

Klachtenprocedure

Ongewenste Omgangsvormen



Inleiding

In onze organisatie streven we naar een 'Great Place to Work', waar er respect is voor de waardigheid en het welzijn van iedere medewerker. Ondanks onze inzet om deze principes in onze organisatiecultuur te verankeren, zoals uiteengezet in ons beleid Ongewenste Omgangsvormen en de gedragscode en sanctiebeleid kunnen er helaas nog steeds gevallen van ongewenst gedrag op de werkvloer voorkomen. De beleidsstukken waar zojuist naar werd verwezen staan beschikbaar voor alle medewerkers via de Cees app. In de Arbowet staan vier soorten ongewenst gedrag omschreven: agressie, pesten, discriminatie en (seksuele) intimidatie. Deze kunnen een negatieve invloed hebben op de sfeer en productiviteit in de organisatie, maar bovenal op het welzijn van de betrokken individuen. Om ervoor te zorgen dat deze gevallen effectief en tijdig worden aangepakt, hebben we deze klachtenprocedure ontwikkeld.

Deze klachtenprocedure is een essentieel onderdeel van ons streven om een 'Great Place to Work' te zijn. Het biedt richtlijnen voor het melden en behandelen van klachten over ongewenste omgangsvormen. Wij hanteren in onze organisatie een iets ruimere definitie van Ongewenste Omgangsvormen dan de Arbowet omschrijft en luidt:

'Gedrag dat als grensoverschrijdend of kwetsend wordt ervaren op het gebied van omgangsvormen, communicatie en leidinggeven waardoor een medewerker zich niet langer veilig voelt op de werkplek'.

We willen benadrukken dat dergelijk gedrag in strijd is met onze bedrijfswaarden en beleid, en dat het niet zal worden getolereerd.

Hoewel deze procedure een formeel pad biedt voor het melden van klachten, moedigen we betrokkenen aan om, waar mogelijk en comfortabel, eerst een informele weg te bewandelen. Dit kan bijvoorbeeld een gesprek zijn met de persoon wiens gedrag als ongewenst wordt ervaren, of het aanklaarten bij een leidinggevende of de (externe) vertrouwenspersoon. We begrijpen echter dat dit niet altijd mogelijk of wenselijk is, en in die gevallen biedt deze procedure een effectief proces om ervoor te zorgen dat de klacht serieus wordt genomen en adequaat wordt afgehandeld. De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn te raadplegen via de Cees app of de Bundelingen app.

Elke klacht die onder deze procedure valt, zal met de grootste zorg en vertrouwelijkheid worden behandeld. Dit document legt uit hoe je een klacht kunt indienen, wat je kunt verwachten nadat je een klacht hebt ingediend, en de stappen die we zullen ondernemen om een veilige en respectvolle werkomgeving te garanderen, in lijn met ons bestaande beleid en onze inzet om een 'Great Place to Work' te zijn en onze wettelijke verplichtingen volgens de Arbowet.

Het is onze verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt op de werkplek. Met deze procedure willen we een duidelijk en effectief pad bieden voor degenen die hulp nodig hebben, en bevestigen dat wij als organisatie stappen te zullen ondernemen om dergelijk gedrag te voorkomen en te bestrijden.

De Directie

Klachtenprocedure Ongewenste Omgangsvormen

Definities begrippen

In deze interne klachtenregeling worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

- de werkgever: Dolmans Landscaping Group;
- de directie: de directie van Werkgever;
- de medewerker: ieder persoon die in dienst is bij Dolmans Landscaping Group. Ook stagiaires, freelancers, gedetacheerden, uitzendkrachten worden als medewerkers beschouwd;
- de klager: de medewerker die een klacht indient bij de klachtencommissie;
- de aangeklaagde: de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- Ongewenste Omgangsvormen: daaronder verstaan wij vanuit de Arbowet de volgende factoren van Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) in de arbeidssituatie die stress veroorzaken:
 - direct en indirect onderscheid maken (daaronder vallen volgens de wetgeving discriminatie en seksuele intimidatie);
 - agressie en geweld;
 - pesten.

Artikel 1: Procedure

1.1 Een medewerker die een klacht heeft over Ongewenste Omgangsvormen kan een klacht indienen bij de *externe* klachtencommissie. Bij voorkeur wendt hij zich eerst om advies bij een van de vertrouwenspersonen van de organisatie.

1.2 Een klacht dient gericht te worden aan:

Dolmans Landscaping Group
T.a.v. de voorzitter van de klachtencommissie
info@tenbrink-adviesbureau.nl

Een klacht bevat:

- het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich hebben/heeft afgespeeld;
 - naam, adres, functie en afdeling klager;
 - concrete feiten: welke vorm van Ongewenste Omgangsvormen het betreft, beschrijving van de gedraging(en). Onderbouw dit zo mogelijk met e-mails, verslagen van gesprekken, enzovoorts;
 - de plaats en het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich heeft/hebben afgespeeld;
 - de impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op werk, privé, gezondheid;
 - welke stappen er tot nu toe zijn ondernomen;
 - naam, functie, afdeling van de aangeklaagde(n);
 - dagtekening en handtekening van de indiener.
- 1.3 De voorzitter zendt per omgaande een ontvangstbevestiging naar het privéadres van de klager/klaagster, inclusief een exemplaar van dit klachtenreglement Ongewenste Omgangsvormen.
- 1.4 De voorzitter stelt vervolgens de ambtelijke secretaris en de leden van de klachtencommissie op de hoogte van de klacht door toezending van een afschrift van de klacht. Hij vraagt aan de

leden zo spoedig mogelijk om hun oordeel te geven over de ontvankelijkheid van de klacht. In de situatie dat daarover verschil van mening bestaat, komt de commissie bij elkaar.

- 1.5 De klachtencommissie komt bijeen en bepaalt of de klacht in eerste instantie ontvankelijk of deels ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Een klacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - a. de klacht niet voldoet aan hetgeen de Arboret onder Ongewenste Omgangsvormen verstaat, of;
 - b. de klager of aangeklaagde niet onder de definitiebepaling van werknemer, klager valt/vallen, of;
 - c. de klacht niet binnen 3 jaar na het voorval schriftelijk is ingediend, of;
 - d. de klacht reeds eerder is behandeld door de klachtencommissie, tenzij sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.
- 1.6 Wanneer de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, krijgt de klager hierover schriftelijk (op het privéadres) bericht van de klachtencommissie. In geval de termijn van 3 jaar voor het indienen van de klacht is overschreden, kan de klachtencommissie gemotiveerd besluiten de klacht alsnog ontvankelijk te verklaren.
- 1.7 Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden klager en aangeklaagde hierover schriftelijk (op het privéadres) op de hoogte gesteld. De aangeklaagde ontvangt dan tevens de klachtbrief. In overleg met betrokken partijen wordt bepaald op welk adres de betreffende brieven kunnen worden bezorgd.
- 1.8 Zodra de klacht is bevestigd, start het onderzoek. Het onderzoek start met het horen van klager en aangeklaagde. Dit geschiedt separaat. Het horen van klager en aangeklaagde vindt plaats uiterlijk één maand nadat schriftelijk is bevestigd dat de klacht in behandeling wordt genomen. De klager en de aangeklaagde worden op verschillende tijdstippen uitgenodigd. Klager en aangeklaagde ontvangen naast de uitnodiging (indien voorhanden) het beleid van Dolmans Landscaping Group.
- 1.9 Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de klachtencommissie. De klachtencommissie bepaalt hoeveel en welke getuigen/derden gehoord worden.

Getuigen die zijn opgeroepen voor verhoor zijn verplicht hieraan gehoor te geven. Als de commissie besluit bepaalde getuigen/derden niet te horen doet zij hiervan gemotiveerd mededeling aan klager en aangeklaagde.

De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die ze bij de invulling van haar taak nodig heeft.

De commissie kan een onderzoek plaats laten vinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van Dolmans Landscaping Group.
- 1.10 Tijdens het onderzoek kan de klager zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een andere, zelf gekozen, persoon. De aangeklaagde kan zich eveneens laten bijstaan door een 'begeleider aangeklaagde', raadsman of raadvrouw of iemand die hij daartoe in vertrouwen heeft genomen.
- 1.11 Van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt en waar mogelijk ook opgenomen met opnameapparatuur om tot een zo zorgvuldig mogelijke verslaglegging te komen. 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 klachtencommissie.
- 1.12 Betrokkenen (klager, aangeklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn) krijgen het verslag van hun eigen hoorzitting voorgelegd ter ondertekening voor akkoord. Indien gewenst,

kunnen betrokkenen schriftelijk commentaar aan het verslag separaat toevoegen. Indien betrokkene weigert te ondertekenen, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

- 1.13 Na het horen van getuigen en andere betrokkenen worden klager en aangeklaagde in de gelegenheid gesteld kennis te nemen, door middel van inzage van hun wederzijdse gespreksverslagen en die van de getuigen en andere betrokkenen, waarna ze vervolgens daarop ten overstaan van de commissie een reactie kunnen geven.

Daarna wordt het onderzoek gesloten. Na sluiting van het onderzoek worden geen personen meer gehoord, tenzij de klachtencommissie dat gewenst acht. De ambtelijk secretaris stelt de klager, de aangeklaagde en de contactpersoon van Dolmans Landscaping Group schriftelijk op de hoogte van het feit dat het onderzoek is afgesloten. In overleg stelt de ambtelijk secretaris plaats en tijd van de beraadslaging door de klachtencommissie vast.

- 1.14 De beraadslaging van de klachtencommissie vindt buiten de aanwezigheid van de betrokkenen: klager, aangeklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn, plaats.
- 1.15 Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht. De commissie stelt vast of de klacht aannemelijk is. Indien de klacht aannemelijk is wordt de klacht (deels) gegrond verklaard. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen; de minderheid is gerechtigd haar oordeel aan de uitspraak van de klachtencommissie toe te voegen.

Aspecten van beoordeling zijn onder andere:

- de aard en ernst van het ongewenste gedrag;
- het eenmalig of zich structureel voordoen van het gedrag;
- het verschil in machtspositie tussen klager en beklagde;
- de toerekenbaarheid van de aangeklaagde;
- de medeschuld van de organisatie;
- de staat van dienst van betrokkenen;
- de vraag of er een beleid of een gedragscode binnen de organisatie geldt;
- de vraag hoe in eerdere gevallen over soortgelijk ongewenst gedrag is beslist.

- 1.16 De klachtencommissie komt binnen drie maanden na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen tot een oordeel. Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd.

Als in het kader van de zorgvuldigheid van deze termijn moet worden afgeweken, dan kan de klachtencommissie hiertoe besluiten. Dit dient aan alle betrokkenen schriftelijk te worden gemeld.

- 1.17 De klachtencommissie richt een schriftelijk gemotiveerde rapportage aan het bevoegd gezag van het betreffende bedrijf.
- 1.18 Dossiers worden voor een periode van tien jaar bewaard onder verantwoordelijkheid van het secretariaat van de klachtencommissie. Hierna worden de dossiers vernietigd.

Artikel 2: Oordeel van de klachtencommissie

- 2.1. De klachtencommissie verklaart de klacht in het oordeel
- gedeeltelijk of geheel niet-ontvankelijk, dan wel;
 - gedeeltelijk of geheel gegrond of ongegrond.

- 2.2. Het oordeel houdt de gronden in waarop het berust. Indien gegrond kan de commissie tevens aangeven welke maatregelen zij dienovereenkomstig nodig acht. Mogelijke maatregelen zijn onder andere: schriftelijke berisping, schorsing, geldboete, overplaatsing en ontslag. De klachtencommissie is tevens bevoegd aanbevelingen te doen die in verband staan met de klacht en/of de gevolgen daarvan. Deze adviezen kunnen uiteenlopen van advies met betrekking tot de inrichting van de werkplek en het volgen van training(en) tot adviezen voor het nemen van arbeidsrechtelijke maatregelen.

Artikel 3: Besluit van de directie

- 3.1 De directie van Dolmans Landscaping Group neemt binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie een voorgenomen besluit. Alvorens definitief te beslissen stelt hij klager en aangeklaagde in de gelegenheid hun zienswijze kenbaar te maken op het door hem voorgenomen besluit. De hoofddirectie motiveert zijn besluit en deelt zijn besluit direct mee aan de klager en aangeklaagde en klachtencommissie. Er worden in beginsel geen maatregelen genomen die de klager/ klaagster benadelen.
- 3.2 Het bevoegd gezag/ directie/ management kan slechts op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van het door de klachtencommissie gegeven oordeel dan wel advies. Indien van het oordeel dan wel advies wordt afgeweken, geeft de directie hierover schriftelijk en met redenen omkleed bericht, aan zowel de klager, de aangeklaagde, als aan de klachtencommissie.

Artikel 4: Geheimhouding

- 4.1 Wij verwachten van alle betrokkenen dat zij vertrouwelijk omgaan met de informatie die hen ter kennis wordt gesteld.
Deze geheimhouding geldt niet voor het advies van de klachtencommissie en de maatregel die wij als werkgever nemen.

Artikel 5: Slotbepaling

- 5.1 Indien zich omstandigheden voordoen waarin dit reglement niet voorziet, dan beslist de directie van Dolmans Landscaping Group op grond van een advies van de klachtencommissie.
- 5.2 Deze regeling treedt in werking met ingang op 1 november 2023.