurders, management en OR of PVT om te komen tot een sociaal veilig werkklimaat.
- Functioneert, in het kader van deze regeling, als eerste aanspreekpunt bij meldingen van ongewenste omgangsvormen en zorgt voor de eerste opvang en begeleiding van degene die ongewenste omgangsvormen heeft ervaren.
- Zoekt samen met de werknemer naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort.
- Geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures - naast de interne klachtenprocedure ook over de strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure - en de consequenties daarvan.
- Ondersteunt de klager bij het opstellen van de klacht op schrift en voorziet de werknemer van de contactgegevens van de secretaris van de Klachtencommissie.
- Indien nodig verwijst de vertrouwenspersoon de klager naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening) instanties. Ondersteunt de werknemer bij het inschakelen van deze instanties, hieronder vallen ook politie en officier van justitie.
- Kan de werknemer ondersteunen bij het doen van aangifte bij zedenpolitie of officier van justitie in geval van ontucht, aanranding en/of verkrachting.
- Adviseert zowel klager als bestuur/de directie om op korte termijn de situatie van de werknemer te verbeteren, gericht op het stoppen van de ongewenste omgangsvormen. Indien naar de mening van de vertrouwenspersoon de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft, meldt de vertrouwenspersoon de klacht aan de bestuurder/de directie.
- Geeft emotionele en psychische ondersteuning aan de werknemer bij het formeel aanhangig maken van de klacht, bij de Klachtencommissie en staat de werknemer bij tijdens een klachtenprocedure.
- Is verantwoordelijk voor nazorg aan de werknemer. Ondersteunt werknemer en behartigt zijn belangen als de werknemer aangesproken wordt op het feit dat hij ongewenste omgangsvormen aanhangig heeft gemaakt.
- Houdt een anonieme registratie bij (o.a. aantallen; aard van de meldingen en klachten; afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt voor het jaarverslag.
- Draagt mogelijke oplossingen aan waarmee het beleid, gericht tegen ongewenste omgangsvormen, kan worden opgesteld c.q. bijgesteld.

- Draagt bij aan de evaluatie van het takenpakket van de vertrouwenspersoon, werkwijze van de Klachtencommissie en van de klachtenprocedure; houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.
- Registreert in behandeling zijnde zaken. Rapporteert relevante informatie en zorgt er daarbij voor dat de anonimiteit en integriteit van de betrokkenen zijn gewaarborgd.
- Informeert en adviseert het management over deze problematiek en over het nemen van maatregelen.
- Voert overleg met, verwijst en werkt samen met personen en instanties, zowel binnen als buiten de organisatie. Dit echter niet zonder toestemming van de betrokkene als dit zijn melding/klacht betreft.
- Rapporteert eenmaal per jaar aan de directie en de ondernemingsraad.
- Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het terrein van psychosociale arbeidsbelasting/ ongewenste omgangsvormen.

Voor << naam werkgever >> is << naam bedrijfsmaatschappelijk werker >> van ArboNed aangesteld als vertrouwenspersoon. U kunt de vertrouwenspersoon rechtstreeks bereiken op [telefoonnummer] of via [e-mailadres].

2.4 Anonimiteit en vertrouwelijkheid

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn centrale begrippen bij de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon garandeert dat:

- Alles wat hem, in zijn functie als vertrouwenspersoon, ter ore komt, vertrouwelijk wordt behandeld.
- Een klager kan zich op basis van anonimiteit tot de vertrouwenspersoon wenden.
- Slechts met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager met derden wordt gecommuniceerd over klagers identiteit en/of de inhoud van de klacht.

Slechts in het geval dat sprake is van ernstige strafbare feiten (zoals verkrachting of gijzeling) kan anonimiteit niet gegarandeerd worden.

3 Behandeling van klachten

Naast het aanstellen van een vertrouwenspersoon is ook een goede klachtenprocedure voor werknemers onderdeel van het beleid met betrekking tot ongewenste omgangsvormen² in de organisatie. Met een klachtenregeling wil << naam werkgever >> bewerkstelligen dat werknemers hun klachten over ongewenste omgangsvormen (sneller) uiten en dat deze klachten ook worden opgelost. Met de klachtenregeling wordt een formele mogelijkheid geboden om een onbevredigende situatie te bespreken, eventuele misverstanden weg te nemen en bij te dragen aan een rechtvaardige behandeling. In eerste instantie wordt de betrokkene zich informeel met zijn melding/klacht tot zijn leidinggevende, HR of de vertrouwenspersoon om een klacht in te dienen zodat dit mogelijk intern opgelost wordt. Mocht er in deze informele sfeer niet tot een oplossing gekomen kunnen worden, dan kan er een beroep worden gedaan op de Klachtencommissie. In hoofdstuk 3.1 is de klachtenregeling uitgewerkt.

Klachtencommissie:

- De Klachtencommissie onderzoekt klachten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen in relatie tot het werk.
- De Klachtencommissie komt tot een oordeel op basis van hoor en wederhoor van klager en beklaagde(n) en eventuele andere getuigen of betrokkenen en brengt advies uit aan het bestuur/de directie van << naam werkgever >> over eventuele te nemen maatregelen.
- De Klachtencommissie opereert onder verantwoordelijkheid van de werkgever.

Belangrijk uitgangspunt is dat het louter en alleen indienen van een klacht geen nadelige gevolgen mag hebben voor alle betrokkenen. De werkgever bepaalt vervolgens wat met de klacht gaat gebeuren. Als de klacht onderzocht wordt, mogen ten tijde van het onderzoek geen nadelige gevolgen optreden tot het moment waarop het onderzoek tot een uitspraak heeft geleid. De werkgever bepaalt uiteindelijk, welke maatregelen genomen worden.

Iedereen die bij de behandeling van een klacht is betrokken, heeft een geheimhoudingsplicht ter waarborging van de privacy van de betrokkene(n). De klacht, het advies, de beslissing en alle andere met de klacht verband houdende gegevens worden veilig bewaard. Toegang tot het dossier hebben alleen de leden van de Klachtencommissie.

3.1 Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

² Bij de definitie van ongewenste omgangsvormen in deze klachtenregeling is als uitgangspunt de begripsomschrijving van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) in artikel 1 lid 3 onder e van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) genomen, met uitzondering van het daarin genoemde element werkdruk. Als er sprake is van ongewenste omgangsvormen of hoge werkdruk, kan dit stress teweeg brengen en lichamelijke, psychische en sociale klachten veroorzaken. De Arbowet noemt dit PSA.

Kwesties met betrekking tot integriteit/klokkenluiderszaken kunnen vertrouwelijk met de vertrouwenspersoon besproken worden. Om direct actie te laten ondernemen kunnen medewerkers terecht bij het interne of externe 'meldpunt' Klokkenluiders.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Organisatie** << naam werkgever >>.
- b. **Bestuur/Directie** de directie/het bestuur van << naam werkgever >>.
- c. **Werknemer** degene die bij of voor << naam werkgever >> werkzaam is, is geweest of werkzaamheden verricht op basis van:
- een arbeidsovereenkomst;
 - detachering;
 - een vrijwilligersovereenkomst;
 - een uitzendovereenkomst; of
 - een stageovereenkomst.
- d. **Klacht** een schriftelijke bij de Klachtencommissie ingediende klacht over ongewenste omgangsvormen in de arbeidssituatie, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten.
- e. **Klager** de klagende werknemer, zijn wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande(n).
- f. **Beklaagde** de organisatie of de werknemer van de organisatie tegen wie de klacht is gericht.
- g. **Ongewenste omgangsvormen** handelingen van een groep of van een individu, gericht tegen een persoon die deze handeling(en) als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart. Dit ongewenst gedrag kan zich uiten in de vorm van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld of pesten. Zie begrippenlijst in de bijlage.
- h. **Klachtencommissie** de door de directie/het bestuur ingestelde onafhankelijke interne of externe commissie ter behandeling van klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen.
- i. **Vertrouwenspersoon** de externe vertrouwenspersoon die als zodanig is aangesteld door de directie/het bestuur.

Artikel 2 De Klachtencommissie

- 1 Er is een onafhankelijke in- of externe Klachtencommissie (hierna: de '**Commissie**'). De leden van de Commissie worden benoemd door de directie/het bestuur van << naam werkgever >> met instemming van de Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging.
- 2 De Commissie heeft tot taak het behandelen van de aan haar voorgelegde klachten en het komen tot een onafhankelijk gemotiveerd oordeel.
- 3 De Commissie bestaat uit drie personen: een voorzitter, een secretaris en een lid. Als een van de commissieleden langere tijd verhinderd is om werkzaamheden voor de Commissie te verrichten, wordt een plaatsvervanger benoemd.
- 4 De vergaderingen van de Commissie hebben een besloten karakter. Is een lid verhinderd dan neemt een plaatsvervanger deel aan de vergadering. De agenda voor iedere vergadering wordt door de voorzitter in overleg met de secretaris samengesteld en aan de leden toegezonden.
- 5 De beklagde is verplicht volledige medewerking te geven aan de werkzaamheden van de Commissie. Als derden willen getuigen, zijn ze verplicht volledige medewerking te verlenen aan de procesgang.
- 6 De leden van de Commissie mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend. Klager en/of beklagde kan in dit geval een lid van de klachtencommissie wraken. Leden van de Commissie kunnen zich verschonen.
- 7 In geval van wraking of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid ingenomen door een plaatsvervangend lid.
- 8 Na indienen van de klacht dient tijdens de gehele procedure door alle betrokkenen geheimhouding in acht te worden genomen. Dit ten aanzien van de privacy van betrokkenen en ter voorkoming van belemmering van het onderzoek door de Commissie.

Artikel 3 Procedures bij indienen klacht

- 1 Een werknemer, zijn wettelijk vertegenwoordiger of zijn nabestaande(n), kan een schriftelijke klacht indienen bij de Commissie. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur of bestuurder gaan de terugkoppelingen naar de toezichthouder.
- 2 De klager dient de klacht schriftelijk in bij de Commissie via juristen@arboNed.nl. De klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. de omschrijving van het (gesignaleerde) ongewenste omgangsvormen;
 - d. de naam of namen van de beklagde(n);
 - e. de beschrijving van de door de klager ondernomen stappen;
 - f. de periode waarin het voorval plaatsvond, waarbij voorvallen die langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden niet meer in behandeling worden genomen. Tenzij er sprake is van een door de Commissie te bepalen uitzonderlijke situatie.
- 3 Indien de klacht naar het oordeel van de secretaris van de Commissie niet voldoende duidelijk is gesteld, wordt de klager alsnog uitgenodigd binnen tien (10) werkdagen schriftelijk duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig wordt de klager daarbij geadviseerd deskundige hulp te zoeken voor het nader formuleren van zijn klacht. De termijn van tien (10) werkdagen kan zo nodig door de secretaris van de Commissie eenmaal met tien (10) werkdagen worden verlengd.
- 4 Binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de klacht doet de secretaris van de Commissie mededeling van de inhoud van de klacht aan de beklagde. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen tien (10) werkdagen na bevestiging van de ontvangst een verweerschrift op te stellen. Als de reactie niet binnen de termijn, dan wel binnen een op verzoek verleende eenmalige uitsteltermijn van tien (10) werkdagen wordt ontvangen, dan wordt de beklagde geacht geen schriftelijk verweer te hebben gevoerd. Het indienen van dit verzoek om uitstel dient per email te worden ingediend bij de klachtencommissie.
- 5 Indien de klacht ontvankelijk is verklaard worden klager en beklagde uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht opgeroepen om te worden gehoord.
- 6 Partijen (klager en beklagde) krijgen na de eerste gespreksronde de gelegenheid de verslagen van de gesprekken met klager, beklagde en getuigen in te zien. Ze mogen daarbij tekstuele opmerkingen maken die in het verslag van de Commissie worden geplaatst. Als een opmerking, naar de mening van de Commissie, aanleiding geeft tot nader onderzoek, zal een tweede gespreksronde volgen.
- 7 Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, een advocaat of een adviseur.

Artikel 4 Niet-ontvankelijk

- 1 De Commissie kan besluiten tot het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht. De Commissie neemt dit besluit zo mogelijk binnen twee (2) weken na ontvangst van de klacht. Indien de Commissie dit besluit neemt, deelt zij dit schriftelijk mee aan de klager, de beklagde en het bestuur/de directie.
- 2 De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan, tenzij sprake is van recidive;
 - b. die langer dan één jaar voor schriftelijke indiening van de klacht bij de Klachtencommissie heeft plaatsgevonden, tenzij er sprake is van feiten of omstandigheden op grond waarvan van de klager redelijkerwijs niet verlangd kon worden de klacht binnen de gestelde termijn in te dienen of de klacht een gedraging betreft die mogelijk tevens een strafbaar feit inhoudt;
 - c. als de klacht anoniem wordt ingediend en/of de beklagde niet genoemd wordt;
 - d. indien niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 3.3;
 - e. de klacht niet voldoet aan hetgeen onder ongewenste omgangsvormen wordt verstaan;
 - f. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
 - g. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporing of vervolging gaande is;
 - h. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - i. in (andere) gevallen waarin de Commissie dit noodzakelijk acht. De Commissie behoudt zich het recht voor om te beoordelen dat de klacht op een andere manier kan worden opgelost.

Artikel 5 Bemiddeling

- 1 Na kennis genomen te hebben van de inhoud van de klacht en van de reactie van de beklagde, kan de voorzitter van de Commissie, indien deze van mening is dat de klacht zich hiervoor leent, na ruggespraak met de overige leden van de Commissie, aan de klager en de beklagde voorstellen te onderzoeken of de klacht via bemiddeling kan worden afgehandeld. Klager noch beklagde hoeven deze bemiddeling te accepteren.
- 2 Indien klager en beklagde met de bemiddeling akkoord gaan wordt de verdere behandeling van de klacht opgeschort. Bemiddeling vindt plaats door een door de Commissie, met instemming van partijen (klager en beklagde), aan te wijzen persoon. Deze deelt het resultaat van de bemiddeling aan de Commissie mee. Het resultaat van de bemiddeling kan zijn dat de klacht wordt ingetrokken, ofwel dat alsnog behandeling dient plaats te vinden.

Artikel 6 Onderzoek en mondelinge behandeling

- 1 Indien geen bemiddeling plaatsvindt, dan wel nadat is meegedeeld dat deze niet tot intrekking van de klacht heeft geleid, gaat de Commissie over tot het instellen van haar onderzoek.
- 2 De Commissie kan daartoe informatie inwinnen en alle relevante stukken raadplegen, personen horen die direct bij de klacht zijn betrokken en deskundigen inschakelen. Personen die worden opgeroepen door de Commissie, zijn verplicht te verschijnen.
- 3 De klager en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling - buiten elkaars aanwezigheid - te worden gehoord middels een hoorzitting. Zij worden per e-mail opgeroepen om voor de Klachtencommissie te verschijnen. Daarbij kunnen zij zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon. Dit laatste dient dan uiterlijk één (1) week voor de hoorzitting bij de Commissie bekend te zijn.
- 4 De leden van de Commissie en andere bij de behandeling van de klacht betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen zij bij de behandeling van de klacht vernemen.
- 5 De secretaris stelt ter zake een verslag op en zendt dit aan de leden van de Commissie en aan de partijen die gehoord zijn elk hun eigen gehoor. Beide partijen krijgen de mogelijkheid om te reageren op de verslaglegging en ondertekenen het verslag.

Artikel 7 Beoordeling en beslissing

- 1 Binnen acht (8) weken na ontvangst van de klacht komt de Commissie in besloten vergadering tot een oordeel over de klacht.
- 2 Het oordeel van de Commissie houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Het kan ook zijn dat de Commissie niet tot een oordeel kan komen. Het oordeel van de Commissie kan vergezeld gaan met een advies en aanbeveling(en) aan de directie/het bestuur betreffende te nemen maatregelen.
- 3 Indien (een deel van) de klacht betrekking heeft op een schadeclaim doet de Commissie geen uitspraken over enige aansprakelijkheid, maar beperkt zij zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 4 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure, van de verklaringen van de klager, de beklagde en eventuele andere betrokkenen. In dit verslag wordt tevens het gemotiveerde oordeel van de Commissie en - waar van toepassing - de aanbeveling(en) opgenomen betreffende de te nemen maatregelen. De Commissie zendt een afschrift van haar uitspraak naar directie/het bestuur, klager en beklagde. Een eventueel advies zendt de Commissie enkel naar de directie/het bestuur.
- 5 Indien de Commissie niet in staat is de in dit artikel genoemde termijnen in acht te nemen, doet de Commissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde en de directie/het bestuur van de organisatie onder vermelding van de duur van het uitstel.

Artikel 8 Bijstand van klager

- 1 De klager kan zich door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon laten bijstaan. Ook de beklagde kan zich door een advocaat of adviseur laten bijstaan.
- 2 De Commissie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
- 3 Het tweede lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 9 Maatregelen

- 1 Binnen twee (2) weken na ontvangst van het verslag, deelt de directie/het bestuur van de organisatie schriftelijk aan de Commissie, de klager en de beklagde mede of het

- oordeel van de Commissie wordt overgenomen en of de directie/het bestuur naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 2 Bij afwijking van de termijn genoemd in lid 1 doet de directie/het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de Commissie, de klager en de beklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie/het bestuur zijn standpunt kenbaar zal maken.
 - 3 De directie/het bestuur kan te allen tijde, al dan niet op verzoek van de Commissie of vertrouwenspersoon tijdelijke voorzieningen treffen, indien er als gevolg van ongewenste omgangsvormen voor één of meerdere daarbij direct betrokkenen een onhoudbare situatie ontstaat.

Artikel 10 Onvoorziene omstandigheden, beroep

- 1 Indien er dusdanige omstandigheden zijn waardoor de Commissie zijn onderzoek niet naar behoren kan uitvoeren, kan de Commissie besluiten om het onderzoek te staken.
- 2 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de Commissie hoe te handelen.
- 3 Tegen de uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk.

Artikel 11 Overgangs- en slotbepalingen

- 1 De invoering van de klachtenregeling staat onder verantwoordelijkheid van de directie/het bestuur.
- 2 De regeling is vastgesteld – indien wettelijk van toepassing - na verkregen instemming van de Ondernemingsraad / Personeelsvertegenwoordiging.
- 3 De organisatie draagt er zorg voor dat de werknemers op passende wijze geïnformeerd worden over het bestaan van de klachtenregeling.
- 4 Bij deze informatieverstrekking wordt onder andere duidelijk gemaakt dat de klachtenprocedure kosteloos is (behoudens de eventuele kosten van een door de klager of beklaagde ingeschakelde advocaat of adviseur).
- 5 De klachtenregeling wordt jaarlijks op de werking ervan geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Bijlage Definities ongewenste omgangsvormen

- 6 Na afronding van het onderzoek van de Commissie worden de dossiers gearchiveerd bij de secretaris van de Commissie. De dossiers worden drie (3) jaar na de daarin gedane uitspraak vernietigd. Alleen de secretaris heeft toegang tot de dossiers.

Bijlage Definities ongewenste omgangsvormen

Discriminatie

Discriminatie wordt in de Arbowet gezien als een verzamelbegrip en behelst ook discriminatoire bejegening op de werkvloer (intimidatie, seksisme en racisme). Kortom: ieder onwettig gedrag verband houdende met een beschermde grond (godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat). In de wetgeving wordt geen onderscheid gemaakt tussen direct en indirect onderscheid. Indirect onderscheid houdt in ogenschijnlijk neutraal handelen of nalaten maar met effect van onderscheid. Ook het geven van een opdracht tot discriminatie wordt benoemd als indirect onderscheid. Onderscheid kan wel gemaakt worden op basis van het bepaalde in artikel 2 Algemene wet gelijke behandeling. Dit betekent dat wanneer het doel legitiem is en de middelen passend en noodzakelijk zijn er sprake kan zijn van een rechtvaardigheidsgrond.

Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie behoort volgens de wetgever onder de noemer van discriminatie. Voor een volledig beeld wordt omschreven wat dit inhoudt. 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. Zowel in artikel 1a, derde lid, van de Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen als in artikel 7, 646, achtste lid, van het Burgerlijk wetboek en in het kader van de Arbowet wordt uitgegaan van eenzelfde definitie. Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting. De definitie van seksuele intimidatie geeft tevens aan dat hieronder moet worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat kans op promotie en beslissingen over het werk afhangen van verrichte seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende en kwetsende omgeving ontstaan die een aanslag is op de waardigheid van de betrokken werknemer. In een dergelijke omgeving kan tegelijkertijd psychisch geweld gedijen dat mogelijk ook ruimte biedt aan de hiervoor bedoelde seksuele chantage.

Agressie en geweld

Onder agressie en geweld vallen gebeurtenissen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met 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.

Pesterijen

Bij pesten gaat het om 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.

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. Veelal is het doel van de dader opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

Schema procedure ongewenste omgangsvormen

Schema procedure ongewenste omgangsvormen

Stap 1: Bespreken

Aanspreken van collega op ongewenste omgangsvormen
Doel: samen tot een aanvaardbare werksituatie komen

Stap 2: Melding

Bij de leidinggevende; registratie door de leidinggevende
Doel: in onderling overleg tot een oplossing komen

N.B. Deze stap kan worden overgeslagen.

Stap 3: Inschakeling

Vertrouwenspersoon
Doel: advies en begeleiding naar bemiddeling

Stap 4: Klacht

Geen oplossing of oplossing niet naar tevredenheid:
(bij voorkeur schriftelijke) klacht bij Klachtencommissie
Doel: bemiddeling en oplossing

Stap 5: Onderzoek

Hoor en wederhoor door Klachtencommissie
Doel: vaststellen gegrondheid klacht conform uitgangspunten en gedragscode
<< naam werkgever >>

Stap 6: Uitspraak

Directie doet uitspraak en neemt maatregel;
partijen zijn gebonden aan uitspraak
Doel: klacht opgelost