

KLACHTENCOMMISSIE, VERTROUWENSPERSONEN EN KLOKKENLUIDERS

Dit document bestaat uit 4 onderdelen te weten:

1. Inleiding en beleid.
2. Begrippen en definities.
3. Reglement klachtencommissie.
4. Reglement vertrouwenspersonen en klokkenluiders.

1. INLEIDING EN BELEID

Binnen Stichting WerkvoorHeerlen vinden wij het belangrijk dat alle medewerkers kunnen werken in een veilige werkomgeving. Dit stelt normen en waarden aan het gedrag en de omgangsvormen van onze medewerkers. Deze staan omschreven in ons huishoudelijk reglement. Wij besteden aan deze normen en waarden en omgangsvormen voortdurend aandacht door middel van coaching en begeleiding en treden corrigerend op bij overschrijding van de regels.

Bij een veilige werkomgeving hoort ook dat medewerkers op een veilige manier hun grieven of klachten moeten kunnen uiten. Hiervoor kan de medewerker doorgaans terecht bij de leidinggevende, bij de personeelscoach of bij de HR manager. In sommige gevallen is dit niet mogelijk, of voelt dit niet veilig voor de medewerker. Om er voor te zorgen dat de medewerker ook in dit soort gevallen zijn verhaal kwijt kan en dat de klacht serieus wordt behandeld is er binnen Stichting WerkvoorHeerlen een klachtenprocedure ingericht en kunnen medewerkers een vertrouwenspersoon aanspreken. Dit reglement legt vast hoe we hier procedureel mee om gaan.

Algemeen

Bij grensoverschrijdend gedrag is niet altijd sprake van een acute gebeurtenis maar kan ook sprake zijn van een sluimerend proces. Grenzen worden verlegd totdat ze overschreden worden. Zowel voor het slachtoffer als voor Stichting WerkvoorHeerlen is het van belang dat er een vorm van opvang en hulp aanwezig is. In de praktijk blijkt het voor betrokkene erg moeilijk te zijn ervaringen te bespreken en een probleem aan de orde te stellen door middel van het indienen van een klacht.

Om in situaties te voorzien waarin een medewerker zich, om welke reden dan ook, niet in staat voelt om zijn ervaringen te bespreken met de leidinggevende of HR-adviseur, heeft de directie vertrouwenspersonen aangesteld. Indien de situatie niet opgelost kan worden door middel van interventies dichtbij de werkomgeving en een vervolgstap wenselijk wordt geacht, kan een formele klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. De commissie heeft als taak een onderzoek te doen voor de werkgever naar de klacht en vervolgens de werkgever hierover te adviseren. Ook meldingen of klachten inzake onregelmatigheden en misstanden binnen de organisatie, het zogenaamde klokkenluiden, dienen te verlopen via de vertrouwenspersonen en eventueel te escaleren naar een externe raadsman.

Grensoverschrijdend gedrag van burgers naar medewerkers WvH

In de praktijk blijkt grensoverschrijdend gedrag door burgers naar onze medewerkers voor te komen.

Medewerkers moeten worden getraind in het omgaan met deze vorm van gedrag.

Medewerkers die dit ondervinden dienen dit direct bij hun voorman en of uitvoerder te melden.

De leidinggevende zal hierop de burger aanspreken en als de burger niet voor rede vatbaar is zal de leidinggevende dit escaleren naar een MT lid. Dit MT-lid gaat direct in overleg met de directeur en samen besluiten ze om al dan niet aangifte te doen.

Sancties

Sancties kunnen een noodzakelijk sluitstuk van grensoverschrijdend gedrag vormen.

Iedere werknemer dient te weten dat, als men zich schuldig maakt aan grensoverschrijdend gedrag, hier sancties tegenover kunnen staan. De sanctie is afhankelijk van de ernst van de situatie, omstandigheden, bevindingen en

de daaruit volgende adviezen van de klachtencommissie. Zowel inhoudelijk als procedureel zijn sancties bij grensoverschrijdend gedrag niet anders dan sancties bij andere overtredingen. De mogelijke sancties vinden de basis in disciplinaire maatregelen zoals vastgelegd in de van toepassing zijnde cao en de escalatieladder van WvH.

Tot slot

De directie vraagt over elk voorstel tot wijziging van dit beleid met bijbehorende bijlagen (regelingen), advies aan de vergadering van vertrouwenspersonen en aan de klachtencommissie, voordat het nieuwe reglement wordt vastgesteld. Wijziging van dit reglement behoeft de instemming van de ondernemingsraad. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.

2.BEGRIPPEN EN DEFINITIES

Agressie, geweld

Voorvallen waarbij een medewerker psychisch, verbaal of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd, beledigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van zijn arbeid.

Direct of indirect onderscheid (discriminatie)

Gedrag dat verband houdt met specifieke kenmerken van een persoon zoals godsdienst, levensovertuiging, politieke overtuiging, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, handicap of chronische ziekte. Maar ook gedrag dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast en een bedreigende, beledigende, vernederende, kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Directeur

De directeur/ WOR bestuurder van de WvH.

Een vermoeden van een onregelmatigheid of een misstand

Een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een onvolkomenheid of onrechtmatigheid van algemene, operationele of financiële aard. Of een vermoeden van wantoestand te weten een illegale of immorele praktijk die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de organisatie.

Grensoverschrijdend gedrag

Gedragingen betreffende agressie, geweld, pesten en/of seksuele intimidatie die als eenzijdig opgelegd en ongewenst wordt ervaren.

Klachtencommissie

Een door de directie ingestelde commissie die belast is met het adviseren van de directie inzake klachten betreffende grensoverschrijdend gedrag.

Klager

De medewerker van WvH die een klacht over grensoverschrijdend gedrag indient bij de klachtencommissie.

Medewerker is:

- a. diegene die werkzaam is op basis van een arbeidsovereenkomst met WvH;
- b. diegene die via een detachering werkzaam zijn bij WvH;
- c. diegene die als stagiair of uitzendkracht bij WvH werkzaam is;
- d. medewerkers van bedrijven die werkzaamheden op één van de locaties van WvH verrichten;
- e. alle overige medewerkers werkzaam bij of voor WvH.

Melder

Een medewerker en/of anderen die in een contractuele relatie tot de organisatie staan en waarvoor de organisatie als gevolg daarvan verantwoordelijkheid draagt. Hieronder vallen ook gedetacheerden en uitzendkrachten.

Pesten

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter van een of meerdere medewerkers gericht tegen een (groep van) medewerker(s) die zich niet tegen dit gedrag kan/kunnen verdedigen.

Psychosociale arbeidsbelasting

Direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten zijn de factoren die in de arbeidssituatie stress teweeg kunnen brengen.

Raadsman

De raadsman is iedere persoon die het vertrouwen van de melder geniet en op wie uit hoofde van zijn beroep of ambt een geheimhoudingsplicht rust omtrent het hem/haar gemelde.

Seksuele Intimidatie

Verbaal, non verbaal en/of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast.

Stress

Toestand die als negatief wordt ervaren en lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

Verweerder

De medewerker van WvH tegen wie een klacht is ingediend.

Vertrouwenspersonen

De door de directie benoemde functionarissen (een interne en een externe) tot wie een medewerker zich kan wenden voor advies en ondersteuning bij grensoverschrijdend gedrag.

3. KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 1 Instelling en benoeming

- 1.1 De directie stelt een klachtencommissie in, die tot taak heeft de directie te adviseren bij haar beslissing over klachten grensoverschrijdend gedrag. De commissie bestaat uit tenminste drie leden, waarvan één lid tot voorzitter wordt benoemd. Ieder lid heeft een plaatsvervanger.
- 1.2 De leden van de commissie zijn niet noodzakelijk werkzaam bij WvH.
- 1.3 In de commissie is juridische kennis en deskundigheid op het gebied van het bestrijden van grensoverschrijdend gedrag aanwezig. De commissie kan ten behoeve van het onderzoek deskundigen raadplegen of aan de commissie toevoegen.
- 1.4 Vertrouwenspersonen, de directie en de leidinggevenden van WvH, kunnen geen lid of plaatsvervangend lid zijn van de klachtencommissie.
- 1.5 De leden van de commissie mogen niet betrokken zijn geweest bij grensoverschrijdend gedrag waarover een klacht is ingediend. Is dit wel het geval, dan neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.
- 1.6 De leden en de plaatsvervangende leden van de commissie worden in beginsel benoemd door de directie voor een periode van vier jaar. Zij treden na hun zittingsperiode af en zijn terstond herbenoembaar.
- 1.7 De klachtencommissie kan worden bijgestaan door een secretariaat. Desgewenst kan de klachtencommissie zich laten bijstaan door (externe) experts. De leden van de commissie, hun plaatsvervangers en de leden van het secretariaat zijn gehouden aan strikte geheimhouding van hetgeen hun in het kader van dit klachtenreglement ter kennis komt.

Artikel 2 Taken

- 2.1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar elke bij haar schriftelijk ingediende klacht omtrent grensoverschrijdend gedrag. De klachtencommissie toetst de ontvankelijkheid, waarbij anonieme klachten niet in behandeling worden genomen. Klachten dienen binnen 2 jaar na gebeurtenis bij de klachtencommissie te worden ingediend. De directie kan de klachtencommissie verzoeken ambtshalve onderzoek te verrichten naar (vermeende) gevallen van grensoverschrijdend gedrag.
- 2.2 Indien de klacht ontvankelijk is, zal de klachtencommissie afzonderlijk de klager(s) en aangeklaagde(n) uitnodigen voor een hoorzitting. Klager en aangeklaagde zijn gehouden om te verschijnen op grond van de uitnodiging. Eventuele overige betrokkenen kunnen, indien dit naar het oordeel van de commissie noodzakelijk is, eveneens worden gehoord.
- 2.3 Indien de klachtencommissie het noodzakelijk acht, kan zij de directie verzoeken tot het direct nemen van voorlopige maatregelen.
- 2.4 Bij de uitnodiging voor een hoorzitting, wordt een afschrift van dit reglement ter informatie meegestuurd. Partijen worden erop gewezen dat zij zich tijdens hoorzittingen kunnen laten bijstaan door een eigen raadvrouw/-man. Deze bijstand is voor eigen rekening.
- 2.5 Partijen hebben het recht de aan het onderzoek ten grondslag liggende schriftelijke stukken in te zien (op afspraak). Zoals de inhoud van de klacht en de verslagen van eventuele onderzoeken, dit is ter beoordeling aan de commissie. De aan het onderzoek ten grondslag liggende stukken zijn enkel onder toezicht in te zien, deze zijn niet openbaar en worden niet (in kopie) verstrekt.
- 2.6 De klachtencommissie kan nader onderzoek verrichten waaronder het horen van getuigen en/of andere betrokkenen, dossier onderzoek plegen etc. Aan eventuele derden zal vertrouwelijkheid worden opgelegd.
- 2.7 De hoorzittingen zijn uit privacy overwegingen besloten.
- 2.8 Van iedere hoorzitting wordt een verslag opgemaakt. Dit verslag dient door voorzitter te worden ondertekend en door de verhoorde te worden geaccordeerd. De verhoorde kan correcties aanbrengen in

het verslag of gemotiveerd weigeren het verslag te accorderen. Verslagen dienen binnen één week na verzending te worden geretourneerd. Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt het verslag geacht te zijn vastgesteld voor akkoord zonder kanttekeningen, tenzij betrokkene door overmacht niet in staat was tijdig te reageren. Dit is ter beoordeling aan commissie. De commissie kan dan een nieuwe termijn vaststellen waarbinnen het verslag dient te worden teruggestuurd.

- 2.9 De klachtencommissie brengt, binnen één maand na ontvangst van de klacht, schriftelijk advies uit aan de directie. De termijn van twee maanden kan, met redenen omkleed, worden verlengd. In dit advies is opgenomen:
- het verloop van de procedure en samenstelling van de klachtencommissie;
 - de vermelding van namen, functies en werkplek van klager, verweerder en eventuele overige betrokkenen die door de commissie zijn gehoord;
 - de verkorte lezing van partijen, relevante verklaringen van getuigen;
 - een weergave van de bedrijfscultuur en omstandigheden op de werkplek;
 - de indruk van de klachtencommissie over het gebeurde;
 - of de klacht naar haar mening ontvankelijk en gegrond is, voorzien van een deugdelijke motivatie;
 - een aanbeveling omtrent te treffen disciplinaire en/of overige maatregelen. Een lid van de commissie is gerechtigd aan het advies een minderheidsstandpunt toe te voegen.
- 2.10 Een medewerker die door de commissie wordt opgeroepen, is verplicht aan deze oproep gehoor te geven en moet door het management in staat worden gesteld op de hoorzitting te verschijnen.
- 2.11 Wanneer een medewerker na een oproep van de klachtencommissie weigert te verschijnen, kan de commissie de directie verzoeken disciplinaire maatregelen te treffen jegens die medewerker.

Artikel 3 Besluit

- 3.1 De directie neemt uiterlijk binnen één maand na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit. Indien een klacht door de directie gegrond wordt geacht, dan kan zij overgaan tot het nemen van disciplinaire maatregelen. De directie kan tevens maatregelen van algemene aard nemen, bijvoorbeeld ten aanzien van de bedrijfscultuur en de werkomstandigheden. Ook als de klacht niet gegrond wordt geacht, kan de directie maatregelen van algemene aard nemen.
- 3.2 Indien de directie in haar besluit afwijkt van het advies van de klachtencommissie, dient dit schriftelijk en gemotiveerd in het besluit te worden vermeld.
- 3.3 Een afschrift van het besluit wordt, tezamen met het adviesdeel van de klachtencommissie, aan de klager en verweerder gestuurd, alsmede aan de vertrouwenspersoon van de klager.
- 3.4 Indien de klacht zich richt tegen een lid van de directie, dient de besluitvorming van de directie in afwezigheid van dat lid plaats te vinden.
- 3.5 Partijen zijn gerechtigd binnen zes weken na dagtekening van het besluit van de directie, schriftelijk bezwaar in te dienen bij de directie. Partijen worden in het besluit nadrukkelijk op deze mogelijkheid gewezen.

Artikel 4 Overige taken

- 4.1 Het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directie over het beleid inzake grensoverschrijdend gedrag bij WvH.
- 4.2 Het jaarlijks (geanonimiseerd) verslag uitbrengen aan de directie over de werkzaamheden van de commissie.

4. VERTROUWENSPERSONEN EN KLOKKENLUIDERS

Artikel 1 Benoeming

- 1.1 Vertrouwenspersonen worden benoemd door de directie voor een periode van vier jaar. Zij treden na hun zittingsperiode af en zijn terstond herbenoembaar.
- 1.2 De directie benoemt twee vertrouwenspersonen, één intern en één extern. Het staat medewerkers echter vrij om andere vertrouwenspersonen te raadplegen.
- 1.3 Een vertrouwenspersoon kan door de directie, na onderling overleg, van zijn taak als vertrouwenspersoon worden ontheven. Een vertrouwenspersoon kan door de directie van zijn taken worden ontheven en de daarbij behorende bevoegdheden worden ontnomen, als blijkt dat hij in ernstige mate buiten zijn bevoegdheden is getreden of in ernstige mate heeft verzuimd zijn taken naar behoren uit te voeren.
- 1.4 Aan de functie van vertrouwenspersoon kunnen geen andere (arbeidsvoorwaardelijke) rechten worden ontleend, als in dit reglement omschreven.

Artikel 2 Taken

- 2.1 Het bijstaan en adviseren van iedere medewerker die zich bij de vertrouwenspersoon meldt, als deze slachtoffer denkt te zijn van grensoverschrijdend gedrag.
Het bijstaan en adviseren van ieder ander persoon die zich bij de vertrouwenspersoon meldt, omdat hij vermeend kennis draagt van grensoverschrijdend gedrag, onregelmatigheden of misstanden binnen WvH.
- 2.2 Door advisering en, indien het in de concrete casus mogelijk en wenselijk is via bemiddeling, trachten te komen tot een oplossing van het aangedragen probleem.
- 2.3 Voor zover nodig en gewenst verwijzen naar een gespecialiseerde hulpverleningsinstantie of raadsman, nadat hiertoe schriftelijke toestemming van de medewerker is verkregen.
- 2.4 De medewerker op diens verzoek ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of ondersteunen bij een klokkenluidersmelding naar een externe raadsman.
- 2.5 Erop toezien dat het bespreken van de aangedragen problemen of het indienen van een klacht in geen enkel opzicht nadelige gevolgen heeft voor de medewerker. De vertrouwenspersoon heeft hier een toezichthoudende rol en escaleert zaken hieromtrent naar het management, directie, bestuur en of derden zoals een raadsman.
- 2.6 Registreren van de aard, omvang en afhandeling van de problemen op het gebied van de grensoverschrijdend gedrag waarbij de vertrouwenspersoon wordt ingeschakeld.

Artikel 3 Bevoegdheden

- 3.1 De vertrouwenspersoon is bevoegd zelfstandig en onder eigen verantwoordelijkheid, al dan niet geanonimiseerd, overleg te voeren over zaken die hem/haar als vertrouwenspersoon worden aangedragen. Indien dit niet geanonimiseerd gebeurt, dient de vertrouwenspersoon in alle gevallen schriftelijke toestemming te verkrijgen van de persoon over wie overleg wordt gevoerd.
- 3.2 De vertrouwenspersoon is bevoegd, zelfstandig en onder eigen verantwoordelijkheid, zijn eigen bereikbaarheid in te richten en kenbaar te maken.
- 3.3 De vertrouwenspersoon is met betrekking tot zaken die hem als vertrouwenspersoon worden aangedragen, gerechtigd tot inzage in en kennisname van de gegevens in het personeelsdossier. Voor inzage van medische en/of psychologische gegevens is de vertrouwenspersoon aangewezen op een schriftelijke machtiging van de betreffende medewerker.
- 3.4 De vertrouwenspersoon is bevoegd, indien hij dit wenselijk acht voor de objectivering, overleg te voeren met andere medewerkers aan de hand van anonieme gegevens.
- 3.5 De vertrouwenspersoon is bevoegd andere medewerkers een (schriftelijke) geheimhoudingsplicht op te leggen. Wanneer zij zich hier niet aan houden zal dit worden gerapporteerd aan de directie.

- 3.6 De directie ziet erop toe dat aan de vertrouwenspersoon alle door hem gewenste middelen ter beschikking staan die voor een goede uitoefening van zijn taak noodzakelijk zijn.
- 3.7 De vertrouwenspersoon maakt gebruik van een standaardformulier bij persoonlijke dossiervorming. Indien nodig wordt een verslag opgemaakt en ondertekend door klager om overeenstemming te hebben over de klacht. Dit is ter beoordeling aan de vertrouwenspersoon. Hiermee machtigt de klager de vertrouwenspersoon tevens tot het inzetten van bepaalde acties.

Artikel 4 Geheimhouding

- 4.1 De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen in verband met zijn werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Dit geldt niet voor zover dit een goede uitoefening van zijn taak als vertrouwenspersoon in de weg staat.
- 4.2 De vertrouwenspersoon is bevoegd, met betrekking tot al hetgeen hem in verband met zijn werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt, zich te beroepen op zijn geheimhoudingsplicht. (Het zogenaamde verschoningsrecht).
- 4.3 De vertrouwenspersoon is verplicht zich te houden aan de wettelijke voorschriften ten aanzien van de privacybescherming.

Artikel 5 Overige taken

- 5.1 Het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directie over het beleid inzake grensoverschrijdend gedrag bij WvH. Hiervoor dienen de vertrouwenspersonen eens in de drie maanden bijeen te komen.
- 5.2 Het halfjaarlijks gezamenlijk (geanonimiseerd) verslag uitbrengen aan de directie over de werkzaamheden van de vertrouwenspersonen.
- 5.3 Het desgevraagd geven van voorlichting aan medewerkers.

Artikel 6 Rechtsbescherming 'vertrouwenspersoon'

- 6.1 De wijze waarop iemand als vertrouwenspersoon functioneert mag op geen enkele wijze van invloed zijn op de beoordeling van zijn normale werkzaamheden bij WvH.
- 6.2 De uitvoering van de hiervoor omschreven taken en de uitoefening van voornoemde bevoegdheden als vertrouwenspersoon, kunnen geen grond vormen voor ontslag of (weigeren van) overplaatsing.

Artikel 7 Rechtsbescherming 'melder'

- 7.1 De melder van een onregelmatigheid, respectievelijk misstand, die te goeder trouw zowel in formeel als in materieel opzicht zorgvuldig handelt, is in zijn rechtspositie beschermd. Hieronder wordt verstaan dat de melder door of vanwege zijn of haar melding van een onregelmatigheid of misstand, op geen enkele wijze wordt benadeeld in zijn rechtspositie jegens WvH.
- 7.2 Rechtspositionele besluiten, indien en voor zover deze verband houden met de melding van een redelijk vermoeden van een onregelmatigheid of misstand die in ieder geval onder de in lid 1 bedoelde rechtsbescherming vallen, zijn besluiten gericht op het:
 - verlenen van ontslag, anders dan op eigen verzoek;
 - tussentijds beëindigen of het niet verlengen van een tijdelijk dienstverband;
 - niet omzetten van een tijdelijk dienstverband in een vast dienstverband;
 - verplaatsen of overplaatsen of het weigeren van een verzoek daartoe;
 - treffen van een disciplinaire maatregel;
 - onthouden van salarisverhoging;

- onthouden van promotiekansen;
- afwijzen van verlof.

7.3 Van formeel zorgvuldig handelen is sprake indien:

- de melder de desbetreffende feiten eerst intern aan de orde heeft gesteld via de vertrouwenspersoon, tenzij dat in redelijkheid niet van hem/haar kon worden gevergd zoals voorzien in dit reglement;
- de melder bij externe melding zoals voorzien in dit reglement de feiten op een passende en evenredige wijze bekend maakt.

7.4 Van materieel zorgvuldig handelen is sprake indien:

- de melder een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden heeft dat de betreffende feiten juist zijn;
- de externe bekendmaking een maatschappelijk belang in het geding is;
- het belang van externe bekendmaking in maatschappelijk opzicht prevaleert boven het geheimhouden van het belang voor WvH.

Artikel 8 Slotbepaling

Klachten over grensoverschrijdend gedrag dienen te worden gestuurd aan:

Klachtencommissie Grensoverschrijdend Gedrag WvH t.a.v. de secretaris