

Klachtenregeling ongewenst gedrag

1. Inleiding

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de behandeling van uitingen van onvrede en klachten. In elke organisatie is het onvermijdelijk dat medewerkers soms gedrag vertonen dat door anderen medewerkers als ongepast, ongewenst en ontoelaatbaar wordt beoordeeld. Met als doel verdere verduidelijking wordt de gedragscode gehandhaafd.

In gevallen waarin medewerkers van mening zijn dat er sprake is van ongewenst gedrag of een arbeidsconflict en informele besprekingen niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, biedt deze klachtenregeling de medewerkers de mogelijkheid om formele stappen te ondernemen.

2. Doel

Het doel van de klachtenregeling is om een methodische handelwijze te bieden aan medewerkers, stagiairs en vrijwilligers bij het omgaan met incidenten, calamiteiten en ongewenst gedrag binnen de organisatie. Deze regeling beschrijft de werkwijze met betrekking tot het melden van incidenten en calamiteiten die betrekking hebben op medewerkers. Het biedt medewerkers de mogelijkheid om klachten in te dienen wanneer zij ongewenst gedrag ervaren dat niet of niet voldoende verholpen kan worden door onderling overleg.

Het is belangrijk op te merken dat deze klachtenregeling specifiek gericht is op klachten met betrekking tot ongewenst gedrag en arbeidsconflicten die ontstaan uit ongewenst gedrag binnen de organisatie. De klachtenregeling heeft geen betrekking op klachten van andere aard, zoals arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, organisatorische vraagstukken, enzovoort. Bovendien is de klachtenregeling niet bedoeld voor zaken die betrekking hebben op integriteitskwesaties zoals bedoeld in de "Klokkenluidersregeling."

3. Begrippen/definitie

Klacht	Een officiële schriftelijke klacht die door een medewerker wordt ingediend om bezwaar te maken tegen het gedrag dat door de medewerker als ongewenst wordt ervaren
Klager	Diegene die de formele klacht indient.
Aangeklaagde	Diegene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
Vertrouwenspersoon	Een externe of interne persoon die door de organisatie is gecontracteerd en fungeert als onafhankelijke functionaris, met als doel medewerkers te assisteren en te begeleiden wanneer zij geconfronteerd worden met ongewenst gedrag, ongewenste omgangsvormen, (seksuele) intimidatie of niet-integer gedrag.
Raad van Bestuur	Het hoogste leidinggevende orgaan van een organisatie.
Klachtencommissie	Een commissie, aangesteld door of namens Welzijnsgroep Parkstad, Alcander, Impuls en CMWW, die belast is met het adviseren van de klager en de Raad van Bestuur met betrekking tot klachten over ongewenst gedrag die zijn ingediend door medewerkers. De klachtencommissie bestaat doorgaans uit een (extern) voorzitter, twee leden en een secretaris/notulist.

Ongewenst gedrag	Elke vorm van gedragingen die door anderen, bij het ervaren of waarnemen van deze gedragingen, als schadelijk, ongewenst of dwingend worden beschouwd, en die zich manifesteren in verbale, fysieke of non-verbale handelingen, die zowel opzettelijk als onopzettelijk kunnen voorkomen.
Arbeidsconflict	Een arbeidsconflict doet zich voor wanneer minstens één van de betrokken partijen van mening is dat de andere partij haar belemmert, ergert, of onzorgvuldig omgaat met haar belangen.

4. Uitgangspunten

Deze klachtenregeling biedt een gestructureerd kader voor zowel medewerkers als leidinggevenden om op systematische wijze om te gaan met incidenten en calamiteiten. Incidenten kunnen aanzienlijke impact hebben op medewerkers, en deze klachtenregeling waarborgt dat incidentmeldingen worden gedaan volgens een vastgelegde procedure. Hierdoor kunnen de meldingen geanalyseerd worden, wat tot doel heeft om de kans op herhaling te minimaliseren en te leren van de gemelde incidenten.

5. Rollen en verantwoordelijkheden

Functie	Taken	Verantwoordelijkheid
Raad van Bestuur	Advies vragen aan de klachtencommissie aangaande binnengekomen klacht.	Besluit nemen op basis van het advies van de klachtencommissie.
Vertrouwenspersoon	Medewerker die in aanraking komt met ongewenst gedrag adviseren, begeleiden en ondersteunen.	
Leidinggevende	Medewerker die in aanraking is gekomen met ongewenst gedrag begeleiden om tot een oplossing van de problematiek te komen. Zo nodig doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon en/of klachtenregeling.	Mogelijkheid benutten om de problematiek zo mogelijk zonder formele klacht op te lossen.
Medewerker/stagiair /vrijwilliger	Indienen van een formele klacht t.a.v. ongewenst gedrag.	Mogelijkheid benutten om de problematiek zo mogelijk zonder formele klacht op te lossen.
HR-adviseur	Medewerker en leidinggevende ondersteunen bij het oplossen van de klacht.	
Klachtencommissie	Adviseren over een door een medewerker ingediende klacht aangaande ongewenst gedrag.	

6. Werkwijze

De medewerker/stagiair/vrijwilliger die geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag of een arbeidsconflict, dient als eerste stap in overleg tot een oplossing te komen met de medewerker die in zijn/haar ogen verantwoordelijk wordt geacht voor de klacht. Indien dit niet haalbaar blijkt te zijn of

niet leidt tot een bevredigende oplossing, dient de medewerker in eerste instantie contact op te nemen met de directe leidinggevende of een vertrouwenspersoon. In gevallen waarin de klacht betrekking heeft op de leidinggevende zelf, kan de medewerker overwegen de naasthogere leidinggevende te benaderen, eveneens met de mogelijkheid om ondersteuning te zoeken van een vertrouwenspersoon. Als deze stappen niet resulteren in een aanvaardbare oplossing voor de klager, kan overwogen worden om een formele klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur.

De klacht kan schriftelijk worden ingediend via een Topdesk melding. Na ontvangst van de klacht wordt deze doorgezonden naar de voorzitter van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur zal vervolgens de klachtencommissie verzoeken om advies betreffende de ingediende klacht.

De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. De indiener van de klacht wordt bericht over de beslissing of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.

De klachtencommissie onderzoekt de ingediende klacht middels een hoor-en-wederhoorprocedure. Tijdens deze zitting worden gespreksverslagen opgesteld, die zowel aan de klager als aan de aangeklaagde worden verstrekt.

De klachtencommissie komt tot een advies over de wel of niet gegrond verklaring van de klacht. De klager en aangeklaagde ontvangen een afschrift van dit advies. Dit advies is niet bindend, de Raad van Bestuur beslist zelf of deze het advies overneemt of niet. Wanneer de Raad van Bestuur afwijkt van het advies dient de Raad van Bestuur de klager, de beklagde en de klachtencommissie daarover te informeren.

7. Ontvankelijkheidseisen van de klacht

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die:

- Betrekking hebben op een arbeidsrechtelijk geschil.
- Betrekking hebben op een feit waarvoor tevens aangifte is gedaan bij de politie/justitie.
- Beogen een financiële schadevergoeding te ontvangen.
- Anoniem zijn ingediend.
- Betrekking hebben op een ander dan de klager.

De klachten dienen binnen een termijn van drie maanden, nadat het feit waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan, te zijn ingediend. De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten dat een klacht die na de termijn wordt ingediend, toch in behandeling wordt genomen.

8. Wraking van een lid/leden van de klachtencommissie

De partij die een klacht indient en de partij die wordt beklagd, hebben de mogelijkheid om respectievelijk een bezwaar in te dienen bij de voorzitter van de klachtencommissie tegen een of meerdere leden van de klachtencommissie, indien zij van mening zijn dat er feiten of omstandigheden bestaan die het vellen van een onpartijdig oordeel over de klacht door dat betreffende lid zouden kunnen belemmeren. De voorzitter van de klachtencommissie zal een nieuw lid aanwijzen die in de plaats zal deelnemen.

9. Vertrouwelijkheid

De vergaderingen van de klachtencommissie worden in beslotenheid gehouden. Het is verplicht voor de leden van de klachtencommissie om de klacht, alsmede de identiteit van de klager en beklagde, en de bijbehorende procedure als vertrouwelijk te behandelen, en zij dienen te allen tijde te voldoen aan de verplichting tot geheimhouding.

10. Klachtencommissie

De organisaties dienen ervoor te zorgen dat de leden van de klachtencommissie in staat worden gesteld om hun taken naar behoren uit te voeren, en zij dienen ervoor te zorgen dat de leden van de klachtencommissie niet worden benadeeld als gevolg van de uitoefening van hun functie.

Indien een van de leden van de klachtencommissie van oordeel is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of van mening is dat hij nadelige gevolgen ondervindt als gevolg van de uitoefening van zijn functie, heeft dit lid het recht om direct melding te maken bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal de melding onderzoeken en indien nodig passende maatregelen nemen.

Klachten over de klachtencommissie kunnen rechtstreeks gemeld worden bij de Raad van Bestuur.