***Voorbeeld 1***

ja

nee

**Wie & Toelichting**

1. **Iedere medewerker**

kan in gesprek gaan over ongewenste omgangsvormen bij zijn/haar direct leidinggevende of de vertrouwenspersoon.

1. **Klager + vertrouwenspersoon**

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

1. **Vertrouwenspersoon**

VP ondersteunt klager in dit traject, of draagt over aan deskundige hulp. VP en klager starten samen het bemiddelingstraject (3a), of klager start direct het formele traject (3b) en kan hierbij ondersteunt worden door VP.

**3a. Klager & VP**

Maken afspraken, inventariseren op melding/klacht voldoende is opgelost (gesprek met betrokkenen/mediation etc). klacht niet opgelost, terug naar 2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan hij/zij kiezen voor een nieuwe bemiddeling of een formele procedure.

1. **Klachtencommissie**

Directie stelt klachtencommissie samen

**4b. Klachtencommissie**

Onderzoekt de klacht door het horen van betrokkenen en eventuele getuige(n). Stellen vast wat de aanleiding van de klacht was en of deze terecht was. Bij een terechte klacht worden afspraken gemaakt over verbetering van de situatie en de evaluatietermijn. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd ter bevestiging aan de betrokkenen.

**4c. Klachtencommissie**

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

**5. Directie**

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

**6. Klager**

Het traject is afgerond als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost. Is klager tevreden over de te nemen maatregelen? Anders andere (juridische stappen)

***Voorbeeld 2***

6..Einde

5. Beslissing en

 uitvoering

4c. Bepaling

oordeel en

advies aan

directie

 Einde

 Klacht

opgelost?

.Inventarisatie

Reglement

Klachten-

commissie

4b. Klachten-

behandeling

Afspraken

3a. Bemiddelings

traject VP

4.

 klachtencommissie

3b. Formele

 procedure

2. Keuzetraject klager & VP

 In gesprek gaan met leidinggevende/

Vertrouwenspersoon(VP)

Start

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

1. door een vertrouwenspersoon
2. door de klachtencommissie

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

**ALGEMENE BEPALINGEN**

**Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

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

**Artikel 2**

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

**DE VERTROUWENSPERSOON**

**Artikel 3**

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

**Artikel 4**

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

1. Zichzelf bekend te maken als vertrouwenspersoon binnen de organisatie;
2. De eerste opvang van de klager/klaagster met klachten over seksuele intimidatie, agressie en geweld te verzorgen. De vertrouwenspersoon zoekt in eerste instantie samen met de

klager/klaagster naar eventuele mogelijkheden om het probleem in de informele sfeer tot een oplossing te brengen (3a. bemiddelingstraject);

1. De klager/klaagster door te verwijzen naar externe deskundigen als verdere opvang noodzakelijk is;
2. De klager/klaagster te informeren over de mogelijkheid het probleem voor te leggen aan de klachtencommissie (3b. formele traject);
3. Het desgewenst begeleiden van de klager/klaagster indien deze de klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie;
4. Beleid te formuleren ter voorkoming en bestrijding van ongewenst gedrag;
5. Zorg te dragen voor de nazorg van de klager/klaagster;
6. Jaarlijks een anonieme registratie bij te houden ten bate van het sociaal jaarverslag

**Artikel 5**

De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie.

**Artikel 6**

De vertrouwenspersoon onderhoudt de nodige contacten met personen en instanties ongewenst gedrag bij het bedrijf en uit hoofde van hun functie kunnen signaleren.

**Artikel 7**

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

**Artikel 8**

De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid tot:

1. Het zelfstandig raadplegen van externe deskundigen;
2. Het in gesprek gaan met klager/klaagster;
3. Het bijstaan van de klager/klaagster indien een klacht bij de commissie wordt ingediend;

**Artikel 9**

De vertrouwenspersoon dient te allen tijde de anonimiteit van de klager/klaagster te waarborgen en

zal dan ook geen actie ondernemen zonder zijn/haar toestemming. Dit houdt in dat ook alleen op verzoek van de klager een klacht ter behandeling van de klachtencommissie kan warden ingediend.

**Artikel 10**

De vertrouwenspersoon legt een klacht vast op categorie (welke vorm van ongewenst gedrag) t.b.v. een anoniem jaarverslag.

**Artikel 11**

1. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit over de ervaringen, uitgebrachte adviezen en gesignaleerde knelpunten aan de directie.
2. Het verslag draagt een algemeen karakter en is niet op individuele personen herleidbaar.
3. De directie zendt dit verslag aan de OR.

**Artikel 12**

De directie draagt er zorg voor dat aan de vertrouwenspersoon de faciliteiten die nodig zijn voor de

uitvoering van de opgedragen taken, ter beschikking worden gesteld. Deze faciliteiten omvatten in

ieder geval:

1. Een ruimte om gesprekken te voeren zodanig dat de privacy van de klager optimaal gewaarborgd wordt;
2. Een budget voor het voeren van gesprekken extern;
3. Per traject en in overleg met directie de mogelijkheid om eventueel externe deskundigen in te schakelen;
4. Een eigen telefoon die niet afgeluisterd of onderbroken kan worden;
5. Een goed afsluitbare kast als archief;
6. Een training in het kader van deskundigheidsbevordering.

**KLACHTENCOMMISSIE**

**Samenstelling en benoeming**

**Artikel 13**

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waarbij gelet is op diversiteit. De directie benoemd een voorzitter en een secretaris. Een oneven aantal is gewenst.
2. De leden worden benoemd voor een bepaalde termijn. Zij kunnen worden herbenoemd voor dezelfde termijn. Een lid dat is benoemd ter vervulling van een tussentijds opengevallen plaats, treedt af op het tijdstip waarop degene in wiens plaats hij is benoemd, had moeten aftreden.
3. De klachtencommissie kan, zo nodig, externe deskundigen inschakelen.
4. Daarnaast kunnen Hoofden van Dienst, de Bedrijfsarts of externe deskundigen door de klachtencommissie worden gehoord.

**Taken en bevoegdheden**

**Artikel 14**

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

1. Het oordelen over de ontvankelijkheid van een klacht;
2. Het instellen van een onderzoek naar iedere bij haar ingediende klacht inzake seksuele intimidatie, agressie en geweld en het uitbrengen van advies aan de directie over eventueel te nemen maatregelen;
3. Het adviseren van de directie over het treffen van tijdelijke voorzieningen gedurende het onderzoek naar de klacht;
4. Het rapporteren van de uitkomsten van het onderzoek aan de directie;
5. De directie te adviseren over de specifieke klacht

**Artikel 15**

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

**Procedure**

**Artikel 16**

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend de klager/klaagster. Een klacht kan slechts worden ingediend tegen 1 persoon; indien een klacht tegen meerdere personen is gericht zullen deze als afzonderlijke klachten worden behandeld.

**Artikel 17**

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

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

**Artikel 18**

1. Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie ontvangt de klager/klaagster binnen 1 week een ontvangstbevestiging.
2. Na het versturen van de ontvangstbevestiging heeft de klachtencommissie 14 dagen de tijd voor het vooronderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht. De beslissing omtrent de ontvankelijkheid wordt binnen 3 weken door de klachtencommissie genomen en meegedeeld aan de klager/klaagster.
3. Na de ontvankelijkheidverklaring start het onderzoek. Bij het onderzoek kunnen bij de klacht betrokkenen worden gehoord. De klachtencommissie zendt een afschrift van de klacht alsmede van de aan haar overlegde schriftelijke stukken aan de beklaagde. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren, alvorens te worden gehoord.
4. Van elke hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat door de betrokkenen voor akkoord getekend wordt. Indien een betrokken lid niet tot ondertekening bereid is, wordt de reden daarvan op het verslag aangetekend.
5. De klachtencommissie confronteert de klager/klaagster niet met de beklaagde, tenzij klager/klaagster daar zelf om verzoekt en mee instemt.
6. De voorzitter van de klachtencommissie ziet erop toe dat het onderzoek binnen twee maanden wordt voltooid.

**Artikel 19**

Tijdens het onderzoek kan de klager/klaagster zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of een zelfgekozen raadsman of -vrouw. De beklaagde kan zich door een andere vertrouwenspersoon of een zelfgekozen raadsman of –vrouw laten bijstaan. De kosten voor een raadsman of -vrouw worden in principe niet door het bedrijf vergoed.

**Artikel 20**

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

**Artikel 21**

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

**Artikel 22**

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

**Artikel 23**

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

**OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN**

**Artikel 24**

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

**Artikel 25**

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

**Artikel 26**

De directie zorgt ervoor dat dit reglement wordt opgenomen in het Personeelshandboek. Daarnaast zal aan elke medewerker de Voorlichtingsbrochure ter hand wordt gesteld. De directie draagt voorts zorg voor het geven van bekendheid aan de instelling van vertrouwenspersonen en

klachtencommissie, in elk geval door een publicatie in het voor medewerkers bestemde

informatieblad.

**Artikel 27**

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