

DE PELS
KLACHTENREGELING
2006

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- d. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2; f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3; g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere afdeling van de school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van

alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders / voogden/ verzorgers en leerlingen / studenten / deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 6 Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school of afdeling schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door

een gemachtigde.

Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de school gemeld.

Artikel 10 Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 11 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 12 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 13 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag.

Artikel 15 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 16 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school en afdeling ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 17 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 18 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 19 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".

Algemene toelichting

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd (wetsontwerp 25.459).

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn per 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren.

Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Over de hier gepresenteerde regeling is een akkoord bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties en besturenorganisaties.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). De modelregeling is een handreiking die desgewenst aangepast kan worden.

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Nogal wat schoolbesturen hebben een regeling seksuele intimidatie vastgesteld en zijn momenteel bezig om maatregelen te treffen ter voorkoming van bijvoorbeeld pesten. Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen om te komen tot één modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend. Deze regeling is ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer een bevoegd gezag van een openbare school bijvoorbeeld een verzoek van een leerkracht om buitengewoon verlof afwijst, kan de desbetreffende leerkracht op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekenen.

Deze regeling is opgesteld voor het primair en voortgezet onderwijs, maar

)) Deze organisaties zijn: ABB/VO, AOB, AVS, BPCO, LOBO, NKO, Onderwijsbonden CNV, Ouders en Coö, PCSO, VBKO, VBS, VNG, VOO, VOS en VVO.

is ook voor andere onderwijssoorten te hanteren.

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats "de directeur" te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de directeur in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

Er zijn inmiddels al heel wat besturen die met een klachtencommissie, vertrouwenspersoon en een contactpersoon werken. Deze besturen dienen ook een klachtenregeling vast te stellen die voldoet aan de Kwaliteitswet. De hier gepresenteerde regeling kan ook dan worden overgenomen. Voorts dienen deze besturen ervoor te zorgen dat de klachtencommissie zodanig is samengesteld dat zij alle in de regeling voorkomende klachten kan behandelen. Het spreekt voor zich dat gestreefd zou moeten worden naar ten hoogste één klachtencommissie per bevoegd gezag.

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie kan een bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of (wellicht nog in te stellen) landelijke klachtencommissie. Ook in dat geval kan de hier gepresenteerde regeling worden overgenomen.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

De benoemingsadviescommissie wordt door het bevoegd gezag ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag. De contactpersoon, de vertrouwenspersoon en leden van de klachtencommissie worden op voorstel van de benoemingsadviescommissie door het bevoegd gezag benoemd. Het bevoegd gezag kan afwijken van dit voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt. Het advies van de commissie moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school en/of afdeling van de school een interne contactpersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 3, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 3, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 3, zevende lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Artikel 4

De commissie wordt ingesteld door het bevoegd gezag. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag gezamenlijk. De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Het spreekt voor zich dat het bevoegd gezag de commissie in de gelegenheid stelt haar taken naar behoren te vervullen. Het bevoegd gezag wijst, ter ondersteuning van de commissie, een secretaris aan en stelt vergaderruimte ter beschikking. De secretaris wordt via zijn aanstelling de plicht opgelegd tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze verplichting geldt niet ten opzichte van de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

Voor de hoogte van de vergoeding voor de leden van de commissie kan aansluiting worden gezocht bij het Rechtspositiebesluit voor wethouders en raadsleden, (bijlage vergoeding commissieleden niet zijnde raadsleden)

In plaats van het instellen van een eigen klachtencommissie kan het bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.

Artikel 4, vierde lid

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

Artikel 5

Het bevoegd gezag streeft zo veel mogelijk naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden van de klachtencommissie. Bij de samenstelling van de commissie wordt rekening gehouden met de mogelijke diversiteit van de schoolbevolking. In de klachtencommissie moeten diverse deskundigheden vertegenwoordigd zijn. De commissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.

De commissie bepaalt zelf haar werkwijze. Een aantal mogelijkheden is aan de orde:

- a. De voltallige commissie behandelt alle klachten.
- b. De commissie stelt verschillende kamers in:
 - seksuele intimidatie;
 - agressie en geweld;
 - schoolorganisatorische zaken;
 - etc.
- c. Per klacht wordt bezien welke commissieleden de klacht behandelen. De te kiezen werkwijze is afhankelijk van de omvang van de klachtencommissie en de te behandelen zaken.

Artikel 5, vierde lid

De commissie dient onafhankelijk te functioneren. De leden van de commissie dienen daarom geen binding te hebben met de betrokken schoolgemeenschap.

Artikel 5, zesde lid

De secretaris is belast met de administratieve werkzaamheden, vergelijkbaar met die van de secretaris van de commissie bezwaar en beroep, van de ombudscommissie, geschillencommissie etc.

Artikel 7, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

Artikel 7, vierde lid

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

Artikel 7, zesde lid

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

Artikel 7, achtste lid

De klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de commissie bekend". De commissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

Artikel 7, tiende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 8

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

Artikel 9, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

Artikel 10

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

Artikel 11, tweede lid

De klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als een van beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

Artikel 15

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie.

De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé-leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Artikel 15, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de Awb, zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing.

Bij het openbaar en bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO-VO in acht te worden genomen.

Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie".

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 16

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

Klachtenprocedure
klager <-----> aangeklaagde

+---- contactpersoon

+---- vertrouwenspersoon *)

+----- klachtencommissie >

+---- bevoegd gezag **)

1. Mededeling aan (binnen vijf werkdagen na ontvangst klacht);
 - a. klager
 - b. aangeklaagde
 - c. bevoegd gezag
2. Binnen vier weken na ontvangst klacht hoorzitting
3. Binnen vier weken na hoorzitting advies aan bevoegd gezag
Bevoegd gezag
4. Binnen vier weken na ontvangst, besluit op advies (inclusief reactie mogelijkheid aangeklaagde)
besluit aan:
 - a. klager
 - b. aangeklaagde
 - c. klachtencommissie
 - d. directie school

*) Vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling oplossen

**) Bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen

Beleid Ongewenste Omgangsvormen

Onderwijsinstelling De Pels

BIJLAGE 2

Inhoudsopgave

Voorwoord

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	
1.2	Ongewenste omgangsvormen	
1.3	Toetsingscriteria	
2	Beleid	7
2.1	Preventie	
2.2	De vertrouwenspersoon	
2.3	positie van de aangeklaagde	
3	Klachtenbehandeling	9
3.1	Informele klachtenprocedure	
3.2	Formele klachtenprocedure	
3.3	Klachtencommissie	
3.4	De taken van de klachtencommissie	

Bijlagen

- I Routing
- II Begripsbepalingen
- III Klachtenreglement

Inhoudsopgave

Voorwoord

De directie van **De Pels** zal bij het voorbereiden en uitvoeren van het arbobeleid zich mede richten op het voorkomen van ongewenste omgangsvormen in relatie tot arbeid. **De Pels** erkent dat ongewenste omgangsvormen van medewerker of klant jegens medewerker een probleem is van de organisatie, waarvoor een structurele aanpak nodig is, gericht op preventie, adequate opvang en nazorg.

Ongewenste omgangsvormen bederven de werksfeer en kunnen de gezondheid, het zelfvertrouwen en de prestatie van medewerkers aantasten en daarmee ook de kwaliteit van de dienstverlening van **De Pels**. De directie van **De Pels** vindt een respectvolle omgang tussen medewerkers onderling en in het zakelijk verkeer met anderen belangrijk. Zij acht zich verantwoordelijk voor het creëren van een werksfeer waarin medewerkers optimaal kunnen presteren en zal daarom maatregelen en activiteiten ontwikkelen die bijdragen tot voorkoming en/of beperking van ongewenste omgangsvormen.

Inhoudsopgave

Inleiding

Algemeen

Uit onderzoek (juni 1993) van het Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (S164) blijkt dat één op de drie vrouwen te maken heeft of heeft gehad met seksuele intimidatie op het werk. Agressie en geweld komen in alle bedrijven en instellingen voor waar medewerkers contact met publiek hebben. In de Arbowet is sinds 1 november 1994 de verplichting opgenomen dat de werkgever haar medewerkers dient te beschermen tegen ongewenste omgangsvormen op het werk en een preventief beleid dient te voeren.

In deze beleidsnotitie ongewenste omgangsvormen beschrijft **De Pels** de interne afspraken met betrekking tot:

- de preventie
- de opvang door de vertrouwenspersoon
- de informele klachtenprocedure
- de formele klachtenprocedure

Doel van het beleid tegen ongewenste omgangsvormen is enerzijds het voorkomen van ongewenst gedrag en anderzijds er voor te zorgen dat er adequate opvang en procedures ter beschikking staan, voor de medewerkers van De Pels, om deze vorm van intimidatie te stoppen en herhaling ervan te voorkomen.

Ongewenste omgangsvormen

Een precieze opsomming van alle mogelijke vormen van ongewenste omgangsvormen is moeilijk te geven. Tevens is het vaak onduidelijk waar de grens ligt. Het hangt van de betrokken personen en van de omstandigheden af of bepaalde gedragingen als ongewenst en intimiderend worden ervaren. Wat de één onverschillig laat, ervaart een ander als ongewenst, kwetsend of bedreigend. Niet hoe de aandacht is 'bedoeld', maar hoe deze wordt 'ervaren' is maatgevend. Hieronder volgen een aantal voorbeelden van ongewenste omgangsvormen.

Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenste seksueel getinte aandacht van een personeelslid naar een ander personeelslid, of van een klant/leverancier naar een personeelslid. Zowel opzettelijk als onopzettelijk. Deze intimidatie komt tot uiting in bepaalde gebaren, handelingen, dubbelzinnige opmerkingen, handtastelijkheden en zelfs aanranding en verkrachting.

Inhoudsopgave

Agressie en geweld

Onder agressie en geweld zijn drie vormen te onderscheiden: verbaal, psychisch en fysiek geweld. Bij verbaal geweld valt te denken aan schelden en beledigen. Bij psychisch geweld gaat het ondermeer om lastig vallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren. De meest ingrijpende vorm is fysiek geweld dat zich uit in bijvoorbeeld schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen.

Pesten

Sinds 1998 wordt in de toelichting op dit artikel in de Arbowet over agressie en geweld extra aandacht gevraagd voor de gevolgen van structureel pesten op het werk. Onder structureel pesten wordt verstaan: intimiderend, vernederend of bedreigend gedrag, gericht op steeds dezelfde persoon, dat vaak voorkomt, langere tijd voortduurt en waartegen de persoon die hiervan het doelwit is, zichzelf niet effectief kan verweren.

Discriminatie

Discriminatie kan betrekking hebben op leeftijd, etnische afkomst, geslacht, seksuele geaardheid en religieuze- of politieke overtuiging.

Toetsingscriteria

Als toetsingskaders gelden de Arbowet (seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld) en de Algemene wet gelijke behandeling (discriminatie).

De Arbowet bepaalt ondermeer het volgende:

"De werkgever voert, binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid met betrekking tot het beschermen van werknemers tegen seksuele intimidatie en tegen agressie en geweld." (Art. 4 lid 2 Arbowet).

Onder seksuele intimidatie moet worden verstaan: "ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij tevens sprake is van de volgende punten:

- 1 onderwerping aan dergelijk gedrag wordt, hetzij expliciet hetzij impliciet, gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;
- 2 onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;
- 3 dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd". (Art. 1 lid 3 sub e Arbowet).

Inhoudsopgave

Onder agressie en geweld wordt

verstaan: "voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid". (Art.1 lid 3 sub f Arbowet).

De Algemene wet gelijke behandeling zegt ondermeer het volgende:

"In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. onderscheid: direct en indirect onderscheid;
- b. direct onderscheid: onderscheid tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat;
- c. indirect onderscheid: onderscheid op grond van andere hoedanigheden of gedragingen dan die bedoeld in onderdeel b, dat direct onderscheid tot gevolg heeft." (Art. 1 Algemene wet gelijke behandeling).

Beleid

Het beleid ter bestrijding van ongewenste omgangsvormen bestaat uit een tweesporenbeleid. In de eerste plaats het treffen van maatregelen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen. In de tweede plaats het op een adequate wijze behandelen van klachten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen om zodoende deze vormen van intimidatie te stoppen en herhaling te voorkomen.

Preventie

De directie van **De Pels** vindt het van groot belang dat er een draagvlak bestaat voor een beleid ongewenste omgangsvormen. Zij zal de medewerkers informeren over dit beleid en zal door het onderwerp bespreekbaar te maken erkenning, herkenning en bewustwording proberen te bevorderen.

Het volgende stuk wordt door De Pels zelf geformuleerd en kan in samenwerking met de vertrouwenspersoon worden verzorgd.

Voorbeelden van onderwerpen die hierin opgenomen kunnen worden:

- *Het geven van voorlichting (door bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon) aan:*
 - *het management en de ondernemingsraad, gericht op het alert en adequaat leren inspelen op ongewenste omgangsvormen door betere herkenning en bewustwording.*
 - *de medewerkers:*
 - *Duidelijk maken dat ongewenste omgangsvormen binnen De Pels niet getolereerd worden.*
 - *Het beleid ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken om zo te komen tot herkenning en bewustwording bij medewerkers met de mogelijkheid tot gedragsverandering. Want ongewenste omgangsvormen zijn immers vooral een kwestie van mentaliteit.*
 - *Bekend maken met de informele/ formele klachtenprocedure.*
- *Wijze van bekendmaking van de vertrouwenspersoon bijvoorbeeld middels publicaties aan de mededelingenborden of via de bedrijfskrant.*
- *Onderwerp van gesprek in het functioneringsgesprek.*
- *Het regelmatig bespreekbaar maken van dit onderwerp in het werkoverleg.*
- *Advies over inrichting van de werkplek (RI&E)*

De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen draagt zorg voor de opvang van medewerkers die te maken hebben of hebben gehad met ongewenste omgangsvormen.

Als de medewerker dit wil, kan de vertrouwenspersoon problemen op het terrein van ongewenst gedrag aankaarten bij de aangewezen personen binnen de organisatie.

De directie van **De Pels** heeft besloten gebruik te maken van de vertrouwenspersoon van Arbo Unie. Door iemand buiten **De Pels** te benoemen hoopt **De Pels** de toegankelijkheid van de vertrouwenspersoon te verhogen door haar/zijn onafhankelijke positie. Deze vertrouwenspersoon heeft affiniteit met de problematiek van seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld en discriminatie en zal alle klachten serieus nemen.

De taken van de vertrouwenspersoon zijn:

- hulpverlening aan klager/klaagster of desgewenst de aangeklaagde,
- zichzelf bekendmaken bij de doelgroep,
- contacten onderhouden met verschillende functionarissen,
- signaleren van knelpunten,
- adviseren over mogelijke oplossingen.

De hulpverlening bestaat uit:

- eerste emotionele opvang van en hulp aan klager/klaagster,
- desgewenst advies geven over mogelijkheden om problemen aan te pakken,
- desgewenst ondersteuning bieden aan klager/klaagster bij het realiseren van de gewenste oplossing,
- indien gewenst contact opnemen met afdeling personeelszaken of andere daarvoor aangewezen personen binnen de organisatie,

Inhoudsopgave

- nazorg na behandeling of formele afhandeling van de klacht,
- registratie binnengekomen klachten en de afwikkeling daarvan.

De vertrouwenspersoon is hulpverlener van en klachtenbegeleider voor een klager/klaagster of desgewenst voor de aangeklaagde. Dat betekent dat de vertrouwenspersoon niet in eigen persoon bemiddelt tussen klager/klaagster en aangeklaagde en ook geen onderzoek of uitspraak doet naar de gegrondheid van de klacht.

Positie van de aangeklaagde

Vanaf het moment dat een klager/klaagster een klacht uit in het kader van ongewenst gedrag is er een potentiële aangeklaagde bekend. Ook de aangeklaagde moet - ongeacht de aard en ernst van een klacht - kunnen rekenen op een zorgvuldige en respectvolle benadering door **De Pels**.

Dit houdt onder anderen in dat duidelijk aangegeven wordt wat de visie en het beleid van **De Pels** in deze situatie is en dat zo nodig een aangeklaagde ondersteuning en/of begeleiding aangeboden wordt door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Arbo Unie of een door hem/haarzelf gekozen vertrouwenspersoon.

Klachtenbehandeling

Een klacht kan op twee manieren in behandeling worden genomen: via de informele procedure of via de formele procedure.

Informele klachtenprocedure

Bij de informele procedure gaat de klager/klaagster naar de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon garandeert dat de werkgever niet te weten komt wie er een gesprek heeft gehad met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon neemt verschillende mogelijkheden met de klager/klaagster door om tot een oplossing te komen en rijkt handvatten aan om zelf tot een aanvaardbare situatie te komen. Eén van die mogelijkheden is bemiddeling.

Andere mogelijke oplossingen zijn:

- De klager/klaagster kan zelf in gesprek gaan met de aangeklaagde(n).
- De klager/klaagster kan besluiten om een andere baan te zoeken.
- De klager/klaagster kan overplaatsing aanvragen.

Indien de klager/klaagster wil dat er door de werkgever officiële maatregelen worden genomen, is het verstandig om via de formele klachtenprocedure te gaan werken.

bemiddeling

Bij bemiddeling vindt geen onderzoek plaats en wordt geen uitspraak gedaan over de gegrondheid van de klacht. Het doel van bemiddeling is intimiderend gedrag te laten stoppen, door degene die zich hieraan schuldig maakt te confronteren met het gegeven dat zijn/haar gedrag als ongewenst ervaren wordt en dat binnen **De Pels** dit soort gedrag niet wordt geaccepteerd. Dit is een van de redenen waarom een vertegenwoordiger van **De Pels** en niet de vertrouwenspersoon als bemiddelaar moet optreden. Voor de rol van bemiddelaar komen leden van het Sociaal Medisch Team in aanmerking maar wellicht kunnen ook vanuit de vakorganisaties bemiddelaars worden aangezocht. Het merendeel van de personen wier gedrag als ongewenst, intimiderend of bedreigend wordt ervaren, stopt als een derde hen erop aanspreekt. Soms realiseerden ze zich niet dat hun gedrag als zodanig werd ervaren. Soms was het feit dat anderen in het bedrijf op de hoogte waren van hun gedrag, de reden om er mee te stoppen. Bemiddeling lijkt in het algemeen een belangrijk instrument om ongewenst gedrag een halt toe te roepen.

Inhoudsopgave

Formele klachtenprocedure

Mocht de klager/klaagster besluiten om een klacht in te dienen zodat er maatregelen genomen kunnen worden dan verloopt dit via de formele klachtenprocedure. Dit vereist onderzoek. Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht.

Wanneer het om strafbare feiten gaat, is het van belang om aangifte hiervan bij de politie te stimuleren. In alle gevallen moet de klacht intern onderzocht worden.

Klachtencommissie (optioneel)

De Pels maakt gebruik van de klachtencommissie van Arbo Unie.

Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit zowel mannen als vrouwen, die maatschappelijk breed georiënteerd zijn en waarvan tenminste één lid een juridische achtergrond heeft. Voor elk lid is een vervangend lid benoemd zodat in geval van ziekte, vakantie of tegenstrijdige belangen de continuïteit gewaarborgd is.

Wanneer de commissie bijeenkomt ten gevolge van een klacht wordt, indien mogelijk, de commissie aangevuld met een lid van **De Pels**. Dit commissielid is van waarde omdat met zijn/haar deelname de cultuur, structuur en de taal van **De Pels** duidelijker wordt. Ook voor dit lid zal zo mogelijk vervanging aangewezen worden.

Uitgangspunten

De klachtencommissie hanteert de algemene beginselen van een behoorlijke rechtspraak:

- De beginselen met betrekking tot de samenstelling van het rechtsprekend college: onpartijdigheid, onafhankelijkheid en deskundigheid.
- De beginselen met betrekking tot de totstandkoming van de beslissing: procedure regeling, hoor en wederhoor, de decisieverplichting (de verplichting om een uitspraak te doen en een beslissing te nemen over een klacht). Verder zijn openbaarheid en het doen van een uitspraak binnen een redelijke termijn van belang.
- De beginselen met betrekking tot de motivering van de beslissing: de beslissing moet gemotiveerd worden. In de motivering moet recht gedaan worden aan de standpunten van beide partijen.

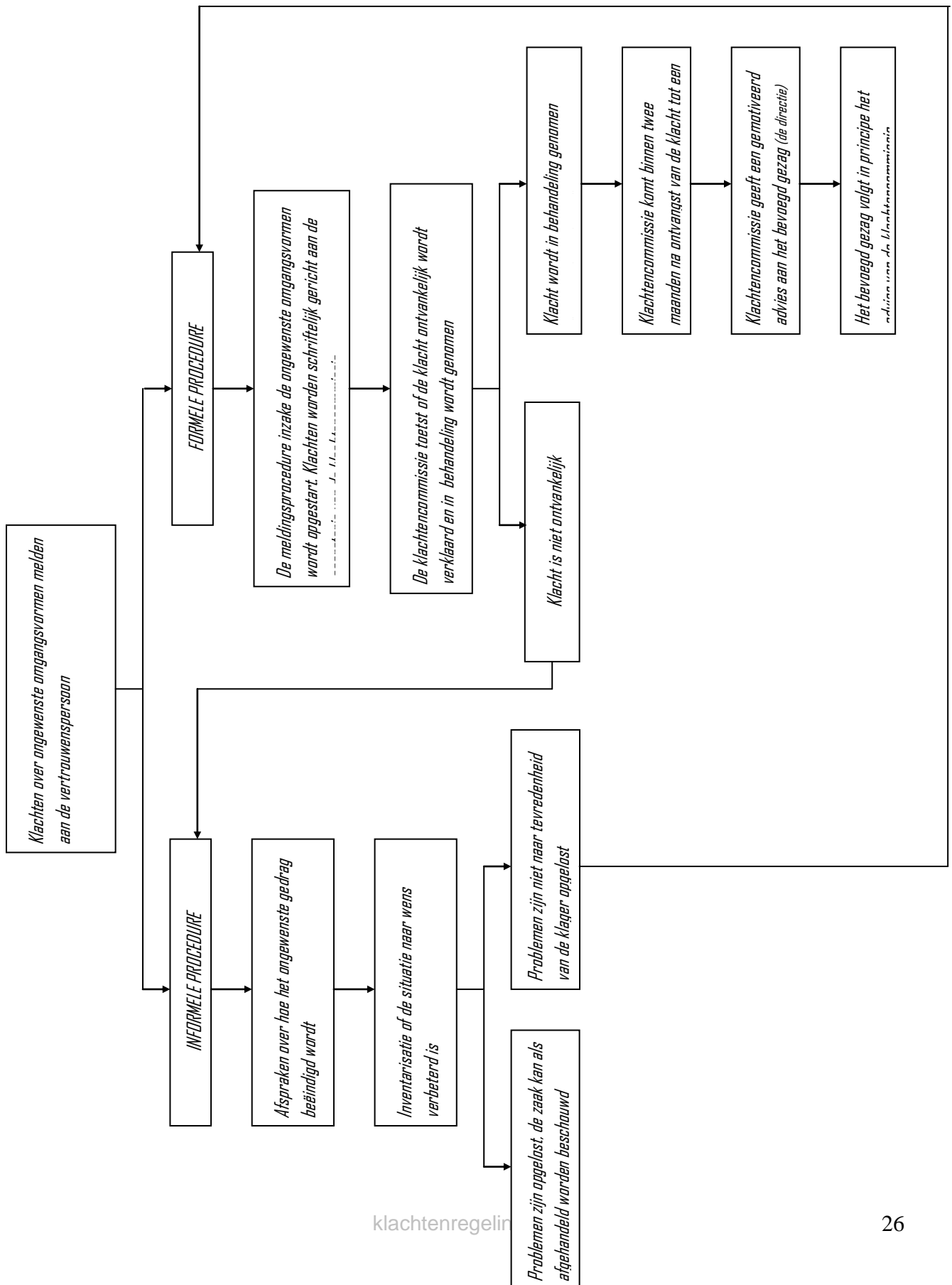
De taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak:

- Te oordelen over de ontvankelijkheid van de klacht;
- Bij ontvankelijkheid een onderzoek in te stellen naar ieder bij haar ingediende klacht tegen seksuele intimidatie, discriminatie, agressie/geweld en pesten en advies uit te brengen over de eventueel te nemen maatregelen;
- Het management te adviseren over het treffen van tijdelijke voorzieningen, gedurende het onderzoek naar de klacht;
- De uitkomsten van het onderzoek te rapporteren aan het management;
- Het management gevraagd en ongevraagd te adviseren inzake de problematiek.

De tijdelijke voorzieningen moeten erop gericht zijn dat de klager/klaagster hangende het onderzoek in een veilige situatie zijn/haar werk kan verrichten.

Routing Ongewenste Omgangsvormen



Bijlage II **Begripsbepalingen**

In deze beleidsnotitie wordt verstaan onder:

1. *Onderneming*

De rechtspersoon en/of het organisatorisch verband waarmee een dienstverband bestaat of waarin de werkzaamheden plaatsvinden.

2. *Werknemers*

Alle personen die met de onder 1. genoemde onderneming een arbeidsovereenkomst hebben. Ook oproepkrachten, uitzendkrachten, gedetacheerde werknemers, stagiaires, freelancers, vrijwilligers en thuiswerknemers kunnen op de klachtenregeling een beroep doen.

3. *Werkgever*

Het hoogste hiërarchische niveau wat betreft de dagelijkse leiding van de arbeid in de onder 2. genoemde onderneming.

4. *Arbo Unie*

De arbodienst waarmee de onderneming een overeenkomst heeft afgesloten met betrekking tot het afnemen van diensten op het gebied van beleid ongewenste omgangsvormen.

5. *Ongewenste omgangsvormen*

Ook wel aangeduid als seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten:

De als ongewenst ervaren seksuele, discriminerende of agressieve aandacht, direct of indirect, tot uiting komend in woord, gebaar, afbeelding, gedrag of anderszins, die zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn. Seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten kan zowel door personen binnen de onderneming als door personen van buiten de onderneming plaatsvinden, als in situaties waarin de betrokkene is uitgeleend. Ongewenst gedrag hoeft niet altijd direct betrekking te hebben op de persoon die een klacht indient, het getuige zijn van ongewenst gedrag tegen anderen gericht wordt hier ook onder verstaan.

6. *Klacht*

Een schriftelijk ingediende, niet anonieme, gemotiveerde klacht van een werknemer tegen één of meer personen met betrekking tot ongewenste omgangsvormen, bij de klachtencommissie. Zowel klager/klaagster als aangeklaagde(n) verrichten werkzaamheden voor de organisatie op grond van een overeenkomst en/of opdracht.

7. *Klager/klaagster*

Een persoon die op grond van een overeenkomst en/of opdracht werkzaamheden verricht voor de organisatie en zich wendt tot de vertrouwenspersoon, dan wel een klacht indient bij de klachtencommissie.

Inhoudsopgave

8. Aangeklaagde

Een persoon die op grond van een overeenkomst en/of opdracht werkzaamheden verricht voor [bedrijfsnaam] en waartegen een klacht is ingediend.

9. Vertrouwenspersoon

De door de directie van [bedrijfsnaam] aangestelde functionaris (intern of extern) tot wie men zich kan wenden voor advies en ondersteuning.

10. Klachtencommissie

De externe commissie tot wie de klager/klaagster zich kan wenden met een klacht en die deze klacht conform de procedure behandelt.

11. Klachtenreglement

Beschrijving van de te volgen procedure na het indienen van een formele klacht.

12. Contactpersoon

Een door de directie vooraf aangewezen lid van [bedrijfsnaam] die de klachtencommissie aanvult bij een klachtenbehandeling uit diens organisatie.

13. Getuige

De persoon die in het kader van het door de klachtencommissie in te stellen onderzoek gehouden is informatie te verstrekken welke voor het onderzoek relevant wordt geacht.

14. Geheimhoudingsplicht

- Vertrouwenspersoon, de leden van de klachtencommissie, als ook het afgevaardigde lid zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen in verband met hun werkzaamheden als vertrouwenspersoon en lid van de commissie ter kennis komt.
- De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de klachtenbehandeling of aanstelling als vertrouwenspersoon en lid van de commissie.
- De leden van de klachtencommissie tekenen voor geheimhouding.

Bijlage III

Klachtenreglement

Artikel 1: Routing

- 1.1 De klager/klaagster kan zich rechtstreeks of via een vertrouwenspersoon met een *schriftelijke* klacht wenden tot de commissie. De klacht moet in beginsel binnen vijf jaar worden ingediend. Bij overschrijding van deze termijn beslist de klachtencommissie over de ontvankelijkheid van de klacht.
- 1.2 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen, Postbus 558, 9700 AN Groningen. Arbo Unie zorgt voor de administratieve ondersteuning ten behoeve van de klachtencommissie. Samen met de secretaris van de klachtencommissie vormt zij het secretariaat van de commissie.
- 1.3 De secretaris van de klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen stuurt per omgaande een ontvangstbevestiging naar het privé-adres van de klager/klaagster, inclusief een exemplaar van de beleidsnotitie.
- 1.4 De secretaris van de klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen roept binnen 14 dagen na binnenkomst van de klacht de klachtencommissie bijeen. Plaats: Arbo Unie te Groningen, Zwolle, Apeldoorn of Enschede.
- 1.5 De klachtencommissie komt bijeen en bepaalt of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Toetsingscriterium: Beleidsnotitie Ongewenste Omgangsvormen van [*bedrijfsnaam*]
- 1.6 Wanneer de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, krijgt de klager/klaagster hierover schriftelijk bericht van de klachtencommissie.
- 1.7 Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden klager/klaagster en aangeklaagde hierover schriftelijk op hun privé-adres op de hoogte gesteld. Ook de contactpersoon van [*bedrijfsnaam*] wordt op de hoogte gebracht van het feit dat er een klacht is ingediend en dat deze in behandeling wordt genomen.
- 1.8 Zodra de klacht is bevestigd, start het vooronderzoek. De hoorzitting vindt 1 maand na het indienen van de klacht plaats. De klager/klaagster en de aangeklaagde worden op verschillende tijdstippen uitgenodigd. Klager/klaagster en aangeklaagde ontvangen naast de uitnodiging tevens de te volgen procedure.
- 1.9 Tijdens het vooronderzoek worden klager/klaagster en aangeklaagde gehoord. Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de klager/klaagster, de aangeklaagde of de klachtencommissie.
- 1.10 Tijdens het vooronderzoek kan de klager/klaagster zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of ander zelf gekozen persoon. De aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een zelf gekozen persoon.
- 1.11 Van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De klachtencommissie werkt zonedig met een bandrecorder om te komen tot een zo zorgvuldig mogelijke verslaglegging. Dit zal aan de partijen vooraf worden meegedeeld. Na afloop van de procedure zullen de banden worden gewist. Het bewaren en wissen van de banden valt onder de verantwoordelijkheid van het secretariaat van de commissie.
- 1.12 Betrokkene krijgt het verslag voorgelegd ter ondertekening voor akkoord. Indien betrokkene niet bereid is te tekenen wordt hij/zij in de gelegenheid gesteld schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
- 1.13 Zodra het vooronderzoek is afgerond, worden alle stukken door de secretaris aan de leden van de klachtencommissie gestuurd. De secretaris stelt de klager/klaagster, de aangeklaagde en de

Inhoudsopgave

- contactpersoon van het
betreffende bedrijf schriftelijk op de hoogte van het feit dat het vooronderzoek is afgesloten. Na
sluiting van het vooronderzoek worden geen personen meer gehoord, tenzij de commissie dat
gewenst acht. In overleg stelt de secretaris plaats en tijd van de beraadslaging door de commissie
vast.
- 1.14 De beraadslaging van de commissie vindt buiten de aanwezigheid van de betrokkenen plaats.
- 1.15 Is de commissie van mening dat haar onvoldoende gegevens ter beschikking staan, om tot een
oordeel te komen, dan kan zij het vooronderzoek heropenen. De commissie stelt klager/klaagster,
aangeklaagde en directie van het betreffende bedrijf hiervan op de hoogte.
- 1.16 Is de commissie van mening dat haar voldoende gegevens ter
beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht. De commissie besluit bij
meerderheid van stemmen; de minderheid is gerechtigd haar oordeel aan de uitspraak van de
commissie toe te voegen.
- 1.17 De klachtencommissie komt binnen twee maanden na ontvangst van de klacht tot een oordeel.
Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd.
- 1.18 De commissie richt een schriftelijk gemotiveerde rapportage aan de
contactpersoon van het betreffende bedrijf. Zowel klager/klaagster als
de aangeklaagde krijgen een afschrift van het rapport.
- 1.19 Het rapport bestaat uit een aantal onderdelen:
- Formulering van de klacht.
 - Commissie verklaart de klacht gegrond, dan wel ongegrond.
 - Deze beslissing wordt gemotiveerd door de gronden waarop de
commissie tot dit oordeel komt, waarbij de totale situatie in
ogenschouw wordt genomen.
 - Indien de commissie de klacht gegrond acht, geeft zij een
gemotiveerd *advies* over de te treffen maatregel.
- 1.18 Dossiers worden voor een periode van tien jaar bewaard door Arbo Unie onder
verantwoordelijkheid van het secretariaat van de commissie. Hierna worden de dossiers vernietigd.

Artikel 2: Oordeel van de klachtencommissie

- 2.1 De commissie verklaart de klacht in het oordeel
- niet ontvankelijk, dan wel
 - ongegrond, dan wel
 - gegrond
- 2.2 Het oordeel houdt de gronden in waarop het berust. Indien de commissie de klacht niet ontvankelijk
dan wel ongegrond acht, brengt zij haar oordeel uitsluitend ter kennis van de klager/klaagster en de
aangeklaagde.
- 2.3 Indien de commissie de klacht gegrond acht, kunnen onder andere de navolgende sancties worden
geadviseerd:
- schriftelijke berisping
 - schorsing
 - overplaatsing
 - ontslag.
- 2.4 De commissie brengt in deze gevallen haar oordeel ter kennis van de klager/klaagster, de
aangeklaagde en de directie.
- 2.5 De directie is gehouden binnen 30 dagen na ontvangst van het advies van de commissie zowel de
klager/klaagster als de aangeklaagde, alsmede de commissie in kennis te stellen van de eventueel
te nemen maatregelen die na ontvangst van het rapport zullen worden genomen.

Inhoudsopgave

- 2.6 De directie kan slechts op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van dit advies. Indien van dit advies wordt afgeweken, geeft de directie hierover schriftelijk bericht aan zowel de klager/klaagster als aan de commissie.

Artikel 3: Slotbepaling

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