

# Voorbeeld klachtenregeling

## 1.1 Begripsbepalingen en definities.

Discriminatie: Het ongelijk behandelen van mensen in gelijke gevallen op persoonsgebonden kenmerken die er in de situatie niet toedoen.

Klachtencommissie: Een onafhankelijke commissie die onderzoek doet naar de (discriminatie)klacht.

Vertrouwenspersoon: Een persoon waar medewerkers persoonlijke en vertrouwelijke informatie aan kwijt kunnen. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.

Klager: Een medewerker of een derde (bedrijfsarts, accountant, etc.) die ongewenst gedrag heeft ervaren en hierover een klacht indient.

Aangeklaagde/beklaagde: Een medewerker of een derde (bedrijfsarts, accountant, etc.) die wordt beschuldigd van ongewenst gedrag.

- Klachten van medewerkers kunnen betrekking hebben op;
  - Mondelinge uitlatingen of fysiek gedrag;
  - Negeren;
  - Intimidatie;
  - Communicatie- en begripsproblemen;
  - Culturele achtergrond;
  - Spreken van de eigen taal;
  - Instroom, doorstroom en uitstroom;
  - Ongunstige arbeidsvoorwaardenregelingen;
  - Vijandige bedrijfscultuur, dan wel gesloten bedrijfscultuur die (nieuwe) minderheidsgroepen structureel uitsluiten en benadelen (dit kan zich voordoen in de vorm van handelingen, afbeeldingen, voorwerpen etc.).

## 1.2 Klachtrecht

- Een ieder die onder de gedragscode valt en op het werk met discriminatie wordt geconfronteerd kan, al dan niet via een vertrouwenspersoon, binnen een termijn van één jaar een klacht indienen bij de klachtencommissie;

- Een klager mag niet worden benadeeld in zijn werk en in zijn positie binnen het bedrijf wegens het indienen van een klacht van discriminatie of ander ongewenst gedrag. Ook getuigen moeten worden beschermd en mogen niet worden benadeeld door het afleggen van een getuigenis. (Zie ook: victimisatie Art. 8a AWGB).

### 1.3 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.

## 2. Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon wordt aangewezen op voordracht van de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiger of teamvergadering en beschikt over voldoende kennis en deskundigheid die nodig is bij het voorkomen en bestrijden van discriminatie. De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van de het personeel en moet benaderbaar zijn.

! Zie FNV-Klachtenregeling Rassendiscriminatie. Deze regeling is destijds mede in samenwerking met het LBR tot stand gekomen.

### 2.1 Taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft onder meer de volgende **taken**:

- Aanspreekpunt zijn voor personen die binnen het bedrijf met discriminatie geconfronteerd worden;
- Opvangen van personen die over discriminatie klagen en eventueel doorverwijzen naar andere (hulpverlenende instanties);
- Ondernemen van 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;
- Al het mogelijke in het werk stellen om het conflict via bemiddeling op te lossen;
- Voorziet de klager van gevraagd en ongevraagd advies, over de te ondernemen stappen.
- Op verzoek, begeleiden van de klager bij de indiening van de klacht en de behandeling daarvan bij de klachtencommissie;
- Erop toezien dat klager geen nadeel ondervindt van het aanbrengen van de klacht en dat er een zorgvuldig afhandeling van de klacht plaatsvinden;
- De klachtencommissie en de werkgever van informatie en advies voorzien op het gebied van het voorkomen en bestrijden van discriminatie;
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit over de aard en de omvang van de klachten over discriminatie.
- In schrijnende gevallen waarbij de vertrouwenspersoon ernstig geweld en/of seksueel misbruik constateert is de vertrouwenspersoon niet gebonden aan de geheimhoudingsplicht.

### Bevoegdheden:

- 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 bestrijden van discriminatie;
- De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen die 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.

## 2.2 Verantwoording en bescherming vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken alleen verantwoording schuldig aan de werkgever;
- De vertrouwenspersoon is voor het overige onafhankelijk en geniet bescherming.

## 3. Klachtencommissie

Er is binnen de organisatie een klachtencommissie die bevoegd is klachten die onder het bereik van de code vallen, in behandeling te nemen en af te doen. Ook is het mogelijk om zich aan te sluiten bij een bestaande klachtencommissie die het bedrijfsniveau overstijgt.

### 3.1 Algemeen

- De klachtencommissie bestaat uit minstens drie leden: de voorzitter en twee andere leden. Zij hebben affiniteit met Art.1 MN maar zijn daar niet in dienst;
- De voorzitter en de andere leden worden benoemd door de werkgever en op voordracht van de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiger of teamvergadering;
- In de commissie moet juridische deskundigheid aanwezig zijn (*het is mogelijk om een externe deskundige zitting te laten nemen in de commissie, of ad hoc in te schakelen*);
- De vaste leden van de commissie hebben vaste vervangers, deze worden op dezelfde manier als de vaste leden benoemd;
- De commissieleden moeten de klacht zonder vooringenomenheid en onpartijdig afhandelen.

### 3.2 Taken klachtencommissie

- De klachtencommissie neemt de klacht die betrekking heeft op discriminatie en onder het bereik van de code valt in behandeling;
- De klachtencommissie stelt een vooronderzoek in naar de ontvankelijkheid van de klacht.
- De klachtencommissie registreert de aard en de omvang van de binnengekomen klachten en brengt jaarlijks een geanonimiseerd rapport uit.

## 4. Klachtenprocedure

- De klacht wordt schriftelijk, al dan niet via de vertrouwenspersoon bij de klachtencommissie ingediend; van een mondelinge klacht wordt terstond een verslag gemaakt en voor akkoord door de klager ondertekend;
- Het klaagschrift/verzoekschrift bevat: naam van de klager, naam van de beklaagde, omschrijving van de klacht, de tot dan toe ondernomen stappen door klager/trouwenspersoon (*bijv bemiddeling*), aan de klacht gerelateerde stukken (bewijsstukken).
- De klager ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht;
- Indien daarvoor aanleiding is kan de klacht door meerdere personen worden ingediend, men dient wel belanghebbende te zijn bij de klacht;
- Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, doet de klachtencommissie binnen vier weken uitspraak;
- Bij het ontvankelijk verklaren van de klacht krijgt de aangeklaagde binnen vier weken een afschrift van de klacht;
- De aangeklaagde krijgt de mogelijkheid om binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk verweer op de klacht naar de commissie te sturen.
- 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 aangeklaagde;
- 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 hoorzitting verslag en zendt deze binnen zes 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 vier weken na ontvangst van de klacht gemotiveerd een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. In de uitspraak kan de commissie adviseren en aanbevelingen doen over de te nemen maatregelen;
- Een verslag van de uitspraak zendt de commissie naar de betrokkenen;
- Binnen twee weken na de uitspraak van de commissie neemt de eindverantwoordelijke (werkgever), een besluit over de te ondernemen stappen en de te nemen maatregelen of de toe te passen sancties;
- De commissie ziet erop toe dat de eindverantwoordelijke (werkgever) binnen een redelijke termijn de commissie, de vertrouwenspersoon en de betrokkenen in kennis stelt van de te ondernemen acties;

## 5. Sancties

- De sancties die opgelegd kunnen worden, kunnen variëren van Mediation, het voeren van open gesprekken, schorsingen, berispingen, overplaatsing, geldboetes en in het ergste geval tot ontslag.
- Het toepassen van een sanctie laat onverlet de mogelijkheid van het doen van aangifte bij de politie, een klacht indienen bij het College voor de Rechten van de Mens en/ of het starten van een civiele procedure bij de rechter;

## Ter zijde

- De klachtenregeling is van toepassing op een ieder die onder de werking van de gedragscode valt, en in ieder geval op de verhouding tussen:
  - Werknemer en werkgever.
  - Werknemers onderling.
  - Stagiaires (indien er geen regeling is vanuit de opleiding).
- De klager, de vertrouwenspersoon en de anderen die als getuige hebben opgetreden, mogen geen nadeel ondervinden van het indienen van een klacht en genieten beschermen.

Bron: 'Handig om te weten als je bij Art.1 MN werkt.'