

Voorbeeld

Meldregeling ongewenst gedrag

Met dit reglement zorg je voor een duidelijke procedure voor het melden van ongewenst gedrag en ongewenste omgangsvormen. Hoe goed jullie ook je best doet met voorlichting en regelmatige gesprekken in het team, ongewenst gedrag is op de werkvloer niet altijd te voorkomen.

Als een werknemer te maken krijgt met ongewenst gedrag, is het prettig als deze persoon weet hoe en waar hij dat kan melden. Dit reglement gaat er vanuit dat de werknemer zich eerst wendt tot een vertrouwenspersoon en pas, als het niet lukt om tot een passende oplossing te komen - al dan niet via bemiddeling/*mediation* - overgaat tot het indienen van een klacht.

Deze tool bevat de volgende onderdelen:

Meldregeling ongewenst gedrag	pagina 1
Instructieblad	pagina 7

Meldregeling ongewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag:
 - 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 werkgerelateerde 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.
2. medewerker: degene die bij naam van uw organisatie, in welke functie of hoedanigheid ook, werkzaam is of werk uitvoert, dan wel werkzaam is geweest of werk heeft uitgevoerd.
3. melding: ongewenste omgangsvormen en/of. ongewenst gedrag melden bij een vertrouwenspersoon.
4. klacht: een schriftelijke klacht indienen wegens ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag bij de klachtencommissie.
5. melder: de medewerker die vanwege ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag melding heeft gedaan bij de vertrouwenspersoon.
6. klager: de medewerker die een klacht wegens ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag heeft ingediend bij de klachtencommissie

7. aangeklaagde: de medewerker tegen wie een klacht wegens ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag is ingediend bij de klachtencommissie.
8. klachtencommissie: de commissie die door de werkgever is ingesteld om klachten over ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag te behandelen.
9. vertrouwenspersoon: de persoon of personen die door (een vertegenwoordiger van) de werkgever is aangewezen als het (eerste) aanspreekpunt voor werknemers die te maken hebben gehad met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag en hen daarbij ondersteunt, begeleidt en adviseert.

Artikel 2 Melden ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag

1. Iedere medewerker heeft het recht om (vertrouwelijk) een melding te doen over ongewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag bij een vertrouwenspersoon [1].
2. De werkgever wijst daartoe met instemming van de ondernemingsraad (OR) minimaal twee vertrouwenspersonen aan, onder wie zowel een man als een vrouw. Daarnaast is er de mogelijkheid om een externe vertrouwenspersoon aan te wijzen die kennis en ervaring heeft op het gebied van ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag.
3. De vertrouwenspersoon legt voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording af aan de werkgever.
4. De vertrouwenspersoon doet niets met een melding zonder instemming van de melder.
5. De namen en contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn: [2]
6. Een medewerker die een melding wil doen van ongewenst en/of ongewenste omgangsvormen door een medewerker van het (hoger) management of van de werkgever zelf kan gebruik maken van een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon. De naam en contactgegevens zijn van deze vertrouwenspersoon zijn: [3]

Artikel 3 Taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon

1. De taken van de vertrouwenspersoon zijn:
 - a) Het aanspreekpunt vormen voor medewerkers die te maken hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag.
 - b) Het opvangen, begeleiden en adviseren van de melder en daarnaast – als dat nodig is – het doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie of hulpverlener.
 - c) Doorvragen naar informatie die nodig is om een duidelijk beeld te krijgen over de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing of een vervolgtraject.
 - d) Het inschakelen van een deskundige of bemiddelaar en/of mediator om tot een oplossing te komen en het ongewenst gedrag te stoppen.
 - e) Het adviseren van de melder over eventueel verder te nemen stappen.
 - f) Het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en bij het horen door de klachtencommissie.
 - g) Het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de werkgever over de preventie van ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag in de organisatie.
 - h) Het geven van voorlichting over ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag.
 - i) Het verzorgen van een geanonimiseerd jaarverslag [4] over ongewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag.
 - j) Het verlenen van nazorg aan de medewerker die te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag.

2. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alles wat hij heeft gehoord dat de privacy kan aantasten van de werknemer die te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag, tenzij de wet anders bepaald. Alleen met uitdrukkelijke toestemming van de melder kan de vertrouwenspersoon hiervan afwijken. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet als de vertrouwenspersoon zijn taken als vertrouwenspersoon neerlegt of overdraagt.
3. In afwijking van artikel 4 van deze regeling kan aan een interne vertrouwenspersoon een disciplinaire maatregel worden opgelegd, bij schending van zijn geheimhoudingsplicht.
4. De vertrouwenspersoon doet niets zonder instemming van de melder(s) of klager (s).
5. De vertrouwenspersoon heeft verschoningsrecht (het recht om te weigeren te antwoorden op vragen), tenzij de wet anders bepaalt [5].

Artikel 4 Benadeling

De klagers, vertrouwenspersonen, de (interne) leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris mogen door het indienen van een klacht of vanwege hun functie als vertrouwenspersoon, als lid van de klachtencommissie of als ambtelijk secretaris niet worden benadeeld in hun rechtspositie.

Artikel 5 Formele klacht indienen over ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag

1. Een medewerker kan een formele klacht indienen over ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag, zoals genoemd in artikel 1 lid 1 van deze regeling, bij een klachtencommissie.
2. De klachtencommissie doet onderzoek naar de klacht en deelt na het onderzoek zijn bevindingen met de werkgever, voorzien van een advies. Als de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is neemt de werkgever een beslissing over het nemen van een maatregel tegen de aangeklaagde, waarbij hij het advies van de tuchtcommissie meeneemt bij het nemen van zijn beslissing. De klachtencommissie kan de werkgever ook tijdens het onderzoek adviseren om tijdelijke maatregelen te treffen.
3. De klachtencommissie wordt op voordracht van de werkgever benoemd. De ondernemingsraad adviseert met betrekking tot de samenstelling van de commissie.
4. De klachtencommissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden en heeft een gemengde samenstelling. Bij voorkeur heeft de klachtencommissie een externe voorzitter, met de nodige deskundigheid en ervaring op het gebied van ongewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag.
5. Directieleden, het hoofd van de afdeling HR(M), de vertrouwenspersonen en leden van de ondernemingsraad kunnen niet plaatsnemen in de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Hij is geen lid van de klachtencommissie en heeft daarom geen stemrecht.

Artikel 6 Toegangsvereisten tot de klachtencommissie

1. Pas na overleg met een vertrouwenspersoon heeft de medewerker het recht om schriftelijk een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

2. Een medewerker die te maken heeft (gehad) met ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag kan tijdens zijn dienstverband, of tot uiterlijk één jaar na het einde van zijn dienstverband of werkzaamheden, een klacht indienen bij de klachtencommissie [6].

Artikel 7 Procedure klacht indienen bij de klachtencommissie

1. Een klager moet een klacht schriftelijk indienen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, onder vermelding van:
 - a) een korte en zakelijke omschrijving van de ervaren ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag;
 - b) de naam van de klager en aangeklaagde;
 - c) dagtekening en ondertekening van de klacht door klager;
 - d) de door de klager ondernomen stappen en de eventuele daarbij horende schriftelijke (bewijs)stukken;
 - e) als de klager niet voldoet aan één van deze eisen, krijgt hij twee weken de tijd om hier alsnog aan te voldoen. De klachtencommissie verlengt in dat geval de behandeltermijn ook met twee weken.
2. De klachtencommissie neemt klachten van klager(s), die hun identiteit niet bekend maken of willen maken (anonieme klachten), niet in behandeling, tenzij de commissie deze klacht(en) kan combineren of ondersteunen met andere niet-anonieme klacht(en). In dat geval kan de klachtencommissie de klacht(en) aanmerken als een anonieme getuigenis van een derde.
3. Een klager moet een klacht binnen drie jaar nadat het laatste ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden schriftelijk indienen bij de klachtencommissie, of binnen één jaar na het einde van zijn dienstverband of werkzaamheden. Deze termijn geldt niet als het om een (mogelijk) strafbaar feit gaat.

Artikel 8 Mediation/bemiddeling

Als bij het onderzoek naar de klacht blijkt dat zowel klager als aangeklaagde bereid zijn tot bemiddeling/mediation, schort de klachtencommissie tijdens de bemiddeling/mediation het onderzoek naar de klacht op.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager direct een schriftelijke ontvangstbevestiging.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beslist of de klacht ontvankelijk is. De klager ontvangt binnen een week na het indienen van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de ontvankelijkheid van zijn klacht. Als de klager het met de beslissingen over de ontvankelijkheid niet eens is, kan hij de werkgever vragen om een herziening van de beslissing.
3. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - a) de klacht niet voldoet aan de eisen genoemd in artikel 5 en/of 6 van deze regeling;
 - b) de klacht niet voldoet aan de betekenis van ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag zoals staat in artikel 1 van deze regeling;
 - c) de klager of aangeklaagde geen medewerker is volgens artikel 1 lid 2 van deze regeling.
4. De voorzitter van de klachtencommissie stelt na het vaststellen van de ontvankelijkheid van de klacht de werkgever mondeling, dan wel schriftelijk op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend. De voorzitter maakt de namen van de klager en de aangeklaagde aan de werkgever bekend onder strikte geheimhouding. Hij doet geen mededelingen over de inhoud van de klacht.

5. In afwijking van artikel 4 van deze regeling kan aan een leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris een disciplinaire maatregel worden opgelegd, vanwege schending van de geheimhoudingsplicht.

Artikel 10 In kennis stellen van de aangeklaagde

1. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de aangeklaagde zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de aard van de klacht.
2. Deze mededeling zal in eerste instantie mondeling gedaan worden door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
3. Na de mondelinge mededeling stuurt de ambtelijke secretaris direct een afschrift van de klacht toe aan de aangeklaagde.

Artikel 11 Horen en verslaglegging

1. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijk verklaarde klacht door de klager en de aangeklaagde afzonderlijk van elkaar te horen. De klachtencommissie kan derden en getuigen horen, al dan niet op verzoek van klager en aangeklaagde.
2. De hoorzittingen – zowel tijdens het onderzoek als bij de behandeling van de klacht – zijn besloten.
3. Alle betrokkenen bij het onderzoek naar ongewenste omgangsvormen en/of ongewenst gedrag hebben geheimhouding over wat hen is verteld over de klacht en wat met hen men is besproken door de klachtencommissie.
4. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij het onderzoek door de klachtencommissie laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een raadsman. De klachtencommissie moet hen hierop wijzen in de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting.
5. De klager, de aangeklaagde en getuigen of derden zijn verplicht om te verschijnen als ze door de klachtencommissie zijn opgeroepen voor een hoorgesprek. De tijd die hen dit kost, valt onder werk- of diensttijd. Als zij niet kunnen verschijnen, moeten zij dit zo snel mogelijk en voorzien van redenen laten weten aan de voorzitter van de klachtencommissie. Die beslist of de verhindering acceptabel is.
6. Getuigen of derden moeten vertellen wat zij zelf hebben gezien/gehoord of gemerkt met betrekking tot de klacht.
7. Van iedere hoorzitting door de klachtencommissie wordt een verslag gemaakt dat de gehoorde voor akkoord moet ondertekenen, eventueel met kanttekeningen. Als de betrokkene weigert om het verslag te ondertekenen, wordt dit – en de eventuele redenen hiervan – in het verslag vermeld. Dit geldt ook voor personen die een getuigenis afleggen, op voorwaarde dat hun identiteit niet bekend wordt gemaakt (anonieme getuigenis).
8. De klager, de aangeklaagde en getuigen of derden moeten het verslag uiterlijk binnen een week na ontvangst aan de klachtencommissie ondertekend hebben teruggestuurd. Als dit niet op tijd gebeurt, gaat de klachtencommissie ervan uit dat de betrokkene(n) akkoord is of zijn met het verslag zonder kanttekeningen te hebben, tenzij de betrokkene(n) zich kan of kunnen beroepen op overmacht.
9. Degene die niet heeft ondertekend moet de redenen van verhindering doorgeven aan de voorzitter van de klachtencommissie. Die beslist vervolgens of het niet kunnen voldoen aan deze verplichting wordt geaccepteerd. Als de voorzitter de redenen accepteert, stelt hij een nieuwe termijn vast voor het ondertekenen en terugsturen van het verslag.

10. Aan het einde van het onderzoek kunnen de klager, de aangeklaagde en degene die hen ondersteunen (vertrouwenspersoon of raadsman), alle ondertekende verslagen van de gevoerde gesprekken van de klachtencommissie doorlezen, waarna zij de kans krijgen om hierop te reageren. Als een getuige zijn identiteit niet bekend wil maken, kunnen de betrokkenen alleen de inhoud van de getuigenis lezen.

Artikel 12 Termijnen en onderzoek

1. Het onderzoek moet binnen zes weken na ontvangst van de klacht zijn afgerond. De klachtencommissie kan deze termijn met maximaal vier weken verlengen als daarvoor goede redenen zijn. De klachtencommissie deelt een besluit over verlenging direct mee aan de klager, de aangeklaagde en de werkgever.
2. Binnen twee weken na afronding van het onderzoek stuurt de klachtencommissie een rapport van bevindingen aan de werkgever. Als de klachtencommissie de klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond verklaard, kan de commissie een advies uitbrengen over disciplinaire of andere (rechtspositionele) maatregelen tegen de aangeklaagde. Een klacht is gegrond als (voldoende) aanmerkelijk is dat de ongewenste omgangsvormen en/of het ongewenste gedrag (geheel of gedeeltelijk) heeft plaatsgevonden.
3. Het rapport van bevindingen en het eventuele advies moet gemotiveerd zijn en bevat de verslagen van de gevoerde hoorgesprekken en alle andere relevante stukken.
4. De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde direct op de hoogte zodra het rapport van bevindingen en het advies dat aan de werkgever is uitgebracht.
5. Het rapport van bevindingen en het advies van de klachtencommissie aan het daartoe bevoegde management/gezag zijn niet openbaar.

Artikel 13 Beslissing werkgever

1. De werkgever neemt binnen twee weken na ontvangst van het rapport van bevindingen en het eventuele advies van de klachtencommissie een voorgenomen besluit over de maatregelen die hij wil nemen. Voordat de werkgever een definitieve beslissing neemt, krijgen de klager en de aangeklaagde apart van elkaar de gelegenheid om te reageren op het voorgenomen besluit.
2. De werkgever neemt binnen vier weken een definitief besluit over de te nemen maatregelen. Dit besluit kan ook inhouden dat geen maatregelen worden genomen.
3. Als de werkgever een besluit neemt dat afwijkt van het advies van de klachtencommissie, moet de werkgever dat uitdrukkelijk motiveren.
4. De werkgever deelt zijn definitieve beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde en de voorzitter van de klachtencommissie. De klager en de aangeklaagde ontvangen daarbij de conclusie(s) uit het rapport van bevindingen en het eventuele advies van de klachtencommissie.

Instructieblad

Een werkgever is verplicht te zorgen voor een gezonde en veilige omgeving. Onder deze zorgplicht valt ook het beschermen van zijn medewerkers tegen psychosociale arbeidsbelasting. Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) is een verzamelbegrip voor agressie en geweld, pesten, werkdruk en discriminatie tijdens het werk. Een vertrouwenspersoon aanstellen (tool) is een goede eerste stap om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken.

1. Als de betrokkene er zelf niet in slaagt om het ongewenste gedrag te (doen) stoppen, kan hij in eerste instantie naar de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen (informele fase) stappen.
 Uiteraard kan hij ook rechtstreeks naar het management of de (directe) leidinggevende stappen. Een gesprek met de leidinggevende blijft altijd tot de mogelijkheden behoren en kan soms heel effectief zijn, bijvoorbeeld als een collega ongewenst gedrag vertoont. Een gesprek tussen de leidinggevende en de collega kan soms het ongewenste gedrag snel doen stoppen. De situatie is anders als de leidinggevende zelf degene is die zich schuldig maakt aan ongewenst gedrag. In dat geval ligt het meer voor de hand om een vertrouwenspersoon in te schakelen.
 In dit stadium is er nog geen sprake van een klacht (en dus ook niet van een klager of aangeklaagde). Dat is pas het geval bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Het voordeel van het informele traject is dat er (nog) geen sprake is van een juridische procedure. Het informele traject richt zich in eerste instantie op een oplossing tussen partijen. Dat is niet aan de orde als de klacht te ernstig is of als het – in minder ernstige gevallen – niet lukt om een oplossing te vinden, zelfs niet met tussenkomst van een interne of externe bemiddelaar of een mediator.
 In deze fase gaat er om in hoeverre de klager en de aangeklaagde weer (met elkaar) kunnen werken. Het is niet alleen voor de klager en de aangeklaagde, maar ook voor de organisatie in zijn algemeenheid – denk bijvoorbeeld aan de collega's – erg belangrijk om een manier te vinden om samen te werken. Van daaruit kunnen de klager en de aangeklaagde (of soms zelf de hele organisatie) voortbouwen op een betere manier van omgaan met elkaar op het werk. Dat kan desnoods met deskundige ondersteuning of begeleiding.
2. Het is belangrijk dat de namen, functies en contactgegevens makkelijk te vinden zijn door de medewerkers. U kunt ze in de regeling zelf noemen, maar daarnaast ook op andere manieren onder de aandacht brengen.
3. Als een medewerker een melding wil maken over een lid van het (hoger) management of de werkgever zelf is het verstandig dat hij deze melding doet bij een externe, onafhankelijk vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is immers ook in dienst van de organisatie en zou dan mogelijk moeten adviseren over het gedrag van een persoon die zeggenschap heeft over zijn functioneren. Dat kan voor een interne vertrouwenspersoon onveilig voelen en zo ook voor de melder.
 Uiteraard kunt u er ook voor kiezen om alle vertrouwenspersonen extern te zoeken. U kunt hiervoor bijvoorbeeld de arbodienst inschakelen. Hetzelfde geldt voor de klachtencommissie: ook daarvoor kunt u een extern bureau inschakelen. In dat geval zult u een aantal artikelen van deze regeling moeten aanpassen.
4. Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon bevat een uiteenzetting van het werk dat de vertrouwenspersoon tijdens dat jaar heeft gedaan. Hierin mag geen vermelding van de namen van de betrokkenen en de werklocaties zijn opgenomen. Ook de evaluatie van de meldregeling ongewenst gedrag maakt onderdeel uit van het jaarverslag. De vertrouwenspersoon brengt het verslag uit aan de werkgever en de ondernemingsraad. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van het jaarverslag.
5. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie (formele fase) is de laatste mogelijkheid om het gedrag van de ander aan de kaak te stellen en te doen stoppen. Op basis van de klacht doet de klachtencommissie uitvoerig onderzoek naar wat er wel of niet heeft plaatsgevonden. De commissie kijkt daarbij naar de feiten en omstandigheden. Op basis van dit onderzoek kan werkgever maatregelen nemen.

In deze fase is er meestal sprake van (verdere) escalatie als het gaat om de werkverhoudingen. Uit de praktijk blijkt dat na een klachtonderzoek een terugkeer van klager én aangeklaagde op dezelfde werkplek en een herstel van werkverhoudingen tussen hen vaak onmogelijk is. Daarvoor zijn de gemoederen op het werk vaak te hoog opgelopen. Het is goed om u dit te beseffen en alvast na te denken over mogelijke oplossingen (zoals bijvoorbeeld een herplaatsing elders in de organisatie).

6. Op basis van de wet kan de vertrouwenspersoon wel verplicht worden om antwoord te geven op vragen, zelfs als dat de privacy van de werknemer schaadt. Denk bijvoorbeeld aan artikel 160 van het Wetboek van Strafvordering, waarin staat dat iemand aangifte moet doen bij de politie als hij iets afweet van een verkrachting.
7. Het kan voorkomen dat een melder pas na een lange tijd een ernstige klacht indient. Uw organisatie kan ervoor kiezen om ruimere termijn aan te houden.