

# ONGEWENST GEDRAG

Voorbeeld klachtenregeling

## Inleiding

X wil ongewenst gedrag waaronder (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie uitbannen. Daartoe stelt de directie een gedragscode vast en benoemt zij vertrouwenspersonen ten behoeve van de eerste opvang voor personen die met ongewenst gedrag zijn of worden geconfronteerd.

## 1. BEGRIPSBEPALINGEN

1.1 In deze regeling wordt onder ongewenst gedrag verstaan:

Directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen, die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag jegens een persoon, wat door deze als ongewenst en ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op diens integriteit, op een zodanige manier dat dit leidt tot psychosociale (arbeids)belasting waaronder te verstaan (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en pesten onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

Onder discriminatie wordt verstaan het behandelen van een collega of klant op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, homo- of heteroseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte of op welke grond dan ook als bedoeld in artikel 1 van de Grondwet.

Onder agressie en geweld worden verstaan voorvallen waarbij collega of klant psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden) of klant gericht tegen een medewerker, of een groep van medewerkers.

1.2 In deze regeling wordt verstaan onder:

*Medewerker*: een ieder die werkzaam is of is geweest in opdracht van of onder gezag van X.

*Klant*: een persoon die geregistreerd staat als klant van X.

*Klager*: de medewerker of klant die in overeenstemming met dit reglement een klacht indient bij de klachtencommissie.

*Beklaagde*: De medewerker of klant tegen wie in overeenstemming met dit reglement een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag is ingediend.

*Klacht*: Een klacht in overeenstemming met dit reglement door een medewerker binnen het kader van de individuele werk- dan wel onderwijssituatie ondervonden ongewenst gedrag als genoemd in 1.1.

*Klachtencommissie*: De klachtencommissie Ongewenst gedrag, ook wel aangeduid als commissie, die volgens dit reglement is ingesteld door X.

*Vertrouwenspersoon*: Een persoon die als zodanig is benoemd door X en is opgeleid in het kader van ondersteuning van klager bij klachten aangaande ongewenst gedrag.

*Besluit*: Het besluit van X op het door de commissie uitgebrachte advies.

*Medezeggenschap*: De medewerkersvertegenwoordiging van X.

1.3 De klachtenregeling is van toepassing voor medewerkers en klanten van X, voor zover het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden op de campus en/of rechtstreeks verband houden met het werk.

## 2. VERTROUWENSPERSOON

2.1 X benoemt in overleg met de medezeggenschap minimaal drie vertrouwenspersonen, onder wie tenminste één man en één vrouw en tenminste één lid vanuit afdeling X en één lid vanuit afdeling Y. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan de directie van X.

2.2 Tot de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon worden gerekend:

- het fungeren als aanspreekpunt voor de medewerker die is geconfronteerd met ongewenst gedrag;
- het opvangen, informeren, begeleiden en van advies dienen van de medewerker, over mogelijkheden om aan het ongewenst gedrag een einde te maken;
- het adviseren over c.q. behulpzaam zijn bij eventueel verder te nemen stappen door medewerker;
- het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die is geconfronteerd met ongewenst gedrag bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, alsmede bij het horen door de klachtencommissie; het verlenen van nazorg aan de medewerker of student die is geconfronteerd met ongewenst gedrag;
- het gevraagd en ongevraagd adviseren over het beleid terzake ongewenst gedrag op basis van ontvangen signalen en knelpunten;
- het jaarlijks vóór 1 maart aan directie van X schriftelijk verslag uitbrengen over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. De rapportage geschiedt zonder vermelding van persoonlijke gegevens.
- het voeren van overleg met de directie van X.

2.3 De vertrouwenspersoon verricht in principe geen handelingen ten behoeve van de medewerker zonder overleg met betrokkene.

2.4 De vertrouwenspersoon is gehouden aan vertrouwelijkheid over de hem/haar in de uitoefening van zijn functie ter kennis gekomen feiten. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokken medewerker kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot vertrouwelijkheid vervalt niet nadat de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is.

2.5 Aan de vertrouwenspersoon komt het recht van verschoning toe.

2.6 Het bepaalde in 2.4 en 2.5 geldt, voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.

2.7 De vertrouwenspersoon is bevoegd externe deskundigen te raadplegen. Hij zal dit doen in overleg met de directie van X, zonder daarbij de identiteit van de klager bekend te maken. Een en ander brengt met zich mee dat hier in voorkomende gevallen budgettaire ruimte voor wordt vrijgemaakt.

## 3. KLACHTENCOMMISSIE ONGEWENST GEDRAG

3.1 Door directie van X wordt een klachtencommissie Ongewenst gedrag ingesteld.

3.2 De commissie bestaat uit drie leden en minimaal drie plaatsvervangende leden, waarvan er één als voorzitter fungeert en onder wie ten minste één jurist en één extern lid. In de commissie zijn beide seksen vertegenwoordigd.

3.3 De leden worden door de directie van X benoemd. De benoeming geldt voor de duur van twee jaren. De leden zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.

3.4 De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris die door de directie van X wordt aangewezen.

3.5 De leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris van de commissie en allen die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen ter kennis is gekomen met betrekking tot een klacht.

3.6 Voor de behandeling van een klacht kan een lid van de klachtencommissie door klager of beklagde worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken. Een verzoek tot wraking dient deugdelijk te zijn gemotiveerd.

3.7 De overige leden van de klachtencommissie oordelen over een wrakingsverzoek.

3.8 Leden van de klachtencommissie kunnen zich verschonen.

#### 4. INDIENEN VAN DE KLACHT

- 4.1 Een klacht wordt schriftelijk aanhangig gemaakt door de klager bij de commissie. De klacht wordt ingezonden in een aan de secretaris geadresseerde envelop met het opschrift 'Vertrouwelijk en Persoonlijk'.
- 4.2 De klachtencommissie bevestigt de klager per omgaande schriftelijk de ontvangst van de klacht.

#### 5. ONTVANKELIJKHEID

- 5.1 De klacht dient aan de volgende vereisten te voldoen:
  - a. de klacht bevat een dagtekening en is ondertekend;
  - b. de klacht bevat een onderbouwde omschrijving van het ervaren ongewenst gedrag, alsmede de periode waarbinnen dit heeft plaatsgevonden;
  - c. de klacht vermeldt de naam en het adres van klager en de naam van beklaagde;
  - d. er is over deze gedraging door klager niet eerder een klacht ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
  - e. de gedraging heeft niet langer dan vijf jaar voor indiening van de klacht plaatsgevonden;
  - f. de klacht heeft geen betrekking op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechter onderworpen is of is geweest;
  - g. de klacht heeft geen betrekking op een gedraging terzake waarvan een strafrechtelijk onderzoek of vervolging gaande is.
- 5.2 Indien niet is voldaan aan de vereisten uit artikel 5.1 adviseert de klachtencommissie aan de directie van X om de klacht niet-ontvankelijk te verklaren, mits de klager ten aanzien van artikel 5.1 onder a, b of c de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen. Van de niet-ontvankelijkheid van de klacht wordt de klager z.s.m. doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### 6. DE BEHANDELING VAN DE KLACHT

- 6.1 De klachtencommissie gaat over tot een onderzoek naar de toedracht van de feiten waarover wordt geklaagd.
- 6.2 De klachtencommissie stelt de beklaagde in kennis van de klacht en hoort de klager en de beklaagde. Partijen worden gehoord in elkaars bijzijn tenzij hiertegen vooraf bezwaar wordt gemaakt door één der partijen.
- 6.3 Het dossier en de zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 6.4 Klager en beklaagde kunnen zich bij alle hoorzittingen van de klachtencommissie laten bijstaan door een raadsman/raadvrouw.
- 6.5 Na hoor en wederhoor kan de klachtencommissie besluiten, al dan niet op verzoek van klager of beklaagde, getuigen of deskundigen te horen.
- 6.6 De klachtencommissie kan de directie naar aanleiding van het verloop van het onderzoek adviseren tussentijdse maatregelen te nemen, indien en voor zover dit in het belang van het onderzoek is of de positie van de in het onderzoek betrokken personen dit verlangt.
- 6.7 Van een hoorzitting wordt een verslag opgemaakt. Dit wordt met of zonder kanttekeningen voor akkoord getekend door de gehoorde persoon en behoort vanaf dat moment tot het dossier van de klachtencommissie.
- 6.8 De klachtencommissie zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen, een en ander voor zover een zorgvuldige procedure dat toestaat.

## 7. RAPPORTAGE EN ADVIES

- 7.1 De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk schriftelijk rapport uit aan directie over haar bevindingen bij het ingestelde onderzoek. De klachtencommissie voorziet het rapport van een advies inzake de afhandeling van de klacht. De klachtencommissie zendt een kopie van het rapport en het advies aan de klager en de beklagde.
- 7.2 Het rapport en het advies van de klachtencommissie aan directie zijn niet openbaar.
- 7.3 Indien de klacht hiertoe aanleiding geeft kan het advies tevens bevatten:
  - a. een advies aan directie met betrekking tot een te nemen maatregel;
  - b. een advies over het nazorgtraject.

## 8. BESLUIT

Directie neemt na ontvangst van het rapport en het advies van de klachtencommissie een besluit over de afhandeling van de klacht. Indien directie niet besluit overeenkomstig het advies van de klachtencommissie, geschiedt dit bij gemotiveerd besluit.

## 9. TERMIJNEN

- 9.1 De klachtenafhandeling vindt plaats binnen 10 weken na ontvangst van de klacht.
- 9.2 Directie of de klachtencommissie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 9.3 Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

## 10. TIJDELIJKE VOORZIENINGEN EN MAATREGELEN NAAR AANLEIDING VAN HET ADVIES

- 10.1 Directie kan te allen tijde, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie of vertrouwenspersoon, tijdelijke voorzieningen treffen, indien er als gevolg van (vermeend) ongewenst gedrag voor één of meerdere daarbij direct betrokkenen een onhoudbare situatie ontstaat of indien dit noodzakelijk wordt geacht voor de voortgang van het onderzoek.
- 10.2 De tijdelijke voorzieningen en maatregelen die door directie ten aanzien van de beklagde kunnen worden getroffen zijn mede afhankelijk van de positie van beklagde.
- 10.3 Tot de conclusies die directie aan een gegronde klacht kan verbinden behoort het treffen van sancties met betrekking tot de persoon die zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenst gedrag:
  - o voor medewerkers: disciplinaire maatregelen conform de CAO en de bepalingen omtrent de arbeidsovereenkomst in het Burgerlijk Wetboek;
  - o overige klanten: de toegang tot de gronden en gebouwen van X kan worden ontzegd voor een nader vast te stellen periode en voor zover mogelijk kunnen contractuele relaties worden ontbonden c.q. worden deze niet verlengd.

## 11. KLACHTENDOSSIER

Het dossier met betrekking tot een klachtenprocedure wordt na vijf jaar vernietigd.

## 12. OVERIGE BEPALINGEN

- 12.1 Geen enkele medewerker zal in zijn positie binnen X worden geschaad omdat hij of zij, op welke wijze dan ook, betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling. Dit beginsel is niet van toepassing ten aanzien van beklagde indien na een gegronde verklaring een maatregel wordt getroffen.

12.2 De klachtencommissie brengt jaarlijks, zonder vermelding van persoonlijke gegevens, een verslag uit aan directie van het aantal en de aard van de klachten en de adviezen die daarover zijn gegeven.

12.3 In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist directie.

### **13. MEDEZEGGENSCHAP**

13.1. Directie brengt jaarlijks het verslag van de vertrouwenspersonen ter kennis van de medezeggenschap over het aantal klachten en de aard van de klachten, zonder vermelding van persoonlijke gegevens.

13.2. Directie brengt jaarlijks het verslag van de klachtencommissie ter kennis van de medezeggenschap over het aantal klachten, de aard van de klachten en de adviezen die daarover zijn gegeven, zonder vermelding van persoonlijke gegevens.