

KLACHTENREGELING

Begripsbepalingen en definities

Discriminatie

In het kader van deze gedragscode wordt onder discriminatie verstaan:

- a. Het maken van onderscheid tussen personen op grond van ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, hetero- of homoseksuele gerichtheid ... [*deze opsomming is niet limitatief, u kunt deze zelf eventueel aanvullen*] of welke grond dan ook (direct).
- b. Het opleggen van eisen of beperkingen aan personen of een groep mensen, met als gevolg dat deze personen of de groep daardoor onevenredig benadeeld of uitgesloten worden, zonder dat die eisen of beperkingen objectief gerechtvaardigd zijn (indirect).
- c. Het (mondeling of bij geschrift) beledigen van en het aanzetten tot haat, discriminatie, intimidatie of geweld tegen personen wegens de bij a. genoemde discriminatiegronden.

Klachtencommissie

Een vertrouwenspersoon is iemand binnen het bedrijf die omgaat met vertrouwelijke onderwerpen als discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon verzorgt de opvang van het slachtoffer en heeft ook een preventieve taak.

Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand binnen het bedrijf die omgaat met vertrouwelijke onderwerpen als discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon verzorgt de opvang van het slachtoffer en heeft ook een preventieve taak.

Klager

Dege die een klacht heeft ingediend.

Aangeklaagde/beklaagde

Dege tegen wie de klacht zich richt.

Klachten van medewerkers kunnen betrekking hebben op:

- verbale of fysieke provocatie: pesten, intimidatie;
- communicatie en begripsproblemen;
- verschillen in culturele achtergrond of gedrag;
- negeren, uitsluiten, roddelen, achterstelling;
- seksuele intimidatie;
- spreken van de eigen taal;
- instroom, doorstroom en uitstroom;
- arbeidsvoorwaarden;
- afbeeldingen, voorwerpen;
- andere wijzen van negatief gedrag ten opzichte van anderen.

De gedraging, bejegening, discriminatie waarover geklaagd wordt, kan zijn gedaan door:

- leidinggevende;
- collega's;
- klanten;
- cliënten of patiënten.

1.1 Geheimhoudingsplicht

Een ieder die in het kader van de klachtenregeling dan wel in zijn/haar hoedanigheid van vertrouwenspersoon handelt, is verplicht tot geheimhouding van de kennis en vertrouwelijke gegevens die hem/haar in dat kader ter kennis zijn gekomen.

1.2 Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon wordt aangewezen op voordracht van ... *[dit kunt u zelf invullen, bijvoorbeeld de personeelsvertegenwoordiging, waarna de vertrouwenspersoon door het management wordt benoemd]* en beschikt over voldoende kennis en deskundigheid die nodig zijn bij het voorkomen en bestrijden van discriminatie ... *[dit kunt u eventueel zelf aanvullen]*.

Taken vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor personen die binnen het bedrijf met discriminatie geconfronteerd worden.
- De vertrouwenspersoon verzorgt de eerste opvang van personen die over discriminatie klagen en verwijst eventueel door naar een andere (hulpverlenende) instantie.
- De vertrouwenspersoon onderneemt actie gericht op het zoeken naar een oplossing voor de situatie nadat een klacht binnen is gekomen. Actie wordt slechts ondernomen op verzoek van de klager dan wel na zijn toestemming.
- De vertrouwenspersoon voorziet de klager van gevraagd en ongevraagd advies over de te ondernemen stappen.
- De vertrouwenspersoon begeleidt op verzoek de klager bij de indiening van de klacht en de behandeling daarvan bij de klachtencommissie.
- De vertrouwenspersoon ziet erop toe dat de klager niet benadeeld wordt door het indienen van de klacht en dat er een zorgvuldige afhandeling van de klacht plaatsvindt.
- De vertrouwenspersoon voorziet de klachtencommissie en werkgever van advies op het gebied van voorkomen en bestrijden van discriminatie.
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit over de aard en de omvang van de klachten over discriminatie ... *[dit kunt u eventueel zelf aanvullen]*.

Bevoegdheden en faciliteiten vertrouwenspersoon

- Aan de vertrouwenspersoon worden faciliteiten verschaft die nodig zijn bij een goede vervulling van zijn taken.
- De vertrouwenspersoon wordt de mogelijkheid geboden om trainingen en cursussen te volgen die noodzakelijk zijn voor het vergroten van zijn kennis en deskundigheid op het gebied van preventie en bestrijding van discriminatie.
- De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen welke noodzakelijk is bij een goede vervulling van zijn taken.

- Iedereen die onder de werkingssfeer van de gedragscode valt, is verplicht om de vertrouwenspersoon te woord te staan en van informatie te voorzien.

Verantwoording en bescherming vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken alleen verantwoording schuldig aan ... *[dit vult u zelf in]*.
- De vertrouwenspersoon is voor het overige onafhankelijk en geniet bescherming.

1.3 Klachtencommissie

Algemeen

- De klachtencommissie bestaat uit minstens drie leden: de voorzitter en twee andere leden.
- De voorzitter en de twee leden worden benoemd door ... *[dit vult u zelf in]* en op voordracht van ... *[dit vult u zelf in]*.
- In de commissie moet juridische deskundigheid en deskundigheid op het gebied van discriminatie aanwezig zijn.
- De vaste leden van de commissie hebben vaste vervangers; deze worden op dezelfde manier als de vaste leden benoemd.
- De commissieleden moeten de klacht onpartijdig/onbevooroordeeld en onafhankelijk afhandelen.

Taken klachtencommissie

- De klachtencommissie neemt de klacht die betrekking heeft op discriminatie in behandeling.
- De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.
- De klachtencommissie registreert de aard en de omvang van de binnengekomen klachten en brengt jaarlijks rapport uit ... *[dit kunt u eventueel zelf aanvullen]*.

Klachtenprocedure

- Een ieder die onder de gedragscode valt en op het werk met rassendiscriminatie geconfronteerd wordt, kan al dan niet via een vertrouwenspersoon te allen tijde een klacht indienen bij de klachtencommissie.
- Een klager mag niet wegens het indienen van een klacht benadeeld worden in zijn werk en in zijn positie in het bedrijf.
- De klacht wordt schriftelijk, al dan niet via de vertrouwenspersoon bij de klachtencommissie ingediend.
- De klachtschrift/verzoekschrift bevat: naam van de klager, naam van de beklagde, omschrijving van de klacht, de tot dan toe ondernomen stappen door klager/trouwenspersoon, aan de klacht gerelateerde stukken ... *[dit kunt u eventueel zelf aanvullen]*.
- De klager ontvangt binnen een ... *[dit vult u zelf in]* een ontvangstbevestiging van de klacht.
- De klacht kan door meerdere personen worden ingediend.
- Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, doet de klachtencommissie binnen ... *[dit vult u zelf in]* weken uitspraak.

- Bij ontvankelijkverklaring krijgt de aangeklaagde binnen ... *[dit vult u zelf in]* weken een afschrift van de klacht.
- Zowel de klager als de aangeklaagde worden door de commissie gehoord. Het horen van de klager en aangeklaagde vindt in elkaars aanwezigheid plaats, tenzij de commissie gegronde redenen heeft voor het afzonderlijk horen van de klager en de beklagde.
- De commissie is bevoegd om ook anderen te horen. Aan de oproep om door de commissie gehoord te worden, moet een ieder die onder het bereik van de gedragscode valt, gevolg geven.
- De commissie maakt van de hoorzittingen verslag en zendt deze binnen ... *[dit vult u zelf in]* weken na de hoorzitting naar de klager/aangeklaagde, de vertrouwenspersoon, en anderen die gehoord zijn.
- De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.
- De commissie doet binnen ... *[dit vult u zelf in]* weken na ontvangst van de klacht gemotiveerd een uitspraak over de gegrondheid van de klacht; daarin kan de commissie adviseren en aanbevelingen doen over de te nemen maatregelen.
- De commissie zendt een afschrift hiervan aan betrokkenen.
- Binnen ... *[dit vult u zelf in]*. weken na de uitspraak van de commissie neemt de eindverantwoordelijke (werkgever ... *[dit kunt eventueel zelf aanvullen]*) een besluit over de te ondernemen stappen en de te nemen maatregelen of de toe te passen sancties.

Sancties

- De sancties kunnen oplopen van het voeren van open gesprekken, vermaningen, schorsingen, berispingen, geldboetes tot ontslag.
- Het toepassen van een sanctie laat onverlet de mogelijkheid van aangifte doen bij de politie, een klacht indienen bij de Commissie Gelijke Behandeling en een civiele procedure bij de rechter.

Aandachtspunten

- Duidelijk moet worden onderscheiden tussen een klachtencommissie en een vertrouwenspersoon. Om belangenverstrengeling te voorkomen moet er ook een duidelijke taakverdeling en een profielschets van de twee worden aangegeven.
- De klachtenregeling is van toepassing op een ieder die onder de werking van de gedragscode valt, en in ieder geval op de verhouding tussen:
 - werkgever en werknemer
 - werknemers onderling
- De klager, de vertrouwenspersoon en de anderen die als getuige hebben opgetreden, mogen geen nadeel ondervinden van het indienen van een klacht en genieten bescherming.