

Beleid ongewenst gedrag

Doel beleid:

In elke organisatie is het belangrijk dat er afspraken zijn om inzichtelijk te maken wat er van eenieder verwacht wordt in het kader van (on)gewenste gedragingen. Dit beleid legt daarvoor de basis.

Opbrengst beleid:

Met dit beleid helpen we je op weg door handvatten te geven wat je kunt en moet doen voor het creëren van psychologische veiligheid. Dit voorkomt onduidelijkheid en helpt je bij het naleven van de wet- en regelgeving.

Interne communicatie:

- Voeg dit beleid toe aan een bestaand bedrijfsreglement.
- Voorlichting: het is belangrijk medewerkers voor te lichten over het bestaan van dit beleid en hun rol te bespreken.

Actueel houden van beleid:

Het is raadzaam dit document jaarlijks te bekijken en waar nodig aan te passen bij verandering van rollen en/of wetgeving.

Dit beleid kun je nog verder op maat maken als je dat wenst.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
2 Preventie en cultuur	3
2.1 Preventief beleid psychologische veiligheid	3
2.2 Nultolerantie en meldcultuur	3
2.3 Steun van het management	3
2.4 Creëren van draagvlak	4
3 Vertrouwenspersoon	4
3.1 Positie en onafhankelijkheid	4
3.2 Taken	4
3.3 Privacy en gegevensbescherming	5
4 Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen	5
4.1 Klachtencommissie	5
4.2 Beschermingsmaatregelen	6
5 Sanctiebeleid	6
6 Interne meldregeling misstanden	6
6.1 Interne meldkanalen	6
6.2 Procedure	6
6.3 Externe meldmogelijkheden	6
7 Wet- en regelgeving	6
8 Slotbepaling en evaluatie	7
Bijlagen	
Bijlage 1 Gedragscode	8
Bijlage 2 Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen	9

1. Inleiding

streeft naar een sociaal veilige, respectvolle en inclusieve werkomgeving, waarin iedere werknemer zich vrij voelt om zijn of haar werk uit te voeren zonder angst voor intimidatie, discriminatie, pesten, agressie, geweld of andere vormen van grensoverschrijdend gedrag.

De gevolgen van ongewenste omgangsvormen zijn voor iedereen verschillend. Het kan stress veroorzaken, maar ook het gevoel geven je vrijheid en zelfstandigheid kwijt te raken. Het slachtoffer kan ertegen opzien om naar zijn werk te gaan. Werknemers kunnen er zelfs ziek van worden of besluiten 'vrijwillig' van baan te veranderen. Bij

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 geven advies aan personeelsleden die beroepshalve geconfronteerd worden met dergelijke grensoverschrijdende en ongewenste omgangsvormen.

Daarnaast kunnen werknemers met klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen een beroep doen op de klachtencommissie. 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 betrokkenen moet worden beschermd.

Onder ongewenst en grensoverschrijdend gedrag verstaan wij onder meer:

- Seksuele intimidatie en seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- Pesten en structurele intimidatie.
- Discriminatie en uitsluiting.
- Agressie en geweld.
- Machtsmisbruik.
- (Digitale) intimidatie via e-mail, apps of sociale media.

Dit beleid geldt voor alle werknemers, leidinggevend, stagiairs, uitzendkrachten, vrijwilligers en derden die in opdracht van of ten behoeve van

werkzaamheden verrichten.

2. Preventie en cultuur

2.1 Preventief beleid psychologische veiligheid

voert een actief preventiebeleid gericht op het bevorderen van psychologische veiligheid en het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag. Dit beleid omvat in ieder geval:

- Periodieke inventarisatie van risico's op het gebied van PSA en sociale veiligheid in de RI&E.
- Het opnemen van concrete maatregelen in het plan van aanpak.
- Structurele voorlichting en training voor medewerkers en leidinggevend.
- Het bespreekbaar maken van omgangsvormen in teams en werkoverleggen.
- Voorbeeldgedrag van leidinggevend en management.

2.2 Nultolerantie en meldcultuur

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Medewerkers worden gestimuleerd ongewenste situaties tijdig te bespreken en meldingen te doen, zonder angst voor benadeling of negatieve gevolgen.

2.3 Steun van het management

Een goed beleid, dat gesteund wordt door het management, is een absolute voorwaarde voor het voorkomen 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. Ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag heeft het management een belangrijke signaleringsfunctie.

Informatie uit overleggen, persoonlijke gesprekken met werknemers of de kwaliteit van het werk van werknemers, geven veel inzicht in de wijze waarop werknemers stress ervaren ten gevolge van grensoverschrijdend gedrag.

Het management heeft rechtstreeks invloed op de omgangsvormen en dient bekend te zijn met de preventieve regelingen van de organisatie vanuit de Arbozorg. Input van het management en de vertrouwenspersoon geeft informatie over het effect van de maatregelen die de organisatie neemt om ongewenste omgangsvormen te beperken/voorkomen en geldt zodoende als evaluatie van het beleid.

2.4 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. Betrek werknemers waar mogelijk in het opstellen en uitvoeren van het beleid.

3. Vertrouwenspersoon

3.1 Positie en onafhankelijkheid

De werkgever benoemt, na overleg met werknemers, personeelsvertegenwoordiging (PVT) of de ondernemingsraad (OR), ten minste één vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en vervult zijn/haar taken zonder inmenging van management of directie. De vertrouwenspersoon mag in geen enkel opzicht worden benadeeld wegens de uitoefening van deze functie.

De vertrouwenspersoon heeft rechtstreekse toegang tot de directie en de ondernemingsraad voor signalering en advisering op hoofdlijnen (zonder herleidbare persoonsgegevens).

3.2 Taken

De vertrouwenspersoon:

- Adviseert bestuurders, management en OR om iedereen binnen de organisatie op de hoogte te stellen van het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure.
- Adviseert bestuurders, management en OR 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 melder 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 melder naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenende) instanties en 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 de zedenpolitie of officier van justitie in geval van ontucht, aanranding en/of verkrachting.
- Neemt maatregelen 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.
- 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 (bijvoorbeeld aantallen, aard van de meldingen en klachten en 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 of 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 gebied van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.

- Registreert in behandeling zijnde zaken. Hij 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, verwijst naar en werkt samen met personen en instanties, zowel binnen als buiten de organisatie. Hij doet dit echter niet zonder toestemming van de betrokkene als dit zijn melding/klacht betreft.
- Rapporteert eenmaal per jaar aan de directie en de ondernemingsraad. Deze rapportage bevat het aantal en de aard van ingediende klachten, zonder dat deze herleidbaar zijn naar individuen.
- Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting/ongewenste omgangsvormen.
- Signaleert structurele risico's voor sociale veiligheid en rapporteert deze (geanonimiseerd).
- Draagt bij aan preventie, voorlichting en beleidsontwikkeling.
- Informeert melders actief over bescherming tegen benadeling en hun rechtspositie.

Voor is van aangesteld als externe vertrouwenspersoon. Je kunt de vertrouwenspersoon rechtstreeks bereiken op:

of via de mail:

3.3 Privacy en gegevensbescherming

De vertrouwenspersoon verwerkt persoonsgegevens conform de AVG.

- Registraties zijn minimaal, geanonimiseerd waar mogelijk en beveiligd opgeslagen.
- Dossiers worden na afsluiting maximaal twee jaar bewaard, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is.
- Inzage is uitsluitend mogelijk voor de vertrouwenspersoon.

Alleen als er sprake is van ernstige strafbare feiten, kan anonimiteit niet gegarandeerd worden.

4. Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Naast het aanstellen van een vertrouwenspersoon is ook een goede klachtenprocedure voor werknemers onderdeel van het beleid ongewenste omgangsvormen in de organisatie. Met een klachtenregeling wil

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 wendt de betrokkene zich met zijn melding/klacht tot de vertrouwenspersoon en/of leidinggevende. Mocht er geen oplossing gevonden worden, dan kunnen partijen ervoor kiezen om met behulp van een bemiddelaar wel tot een oplossing te komen. Er kan een beroep worden gedaan op de klachtencommissie.

4.1 Klachtencommissie

De klachtencommissie:

- Onderzoekt klachten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen in relatie tot het werk.
- Doet, indien mogelijk, een uitspraak over de klacht.
- 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 over eventueel te nemen maatregelen.
- Opereert onder verantwoordelijkheid van de werkgever.
- Is nadrukkelijk geen handhavende instantie of bevoegd gezag.

In bijlage 2 is de klachtenregeling uitgewerkt.

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 er met de uitspraak over de klacht gaat gebeuren en welke gevolgen hieraan verbonden worden. 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. Tijdens de procedure is het belangrijk dat partijen zich aan de geheimhouding houden, ter voorkoming van frustratie van het onderzoek door de klachtencommissie. De werkgever bepaalt uiteindelijk welke maatregelen genomen worden.

4.2 Beschermingsmaatregelen

Tijdens de klachtenprocedure kan de werkgever tijdelijke maatregelen treffen ter bescherming van klager en/of beklaagde, waaronder:

- aanpassing van werkzaamheden;
- tijdelijke herplaatsing;
- wijziging van werkafspraken.

Het indienen van een klacht mag nimmer leiden tot benadeling van de klager.

5. Sanctiebeleid

Disciplinaire maatregelen worden genomen conform het Burgerlijk Wetboek, de toepasselijke cao en beginselen van goed werkgeverschap.

Mogelijke maatregelen zijn onder meer:

- gesprek en schriftelijke waarschuwing;
- verbetertraject of coaching;
- tijdelijke schorsing met behoud van loon;
- beëindiging van de arbeidsovereenkomst volgens wettelijke procedures.

Het opleggen van geldboetes of looninhoudingen vindt uitsluitend plaats indien dit wettelijk is toegestaan.

6. Interne meldregeling misstanden

Deze regeling is gebaseerd op de Wet bescherming klokkenluiders en heeft tot doel werknemers in staat te stellen vermoedens van misstanden veilig te melden.

Wie kan melden

Iedere werknemer, stagiair, uitzendkracht, vrijwilliger en voormalig werknemer.

6.1 Interne meldkanalen

Meldingen kunnen worden gedaan bij:

- het interne meldpunt integriteit;
- de externe vertrouwenspersoon (voor advies en begeleiding).

6.2 Procedure

- Ontvangstbevestiging binnen zeven dagen.
- Zorgvuldige opvolging en terugkoppeling binnen drie maanden.
- Bescherming tegen benadeling tijdens en na de melding.

6.3 Externe meldmogelijkheden

Indien interne melding niet passend is, kan melding worden gedaan bij het Huis voor Klokkenluiders of een bevoegde toezichthouder.

7. Wet- en regelgeving

Het management van

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 (PSA)'.

Ter voorkoming en beperking van de gevolgen van PSA, waaronder ongewenste omgangsvormen, zullen werkgever en werknemer met elkaar in gesprek gaan en waar nodig maatregelen treffen.

Dit beleid is gebaseerd op onder meer:

- Artikel 3 en 5 Arbeidsomstandighedenwet (beleid tegen psychosociale arbeidsbelasting – PSA).
- Artikel 7:611 en 7:658 Burgerlijk Wetboek (goed werkgeverschap en zorgplicht).

- Algemene wet gelijke behandeling.
- Wet bescherming klokkenluiders (in werking sinds 1 februari 2023).
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

De werkgever is verplicht actief beleid te voeren ter voorkoming en beperking van psychosociale arbeidsbelasting, waaronder ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag, en zorg te dragen voor opvang, begeleiding en bescherming van melders.

8. Slotbepaling en evaluatie

Dit beleid wordt minimaal eenmaal per twee jaar geëvalueerd en waar nodig aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving en organisatorische ontwikkelingen. De directie draagt zorg voor actieve bekendmaking van dit beleid onder alle medewerkers.

Bijlage 1 | Gedragscode

Agressie door derden

Agressie door derden, zowel verbaal als fysiek, wordt door ons niet geaccepteerd en dient gemeld te worden bij de leidinggevende. Er zullen daar waar nodig passende maatregelen worden getroffen.

Omgangsvormen

Naast integriteit, respect en begrip, streven we naar collegialiteit en open communicatie:

- Houd rekening met elkaar.
- Gedraag je eerlijk en respectvol naar iedereen.
- Houd je aan afspraken.
- Luister naar elkaar.
- Deel je kennis en informatie.

Naast het benoemen van het gewenste gedrag binnen onze organisatie, ontkomen we er niet aan om ook aandacht te besteden aan ons beleid ten aanzien van ongewenst gedrag.

Ongewenst gedrag is onderling gedrag dat als bedreigend, vernederend of intimiderend wordt ervaren. Voorbeelden van ongewenst gedrag zijn seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten. Dergelijk gedrag accepteren wij niet. Spreek je collega aan bij ongewenst gedrag of bespreek het met je leidinggevende. Er is ook een klachtenprocedure beschikbaar. Daarnaast is het mogelijk om een vertrouwenspersoon te raadplegen.

Bijlage 2 | Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Organisatie**
- b. Bestuur/Directie** de directie/het bestuur van
- c. Werknemer** degene die bij of voor werkzaam is, is geweest of werkzaamheden verricht op basis van:
 - een arbeidsovereenkomst;
 - detachering;
 - een vrijwilligerscontract;
 - een uitzendovereenkomst;
 - een stageovereenkomst.
- d. Klacht** een schriftelijk bij de klachtencommissie ingediende uiting van onvrede over bejegening door de organisatie en/of een werknemer van de organisatie
- 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. Klachtencommissie** de door de directie/het bestuur ingestelde onafhankelijke externe commissie ter behandeling van klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen
- h. 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
- 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.
- 5 Iedere werknemer van de organisatie, tegen wie de klacht is gericht, 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 klachtencommissie kunnen zich verschonen.
- 7 In geval van wraking of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid ingenomen door een plaatsvervangend lid.

Artikel 3 Procedures bij indienen klacht

- 1 Een werknemer, zijn (wettelijk) vertegenwoordiger of zijn nabestaande(n), kan een klacht indienen bij de commissie.
- 2 Een klacht kan worden ingediend ongeacht het tijdsverloop sinds het incident, tenzij redelijkerwijs niet meer van een zorgvuldige behandeling kan worden gesproken.
- 3 De klager dient de klacht schriftelijk in bij de commissie. De klacht moet worden ondertekend en tenminste de volgende gegevens bevatten:

- a naam en het adres van de indiener;
 - b dagtekening;
 - c omschrijving van de (gesignaleerde) ongewenste omgangsvormen;
 - d naam of namen van de beklaagde(n);
 - e 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.
- 4 Indien de klacht naar het oordeel van de secretaris van de commissie niet voldoende duidelijk is gesteld, wordt de klager alsnog uitgenodigd om binnen tien werkdagen schriftelijk duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig wordt de klager hierbij geadviseerd om deskundige hulp te zoeken voor het nader formuleren van zijn klacht. De termijn van tien werkdagen kan zo nodig door de secretaris van de commissie eenmaal met tien werkdagen worden verlengd. Wordt de verduidelijking niet binnen de (verlengde) termijn ontvangen, dan vindt geen verdere behandeling van de klacht plaats. De klacht wordt dan niet-ontvankelijk verklaard.
- 5 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht doet de secretaris van de commissie mededeling van de inhoud van de klacht aan de beklaagde. Indien op grond van lid 3 van dit artikel om verduidelijking van de klacht is gevraagd, wordt deze mededeling aan de beklaagde pas na de verduidelijking van de klacht gedaan.
- 6 Indien de klacht na ontvangst niet ontvankelijk wordt verklaard, zal geen mededeling aan beklaagde over de inhoud van de klacht worden gedaan.
- 7 De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen tien werkdagen een verweerschrift op te stellen. Wordt de reactie niet binnen de termijn, dan wel binnen een op verzoek verleende eenmalige uitsteltermijn van tien werkdagen ontvangen, dan wordt de beklaagde geacht geen schriftelijk verweer te hebben gevoerd.
- 8 Indien de klacht ontvankelijk is verklaard en de beklaagde op de hoogte is gesteld van de inhoud van de klacht, worden klager en beklaagde uiterlijk binnen vier weken na mededeling aan beklaagde van de klacht opgeroepen om te worden gehoord.
- 9 Partijen (klager/beklaagde) krijgen na de eerste gespreksronde de gelegenheid de verslagen van de gesprekken met klager, beklaagde en getuigen in te zien. Ze mogen daarbij tekstuele opmerkingen maken. De commissie zal deze opmerkingen in het verslag verwerken voor zover zij dit noodzakelijk acht. Als een opmerking, naar de mening van de commissie, aanleiding geeft tot nader onderzoek, zal een tweede gespreksronde volgen.
- 10 Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, een advocaat of een adviseur.
- 11 Na indiening van de klacht dient tijdens de gehele procedure door alle betrokkenen geheimhouding in acht te worden genomen, ter voorkoming van belemmering van het onderzoek door de commissie.
- 12 De klachtencommissie streeft naar een afhandeling binnen zes weken na ontvankelijkverklaring. Indien verlenging noodzakelijk is, worden partijen schriftelijk geïnformeerd met opgave van redenen en termijn.

Artikel 4 Niet ontvankelijk

- 1 De commissie kan besluiten tot het niet ontvankelijk verklaren van de klacht. De commissie neemt dit besluit zo mogelijk (zie artikel 4, 2f) binnen twee weken na ontvangst van de klacht, dan wel met een eventuele aanvulling hierop. Indien de commissie dit besluit neemt, deelt zij dit schriftelijk mede aan de klager.
- 2 De commissie kan in een later stadium van de procedure besluiten dat de klacht alsnog niet-ontvankelijk wordt verklaard.
- 3 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 indiening van de klacht 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;
 - c als de klacht anoniem wordt ingediend en/of de beklaagde niet genoemd wordt;
 - d indien niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 3.3.

- e die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
- f 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;
- g in (andere) gevallen waarin de commissie dit noodzakelijk acht.

Artikel 5 Bemiddeling

- 1 Na kennis genomen te hebben van de inhoud van de klacht en van de reactie van de beklaagde, kan de voorzitter van de commissie, indien deze van mening is dat de zaak zich hiervoor leent, na ruggespraak met de overige leden van de commissie, aan de klager en de beklaagde voorstellen te onderzoeken of de klacht via bemiddeling kan worden afgehandeld. Klager noch beklaagde hoeven deze bemiddeling te accepteren.
- 2 Indien klager en beklaagde met de bemiddeling akkoord gaan, wordt de verdere behandeling van de klacht opgeschort. Bemiddeling vindt plaats door een door de commissie, met instemming van de werkgever, aan te wijzen persoon of instantie. Deze deelt het resultaat van de bemiddeling aan de commissie mede. 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 Zij kan daartoe informatie inwinnen en alle relevante stukken raadplegen, personen horen die direct bij de klacht zijn betrokken en deskundigen inschakelen.
- 3 De klager en de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Zij kunnen zich daarbij desgewenst laten bijstaan door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon. Dit laatste dient dan uiterlijk een dag 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. Daarnaast ontvangen partijen die gehoord zijn elk hun eigen verslag. Door partijen kunnen eventuele op- en aanmerkingen worden gemaakt. Het is ter beoordeling van de commissie of het verslag hierop wordt aangepast.

Artikel 7 Beoordeling en beslissing

- 1 Binnen acht weken na het ontvankelijk verklaren 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. In dat geval zal de uitspraak zijn dat de klacht noch gegrond, noch ongegrond is.
- 3 De commissie kan daarbij aanbevelingen doen aan de directie/het bestuur betreffende de te nemen maatregelen.
- 4 Indien (een deel van) de klacht betrekking heeft op een schadeclaim doet de commissie geen uitspraken over aansprakelijkheid, maar beperkt zij zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 5 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure, de verklaringen van de klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen. In dit verslag wordt tevens het gemotiveerde oordeel van de commissie en - waar van toepassing - de aanbeveling opgenomen betreffende de te nemen maatregelen. De commissie zendt een afschrift van dit verslag naar de directie/het bestuur van de werkgever. Klager en beklaagde ontvangen het gemotiveerde oordeel van de commissie, exclusief de aanbevelingen aan de directie.

Artikel 8 Bijstand van klager en/of beklaagde

- 1 Een klager kan zich door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon laten bijstaan, voor zover deze personen het onderzoek door de commissie niet belemmeren. Ook degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, 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 weken na ontvangst van het verslag, deelt de directie/het bestuur van de organisatie schriftelijk aan de commissie, de klager en de beklaagde 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.
Bij afwijking van deze termijn doet de directie/het bestuur mededeling aan de commissie, de klager en de beklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie/het bestuur zijn standpunt kenbaar zal maken.
- 2 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 In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist de commissie hoe te handelen.
- 2 Indien de commissie niet in staat is genoemde termijnen in acht te nemen, doet de commissie

daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklaagde en de directie/het bestuur van de organisatie onder vermelding van de duur van het uitstel.

- 3 Indien er dusdanige omstandigheden zijn waardoor de commissie zijn onderzoek niet naar behoren kan uitvoeren, kan de commissie besluiten om het onderzoek te staken.
- 4 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 organisatie draagt er zorg voor dat de werknemers op passende wijze geïnformeerd worden over het bestaan van de klachtenregeling.
- 3 Bij deze informatieverstrekking wordt onder andere duidelijk gemaakt dat de klachtenprocedure kosteloos is (behoudens de eventuele kosten van een door klager of beklaagde ingeschakelde advocaat of adviseur).
- 4 De klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Na afronding van het onderzoek van de commissie worden de dossiers gearchiveerd bij de secretaris van de commissie. De dossiers worden drie jaar na de daarin gedane uitspraak vernietigd.