

Klachtenregeling PSA

Als werkgever zijn we krachtens de Arbowet (artikel 3 lid 2) verplicht beleid te voeren gericht op voorkoming en/of beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Het begrip psychosociale arbeidsbelasting omvat de onderwerpen seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie. De werkgever en de ondernemingsraad vinden dit Ongewenst Gedrag in de arbeidssituatie onaanvaardbaar en komen overeen gerichte maatregelen te treffen om dit gedrag te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.

Deze klachtenregeling heeft als doel een individuele werknemer middelen te verschaffen een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van intern grensoverschrijdend gedrag te beëindigen. Tevens wordt met dit reglement beoogd willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling op dit terrein binnen de organisatie te voorkomen

Hoofdstuk- 1 Algemene bepalingen

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Werkgever: _____
- b. Directeur: de Algemeen Directeur van de werkgever;
- c. Ongewenst gedrag: seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie in de arbeidssituatie;
- d. Seksuele intimidatie: enig vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd;
- e. Agressie en geweld: voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;
- f. Pesten: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere personen gericht tegen één persoon of groep personen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten is de herhaling van de gedraging in de tijd;
- g. Discriminatie:
 1. Het maken van direct dan wel indirect onderscheid, behoudens de uitzonderingen genoemd in de gelijke behandelingswetgeving;
 2. Onder direct onderscheid wordt verstaan: onderscheid tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte;
 3. Onder indirect onderscheid wordt verstaan: onderscheid op grond van andere hoedanigheden of gedragingen dan hiervoor bedoeld, dat direct onderscheid tot gevolg heeft;
 4. Het zich mondeling of bij geschrift of afbeelding opzettelijk beledigend uitlaten over een groep mensen wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte;
 5. Gewelddadig optreden tegen personen of groep van personen wegens hun godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte;
- h. Klachtencommissie: de Klachtencommissie ongewenst gedrag, waartoe de persoon die geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag zich kan wenden met een klacht;

- i. Klacht: een door de klager ondertekend en van naam- en adresgegevens voorzien geschrift, waarin het jegens hem ongewenste gedrag waarop de klacht betrekking heeft is omschreven;
- j. Klager: de (ex)werknemer van de werkgever die een klacht over ongewenst gedrag indient bij de Klachtencommissie;
- k. Werknemer; de bij werkgever aangestelde werknemer en een ieder die als stagiaire, uitzendkracht, oproepkracht of anderszins werkzaam is (geweest) bij de werkgever;
- l. Aangeklaagde: een werknemer tegen wie een klacht is ingediend;
- m. Vertrouwenspersoon: de functionaris, tot wie de persoon die geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag zich kan wenden voor advies en ondersteuning;
- n. Melder: de (ex)werknemer die zich met een melding of klacht inzake ongewenst gedrag wendt tot de vertrouwenspersoon;
- o. Direct betrokkenen: de klager(s) en aangeklaagde(n).

Artikel 2.

- 1. De werknemer die met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd kan zich wenden tot de vertrouwenspersoon, dan wel schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie;
- 2. Anonieme klachten worden door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen.
- 3. De klachtencommissie kan besluiten klachten die worden ingediend later dan twee jaar nadat de (laatste) gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond, niet in behandeling te nemen.

Artikel 3.

Een ieder die in het kader van deze regeling op enigerlei wijze kennis verkrijgt van vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Hoofdstuk- 2 De vertrouwenspersoon: benoeming, taken en bevoegdheden

Artikel 4.

De directeur benoemt na raadpleging van de Ondernemingsraad, een of meer vertrouwenspersonen en wijst uit de groep van vertrouwenspersonen een vertrouwenspersoon als coördinator aan. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de directeur.

Artikel 5.

De vertrouwenspersoon heeft in ieder geval de volgende taken:

- a. het opvangen van melders die in hun werk geconfronteerd zijn met ongewenst gedrag, en hen advies en ondersteuning verlenen;
- b. het informeren van melders over de verschillende wegen die openstaan om het probleem tot een oplossing te brengen of een klacht over de zaak in te dienen;
- c. het begeleiden van melders indien de melder de zaak wil laten bemiddelen of aan de orde wil stellen bij de Klachtencommissie of bij het doen van aangifte;
- d. het eventueel doorverwijzen van melders naar externe deskundigen op het desbetreffende terrein;
- e. het (on)gevraagd adviseren van de directeur, de directie of andere personen binnen de organisatie op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag;
- f. het verzorgen van voorlichting en publiciteit over de eigen functie met betrekking tot ongewenst gedrag;
- g. het registreren van meldingen en klachten en jaarlijks hierover geanonimiseerd rapporteren aan de directeur;
- h. het behandelen van de ontvangen meldingen en klachten met inachtneming van geheimhouding en het informeren van derden alleen met instemming van de melder.

Hoofdstuk- 3 Klachtencommissie: in- en samenstelling, taken- en bevoegdheden

Artikel 6.

De directeur stelt een Klachtencommissie in met instemming van de Ondernemingsraad.

Artikel 7.

1. De Klachtencommissie bestaat uit drie leden:
 - a. een vaste voorzitter;
 - b. een vaste secretaris;
 - c. een vast lid.
2. De leden maken geen deel uit van het bevoegd gezag van de werkgever.
3. In de commissie is juridische deskundigheid en deskundigheid op het gebied van ongewenst gedrag aanwezig, evenals een vertegenwoordiging van vrouwen en mannen.
4. De vaste leden van de commissie hebben ieder een vaste vervanger.
5. De leden van de commissie mogen geen persoonlijke belang hebben bij de afhandeling van de klacht en niet betrokken zijn bij de klacht.

Artikel 8.

De Klachtencommissie heeft tot taak:

- a. het onderzoeken van klachten en ongewenst gedrag;
- b. het adviseren van de directeur over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht en de te nemen maatregelen;
- c. het registreren van de aard en de omvang van de binnengekomen klachten en jaarlijks rapporteren aan de directeur.

Artikel 9.

1. Klachtencommissie:
 - a. stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord;
 - b. kan overgaan tot het horen van werknemers en leidinggevenden;
 - c. kan overgaan tot het horen van anderen dan onder a en b genoemde personen.
2. Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De Klachtencommissie verstrekt aan derden geen informatie over de klacht en/of klachtenbehandeling dan na toestemming van de direct betrokkenen, behoudens de directeur.

Artikel 10.

De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan de directeur een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de aard van de gegeven adviezen.

Hoofdstuk- 4 de Klachtenprocedure

Artikel 11.

1. De klacht dient te worden ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie
2. De klacht bevat een omschrijving van de confrontatie met ongewenst gedrag, met vermelding van zo mogelijk de datum, tijd, plaats, omstandigheden, de inhoud van het gedrag, de beschrijving van de door klager reeds ondernomen stappen, de naam, de functie en werkplek van de aangeklaagde en aanduiding van eventuele getuigen, eventuele bewijsmiddelen.
3. De klacht dient voorzien te zijn van handtekening, naam, functie en werkplek van de klager en dagtekening.
4. De klager ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.
5. De klacht kan door meerdere personen gezamenlijk worden ingediend.

Artikel 12.

1. De Klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de ingediende klacht. Een klacht is niet ontvankelijk indien deze niet valt binnen de begripsbepalingen van de regeling.
2. Indien de klacht niet ontvankelijk is, stelt zij klager daarvan schriftelijk in kennis met een afschrift aan de directeur, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 13.

1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien deze is ingediend later dan twee jaar nadat de (laatste) gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond, dan wel indien deze betrekking heeft op de gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de regeling is behandeld. De commissie kan voorts de klacht niet in behandeling nemen indien er samenloop is met voor beroep vatbare besluiten of een opsporingsonderzoek, dan wel indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, met een afschrift aan de directeur.

Artikel 14.

1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, zendt de Klachtencommissie een afschrift van de klacht aan de aangeklaagde.
2. De Klachtencommissie hoort klager en aangeklaagde in beginsel buiten elkaars aanwezigheid. De commissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid van elkaars zienswijze kennis te nemen en daarop te reageren.
3. Indien de Klachtencommissie dit noodzakelijk acht, hoort zij, al dan niet op verzoek van klager/aangeklaagde, getuigen en/of andere personen.
4. Van iedere zitting waarbij klager, aangeklaagde of anderen worden gehoord, wordt een verslag gemaakt dat door degene die is gehoord voor akkoord dient te worden ondertekend. Indien deze persoon dit weigert wordt de reden daarvan op het verslag aangetekend.
5. Voordat het onderzoek door de Klachtencommissie wordt afgerond, krijgen klager en aangeklaagde inzage in de verslagen en gelegenheid daarop te reageren.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten ter zitting laten bijstaan door een raadsman/raadsvrouw.
7. De zittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
8. De directeur verschaft de Klachtencommissie alle gevraagde inlichtingen en stelt werknemers in de gelegenheid te worden gehoord.
9. Werknemers die door de Klachtencommissie worden opgeroepen, zijn verplicht te verschijnen.

Artikel 15.

1. De Klachtencommissie stelt vinnen 6 weken na ontvangst van de klacht gemotiveerd vast of, en zo ja welke mate de klacht naar haar oordeel gegrond is, en brengt hierover een schriftelijk advies uit aan de directeur. In dat advies kunnen aanbevelingen worden gedaan ten behoeve van de door de directeur te nemen maatregel(en). Het rapport van de Klachtencommissie bevat een verslag van het horen en de bevindingen.
2. De termijn genoemd in lid. 1, kan met ten hoogste 4 weken na ontvangst worden verlengd. Van der verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de direct betrokkenen en de directeur.
3. Een afschrift van het advies van de Klachtencommissie wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.

Artikel 16.

1. De directeur neemt binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie een besluit.
2. Een afschrift van het besluit wordt aan de direct betrokkenen en de Klachtencommissie gestuurd.

Artikel 17.

Indien een klacht de directeur betreft, dient daar waar in deze Klachtenregeling 'directeur' staat, te worden gelezen als bevoegd gezag.

Artikel 18.

1. Gegeven die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de Klachtencommissie en de directeur.
2. De gegevens met betrekking tot een klacht worden tot vijf jaar na behandeling bewaard. Daarna worden deze door de secretaris van de Klachtencommissie vernietigd.

Artikel 19.

De vertrouwenspersoon en de leden van de Klachtencommissie mogen niet door het indienen van een klacht of uit hoofde van hun functie als vertrouwenspersoon of als lid van de Klachtencommissie nadeel ondervinden in hun rechtspositionele aanspraken.

Artikel 20.

De vertrouwenspersoon en de leden van de Klachtencommissie worden noodzakelijke faciliteiten geboden om hun werkzaamheden te kunnen vervullen.

Artikel 21.

De directeur stelt, te rekenen vanaf het tijdstip waarop deze regeling in werking is getreden, telkens na verloop van twee jaar een rapport op met zijn bevindingen ten aanzien van de werking in de praktijk van deze regeling.

Artikel 22.

De regeling is vastgesteld na verkregen instemming van de Ondernemingsraad.