



Beleid (on)gewenst gedrag

Extern Vertrouwenspersoon

'Op ons vertrouwen kun je bouwen'

- 📞 0113 - 700 248
- ✉️ vertrouwenspersoon@personplus.nl
- 📧 Online meldportaal
- 🕒 ma t/m vrij 09:00 - 17:00

Inhoud

Voorwoord	3
1. Ongewenst gedrag	4
1.1 Definitie	4
1.2 Bedoeld en onbedoeld ongewenst gedrag	4
1.3 De Arbowet: wettelijke plicht veilige werkomgeving	4
1.4 Op wie van toepassing	5
2. Gedragscode	6
2.1 Het effect van ongewenst gedrag	6
2.2 Gedragsregels medewerkers	6
2.3 Passend handelen bij ongewenst gedrag van collega's	6
3. Rollen werkgever, leidinggevenden en medewerkers	7
3.1 Rol werkgever	7
3.2 Rol leidinggevenden	7
3.3 Rol medewerker	9
4. Rol vertrouwenspersoon	10
4.1 Opvang en begeleiding melder	10
4.2 Signaleren, gevraagd en ongevraagd adviseren	11
4.3 Voorlichten en informeren medewerkers en leidinggevenden	11
5. De informele route bij melding ongewenst gedrag	13
5.1 Voorkeursroute	13
5.2 Voordelen informele route	13
6. Formele route Klachtenbehandeling	15
6.1 Formele stap binnen de organisatie	15
6.2 Formele stappen buiten de organisatie	16
7. Faciliteiten	17
7.1 Inschakelen van derden	17
7.2 Informatie en voorlichting	17
Bronnen	18
Bijlage 1	18
Arbowet	
Bijlage 2	18
Beroepsprofiel Vertrouwenspersoon (LVV)	
Bijlage 3	19
Klachtenprocedure Ongewenst gedrag	

Voorwoord

Binnen , hierna te noemen: werkgever, hechten we veel waarde aan een fijne werksfeer en willen wij ongewenst gedrag tegengaan. Als zich situaties voordoen, waarin je zelf ongewenst gedrag ervaart of waarin je ongewenst gedrag om je heen opmerkt, probeer dit dan eerst met elkaar bespreekbaar te maken.

Ter voorkoming van ongewenst gedrag bevat dit beleid enkele afspraken over hoe binnen ons bedrijf met klachten/signalen over ongewenst gedrag wordt omgegaan. Medewerkers, die toch te maken krijgen met ongewenst gedrag, wordt de gelegenheid gegeven om daaraan een einde te maken en over te praten, bijvoorbeeld door contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.

Verder vind je in dit beleid afspraken en regels met betrekking tot het werken binnen ons bedrijf. Hierdoor wordt duidelijk wat jij en je collega's van elkaar en mogen verwachten. Dit beleid is met de grootst mogelijke zorg samengesteld.

Mocht je nu een situatie meemaken op het werk waarbij je je niet prettig voelt, weet dat je dan altijd daarover met jouw leidinggevende kunt praten. Wil je dit liever niet met jouw leidinggevende bespreken, dan kun je bij de vertrouwenspersoon vanuit PersonPlus terecht. Hier kun je geheel vertrouwelijk jouw verhaal kwijt en de vertrouwenspersoon helpt jou vervolgens verder.

Extern vertrouwenspersoon

Naam:	PersonPlus
Telefoonnummer:	0113 700 248
E-mailadres:	vertrouwenspersoon@personplus.nl

NB: Daar waar in dit beleid de hij-vorm wordt gebruikt, dient mede de zij-vorm te worden gelezen.

Namens

Werkgever

1. Ongewenst gedrag

1.1 Definitie

De definitie van ongewenst gedrag die wij hanteren is gebaseerd op de Arbowet en luidt als volgt: 'gedrag dat als grensoverschrijdend of kwetsend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat een medewerker zich niet langer veilig voelt op de werkplek'.

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan:

- a. Seksuele intimidatie: elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele ondertoon, vooral als er een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
- b. Agressie en geweld: voorvallen waarbij iemand psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen in een werk gerelateerde situatie.
- c. Pesten: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere medewerkers (collega's of leidinggevenden) gericht tegen een medewerker of groep van medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
- d. Discriminatie: gedrag waarmee iemand onderscheid maakt tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, vooral als er een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

1.2 Bedoeld en onbedoeld ongewenst gedrag

In bovenstaande definitie staat dat het er om gaat hoe gedrag wordt ervaren. Ieder bepaalt zijn eigen grens bij wat hij als ongewenst ervaart. Dit is dus subjectief. Want wat de een kwetst, is voor de ander geen probleem. Er is dus sprake van ongewenst gedrag als het gedrag tot gevolg heeft dat een medewerker zich niet langer veilig voelt in de werkrelatie. Hij kan daarvoor terecht bij zijn leidinggevende of de vertrouwenspersoon. De 'lastveroorzaker' heeft misschien niet de bedoeling te kwetsen, of is zich niet bewust van wat het effect is van zijn gedrag. Overigens hebben beide medewerkers een eigen verantwoordelijkheid om weer te komen tot herstel van de werkrelatie. De lastveroorzaker doet er dan ook goed aan om verantwoording te nemen en zijn excuses aan te bieden aan degene die zich gekwetst voelt.

1.3 De Arbowet: wettelijke plicht veilige werkomgeving

Afgezien van onze eigen intenties om goede verhoudingen en een veilige werkplek te waarborgen, hebben wij ook de wettelijke plicht om hiervoor te zorgen. Het Burgerlijk Wetboek noemt dit de zorgplicht van de werkgever voor een veilige werkomgeving. De Arbowet verplicht werkgever en werknemer om Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) te voorkomen en te beperken en stelt werkgever en werknemers gezamenlijk verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving. Lees meer over deze wetgeving in bijlage 1.

De Arbowet hanteert de term **Psychosociale Arbeidsbelasting**.

Hiermee worden factoren bedoeld die stress in de arbeidssituatie kunnen veroorzaken:

- direct en indirect onderscheid maken (daaronder vallen volgens de wetgeving discriminatie en seksuele intimidatie)
- agressie en geweld
- pesten
- werkdruk (dit valt niet onder ongewenst gedrag)

1.4 Op wie van toepassing

Het beleid is van toepassing op: alle medewerkers, waaronder medewerkers met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd, ex-medewerkers (tot een jaar na ontslagdatum), uitzendkrachten, ingehuurde dienstverleners, stagiaires, vrijwilligers, klanten en leveranciers. Kortom: op ieder die onder verantwoordelijkheid en/of met ons medeweten binnen ons bedrijf werkt.

2. Gedragscode

2.1 Het effect van ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag heeft grote invloed op het werkplezier en functioneren van medewerkers. Dit gedrag staat haaks op de open organisatiecultuur die wij nastreven. Het werkt remmend op het realiseren van onze doelstellingen op het gebied van:

- kwaliteit van de productie/dienstverlening/service
- effectieve samenwerking
- voorkomen van kort en langdurend ziekteverzuim
- cultuur waarin we met elkaar in gesprek gaan of elkaar aanspreken op gedrag en werkwijze
- lerende organisatie
- prettige werksfeer waarmee uitstroom van personeel wordt voorkomen
- aantrekkelijke organisatie die instroom van personeel bevordert
- positief imago

2.2 Gedragsregels medewerkers

1. Agressief, gewelddadig, intimiderend (seksueel of anderszins), discriminerend of pestgedrag is niet toegestaan.
2. Medewerkers die gedragingen tegen zichzelf of anderen constateren die kunnen worden opgevat als ongewenst gedrag (zoals omschreven in artikel 1 van deze gedragscode) treden passend op, zoals hierna beschreven.

2.3 Passend handelen bij ongewenst gedrag van collega's

1. Medewerkers die in de omgang met collega's gedragingen tegen zichzelf of anderen constateren die kunnen worden opgevat als ongewenst gedrag zoals omschreven in artikel 1 van deze gedragscode spreken bij voorkeur in eerste instantie zelf de collega aan die het bedoelde gedrag vertoont. Zij doen dit beleefd, maar duidelijk.
2. In gevallen waarin dit niet mogelijk of wenselijk is of niet het gewenste effect heeft, meldt de medewerker die het ongewenste gedrag heeft opgemerkt het incident zo snel mogelijk bij zijn directe leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon.
3. In gevallen waarin de leidinggevende zich schuldig maakt of heeft gemaakt aan het ongewenste gedrag, meldt de medewerker dit aan de leidinggevende van deze leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon.
4. Als melding bij de leidinggevende en/of vertrouwenspersoon niet het gewenste resultaat heeft, kan de medewerker de informele of de formele route kiezen zoals beschreven in hoofdstuk 5 en 6 van dit beleid.

3. Rollen werkgever, leidinggevenden en medewerkers

In de komende hoofdstukken wordt ieders rol beschreven en is uitgeschreven wat er verwacht wordt van betrokken partijen om ongewenst gedrag te voorkomen, te beperken, te bespreken, te onderzoeken, aan te pakken en te herstellen.

3.1 Rol werkgever

De Arbowet stelt de werkgever eindverantwoordelijk voor een veilige werkomgeving. De werkgever:

- zorgt voor veiligheid en gezondheid
- voert beleid dat gericht is op voorkoming en beperking van ongewenst gedrag en houdt dit beleid actueel
- toetst de arbeidsomstandigheden (denk aan RIGÉ/ MTO)
- neemt passende maatregelen
- heeft commitment en creëert draagvlak in de organisatie voor het beleid ongewenst gedrag
- geeft voorlichting aan leidinggevenden en medewerkers
- draagt zorg voor de behandeling van klachten en opvang van melders (en klagers)
- stelt een vertrouwenspersoon aan
- zorgt voor een klachtenprocedure en klachtencommissie

3.2 Rol leidinggevenden

De leidinggevende is hoofdverantwoordelijk voor een veilige werkomgeving.

Hij heeft daarbij rollen en taken die per situatie verschillen:

• Voorbeeldfunctie

De leidinggevende heeft een voorbeeldfunctie. Hij staat open voor feedback op zijn eigen gedrag en behandelt medewerkers met respect. Hij spreekt medewerkers aan als hij ongewenst gedrag signaleert. Als hij een medewerker feedback geeft of corrigeert, bekritiseert hij het gedrag en niet de persoon. Als het gedrag van leidinggevende als ongewenst wordt ervaren, dan is hij in staat dit bespreekbaar te maken en er verantwoordelijkheid voor te nemen door excuses aan te bieden. Hij leert medewerkers op deze manier dat je daar constructief mee om kunt gaan.

• Opvang

Bij deze rol ligt de nadruk op het opvangen van de medewerker die zijn verhaal wil doen over ongewenst gedrag. Als leidinggevende luistert hij hiernaar en biedt de medewerker alle ruimte om zijn emoties te uiten. Hij kan de melder vervolgens vragen wat het effect is van het gedrag op zijn werkuitoefening en werkbeleving. En hij bespreekt hoe de veiligheid kan worden hersteld.

• Coach

In deze rol ligt de nadruk op het coachen van medewerkers tot respectvolle omgang met elkaar. De coach wil medewerkers bewust maken dat het binnen hun vermogen ligt om samen voor prettige werkomstandigheden te zorgen. Hij leert hen om ongewenst gedrag te bespreken, ervan uitgaand dat de 'lastveroorzaker' daarvoor open staat en bereid is om grenzen te respecteren. Hij kan de 'lastveroorzaker' confronteren met het effect van zijn gedrag en hem leren om met collega's om te gaan op een manier die zowel respectvol als effectief is.

- **Bemiddelaar**

In deze rol organiseert de leidinggevende een gesprek met betrokkenen om de ontstane situatie uit te praten en afspraken te maken hoe met elkaar verder te gaan, waarin zij zelf belemmeringen in de omgang uit de weg ruimen. Aangeraden is om zorgvuldig te overwegen of leidinggevende de aangewezen persoon is om zelf te bemiddelen. Als hij verwacht sancties te moeten treffen, als partijdig wordt ervaren, emotioneel betrokken is of verweten wordt dat hij een ongewenste situatie mede in stand heeft gehouden, dan doet hij er goed aan om een onafhankelijke bemiddelaar of mediator in te schakelen. PersonPlus kan ondersteunen in het vinden van een geschikte bemiddelaar/mediator.

Zie hoofdstuk 5 over de keuzemogelijkheden voor de melder bij informele afhandeling waaronder bemiddeling of mediatie.

- **Onderzoeken en maatregelen nemen**

Soms is een melding van ongewenst gedrag of een situatie die de leidinggevende zelf signaleert, heel ernstig of onduidelijk. Dit vraagt om onderzoek door de leidinggevende: Wat is er volgens betrokkenen gebeurd? Is er sprake van grensoverschrijdend gedrag? Misschien heeft de melder zich zelf (ook) schuldig gemaakt aan ongewenst gedrag. Welke acties en/of sancties leiden tot duurzaam herstel van de relatie en/of een veilige werkomgeving? De leidinggevende luistert zonder oordeel vooraf naar wat er volgens melder en 'lastveroorzaker' heeft plaatsgevonden; wie, wat, waar, wanneer? Zijn er getuigen? Is er bewijsmateriaal in de vorm van e-mails, sms'jes, enzovoorts. Is met de 'lastveroorzaker' het door melder ervaren gedrag besproken? Stond deze daarvoor open?

Welke conclusies mag de leidinggevende uit dit onderzoek trekken en wat dit betekent voor de vervolgaanpak? Omdat dit geen eenvoudige opgave is, is aan te raden om, voordat hij tot actie of het opleggen van een sanctie overgaat, zijn bevindingen voor te leggen aan een sparringpartner: HR afdeling (PersonPlus) of vertrouwenspersoon. Als de 'lastveroorzaker' zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenst gedrag in termen van de Arbwet, dan kan de leidinggevende een disciplinaire maatregel treffen. De leidinggevende informeert melder en 'lastveroorzaker' na afronding van het onderzoek over de acties en sancties.

- **Voorlichter**

In deze rol presenteert de leidinggevende het beleid, al dan niet samen met de vertrouwenspersoon, aan zijn team. Leidinggevende kan hiervoor ook de instructievideo gebruiken die aangereikt wordt vanuit PersonPlus om medewerkers te informeren over ongewenst gedrag, integriteitskwesties en waarvoor (en hoe) zij bij de vertrouwenspersoon terecht kunnen. Ook worden in deze video een aantal keuzemogelijkheden genoemd die werknemers hebben bij het doen van een melding.

- **Beleidsontwikkelaar**

Nadat een incident heeft plaatsgevonden, reflecteert de leidinggevende op hoe het heeft kunnen ontstaan en kijkt waar verbeteringen mogelijk zijn om PSA te voorkomen.

De leidinggevende signaleert risicofactoren binnen zijn team en leert van situaties die zich hebben voorgedaan. Hij geeft deze door aan de directie om het beleid verder te ontwikkelen. Hij vraagt teamleden om mee te denken over het voorkomen van ongewenst gedrag en onnodige werkdruk. De leidinggevende neemt kennis van de jaarrapportage van de vertrouwenspersoon en vertaalt resultaten naar maatregelen voor zijn eigen team.

3.3 Rol medewerker

Wij verwachten van iedere medewerker binnen ons bedrijf dat hij bijdraagt aan het realiseren van een veilige en prettige werkplek. Wij hopen dat medewerkers die ongewenst gedrag ervaren, zich in staat voelen om zelf de 'lastveroorzaker' op zijn gedrag aan te spreken. Soms is dat niet mogelijk. De medewerker stuit bijvoorbeeld op een muur van onbegrip of het aanspreken leidt (opnieuw) tot een intimiderende of vernederende reactie. In dat geval kan de medewerker de hulp inroepen van zijn leidinggevende of zich wenden tot de vertrouwenspersoon. Wij zien er als werkgever op toe dat een medewerker die een melding doet of een klacht indient, daarvan geen nadeel ondervindt.

Van de medewerker die wordt aangesproken op zijn gedrag verwachten wij dat hij stil staat bij het effect van zijn gedrag. Een welgemeend excuus en de toezegging dat hij zich niet opnieuw aan dit gedrag schuldig maakt is meestal voldoende. Van medewerkers die getuige zijn van ongewenst gedrag verwachten wij dat ze proberen hun collega(s) daarop aan te spreken. Medewerkers bouwen op bovengenoemde manier samen aan de kwaliteit van de werkomstandigheden.

Medewerkers hebben de plicht om kennis te nemen in het online werknemersportaal van ons beleid en hun rol bij het voorkomen van ongewenst gedrag en PSA. Bij ondertekening van de arbeidsovereenkomst worden medewerkers zowel op dit beleid als op het bestaan van de vertrouwenspersoon gewezen en gaan zij akkoord met, en verklaren zij zich te houden aan, de geldende huis- en gedragsregels.

4. Rol vertrouwenspersoon

De taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ongewenst gedrag heeft drie taken:

1. opvang en begeleiding van de melder;
2. signaleren van ongewenst gedrag en adviseren van leidinggevenden;
3. voorlichten en informeren van leidinggevenden en medewerkers

Algemene uitgangspunten

Wij willen medewerkers die last hebben van ongewenst gedrag de mogelijkheid bieden om hierover vertrouwelijk met iemand te spreken in de vorm van een extern vertrouwenspersoon. Deze heeft een onafhankelijke positie en legt uitsluitend verantwoording af aan het management van de organisatie. Hij kan zich beroepen op het verschoningsrecht en geheimhoudingsplicht. De vertrouwensrelatie met de melder wordt daarmee gewaarborgd.

4.1 Opvang en begeleiding melder

Waarvoor kun je bij de vertrouwenspersoon terecht?

Bij de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag kun je terecht voor gedrag dat je als grensoverschrijdend of kwetsend hebt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat je je niet veilig voelt op het werk. Het kan gaan over pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Onze organisatie heeft er voor gekozen om de rol van vertrouwenspersoon ongewenst gedrag en de rol van vertrouwenspersoon integriteit in een functie samen te voegen en uit te besteden aan PersonPlus. Bij de vertrouwenspersoon integriteit kun je terecht voor het veilig melden van vermoedens van misstanden, inbreuken of onregelmatigheden. Het gaat om zaken die schade doen aan de organisatie als gevolg van niet integer gedrag. Zie ook ons integriteitsbeleid.

Werkwijze vertrouwenspersoon en eigen regie medewerker

De vertrouwenspersoon ongewenst gedrag biedt een luisterend oor en alle ruimte voor het verhaal en de emoties. Alles blijft vertrouwelijk, tenzij het gaat om ernstige strafbare feiten, waarmee de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt of waarvoor een aangifteplicht geldt.

De vertrouwenspersoon staat naast de melder, hij neemt het probleem niet van de melder over. De medewerker houdt zelf de regie. De vertrouwenspersoon inventariseert wat voor de melder belangrijk is als het gaat om 'hoe nu verder' in deze situatie en bespreekt met de melder de verschillende keuzemogelijkheden.

Zij brengen samen de voor- en nadelen van de keuzes in kaart. De vertrouwenspersoon helpt de melder om een eigen passende keuze te maken. De vertrouwenspersoon begeleidt de melder tijdens het proces.

Doorverwijzen

De vertrouwenspersoon-functie is nadrukkelijk bedoeld voor de opvang en begeleiding bij ongewenst gedrag. Niettemin zal de vertrouwenspersoon ook een luisterend oor bieden als er sprake is van privéproblemen, arbeidsconflicten, te hoge werkdruk, reorganisatie of misstanden en onregelmatigheden. Regelmatig blijkt ongewenst gedrag namelijk door een arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of probleem van te hoge werkdruk heen te lopen. In zulke situaties begeleidt hij het bejegeningaspect en niet het taakelement. Wanneer de melder bij een arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of te hoge werkdruk specifieke hulp nodig heeft, dan verwijst de vertrouwenspersoon hem door. Hij inventariseert wat voor de melder belangrijke criteria zijn, schetst de verschillende keuzemogelijkheden en helpt de melder om een passende keuze te maken. Er kan onder meer worden doorverwezen naar: een (bedrijfs-)arts, een (bedrijfs-) maatschappelijk werker, een coach, een psycholoog, een psychiater, de traumazorg, een mediator, een re-integratiebedrijf, een mogelijkheid tot outplacement, de politie, de vakbond of een jurist.

4.2 Signaleren, gevraagd en ongevraagd adviseren

De vertrouwenspersoon kan gevraagd en ongevraagd adviseren over het beleid ongewenst gedrag en gevraagd worden om mee te denken over een casus ongewenst gedrag, of een trend die de leidinggevende waarneemt. De vertrouwenspersoon kan dit alleen faciliteren wanneer hij niet betrokken is bij de casus vanuit zijn opvangrol. In dat geval kan hij de leidinggevende doorverwijzen naar een collega-vertrouwenspersoon, een externe vertrouwenspersoon of een andere deskundige op dit terrein. Als de vertrouwenspersoon informatie heeft uit opvanggesprekken, dan heeft hij weinig ruimte om deze over te brengen aan de organisatie. Dit kan immers schade doen aan de vertrouwelijkheid. Het is aan de vertrouwenspersoon om gewetensvol te bepalen op welk moment de situatie dusdanig ernstig is dat het informeren van de directie of leidinggevende zwaarder weegt dan de vertrouwelijkheid ten opzichte van de melder. Hij bespreekt dit met de melder en geeft aan dat hij zich genoodzaakt ziet om de vertrouwelijkheid te doorbreken.

4.3 Voorlichten en informeren medewerkers en leidinggevenden

Het beleid op papier moet leiden tot een veilige werkplek in de praktijk. Het moet geïmplementeerd worden en 'levend' worden gehouden in de organisatie. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de werkgever die dit delegeert aan leidinggevende. De vertrouwenspersoon vervult hierin een ondersteunende rol en reikt de eerder genoemde instructie- video aan. Op verzoek van werkgever kan de vertrouwenspersoon uitgenodigd worden voor een presentatie aan het management en / of de medewerkers, eventueel i.s.m. leidinggevenden.

Verschoningsrecht

De vertrouwenspersoon geniet intern verschoningsrecht, wat betekent dat hij geen antwoord hoeft te geven op vragen die de vertrouwelijkheid raken. Dit geldt voor informatie die hem in de functie van vertrouwenspersoon door melders en klagers is toevertrouwd. Hij hoeft geen antwoorden te geven op vragen van derden, ook niet op vragen van leidinggevenden of de werkgever. De vertrouwenspersoon heeft wettelijk geen extern verschoningsrecht. Mocht een rechter hem vragen naar wat er is besproken of wat de identiteit is van de melder, dan moet de vertrouwenspersoon dit vertellen.

Geheimhoudingsplicht

De geheimhoudingsplicht betekent dat de vertrouwenspersoon niet vertelt over hetgeen hem in zijn rol als vertrouwenspersoon is toevertrouwd. Melders kunnen erop vertrouwen dat hun verhaal niet aan anderen bekend wordt gemaakt.

Vertrouwelijkheid doorbreken

De vertrouwenspersoon kan de vertrouwelijkheid doorbreken als er sprake is van ernstige strafbare feiten (bijvoorbeeld aanranding, verkrachting of mishandeling), waarmee de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt. Het is dus vertrouwelijkheid 'tenzij'. Wanneer de vertrouwenspersoon de vertrouwelijkheid doorbreekt zal hij grote zorgvuldigheid in acht nemen en waar mogelijk handelen vanuit het ['protocol vertrouwelijkheid doorbreken'](#).

Positie vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- staat bij meldingen in beginsel volledig aan de kant van de melder;
- handelt uitsluitend met toestemming/ instemming van melder;
- is partij in een conflict/is 'partijdig' en kan dus niet zelf bemiddelen of zelf een klacht onderzoeken;

Zie in bijlage 2 de downloadlink naar het Beroepsprofiel Vertrouwenspersoon.

5. De informele route bij melding ongewenst gedrag

5.1 Voorkeursroute

De melder heeft verschillende keuzemogelijkheden en kan zowel een informele als een formele route bewandelen. Wij zien het liefst dat de melder mogelijkheden ziet om te kiezen voor een informele route. Onder informeel verstaan we dat melder en 'lastveroorzaker' met elkaar onderling in gesprek gaan of met elkaar in gesprek gaan in aanwezigheid van de vertrouwenspersoon die de melder ondersteunt. Ook kan worden afgesproken dat er een gesprek tussen beiden plaatsvindt onder begeleiding van een bemiddelaar, mediator of de leidinggevende.

Onder de formele route verstaan we dat er een formele klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie en dat zij deze klacht gaan onderzoeken. Naast de formele interne route zijn er ook nog andere juridische mogelijkheden buiten de organisatie zoals bijvoorbeeld een advocaat in de arm te nemen, aangifte te doen bij de politie of het [College voor de Rechten van de Mens](#) in te schakelen.

5.2 Voordelen informele route

De informele route heeft veel voordelen. De belangrijkste zijn: je houdt het conflict klein, de melder houdt de regie en het traject kan in een korte tijd worden doorlopen. Wanneer de gesprekken tussen melder en 'lastveroorzaker' -al dan niet met begeleiding- plaatsvinden, dan is er minder risico op escalatie. Dit geeft de melder hoop voor de toekomst en is een eerste stap richting herstel van de verhoudingen. Indien de medewerker, na een informeel traject, niet tevreden is kan deze alsnog besluiten om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Uiteraard is de keuze voor de informele of formele weg aan de melder die ongewenst gedrag aanhangig maakt. Het is belangrijk dat de medewerker samen met de vertrouwenspersoon of leidinggevende de voor- en nadelen van de verschillende keuzemogelijkheden heeft overwogen.

Denk aan de volgende informele keuzemogelijkheden:

1. **Niets doen:** De melder kiest ervoor om slechts zijn hart te luchten bij de vertrouwenspersoon. Hij wil verder niets met de melding doen.
2. **Gesprek met melder – lastveroorzaker:** De melder en lastveroorzaker gaan samen met elkaar in gesprek over de situatie. Lastveroorzaker biedt welgemeende excuses aan.
3. **Gesprek met melder – lastveroorzaker – vertrouwenspersoon:** De vertrouwenspersoon gaat met de melder mee naar het gesprek met de 'lastveroorzaker' ter ondersteuning van de melder. De melder voert het gesprek. Vertrouwenspersoon 'staat naast de melder' en draagt er mede zorg voor dat het verhaal van de melder uit de verf komt.
4. **Doorverwijzen:** De vertrouwenspersoon verwijst de melder door. Bijvoorbeeld naar een bedrijfsarts, therapeut, psycholoog, vriend(-in), ouders, etc.
5. **Overplaatsing:** De melder verzoekt overplaatsing naar een ander team of andere vestiging zodat hij de situatie achter zich kan laten.

6. **Weg gaan uit de organisatie:** De melder voorziet niet dat het conflict / de situatie opgelost kan worden en wil het liefst met een schone lei beginnen en de situatie achter zich laten door ontslag te nemen.
7. **Bemiddeling:** Als de medewerker kiest voor bemiddeling, dan helpt een bemiddelaar als derde om medewerker en 'lastveroorzaker' om dit met elkaar te bespreken en te komen tot herstel van een veilige werkplek. Voorwaarde daarvoor is dat betrokkenen beiden de positieve intentie en wens hebben om de relatie te herstellen. Bemiddeling is meestal wat vrijer dan mediation; wat lichter en minder formeel. Iedere 'derde' in wie beiden vertrouwen hebben, kan in principe de rol van bemiddelaar vervullen.
8. **Mediation:** Bij mediation faciliteert een professionele mediator het gesprek en begeleidt de partijen naar een win-win situatie en naar herstel van de werkrelatie en herstel van de veilige werkplek. De partijen bedenken zelf de oplossingen en nemen zelf de beslissingen. De mediator is onafhankelijk. Beide partijen moeten vertrouwen in hem hebben. Deelnemen aan een mediation gebeurt te allen tijde op vrijwillige basis, maar is niet vrijblijvend. Deelnemers aan de mediation behouden zelf de regie. Zij bepalen bijvoorbeeld zelf wie er deelneemt aan de mediation. Of de vertrouwenspersoon naast de melder zit, is dus aan de deelnemers om over te beslissen.
9. **Melder in contact met andere melders:** Dit kan de vertrouwenspersoon inzetten als er meerdere slachtoffers zijn en als meerdere melders aangeven er eigenlijk verder niets mee te willen/ durven doen. Melders kunnen zo samen over de situatie praten. Let op: dit kan wel schuren met de vertrouwelijkheid en daarom moeten alle melders hiermee instemmen.
10. **Een gesprek met de leidinggevende:** De leidinggevende kan een gesprek hebben met melder en dan een gesprek met veroorzaker en vervolgens met hen beiden. Leidinggevende kan kiezen om het bij dit gesprek te laten of om het met het team te delen om bijvoorbeeld ieder er van te laten leren. Het doel van het gesprek kan zijn: het leren ervan en herstellen van het onderling vertrouwen en niet zozeer het straffen. Het kan ook zijn dat de melder geen officiële klachtenprocedure wil starten, maar wel wil dat er iets gebeurt. Let op: de leidinggevende heeft hier de regie.
11. **Groepsgesprek:** De situatie wordt afdelingsbreed besproken. Bijvoorbeeld:
 - als de 'hele groep' pest
 - Indien een klacht bij een klachtencommissie 'ontvankelijk' wordt verklaard, er getuigen gehoord gaan worden en er veel onrust of twee kampen zijn, kan (afhankelijk van de situatie) de omgeving op de hoogte worden gebracht.
 - Wanneer een klacht gegrond is verklaard met daarbij een toelichting op de getroffen maatregelen.
 - indien een melding niet op zichzelf staat, maar een voorbeeld is van de binnen een afdeling aanwezige cultuur, zou een leidinggevende er voor kunnen kiezen om met de hele groep de aanwezige en de gewenste cultuur te bespreken. In dat geval hoeft niet 'op de persoon' te worden gespeeld, maar kan het probleem breder worden besproken.

6. Formele route klachtenbehandeling

6.1 Formele stap binnen de organisatie

Een procedure starten bij de klachtencommissie is een formele stap waarom een melder kan verzoeken. Deze behandelen we hieronder.

1. Klacht indienen bij de klachtencommissie

Het staat een medewerker vrij om een klacht over ongewenst gedrag in te dienen bij de klachtencommissie. Als hij hiertoe besluit, bewandelt de medewerker de formele weg. Het is voor de klachtencommissie niet voldoende als een medewerker iemands gedrag als ongewenst kenmerkt. De medewerker moet aannemelijk maken dat er, naar objectieve maatstaven gemeten, sprake is van ongewenst gedrag.

Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- ongewenst gedrag moet worden gestopt
- klager mag geen nadelige gevolgen ondervinden van de klacht
- klager houdt in beginsel zijn baan
- een klacht wordt adequaat afgehandeld, waarbij een veilige werkomgeving voor de klager en ook voor aangeklaagde het uitgangspunt is
- waar nodig worden de veroorzaker (aangeklaagde) en de oorzaak van de klacht aangepakt.

Werkwijze klachtencommissie

De klachtencommissie beoordeelt allereerst of de klacht ontvankelijk is. De klacht dient te vallen onder de definitie van PSA. Daarnaast kan de klachtencommissie meewegen of de klager voldoende gebruik heeft gemaakt van de informele route.

Wanneer de klacht ontvankelijk is, dan onderzoekt de klachtencommissie of de in de klacht genoemde feiten aannemelijk zijn. Ze doet hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde en hoort eventuele getuigen en derden.

Als de klachtencommissie de klacht gegrond acht, adviseert ze werkgever over het eventueel nemen van (rechtspositionele) maatregelen tegen de beklaagde en/of geeft aanwijzingen voor maatregelen die wij als werkgever moeten nemen om uitvoering te geven aan goed werkgeverschap en/of zorgplicht. Wij zullen het advies van de klachtencommissie opvolgen, tenzij wij zwaarwegende redenen hebben om dit niet te doen. In zo'n geval zullen wij uitdrukkelijk gemotiveerd verantwoording afleggen aan de klachtencommissie, indien van toepassing; OR, klager en aangeklaagde.

De klachtencommissie verleent nazorg. Ze vraagt na of advies en aanbevelingen effectief waren. Ze beschermt de klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen. Ze adviseert het management gevraagd en ongevraagd. Voor het klachtenreglement lees bijlage 3; klachtenprocedure Ongewenst gedrag.

6.2 Formele stappen buiten de organisatie

De melder kan ervoor kiezen om een externe procedure te starten, als de interne procedure geen recht doet. Nadeel hiervan is dat het een escalerend effect heeft. Hieronder beschrijven we de mogelijkheden

2. College van de Rechten van de Mens

Wanneer het ongewenste gedrag valt onder de definitie van discriminatie, dan kan de melder zich richten tot het College van de Rechten van de Mens, in het bijzonder de Commissie Gelijke Behandeling. De procedure om tot een oordeel te komen van het College is kosteloos en er is geen advocaat nodig. Hier geldt de "omgekeerde bewijslast": de werkgever moet bewijzen dat hij het beleid ter voorkoming van discriminatie serieus uitvoert. Het oordeel van het College is overigens niet bindend, maar wordt in de praktijk vaak wel nageleefd.

3. Naar de rechter › na aangifte bij de politie

Een melding bij de politie krijgt geen vervolg. Maar als de veroorzaker opnieuw ongewenst gedrag vertoont, kan de melder opnieuw een melding laten maken. En dit kan daarna resulteren in een aangifte. Aangifte van een strafbaar feit kan worden gedaan in het geval van agressie en geweld, en seksueel grensoverschrijdend gedrag. De politie kan dan overgaan tot een onderzoek. En indien er voldoende rechtsgrond blijkt, komt het tot een rechtszaak bij het Openbaar Ministerie. Een uitspraak van de rechter is bindend en doet recht. Nadeel is dat deze rechtsgang voor de melder emotioneel zwaar is; bewijzen is heel moeilijk. Het duurt lang. En de kans bestaat dat de melder uit de anonimiteit moet stappen. Bij onvoldoende bewijs, kan het slachtoffer de schuld krijgen (dit wordt ook wel *blaming the victim* genoemd).

4. De media benaderen

Dit is de uiterste stap. "De hele wereld" wordt op de hoogte gebracht. Dit legt druk op de organisatie en kan leiden tot imagoschade. Er ontstaat dikwijls dan ook boosheid naar de melder. Deze stap ligt dicht tegen de Klokkenluidersregeling aan. En kan maken dat het Integriteitsbeleid van kracht wordt. Zie ons integriteitsbeleid.

7. Faciliteiten

7.1 Inschakelen van derden

Voor het inschakelen van derden, zoals een externe bemiddelaar of mediator heeft werkgever budget gereserveerd. Het zelfde geldt voor de opvang en begeleiding van de beschuldigde. Daarnaast is er budget beschikbaar voor de vertrouwenspersoon, klachtencommissie en het klachtenonderzoek.

7.2 Informatie en voorlichting

Op het werknemersportaal / intranet is alle informatie te vinden over ons beleid op het gebied van Ongewenst gedrag en PSA.

De volgende informatiematerialen zijn aangereikt door ons als werkgever, aan medewerkers i.s.m. PersonPlus en hangen samen met dit beleid:

- **Video:** over ongewenste omgangsvormen en integriteit waarin de extern vertrouwenspersoon zichzelf voorstelt en de werkwijze nader toelicht;
- **Poster:** deze hangt op in de zaak en hier staan de contactgegevens van de extern vertrouwenspersoon op;
- **Visitekaartjes vertrouwenspersoon:** contactgegevens van de extern vertrouwenspersoon. Deze liggen op diverse plekken in ons bedrijf verspreid en hiervan mag je er een meenemen naar huis, zodat je altijd de contactgegevens van de extern vertrouwenspersoon bij de hand hebt;
- **E-mail/ brief:** van alle medewerkers is door ons -bij aanvang van de extern vertrouwenspersoon dienstverlening van PersonPlus- een brief per mail of post gestuurd met uitleg + de contactgegevens van de vertrouwenspersoon.
- **Beleid (on)gewenst gedrag**
- **Gedragscode en/of huisregels**
- **Integriteitsbeleid**

Disclaimer:

PersonPlus heeft de grootst mogelijke zorg besteed aan dit beleidsstuk, maar sluit juridische aansprakelijkheid uit.

Bronnen

Arbeidsomstandighedenwet: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0010346/2023-06-20>

College voor de Rechten van de Mens: <https://mensenrechten.nl/nl>

De Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen: <https://www.lvv.nl/>

De Nederlandse Arbeidsinspectie: <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/publicaties/brochures/2016/07/15/ongewenste-omgangsvormen>

Van Oss & Partners: <https://www.opleidingvertrouwenspersoon.nl/>

Bijlage 1

Arbowet

Bekijk de volledige wetgeving via [deze link](#).

Bijlage 2

Beroepsprofiel Vertrouwenspersoon (LVV)

Download dit document via [deze link](#).

Bijlage 3

Klachtenprocedure Ongewenst gedrag

Interne klachtenprocedure: klachtenreglement klachtencommissie
ongewenst gedrag

Definitie begrippen

In deze interne klachtenregeling worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

- de werkgever;
- het bevoegd gezag:
 - de medewerker: iedere medewerker, zoals beschreven in 1.4 kan een klacht indienen tot 12 maanden na het voorval
- de klager: de medewerker die een klacht indient bij de klachtencommissie;
- de aangeklaagde: de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- de klachtencommissie: De werkgever vormt een permanente klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger namens de medewerkers, een vertegenwoordiger namens de werkgever, aangewezen door de werkgever en een externe derde, eveneens aangewezen door de werkgever. De vertrouwenspersoon kan geen onderdeel uitmaken van de klachtencommissie.
- ongewenst gedrag: daaronder verstaan wij vanuit de Arbowet de volgende factoren van Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) in de arbeidssituatie die stress veroorzaken:
 - direct en indirect onderscheid maken (daaronder vallen volgens de wetgeving discriminatie en seksuele intimidatie);
 - agressie en geweld;
 - pesten.

Artikel 1: Procedure

1. Een medewerker die een klacht heeft over ongewenst gedrag kan een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klager/klagster kan zich rechtstreeks of met ondersteuning van een vertrouwenspersoon, met een schriftelijke klacht wenden tot de klachtencommissie ongewenst gedrag (voortaan: klachtencommissie).
2. Een klacht moet worden ingediend bij de klachtencommissie ongewenst gedrag.
Contactgegevens:
e-mailadres:
postadres:

Een klacht bevat:

- het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich hebben/heeft afgespeeld; hebben/heeft afgespeeld;
- naam, adres, functie en afdeling melder;
- concrete feiten: welke vorm van ongewenst gedrag het betreft, beschrijving van de gedraging(en). Onderbouw dit zo mogelijk met e-mails, verslagen van gesprekken, enzovoorts;
- de plaats en het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich heeft/hebben afgespeeld;
- de impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op werk, privé, gezondheid;
- welke stappen er tot nu toe zijn ondernomen;
- naam, functie, afdeling van de aangeklaagde(n);
- dagtekening en handtekening van de indiener.

Wanneer de klachtencommissie ingeschakeld kan worden, dan wordt het verzoek aan de klachtencommissie doorgeleid naar de secretaris van de klachtencommissie.

- 3 De secretaris van de klachtencommissie stuurt per omgaande een ontvangstbevestiging naar het privéadres van de klager/klagster, inclusief een exemplaar van dit klachtenreglement ongewenst gedrag.
- 4 De secretaris van de klachtencommissie stelt de voorzitter en de leden van de commissie op de hoogte van de klacht en vraagt hen zo spoedig mogelijk om hun oordeel te geven over de ontvankelijkheid van de klacht. In de situatie dat daarover verschil van mening bestaat, komt de commissie bij elkaar.
- 5 De klachtencommissie komt bijeen en bepaalt of de klacht in eerste instantie ontvankelijk of deels ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Een klacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - a. de klacht niet voldoet aan hetgeen de Arbowet onder ongewenst gedrag verstaat, of;
 - b. de klager of aangeklaagde niet onder de definitiebepaling van werknemer, klager valt/vallen, of;
 - c. de klacht niet binnen 1 jaar na het voorval schriftelijk is ingediend, of;
 - d. de klacht reeds eerder is behandeld door de klachtencommissie, tenzij sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.

- 6 Wanneer de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, krijgt de klager hierover schriftelijk (op het privéadres) bericht van de klachtencommissie. In geval de termijn van 1 jaar voor het indienen van de klacht is overschreden, kan de klachtencommissie gemotiveerd besluiten de klacht alsnog ontvankelijk te verklaren.
- 7 Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden klager en aangeklaagde hierover schriftelijk (op het privéadres) op de hoogte gesteld. De aangeklaagde ontvangt dan tevens de klachtbrief. In overleg met betrokken partijen wordt bepaald op welk adres de betreffende brieven kunnen worden bezorgd.
- 8 Zodra de klacht is bevestigd, start het onderzoek. Het onderzoek start met het horen van klager en aangeklaagde. Dit geschiedt separaat. Het horen van klager en aangeklaagde vindt plaats uiterlijk één maand nadat schriftelijk is bevestigd dat de klacht in behandeling wordt genomen. De klager en de aangeklaagde worden op verschillende tijdstippen uitgenodigd. Klager en aangeklaagde ontvangen naast de uitnodiging (indien voorhanden) het beleid van werkgever.
- 9 Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de klachtencommissie. De klachtencommissie bepaalt hoeveel en welke getuigen/derden gehoord worden. Getuigen die zijn opgeroepen voor verhoor zijn verplicht hieraan gehoor te geven. Indien de commissie besluit bepaalde getuigen/derden niet te horen doet zij hiervan gemotiveerd mededeling aan klager en aangeklaagde. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die ze bij de invulling van haar taak nodig heeft. De commissie kan een onderzoek plaats laten vinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van werkgever.
- 10 Tijdens het onderzoek kan de klager zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een andere, zelf gekozen, persoon. De aangeklaagde kan zich eveneens laten bijstaan door een 'begeleider aangeklaagde', raadsman of raadvrouw of iemand die hij daartoe in vertrouwen heeft genomen.
- 11 Van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
- 12 Betrokkenen (klager, aangeklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn) krijgen het verslag van hun eigen hoorzitting voorgelegd ter ondertekening voor akkoord. Indien gewenst, kunnen betrokkenen schriftelijk commentaar aan het verslag separaat toevoegen. Indien betrokkene weigert te ondertekenen, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
- 13 Na het horen van getuigen en andere betrokkenen worden klager en aangeklaagde in de gelegenheid gesteld kennis te nemen, door middel van inzage van hun wederzijdse gespreksverslagen en die van de getuigen en andere betrokkenen, waarna ze vervolgens daarop ten overstaan van de commissie een reactie kunnen geven. Daarna wordt het onderzoek gesloten. Na sluiting van het onderzoek worden geen personen meer gehoord, tenzij de klachtencommissie dat gewenst acht. De secretaris stelt de klager, de aangeklaagde en de contactpersoon van werkgever schriftelijk op de hoogte van het feit dat het onderzoek is afgesloten. In overleg stelt de secretaris plaats en tijd van de beraadslaging door de klachtencommissie vast.
- 14 De beraadslaging van de klachtencommissie vindt buiten de aanwezigheid van de betrokkenen: klager, aangeklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn, plaats.
- 15 Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht. De commissie stelt vast of de klacht aannemelijk is. Indien de klacht aannemelijk is wordt de klacht (deels) gegrond verklaard. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen; de minderheid is gerechtigd haar oordeel aan de uitspraak van de klachtencommissie toe te voegen.

Aspecten van beoordeling zijn onder andere:
 - de aard en ernst van het ongewenste gedrag;
 - het eenmalig of zich structureel voordoen van het gedrag;
 - het verschil in machtspositie tussen klager en beklagde;
 - de toerekenbaarheid van de aangeklaagde;
 - de medeschuld van de organisatie;
 - de staat van dienst van betrokkenen;
 - de vraag of er een beleid of een gedragscode binnen de organisatie geldt;
 - de vraag hoe in eerdere gevallen over soortgelijk ongewenst gedrag is beslist.
- 16 De klachtencommissie komt binnen drie maanden na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen tot een oordeel. Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd. Als in het kader van de zorgvuldigheid van deze termijn moet worden afgeweken, dan kan de klachtencommissie hiertoe besluiten. Dit dient aan alle betrokkenen schriftelijk te worden gemeld.
- 17 De klachtencommissie richt een schriftelijk gemotiveerde rapportage aan het bevoegd gezag van het betreffende bedrijf.

- 18 Dossiers worden voor een periode van tien jaar bewaard door werkgever onder verantwoordelijkheid van het secretariaat van de commissie. Hierna worden de dossiers vernietigd.

Deze geheimhouding geldt niet voor het advies van de klachtencommissie en de maatregel die wij als werkgever nemen.

Artikel 2: Oordeel van de klachtencommissie

2. De klachtencommissie verklaart de klacht in het oordeel
- gedeeltelijk of geheel niet-ontvankelijk, dan wel;
 - gedeeltelijk of geheel gegrond of ongegrond.
- 2.2 Het oordeel houdt de gronden in waarop het berust. Indien gegrond kan de commissie tevens aangeven welke maatregelen zij dienovereenkomstig nodig acht. Mogelijke maatregelen zijn onder andere: schriftelijke berisping, schorsing, geldboete, overplaatsing en ontslag. De klachtencommissie is tevens bevoegd aanbevelingen te doen die in verband staan met de klacht en/of de gevolgen daarvan. Deze adviezen kunnen uiteenlopen van advies met betrekking tot de inrichting van de werkplek en het volgen van training(en) tot adviezen voor het nemen van arbeidsrechtelijke maatregelen.

Artikel 3: Besluit van de directie

- 3.1 De directie van werkgever neemt binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie een voorgenomen besluit. Alvorens definitief te beslissen stelt hij klager en aangeklaagde in de gelegenheid hun zienswijze kenbaar te maken op het door hem voorgenomen besluit. De hoofddirectie motiveert zijn besluit en deelt zijn besluit direct mee aan de klager en aangeklaagde en klachtencommissie. Er worden in beginsel geen maatregelen genomen die de klager/ klaagster benadelen.
- 3.2 Het bevoegd gezag/ directie/ management kan slechts op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van het door de klachtencommissie gegeven oordeel dan wel advies. Indien van het oordeel dan wel advies wordt afgeweken, geeft de directie hierover schriftelijk en met redenen omkleed bericht, aan zowel de klager, de aangeklaagde, als aan de klachtencommissie.

Artikel 4: Slotbepaling

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

Artikel 5: Geheimhouding

- 5.1 Wij verwachten van alle betrokkenen dat zij vertrouwelijk omgaan met de informatie die hen ter kennis wordt gesteld.

Nazorg klachtencommissie

De klachtencommissie kan naast haar onderzoekende rol ook nog een rol in de nazorg hebben ten aanzien van de volgende onderdelen:

- navraag op advies en aanbevelingen;
- bescherming van klager en getuigen
- verdere ontwikkeling beleid;
- ombuiging van de bedrijfscultuur;
- gevraagd en ongevraagd adviseren richting management.

De rol van de vertrouwenspersoon met betrekking tot de klachtenprocedure

Rondom de klachtenprocedure heeft de vertrouwenspersoon wel degelijk een taak, namelijk:

- meedenken/ adviseren over het wel of niet indienen van de klacht;
- meehelpen bij het formuleren van de klacht (als de klager dat wenst);
- begeleiding, ondersteuning klager tijdens het horen en het hele proces;
- optreden namens klager. Dit kan slechts bij zeer hoge uitzondering als de klager niet in staat is om te verschijnen. Het is aan de klachtencommissie om hierover te oordelen. Er moet dan minstens een verklaring van de bedrijfsarts komen dat de klager niet gehoord kan worden. Bij voorkeur wordt de klager dan op een later tijdstip gehoord.

De rol van het bevoegd gezag tijdens de klachtenprocedure

Het management is er van op de hoogte:

- dat er een klacht is;
- wie de klager en aangeklaagde zijn; Het bevoegd gezag heeft:
- geen actieve rol tijdens het onderzoek;
- stelt zich neutraal op in afwachting van de resultaten van het onderzoek.