


Beleidsnotitie:	Klachten ongewenst gedrag medewerkers	
Proceseigenaar:	Manager HRM	
Uitgiftedatum:	5 september 2007	
<input checked="" type="checkbox"/> Definitief <input type="checkbox"/> Concept		
HKZ code:	5.15	
Revisienummer:	2	
Datum vaststelling:	13 februari 2009	
Evaluatiedatum:	september 2014	
Doel:	Voor iedere individuele medewerker de mogelijkheid scheppen een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van ongewenst gedrag te beëindigen.	

BELEIDSNOTITIE KLACHTEN ONGEWENST GEDRAG MEDEWERKERS



Beleidsnotitie:	KLACHTEN ONGEWENST GEDRAG MEDEWERKERS	
------------------------	---------------------------------------	--

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Begripsbepaling	2
2. Doel van de klachtenregeling	4
3. Ongewenst gedrag	5
4. Vertrouwenspersonen	6
5. Klachtencommissie	7
6. De klachtenprocedure	10
7. Interventie, disciplinaire maatregelen of sancties	11
8. Jaarlijkse rapportage over informele en formele klachten	12
9. Overige bepalingen	13
10. Klachtadres	14

Inleiding

SGL voorziet en onderhoudt een werkomgeving die vrij is van discriminatie, pesterijen en intimidaties en waar alle medewerkers met eerbied en respect worden behandeld (zie ook de gedragscode SGL). Discriminatie, pesterijen of intimidaties tegen enige collega of bezoeker op het werk en tijdens werkgerelateerde situaties buiten de werkomgeving (bijvoorbeeld sociale gebeurtenissen of zakenreizen) zijn onacceptabel en zullen niet worden getolereerd.

Alle individuen en leidinggevenden zijn verantwoordelijk ervoor te zorgen dat de werkomgeving vrij is en blijft van ongewenst gedrag.

In geval van ongewenst gedrag is het cruciaal dat de informele wegen worden bewandeld om de situatie bespreekbaar te maken en op te lossen, vóórdat een formele weg wordt gekozen via het deponeren van een klacht bij de klachtencommissie. De meest doeltreffende en directe aanpak van klachten is de directe bespreking daarvan tussen de klager en de veroorzaker van de klacht. Degene die last heeft van het gedrag van een ander heeft de primaire verantwoordelijkheid om dit kenbaar te maken aan de persoon in kwestie, waarbij zoveel mogelijk moet worden getracht tot een oplossing te komen. SGL gaat ervan uit dat de persoon, die informeel wordt aangesproken op zijn gedrag (de beklaagde), een open, nieuwsgierige en respectvolle houding zal hebben naar de klager, teneinde een mogelijke escalatie te voorkomen.

Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, spreekt de klager de verantwoordelijke leidinggevende aan. Medewerkers, leidinggevenden, management en Raad van Bestuur zullen trachten op een zo laag mogelijk interventieniveau tot een oplossing te komen. Deze aanpak bevordert gezonde werkverhoudingen, voorkomt juridisering van klachten en dient dan ook met kracht te worden nagestreefd. Partijen kunnen een beroep doen op een informatief, informeel gesprek met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan fungeren als klankbord.

In de meeste gevallen zal het mogelijk zijn de zaak op informele wijze recht te zetten. Echter, als het probleem zich blijft herhalen of als het partijen niet lukt om de situatie te beslechten en de sociale veiligheid in het gedrang blijft, staat het de medewerker vrij om een officiële melding te doen bij de daarvoor bestemde klachtencommissie.

SGL zal al het mogelijke doen om een onjuiste behandeling van medewerkers te voorkomen en zal er zorg voor dragen dat klachten volledig en vertrouwelijk zullen worden onderzocht en dat passende maatregelen worden genomen.

1. Begripsbepaling

In deze klachtenregeling worden de onderstaande begrippen gebruikt.

Beklaagde

Persoon tegen wie de klacht zich richt.

Betrokkenen

Alle partijen die zijn betrokken bij de behandeling van de klacht, waaronder de direct betrokkenen en ook derden, zoals getuigen, deskundigen, leden van de klachtencommissie.

Bestuurder

De bestuurder van SGL (statutair de Raad van Bestuur c.q. de bevoegde vertegenwoordiger daarvan).

Melding

Een melding is een informele klacht die is besproken met de vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts. Mogelijke trajecten zijn in geval van een melding:

- een gesprek met de vertrouwenspersoon;
- bespreken hoe het ongewenste gedrag te laten ophouden;
- degene die intimideert mondeling of schriftelijk (laten) aanspreken op zijn/haar gedrag;
- inschakelen van een tussenpersoon;
- een bemiddelingsgesprek.

Klacht

Een overeenkomstig deze regeling door een medewerker geuite onvrede over directe of indirecte ongewenste uitspraken of handelingen, die tot uiting komen in verbaal of non-verbaal gedrag dat door de betrokken medewerker als ongewenst en ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op de integriteit van de betrokken medewerker.

De volgende klachten vallen niet onder de regeling:

- a. klachten over de inhoud van wettelijke voorschriften;
- b. klachten over de inhoud van bepalingen van de CAO;
- c. klachten over de inhoud van bepalingen uit de arbeidsovereenkomst;
- d. ontslagkwesties;
- e. klachten over de inhoud van vastgestelde beleidsregelingen.

Klachtencommissie

Commissie tot welke klager zich kan wenden met een klacht en die deze klacht in behandeling neemt en onderzoekt. De klachtencommissie kent een voorzitter.

Klager

Elke medewerker van SGL die gebruik maakt van deze klachtenregeling. Ook gedetacheerden, stagiaires, oproepkrachten, uitzendkrachten en vrijwilligers mogen gebruik maken van deze klachtenregeling.

Medewerker

Ieder die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is bij SGL. In deze regeling worden de volgende partijen gelijkgesteld aan de medewerker: gedetacheerden, stagiaires, oproepkrachten, uitzendkrachten en vrijwilligers. Derden, zoals leveranciers of personen die vanuit een andere werkgever diensten verlenen aan SGL (bijvoorbeeld het schoonmaakbedrijf of het schildersbedrijf) kunnen onder de werkingssfeer van deze regeling worden geplaatst. Alle bedoelde personen, man of vrouw, worden in deze regeling kortheidshalve aangeduid als "medewerker" of "hij".

Ontvankelijkheid

Beoordeling of een klacht voldoet aan de voorwaarden die behandeling door klachtencommissie mogelijk maken. Daarnaast dient het in het vermogen van de Raad van Bestuur/bestuurder te liggen om (passende) maatregelen te treffen.

Vertrouwenspersoon

Een door de Raad van Bestuur/bestuurder aangewezen en in een beroepsregister ingeschreven en bekwaam persoon die door de medewerker kan worden aangesproken als deze laatste zich om enige reden belemmerd voelt om de klacht openlijk of zelfstandig te bespreken.

De werkgever

De werkgever is SGL.

2. Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel om voor iedere individuele medewerker (zie artikel 1.7 begripsbepaling) de mogelijkheid te scheppen om een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van ongewenst gedrag te beëindigen.

De Raad van Bestuur/bestuurder ziet erop toe dat de klachtenregeling conform de doelstelling wordt uitgevoerd en wel zodanig dat klachten met aandacht en binnen een redelijke termijn worden behandeld en dat de belangen en persoonlijke integriteit worden verdedigd van zowel klagers als beklagden, van vertrouwenspersonen en leden van klachtencommissies.

3. Ongewenst gedrag

Klachten kunnen betrekking hebben op iedere vorm van (subjectief) ervaren ongewenst, onredelijk, onbillijk of intimiderend gedrag of omgangsvormen door collega's, leidinggevenden of cliënten. Onder ongewenst gedrag wordt een aantal uitingsvormen verstaan, die hieronder nader worden omschreven. Genoemde vormen van ongewenst gedrag zijn geen limitatieve opsomming en ook kunnen ze elkaar overlappen. Racisme is bijvoorbeeld een vorm van discriminatie en intimidatie kan tevens een uitingsvorm van pesten zijn.

3.1 Agressie en geweld

Agressie en geweld zijn voorvallen waarbij een medewerker verbaal, fysiek of psychisch wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

3.2 Belagen (stalking)

Bij belagen is sprake van het stelselmatig, opzettelijk inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van een ander met het oogmerk die ander te dwingen iets te doen, niet te doen of te dulden dan wel vrees aan te jagen. Dit is strafbaar volgens artikel 285b Wetboek van Strafrecht.

3.3 Discriminatie

Discriminatie is het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen, die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, afkomst, leeftijd, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid, dan wel het maken van onderscheid op basis van deze factoren. Discriminatie kan zowel bedoeld of onbedoeld plaatsvinden.

3.4 Intimidatie

Het begrip intimidatie behelst alle vormen van pesten, belagen, machtsmisbruik tot en met seksuele intimidatie en discriminatie.

3.5 Mobbing

Mobbing (The Mob = maffia, meute) is elke vorm van *systematisch* vijandig of ondermijnend gedrag op de werkvloer (tussen collega's) dat gericht is tegen één specifieke medewerker. Mobbing kan zich uiten door pesten, intimidatie, seksuele intimidatie, racisme of discriminatie.

3.6 Seksuele intimidatie

Direct of indirect seksueel getinte uitingen in woord, gebaar, afbeelding, gedrag of anderszins, waar betrokkene vanuit de werksituatie mee in aanraking komt en die door hem als ongewenst worden ervaren. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk plaatsvinden.

3.7 Pesten

Pesten omhelst alle gedragingen en/of beslissingen die als ongewenst en vernederend worden ervaren door de medewerker tot wie ze zijn gericht. Onder pesten wordt ook verstaan het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen dan wel het negeren van een medewerker. Pesten kan zowel bedoeld als onbedoeld plaatsvinden.

4. Vertrouwenspersoon

4.1 Begrip "vertrouwenspersoon"

Onder het begrip 'vertrouwenspersoon' wordt verstaan een in een beroepsregister ingeschreven en bekwaam persoon die door de medewerker kan worden aangesproken als deze laatste zich om enige reden belemmerd voelt om de klacht openlijk of zelfstandig te bespreken. De vertrouwenspersoon treedt op als raadgever voor de medewerker en waarborgt de privacy en ook de anonimiteit van de klager. Op verzoek van de klager biedt de vertrouwenspersoon hulp bij het aanhangig maken van de klacht bij de klachtencommissie. Hij/zij onderneemt alleen actie indien de klager dat wenst.

4.2 Toegankelijkheid vertrouwenspersoon

Raad van Bestuur/bestuurder draagt er zorg voor dat de medewerker zich kan wenden tot een externe persoon die gekwalificeerd is om op te treden als vertrouwenspersoon en met wie is afgesproken dat hij als zodanig aanspreekbaar is. Om te zorgen dat klagers daadwerkelijk in voorkomende gevallen een beroep doen op de vertrouwenspersoon, moet de toegang laagdrempelig zijn. De vertrouwenspersoon is rechtstreeks benaderbaar.

4.3 Optreden vertrouwenspersoon

Het optreden van de vertrouwenspersoon staat in functie van het ondersteunen van de medewerker die zich belemmerd acht om gebruik te maken van de klachtenprocedure of de klacht anderszins binnen de werksetting te bespreken en eindigt zodra die belemmering is opgeheven.

4.4 Taken vertrouwenspersoon

- Het emotioneel ondersteunen van de klager.
- Het bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht.
- Het informeren van de klager over de mogelijke interventies en de te verwachten consequenties (ook juridische consequenties).
- Het begeleiden van de klager bij belangrijke momenten.

4.5 Bevoegdheden vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van zijn taken, de volgende bevoegdheden, één en ander in overleg met de manager HRM:

- het inwinnen van die informatie bij SGL, bij medewerkers van SGL en/of bij derden die noodzakelijk is voor een goede opvang. Hierbij worden als voorwaarden gesteld dat het inwinnen van informatie alleen geschiedt na overleg met de degene die hem in vertrouwen heeft genomen en met de betrokken medewerker(s) en dat ieders privacy in acht wordt genomen;
- het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen.

4.6 Werkwijze vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn.
- De vertrouwenspersoon draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheid is om vertrouwelijk met hem te spreken.
- De vertrouwenspersoon draagt er zorg voor dat binnen één week na telefonische melding een eerste gesprek plaatsvindt.

Beleidsnotitie:	KLACHTEN ONGEWENST GEDRAG MEDEWERKERS	
------------------------	---------------------------------------	--

5. Klachtencommissie

5.1 Samenstelling en benoeming

De klachtencommissie is samengesteld uit drie externe leden. De commissie wordt bijgestaan door een secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De secretaris draagt zorg voor een objectieve en zorgvuldige verslaglegging en werkt onder de verantwoordelijkheid van de voorzitter.

5.2 Taken en bevoegdheden klachtencommissie

De taak van de klachtencommissie is als volgt geregeld: "het namens de werkgever komen tot een objectieve situatieschets van het voorgevallen incident c.q. reeks van incidenten, ongewenst gedrag, waarvan officieel melding is gemaakt, en het onderzoeken, beoordelen van de klacht op aannemelijkheid, waarna zorgvuldige rapportage aan de directie wordt opgesteld, op basis waarvan de directie tot interventies kan overgaan (overplaatsen, reprimande, ontslag en dergelijke)".

De klachtencommissie neemt daartoe de volgende stappen:

- de officieel gemelde klacht wel of niet ontvankelijk te verklaren;
- de klager, aangeklaagde en eventuele getuigen te horen op basis van hoor en wederhoor;
- via een klachtonderzoek de aannemelijkheid van de klacht te toetsen;
- de bevindingen uit het onderzoek te rapporteren aan de Raad van Bestuur/bestuurder inclusief een voorstel voor eventuele sancties.

De klachtencommissie is bevoegd de klager, beklagde en eventueel derden op te roepen teneinde te worden gehoord.

5.3 Werkwijze klachtencommissie

5.3.1 Eisen aan een formeel ingediende klacht

Een formeel ingediende klacht moet ten minste aan de volgende eisen voldoen:

- de klacht wordt schriftelijk, gedagtekend en aangetekend verstuurd naar de voorzitter van de klachtencommissie;
- duidelijk is wie de klager is (de klacht is niet anoniem);
- expliciet wordt kenbaar gemaakt dat het om een "klacht" gaat betreffende ongewenst gedrag;
- de aard van het ongewenste gedrag wordt beschreven, alsmede de persoon die zich vermeend schuldig maakt aan de ongewenste gedragingen;
- kort wordt beschreven of informele wegen zijn bewandeld;
- een beslissing omtrent de oplossing van de klacht ligt binnen de mogelijkheden van Raad van Bestuur/bestuurder;
- over hetzelfde feit of over dezelfde gebeurtenis, bepaald naar plaats en tijd, is door dezelfde klager niet eerder een klacht ingediend;

Anonieme klachten worden door de klachtencommissie niet in behandeling genomen.

De Raad van Bestuur/bestuurder, de ondernemingsraad of leden van de ondernemingsraad kunnen geen klacht indienen namens de klager.

Beleidsnotitie:	KLACHTEN ONGEWENST GEDRAG MEDEWERKERS	
------------------------	---------------------------------------	--

5.3.2 Ontvankelijkheidsverklaring

Alvorens een klacht officieel in behandeling wordt genomen, dient eerst te worden beoordeeld of een klacht voldoet aan de eisen zoals genoemd in artikel 5.3.1. Indien niet is voldaan aan de voorwaarden, wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard. Een klacht is daarnaast slechts ontvankelijk wanneer het in de macht van de Raad van Bestuur/bestuurder ligt, maatregelen te nemen betreffende de klacht.

5.3.3 Onderzoek door klachtencommissie

De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht over ongewenst gedrag. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van SGL die zij bij de vervulling van haar taak nodig heeft. Anonieme klachten worden door de klachtencommissie niet in behandeling genomen.

5.3.4 Hoor en wederhoor

De klachtencommissie hoort en wederhoort de klager, de beklagde en eventuele getuigen afzonderlijk. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten en vertrouwelijk van karakter. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt door de secretaris van de klachtencommissie, dat door alle direct betrokkenen voor gezien wordt getekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

Zowel de klager als de beklagde kan zich tijdens de hoorzittingen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon c.q. raadsman. Beide partijen zullen bij hun uitnodiging voor de hoorzitting, schriftelijk op de hoogte worden gesteld van dit recht.

5.3.5 Getuigen

Betrokkenen kunnen schriftelijk aan de klachtencommissie verzoeken bepaalde getuigen te horen. Indien de klachtencommissie ertoe besluit om door betrokkenen aangeboden getuigen niet te horen, dan doet zij daarvan gemotiveerd een mededeling in de eindrapportage. Ook zal het schriftelijk ingediende verzoek tot het oproepen van getuigen worden bijgevoegd in de bijlagen bij die rapportage. De klachtencommissie kan ook zelf getuigen oproepen.

5.3.6 Schriftelijke rapportage aan de Raad van Bestuur/bestuurder

De klachtencommissie rapporteert aan de Raad van Bestuur/bestuurder in ieder geval over de volgende punten:

- of volgens haar aannemelijk is geworden dat de gedragingen waarover is geklaagd werkelijk hebben plaatsgevonden;
- wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen;
- wat de aard is van het ongewenste gedrag;
- of zij het betreffende gedrag zou aanmerken als "ongewenst gedrag";
- een advies betreffende de te nemen maatregelen door de Raad van Bestuur/bestuurder.

Een eindrapportage moet minimaal het volgende bevatten:

- de datum waarop de klacht is ingediend;
- de klachtbrief en de ontvankelijkheidsverklaring door de klachtencommissie;
- een verkort chronologisch overzicht van alle voorgevallen activiteiten;
- een chronologische opbouw van alle ingediende stukken (óók die stukken die door de klachtencommissie als niet-relevant worden beschouwd, eventueel gekenmerkt met het feit dát de commissie het betreffende stuk als irrelevant beschouwt);
- de gespreksverslagen (klager, beklagde, getuigen) van de hoorronde, geaccordeerd door aanwezigen (of voorzien van reden van het niet ondertekenen) in chronologische volgorde;
- de gespreksverslagen (klager, beklagde, getuigen) van de wederhoorronde, geaccordeerd door aanwezigen (of voorzien van reden van het niet ondertekenen) in chronologische volgorde;
- een beschrijving van alle informatiebronnen;
- de slotconclusie van de klachtencommissie met een eventueel advies omtrent te nemen sancties.

5.3.7 Jaarlijks verslag aan Raad van Bestuur/bestuurder

De commissie brengt jaarlijks een verslag uit aan de Raad van Bestuur/bestuurder aangaande haar werkwijze en bevindingen. Indien zij dit nodig acht, kan zij ook tussentijds verslag uitbrengen.

5.3.8 Mogelijkheid tot intrekken van de klacht

Tot het moment van het uitbrengen van de eindrapportage kan de klager de door hem ingediende klacht intrekken. Het is van belang dat de klachtencommissie verifieert of een klacht op basis van vrijwilligheid is ingetrokken.

5.3.9 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie, de secretaris en alle bij de zaak betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen gedurende de behandeling van de klacht in de commissie toekomt. Deze geheimhouding vervalt bij voortzetting van de behandeling van de klacht, door andere bevoegde instanties, doch slechts ten aanzien van die instanties.

6. De klachtenprocedure

6.1 Indienen klacht

De klager dient de schriftelijke klacht in bij de klachtencommissie. De klacht moet voldoen aan de eisen zoals genoemd in artikel 5.3.1.

6.2 Ontvangstbevestiging aan klager

Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, ontvangt de klager binnen *één week* na ontvangst een schriftelijke bevestiging van ontvangst en wordt tevens op de hoogte gesteld van de verdere gang van zaken.

6.3 Schriftelijke bevestiging aan beklaagde

De beklaagde zal binnen *één week* een schriftelijke bevestiging ontvangen van de bij de commissie in behandeling genomen klacht.

6.4 Onderzoek door klachtencommissie

Binnen *twee weken* na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de klager, beklaagde en de andere betrokkenen.

6.5 Schriftelijke rapportage aan Raad van Bestuur/bestuurder

De klachtencommissie brengt binnen *één maand* nadat de klacht is ingediend een schriftelijke (gedagtekende) rapportage uit aan de Raad van Bestuur/bestuurder, waarin zij haar bevindingen beschrijft, alsmede een eventuele aanbeveling ten aanzien van mogelijk te nemen sancties. Een eenmalige verlenging van *twee weken* is mogelijk. Van de verlenging doet de commissie mededeling aan de klager en de beklaagde.

6.6 Schriftelijke bevestiging aan klager en beklaagde

Het gemotiveerde advies aan Raad van Bestuur/bestuurder wordt schriftelijk ter kennis gebracht van klager en beklaagde.

6.7 Besluit en afhandeling

Binnen *twee weken* na ontvangst van de rapportage van de klachtencommissie brengt de Raad van Bestuur/bestuurder schriftelijk een met motieven omkleed besluit uit over eventueel te nemen maatregelen en doet daarvan mededeling aan klager, beklaagde en commissie.

7. Interventies, disciplinaire maatregelen of sancties

7.1 Mogelijke interventies

Zowel bij aanvang van de formele procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek door de klachtencommissie kan de Raad van Bestuur/bestuurder op verzoek van en na overleg met de klachtencommissie tijdelijke voorzieningen treffen, indien dit voor het welzijn van de klager of beklagde noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie. De voorzitter van de klachtencommissie kan de Raad van Bestuur/bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseren over te nemen tussentijdse maatregelen.

7.2 Eventuele maatregelen of sancties

Afhankelijk van de zwaarte van de klacht kan de Raad van Bestuur/bestuurder disciplinaire maatregelen nemen tegen medewerkers of sancties opleggen aan medewerkers. Mogelijk op te leggen sancties zijn:

- schriftelijke berisping;
- schorsing;
- non-actiefstelling;
- overplaatsing;
- ontslag.

Ten aanzien van derden kan de Raad van Bestuur/de bestuurder:

- de toegang tot locaties van SGL ontzeggen voor een nader vast te stellen periode;
- de contractuele relatie ontbinden;
- het contract niet verlengen.

7.3 Geen sancties

Indien de Raad van Bestuur/de bestuurder een beslissing neemt die geen sancties inhoudt terwijl de klacht door de commissie wel ontvankelijk is verklaard, dan wel indien door de klachtencommissie maatregelen zijn voorgesteld die door de Raad van Bestuur/bestuurder niet worden overgenomen, dient dit uitdrukkelijk en met redenen omkleed in de beslissing te worden vermeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de klager en de beklagde gestuurd.

8. Jaarlijkse rapportage over informele en formele klachten

8.1 Leiding

Klachten die betrekking hebben op schending van fundamentele rechten van medewerkers, zoals het recht op privacy en bescherming van hun lichamelijke en geestelijke integriteit (zoals in het geval van seksuele intimidatie of ongewenste intimiteit) moeten door de leiding worden gemeld bij de Raad van Bestuur/bestuurder.

8.2 Klachtencommissie

De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan de Raad van Bestuur/bestuurder over het aantal en de aard van de behandelde zaken en de uitspraken die daarin zijn gedaan. Deze rapportages voldoen aan de eis dat de gegevens niet tot personen herleidbaar zijn.

8.3 Vertrouwenspersoon/bedrijfsarts

De vertrouwenspersoon en de bedrijfsarts maken van elke klacht een schriftelijke aantekening, alsmede van de afhandeling ervan. Eenmaal per jaar wordt aan de Raad van Bestuur/bestuurder gerapporteerd over de aard van de meldingen en klachten. De rapportage gebeurt zonder vermelding van persoonlijke bijzonderheden.

8.4 Raad van Bestuur/bestuurder

Eenmaal per jaar doet de Raad van Bestuur/bestuurder verslag aan de Raad van Toezicht en OR. Dit verslag bevat het aantal klachten, de aard ervan en de wijze van afhandelen. De rapportage gebeurt zonder vermelding van persoonlijke bijzonderheden.

8.5 Bewaartermijn klachtendossier

Het klachtendossier wordt twee jaar bewaard op het klachtadres en daarna vernietigd, tenzij de klager anders wenst dan wel de klachtencommissie anders beslist. De Wet Persoonsregistratie is van toepassing op alle door de commissie bewaarde gegevens, aangaande ingediende klachten.

9. Overige bepalingen

9.1 Bescherming betrokkenen

Geen enkele medewerker mag op enigerlei wijze in zijn positie worden geschaad, doordat hij of zij als klager of op enigerlei andere wijze betrokken is bij de procedure, zoals neergelegd in deze regeling.

9.2 Vertrouwelijkheid

De vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en andere betrokkenen bij de klachtenprocedure handelen in deze procedure zodanig dat de privacy van de klager, de beklagde en andere betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.

Een geheimhoudingsplicht geldt niet voor degene(n) die volgens de wet of ambtshalve tot melding verplicht zijn, zoals een bedrijfsarts: zij zijn verplicht om bepaalde delicten (bijvoorbeeld geweldsdelicten) aanhangig te maken en/of aangifte te doen van incidenten.

9.3 Wijziging klachtenregeling

Wijzigingen van de regeling hebben de instemming nodig van de Raad van Bestuur/bestuurder en de ondernemingsraad.

9.4 Verplicht tot het verlenen van medewerking

Iedere medewerker is verplicht tot het verlenen van medewerking aan een onderzoek van de klachtencommissie.

9.5 Beroep bij externe beroepsinstantie

Deze regeling betreft een interne klachtenprocedure en laat een beroep door een medewerker op de kantonrechter of een beroep bij een andere, externe beroepsinstantie onverlet.

9.6 Onvoorziene omstandigheden

Als er omstandigheden zijn waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur/bestuurder

Beleidsnotitie:	KLACHTEN ONGEWENST GEDRAG MEDEWERKERS	
------------------------	---------------------------------------	--

10. Klachtadres

Het klachtadres is

Vertrouwelijk

Voorzitter klachtencommissie

Bureau Ondersteuning SGL

Postbus 5036

6130 PA Sittard

11. Vertrouwenspersoon

Externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, stagiairs en vrijwilligers.

Mevrouw N. van Gorkom, die wordt ingehuurd via GIMD (een organisatie voor begeleiding en advies bij arbeidsverhoudingen). Zij is bereikbaar via telefoonnummer 06-10 33 87 25 of via mailadres n.vangorkom@gimd.nl.