

Toelichting bij de Klachtenregeling grensoverschrijdend gedrag (...)

Algemeen

Inleiding

Binnen het beleid dat op voorkoming en beperking van psychosociale arbeidsbelasting is gericht, is het noodzakelijk een zorgvuldige en effectieve procedure voor de behandeling van klachten over grensoverschrijdend gedrag in de werksituatie te hebben. Deze klachtenregeling voorziet hierin. Belangrijke doelen van de klachtenregeling zijn het bieden van voldoende rechtsbescherming en het geven van duidelijkheid aan alle bij een klacht betrokken personen, en het hanteren van een verantwoorde procedure voor waarheidsvinding en klachtbehandeling die correspondeert met de algemene beginselen van zorgvuldig onderzoek.

Deze toelichting is bij de klachtenregeling gevoegd om een juiste uitleg en toepassing van de klachtenregeling te waarborgen, en dient tevens als handleiding voor werkgevers in de VVT die de regeling toepassen. Voor voorlichting aan medewerkers over de klachtbehandeling is deze toelichting minder geschikt. Een begrijpelijke en laagdrempelige uitleg van dit onderwerp aan alle bij de werkgever werkzame personen is echter wel hoogstnoodzakelijk. Dit moet gebeuren door middel van publieksvriendelijke hands-on communicatie via de bekende instrumenten van personeelsvoorlichting, zoals intranet, waarbij ook de mogelijkheid wordt geboden om vragen over klachtbehandeling te stellen.

In het algemene deel van deze toelichting is aandacht besteed aan een aantal onderwerpen die extra aandacht behoeven. In de artikelsgewijze toelichting wordt een nadere uitleg gegeven van de onderwerpen die in de artikelen aan de orde komen, voor zover dit nodig wordt geacht.

Toepassingsbereik van de klachtenregeling

Het toepassingsbereik van de klachtenregeling valt in twee elementen uiteen: de definitie van het gedrag of handeling waarover een klacht kan worden ingediend en de kring van personen die hierover een klacht kunnen indienen of vanwege dergelijk gedrag kunnen worden beklaagd. Als een klacht buiten dit toepassingsbereik valt, is de klacht niet-ontvankelijk waardoor een inhoudelijke behandeling achterwege blijft.

Het begrip grensoverschrijdend gedrag is geen wettelijk begrip. Het is een verzamelnaam voor verschillende omgangsvormen met elk een wettelijke definitie. De klachtenregeling volgt de systematiek van de wet en de definities van de verschillende soorten gedrag zijn uit de wet overgenomen. Hierdoor bestaat er geen ruimte tussen de klachtenregeling en de wet, wat onduidelijkheden voorkomt zowel bij de klachtbehandeling als bij een eventuele gerechtelijke procedure.

In de praktijk wordt het begrip intimidatie algemeen opgevat, terwijl het wettelijke begrip intimidatie alleen op intimidatie wegens sekse. Dit betekent dat intimidatie die niet ziet op intimidatie op grond van sekse, onder het begrip agressie en geweld valt.

Het grensoverschrijdend gedrag moet in de *werksituatie* zijn begaan. Dit moet ruim worden uitgelegd. In het algemeen kan worden gesteld dat zodra de omgangsvormen in werkgerelateerde omstandigheden hebben plaatsgevonden, voldaan is aan dit criterium. Daarbij gaat het dus niet alleen over gebeurtenissen op de werkplek en tijdens werktijden. Een bezoek van een medewerker aan een andere medewerker in de vrije tijd, terwijl ze elkaar de volgende dag weer op het werk

kunnen tegenkomen, kan onder omstandigheden worden aangemerkt als werkgerelateerd. Dit kan ook gelden voor privé-appjes tussen deze betrokkenen buiten werktijden.

Een uiteenzetting over de rechtspraak over dit onderwerp past echter niet in deze toelichting, mede vanwege het dynamische karakter van de rechtspraak. In de commissie moet in ieder geval voldoende juridische kennis aanwezig zijn om dit element in een klacht te kunnen beoordelen. Op grond van artikel 7, zesde lid, is dit dan ook vereist.

Voor wat betreft de personen die een klacht kunnen indienen en de personen over wie kan worden geklaagd, is het toepassingsbereik ruim geformuleerd. Uitgangspunt is dat de klachtenregeling voor iedereen geldt die “binnen de hekken” van de werkgever werkzaam is, of is geweest, feitelijk of virtueel. De klachtenregeling geldt dus ook voor ZZP-ers, stagiaires, gedetacheerden en alle bij de werkgever werkzame personen die niet onder de CAO VVT vallen. Ook personen die voorheen in dienst zijn geweest of werkzaamheden bij de werkgever hebben verricht vallen onder het toepassingsbereik. Ook is deze klachtenregeling van toepassing op derden zoals cliënten, patiënten, bezoekers of leveranciers. Tegen deze personen kunnen niet in alle gevallen maatregelen worden genomen als de uitkomst van het onderzoek daar aanleiding toe geeft. Dat neemt niet weg dat de werkgever in de situatie dat een werknemer te maken heeft (gehad) met grensoverschrijdend gedrag dat door een derde is begaan, jegens die werknemer de zorgverplichting als werkgever moet blijven nakomen.

Degenen die onder het toepassingsbereik vallen, kunnen klager of beklagde zijn, of getuige of deskundige. Niettemin kunnen ook externe getuigen of deskundigen worden gehoord.

Klacht, melding of signaal

Een klacht houdt een opdracht in van de klager aan de werkgever om onderzoek te doen naar de klacht en op basis daarvan tot een beslissing en eventueel een maatregel te komen. Dit blijkt ook uit de definitie van het begrip “klacht” in artikel 1. Als de indiener echter aangeeft dat het ingediende stuk alleen maar is bedoeld als een signaal of een melding om de werkgever op de hoogte te stellen van een bepaalde gedraging of voorval, zonder dat de indiener betrokken raakt bij de behandeling en de uitkomst van onderzoek, is dus geen sprake van een klacht in de zin van dit reglement en kan het ingediende geschrift mogelijk aangemerkt als een signaal of melding. Als uit de melding niet voldoende blijkt dat de indiener deze als klacht behandeld wil zien, moet dit door de secretaris van de klachtencommissie bij de indiener worden geverifieerd.

Anonimiteit

Het begrip “klacht” is gedefinieerd als een niet-anonieme melding van grensoverschrijdend gedrag. Van anonimiteit is sprake als het ingediende geschrift geen naam of functie van de indiener bevat, of als de indiener zichzelf wel kenbaar heeft gemaakt maar als voorwaarde stelt dat de klacht anoniem wordt behandeld. Via de begripsbepalingen kan een anonieme melding dus niet worden opgevat als klacht in de zin van het reglement, waardoor het ingediende stuk buiten het toepassingsbereik van deze regeling valt en op grond van artikel 15 niet-ontvankelijk zal worden verklaard. Om er zeker van te zijn dat de indiener anoniem wil blijven, of de behandeling anoniem wil laten verrichten, is het wel noodzakelijk dat contact wordt opgenomen met de indiener – voor zover contactgegevens beschikbaar zijn – om te verifiëren of het, gelet op de consequenties, wel de bedoeling was dat deze anoniem zou blijven. Als de indiener aangeeft bij nader inzien toch tot een niet-anonieme melding over te gaan, en het geschrift als klacht wil laten behandelen, leidt dit tot een regulier vervolg van de klachtenprocedure.

Het komt voor dat *getuigen* anoniem willen blijven. De beklagde kan zich echter minder goed tegen anonieme verklaringen verweren, waardoor het onwenselijk is dat verklaringen van anonieme getuigen de doorslag geven in het onderzoek en de conclusies. Anonieme verklaringen kunnen wel in het onderzoek van de commissie worden betrokken, maar aan dergelijke verklaringen komt geen zelfstandige betekenis toe. Dit betekent dat geen bewijs kan worden aangenomen op basis van enkel anonieme verklaringen. Ze kunnen uitsluitend dienen als *ondersteuning* van bewijs dat afkomstig is bewijsmiddelen waaraan wel zelfstandige betekenis toekomt, zoals niet-anoniem afgelegde verklaringen.

Samenstelling commissie

In de klachtenregeling is gekozen voor een klachtencommissie die de klachten behandelt, onder leiding van een externe voorzitter. Dit is bij voorkeur een jurist met ruime ervaring in het behandelen van klachten op het gebied van grensoverschrijdend gedrag. De commissie kan verder bestaan uit werknemers die gezamenlijk een reële afspiegeling van het personeel vormen, waarbij beide seksen in de commissie zijn vertegenwoordigd, maar de klachtenregeling biedt ook ruimte om voor een geheel of gedeeltelijk externe commissie te kiezen. Er is bewust niet gekozen voor een uitsluitend interne commissie. De klachtenregeling bepaalt alleen welke personen geen zitting in de commissie kunnen hebben. Het kan onder omstandigheden wenselijk en zelfs noodzakelijk zijn om van deze externe mogelijkheid gebruik te maken, bijvoorbeeld als de werkorganisatie niet direct voldoende medewerkers beschikbaar heeft die over de juiste kennis en achtergrond beschikken of genoeg gelegenheid hebben gehad om zich in de problematiek rond grensoverschrijdend gedrag te bekwamen. In dat geval kan worden gedacht aan een tijdelijke uitbreiding van de commissie tot acht leden, waarin tijdelijk externe commissieleden zitting hebben tot het moment dat de interne leden voldoende ervaring hebben opgebouwd door de kennisoverdracht van de externe leden. Dit leidt weliswaar tijdelijk tot hogere kosten, maar het kan nodig zijn omdat een zorgvuldige klachtbehandeling vergt dat de juiste expertise in de commissie aanwezig is. Vooral de gedragskundige expertise kan een knelpunt zijn. In dat licht kan ook worden overwogen om structureel een vaste externe gedragskundige in de commissie te benoemen.

Het is van belang om de commissie zodanig samen te stellen dat geen schijn van partijdigheid wordt gewekt. Dat kan zich voordoen als de commissie gedeeltelijk bestaat uit (hogere) leidinggevenden. Daarmee kan de schijn worden gewekt dat de commissieleden primair staan voor belangen van de werkgever en niet voor die van de individuele klager. Leidinggevenden zijn niet uitgesloten van het lidmaatschap van de commissie, maar bij de samenstelling van de gehele commissie moet van het bovenstaande rekenschap worden gegeven. Het is niet verstandig om de commissie voor het grootste deel uit leidinggevenden te laten bestaan. Het wordt in ieder geval afgeraden om leden van het hoogste management aan de commissie te laten deelnemen.

Bij de samenstelling van de commissie die een klacht gaat behandelen, waarbij de voorzitter twee leden aanwijst om de klacht mee te behandelen, moet rekening worden gehouden met de hiërarchische lijn waarbinnen de klager werkzaam is. Het is niet wenselijk dat commissieleden die als leidinggevende in dezelfde lijn werkzaam zijn, deelnemen aan de klachtbehandeling.

De aanwezigheid van gedragskundige kennis in de commissie is essentieel voor het behandelen van klachten op het gebied van grensoverschrijdend gedrag. Het is nodig om over psychologische kennis te beschikken, omdat werkverhoudingen grote invloed op het gedrag van medewerkers kunnen hebben, waardoor de handhaving van persoonlijke grenzen in de verdrukking kan komen. Dit speelt bijvoorbeeld bij de vraag waarom de klager nooit duidelijk “nee” heeft gezegd tegen een avance of een seksueel getinte mail of app, waarna de pleger onbekommerd is doorgegaan. Of als de pleger na

een paar keer “nee” te hebben gehoord, toch met de avances is doorgegaan, waarna de klager het verzet heeft opgegeven. Het komt regelmatig voor dat sprake is van *coping*-strategieën bij het slachtoffer, waardoor het weliswaar lijkt dat gebeurtenissen met instemming hebben plaatsgevonden, maar deze voor het slachtoffer alleen maar hebben gediend om met de situatie om te kunnen gaan omdat hij of zij geen andere uitweg zag uit vrees voor repercussies. Ook komt het voor dat een langdurig proces van *grooming* heeft plaatsgevonden, waarbij eerst het vertrouwen van het slachtoffer is gewonnen, waarbij het slachtoffer gaandeweg is geïsoleerd, waardoor een misbruiksituatie heeft kunnen ontstaan. Het kunnen herkennen van dergelijke patronen is onontbeerlijk bij het behandelen van klachten. Een dergelijke situatie kan alleen worden beoordeeld aan de hand van psychologische expertise in de commissie. In de klachtenregeling wordt dit dan ook vereist.

Commissieleden worden voor ten hoogste vier jaar benoemd. Er geldt geen beperking in het aantal opeenvolgende benoemingen. Bij goed functioneren is het – gelet op de opbouw en het behoud van kennis en ervaring – niet wenselijk om in de klachtenregeling het aantal opeenvolgende benoemingen te beperken. Bij de eerste benoeming van de commissie kan variatie in de zittingstermijnen worden aangebracht om te voorkomen dat, als daar redenen voor aanwezig zijn, de gehele commissie na vier jaar aftreedt.

Artikelsgewijs

Artikel 1

Ieder grensoverschrijdend gedrag dat in deze klachtenregeling aan de orde is, moeten kunnen worden gekwalificeerd als intimidatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie of pesten. Buiten het toepassingsbereik van de klachtenregeling vallen andere omgangsvormen die niet op de werkplek thuishoren (bijvoorbeeld roken op de werkplek waar anderen last van hebben), of gedragingen die op zich aan de definitie voldoen maar een te gering gewicht hebben (denk aan een enkel scheldwoord zonder precedent of vervolg en waar bijvoorbeeld excuses voor zijn aangeboden).

Verder blijkt uit de definitie van het begrip “klacht” dat het grensoverschrijdende gedrag zich moet hebben gericht tot de klager. Dit heeft tot gevolg dat geen klachten kunnen worden behandeld over grensoverschrijdend gedrag dat zich uitsluitend tot anderen heeft gericht.

Uit de definitie van het begrip “schriftelijk” blijkt dat klachten ook in een digitaal bestand kunnen worden vevat, en via een elektronisch communicatiemiddel kunnen worden ingediend. Veelal zal de correspondentie tijdens de klachtbehandeling via e-mail plaatsvinden.

Artikel 4

Deze bepaling gaat over het toepassingsbereik van de klachtenregeling. Kwesties die buiten dit toepassingsbereik vallen, kunnen niet door de commissie worden beoordeeld en zijn niet-ontvankelijk.

Artikel 5

De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht strekt zich uit over alle personen die kennis dragen van de inhoud van de klacht en de bij de klacht betrokken personen. Dat geldt dus ook voor getuigen, deskundigen en medewerkers voor wie het functioneel noodzakelijk is om van de klacht op de hoogte te zijn, bijvoorbeeld bij het uitvoeren van een uit de klacht voortvloeiende maatregel. Het kan echter wel zijn dat deze personen op grond van de wet verplicht zijn om de geheimhoudingsplicht te doorbreken, bijvoorbeeld in het kader van een strafrechtelijk onderzoek of

een civiele procedure. Omdat die verplichtingen rechtstreeks uit de wet voortvloeien, is het niet nodig om daar in deze klachtenregeling een uitzondering voor te maken.

Artikel 6

Iemand die bij de klachtbehandeling betrokken is geweest, mag niet om die reden nadelige gevolgen ondervinden. Het zal voor zich spreken dat de beklagde door de uitkomst van de klachtbehandeling wel degelijk nadelige gevolgen kan ondervinden. Dit is dan niet het gevolg van zijn deelname aan de klachtbehandeling als zodanig, maar van de inhoud van de klachtbehandeling en de conclusies van de commissie. Ditzelfde geldt voor de klager ten aanzien van wie is komen vast te staan dat deze de klacht valselijk of om oneigenlijke redenen heeft ingediend.

Artikel 8

De voorzitter wijst de leden aan met wie hij de klacht gaat behandelen. Deze regel geldt voor iedere afzonderlijke klachtbehandeling. De voorzitter kan zodoende de samenstelling van de behandelende commissie laten afhangen van de hoedanigheid van de klager en de aard van de klacht. Als een aangewezen lid zich uit de klachtbehandeling terugtrekt, wijst de voorzitter op grond van deze bepaling een ander lid aan.

Artikel 9

De secretaris maakt geen onderdeel uit van de commissie, maar heeft wel een belangrijke rol in de klachtbehandeling. De secretaris is initiatiefrijk en draagt zorg voor de logistieke, procedurele en procesmatige voorbereiding en de nazorg van bijeenkomsten van de commissie. Hij bewaakt het procesverloop en de termijnen proactief. De commissie kan bij de secretaris te rade voor advies en bijstand. Daarnaast onderneemt de secretaris initiatieven om de werkprocessen van de commissie verder te ontwikkelen en te innoveren, en stemt deze af met de commissie en – zo nodig – de directie. De praktijk leert dat het welslagen van het uitvoeren van de klachtenregeling en het functioneren van de commissie in hoge mate afhangt van de kwaliteit van het secretariaat. Bij de vormgeving van de functie en de werving en selectie van de secretaris – of het secretariaat; het kan meer secretarissen betreffen – moet hiervan rekenschap worden gegeven. Gedacht moet worden aan een (juridisch) HBO- of academisch profiel.

Daarnaast kan het van groot belang zijn dat het secretariaat en de commissie, voor het vergaren van informatie uit de organisatie en het verkrijgen van bijvoorbeeld contactgegevens, gebruik kan maken van een contactpersoon in de organisatie. Dat is met name van belang als het secretariaat extern is georganiseerd. Als de secretariaat intern is georganiseerd, met een secretaris die zelf de weg binnen [werkgever] goed weet, is de behoefte aan een contactpersoon uiteraard minder groot.

Het heeft de voorkeur om als contactpersoon één persoon aan te wijzen die in de organisatie de weg weet, en verzoeken en vragen vanuit de commissie in de organisatie uit kan zetten en de reacties en antwoorden ophaalt. Ook voor deze functie zijn een verantwoordelijke en proactieve houding en een goede beschikbaarheid vereist.

Artikel 10

De commissie brengt in alle gevallen advies uit met conclusies over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, voor zover deze ontvankelijk is. Dit betekent dus dat de commissie altijd spreekt in de vorm van een advies en zich niet aan conclusies mag onttrekken. Het is dus niet mogelijk dat een advies luidt dat de commissie niet heeft kunnen beoordelen of de klacht gegrond of

ongegrond is. Als onvoldoende is komen vast te staan dat de klacht gegrond is, dan is de klacht ongegrond. Dit wil niet per se zeggen dat de klacht ook onterecht of valselijk is ingediend. De commissie kan bijvoorbeeld hebben geconstateerd dat onvoldoende (nader) bewijs beschikbaar is of dat het onderzoek door een te beperkte medewerking van betrokkenen niet in de gewenste omvang heeft kunnen plaatsvinden.

De commissie spreekt zich uit op grondslag van de klacht. Dit betekent dat de omvang van de onderzoeks- en adviestaak van de commissie beperkt is tot hetgeen waarover is geklaagd. De omvang van de klacht wordt niet alleen bepaald aan de hand van de schriftelijk ingediende klacht, maar ook door de feiten en omstandigheden die zijn aangevoerd en beschreven bij het horen van de klager in het eerste hoorgesprek. Pas nadat het verslag van dit hoorgesprek is vastgesteld, is bekend wat de omvang van de klacht is. Daarmee is ook de omvang van de onderzoeks- en adviestaak van de commissie gegeven.

Over de klacht hoeft niet één eindconclusie in termen van gegrondheid te worden gegeven. Als een klacht uit verschillende klachtonderdelen bestaat, kan per onderdeel worden aangegeven of dit gegrond is of niet. In dat geval blijft de commissie wel verplicht om zich over alle klachtonderdelen uit te spreken.

De commissie kan in het advies ook aanbevelingen doen, bijvoorbeeld over te nemen maatregelen. Bij het doen van aanbevelingen is de commissie niet beperkt tot de omvang of grondslag van de klacht. Het kunnen bijvoorbeeld ook aanbevelingen zijn om nazorg aan de klager te verlenen, of een rectificatie bekend te maken ten aanzien van de beklagde, of – breder – het beleid ten aanzien van de psychosociale veiligheid van de werkplek te bevorderen.

Artikel 11

In elke stand van het onderzoek kan de commissie de overtuiging hebben, of hebben gekregen, dat een gesprek tussen klager en beklagde zinvol is en tot een bevredigend resultaat kan leiden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als het gewicht van het grensoverschrijdende gedrag of het belang van de klager op het eerste oog gering lijkt te zijn. Als dit het geval is, kan de commissie een voorstel aan de klager doen om met de beklagde in gesprek te gaan. Als deze akkoord is, legt de commissie het voorstel aan beklagde voor. Het is verstandig om deze volgorde aan te houden. Als de beklagde zou weten dat het voorstel tot een gesprek of mediation aan de klager is voorgesteld maar dat de klager dit kennelijk heeft geweigerd, kan dit een eigen dynamiek krijgen waarin de beklagde dit aan de klager verwijt, terwijl de klager een legitieme reden kan hebben het gesprek of de mediation te weigeren.

De commissie onthoudt zich bij dit verzoek van het uitoefenen van druk op de klager of de beklagde; zij moeten beiden vrijelijk hun bereidheid tot een gesprek kunnen bepalen en uiten. Een gesprek tussen klager en beklagde kan in allerlei vormen plaatsvinden: rechtstreeks, of onder begeleiding van een bemiddelaar of een mediator. Als het gesprek heeft plaatsgevonden en klager en beklagde tot een vergelijk zijn gekomen, dan wordt aan klager verzocht de klacht in te trekken. Het is echter geheel aan de klager om te bepalen of de klachtbehandeling al dan niet wordt voortgezet. Een redengeving voor deze beslissing is niet vereist.

Artikel 12

Bij het opvragen en verkrijgen van informatie vanuit de organisatie door de commissie wordt de uitvoering van de klachtenregeling beperkt door de wettelijke en contractuele grenzen die [werkgever] in acht moet nemen bij het omgaan met informatie. Het zal bijvoorbeeld duidelijk zijn

dat bij het verwerken van persoonsgegevens de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet algemene verordening gegevensbescherming (Uavg) van toepassing zijn en blijven. Vergelijk ook artikel 27, waarin de commissie zelf uitdrukkelijk verplicht is om erop toe te zien dat deze regels in acht worden genomen.

Artikel 13

Het is mogelijk dat een klacht een uitgebreide beschrijving van de omgangsvormen ten opzichte van de klager bevat, maar een beknopte omschrijving daarvan is in eerste instantie voldoende. De werkelijke omvang van de klacht staat immers pas vast nadat de klager voor de eerste maal is gehoord en het verslag daarvan, eventueel met nadere opmerkingen en toevoegingen van de klager, is vastgesteld.

Artikelen 15 en 17

Bij binnenkomst van de klacht wordt bekeken of de klacht ontvankelijk is. Daarmee is de vraag aan de orde of de commissie de inhoud van de klacht gaat onderzoeken. De klacht is alleen ontvankelijk als deze aan de formele vereisten voldoet en binnen het toepassingsbereik van de klachtenregeling valt. Als een klacht aan het begin van de procedure niet-ontvankelijk blijkt te zijn, dan blijft een inhoudelijk onderzoek achterwege en eindigt de procedure met het advies *kennelijk niet-ontvankelijk*.

De commissie moet hier niet te snel toe overgaan. Een enkele keer kan er geen enkele twijfel over bestaan dat de klacht niet-ontvankelijk is, als deze zich bijvoorbeeld richt tegen het gedrag van iemand die niet in dienst is of is geweest van de werkgever, bijvoorbeeld een cliënt. In een dergelijk geval kan meteen advies worden uitgebracht. Maar als de klacht niet voldoet aan de formele vereisten, of bij de geringste twijfel over de vraag of de klacht wel binnen het toepassingsbereik van de klachtenregeling valt, moet de klager eerst een termijn worden gegund waarbinnen deze de gelegenheid heeft om een formeel gebrek te herstellen of om alsnog uit te leggen waarom de klacht binnen het toepassingsbereik van de klachtenregeling valt. Pas als de termijn ongebruikt is verstreken, of de uitleg duidelijk onvoldoende is, dan gaat de commissie over tot het geven van het advies. In dat geval wordt een onderzoek dus achterwege gelaten.

Als een klacht bij binnenkomst als ontvankelijk wordt beoordeeld, is dit niet een definitief oordeel over de ontvankelijkheid. Tijdens de klachtbehandeling kunnen omstandigheden naar voren komen waardoor de klacht alsnog als niet-ontvankelijk moet worden beschouwd. In dat geval kan het onderzoek worden afgerond en het advies *niet-ontvankelijk* worden uitgebracht.

Artikel 18

De klachtbehandeling is onderdeel van de zorgplicht van de werkgever voor het personeel. Uiteindelijk is het de werkgever, vertegenwoordigd door de directie, die naar aanleiding van de klacht een beslissing moet nemen. Het is daarbij van belang dat de werkgever in staat is de klacht op zijn waarde te beoordelen. Daarom kan de klachtencommissie, die de werkgever over de klacht adviseert, alle nodige informatie opvragen en bij de klacht betrokken medewerkers horen. Daarbij past het niet dat medewerkers zich aan een hoorgesprek kunnen onttrekken. In de afweging tussen de noodzaak van waarheidsvinding enerzijds en de privacy van betrokkenen anderzijds, is ervoor gekozen dat medewerkers – in welke rol dan ook - verplicht zijn op het hoorgesprek te verschijnen. Ze zijn echter niet verplicht een verklaring af te leggen. Tijdens het hoorgesprek kan overleg plaatsvinden over de vraag welke onderdelen van de verklaring in het onderzoek worden meegenomen, en welke niet. De gehoorde persoon moet zich er wel van bewust zijn dat als een

verklaring niet in het onderzoek wordt meegenomen, deze ook niet kan bijdragen aan de conclusies van de commissie.

Derden met wie geen contractuele relatie bestaat kunnen niet verplicht worden te verschijnen. Wel kan de werkgever in voorkomende gevallen bevorderen dat een derde met wie direct of indirect wel een contractuele relatie bestaat, zoals een medewerker van een leverancier of een patiënt of cliënt, wel kan worden gehoord.

Artikel 20

De hoofdregel is dat de betrokkenen door de drie commissieleden worden gehoord, in aanwezigheid van de secretaris. Het kan echter voorkomen dat met grote spoed een (externe) deskundige moet worden gehoord. Om een onaanvaardbare vertraging in de behandelingsprocedure te voorkomen, is in dit artikel de mogelijkheid opgenomen om een deskundige door alleen de voorzitter te laten horen. Het spreekt voor zich dat met grote terughoudendheid van deze mogelijkheid gebruik moet worden gemaakt.

Artikel 22

De gehoorde persoon kan aan het verslag in een afzonderlijk document opmerkingen toevoegen die niet of anders tijdens het hoorgesprek zijn gemaakt, bijvoorbeeld in de vorm van aanvullingen en nuanceringen. Het verslag wordt dus niet alleen aangemerkt als een weergave van het hoorgesprek, maar als een (nadere) verklaring van de gehoorde persoon. Zo wordt gewaarborgd dat alle relevante informatie in het onderzoek wordt betrokken.

De ondertekening van het verslag kan in de vorm van een voor-akkoord, of van een voor-gezien. Bij een voor-akkoord geeft de gehoorde persoon aan dat deze het eens is met de inhoud van het verslag, en bij een voor-gezien wordt aangegeven dat het verslag is gelezen, zonder dat daarmee een oordeel over de inhoud daarvan is gegeven. Ook kan het voorkomen dat een gehoorde persoon het verslag geheel niet ondertekent. Dit alles doet niet af aan het feit dat het verslag bij het onderzoek kan worden gebruikt, zoals in de laatste zinsnede van het vijfde lid is bepaald, maar het gewicht van het verslag kan dus variëren. Het is aan de commissie om hierin een weging te maken.

Artikel 23

Bij het uitreiken van de klachtbrief aan de beklagde moet de nodige zorgvuldigheid in acht worden genomen. Als een brief in een gesloten enveloppe aan de betrokken medewerker wordt uitgereikt terwijl daar anderen bij aanwezig zijn, kan een incriminerend effect optreden. Dit geldt eens te meer als de medewerker de brief nietsvermoedend opent. Daarom moet met de nodige omzichtigheid worden gehandeld. De contactpersoon in de zin van artikel 9, derde lid, of de secretaris, speelt hierin een belangrijke rol; deze moet waarborgen dat de brief in uiterste vertrouwelijkheid en in een één op één-situatie wordt uitgereikt. Als er geen mogelijkheden bestaan om de klachtbrief in persoon aan de beklagde uit te reiken, bijvoorbeeld als de beklagde niet meer in dienst is of zich langdurig in het buitenland bevindt, dan kan worden volstaan met bijvoorbeeld het aangetekend versturen van de brief. Ook in die situatie is het van belang dat uiterste vertrouwelijkheid in acht wordt genomen.

Om de juiste voortgang in het klachtonderzoek te behouden wordt de klager binnen 10 werkdagen na de ontvankelijkheidsbeoordeling uitgenodigd voor een hoorgesprek. Bij de uitnodiging van de beklagde staat geen termijn, maar het is de bedoeling dat deze zo snel mogelijk na het horen van de klager wordt gehoord. Daarna zijn anderen aan de beurt. Het tweede hoorgesprek vindt plaats nadat alle betrokkenen zijn gehoord. Daarmee is het onderzoek in beginsel compleet en wordt aan de

klager en de beklagde inzage van het gehele dossier verleend, waarna zij daarop een reactie kunnen geven in het tweede hoorgesprek.

Artikel 28

In het jaarlijkse gesprek naar aanleiding van het jaarverslag van de commissie worden de punten in het jaarverslag met de directie (of Raad van Bestuur) besproken. Het kan zijn dat daaruit actiepunten voortkomen, voor zowel de directie als de commissie, bijvoorbeeld naar aanleiding van de doorlooptijd van de klachtbehandeling of van de gedane aanbevelingen om de psychosociale veiligheid op de werkplek te bevorderen. In het jaargesprek in het daaropvolgende jaar kan worden teruggekeken op de voortgang van de uitvoering van de eerder geformuleerde actiepunten. Zodoende wordt gewaarborgd dat over de jaren heen een constante dialoog wordt gevoerd over de uitvoering van de klachtenregeling en de verbetering van de psychosociale veiligheid van de werkplek.