



## Bijlage 5: Klachtenprocedure ongewenste omgangsvormen

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In deze procedure wordt verstaan onder:

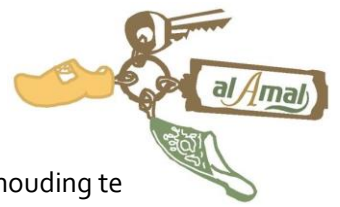
1. Werkgever: Stichting Al Amal.
2. Bestuur: Het Bestuur van Stichting Al Amal
3. Medewerker: Personen in vaste dienst, tijdelijke krachten, mensen die op projectbasis werken, vrijwilligers, stagiaires en itzendkrachten. Medewerkers van andere organisaties die bij Al Amal werkzaam zijn worden hieraan gelijkgesteld.
4. Ongewenst gedrag:
  - a. Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard;
  - b. Agressie of geweld: voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid (hieronder wordt ook verstaan pesten en treiteren);
  - c. Het geheel van handelingen en gedragingen inzake geloof, levensovertuiging, geaardheid, ras, sekse, huidskleur of uiterlijk, welke als ongewenst of ongewild wordt ervaren door de betrokken medewerker en redelijkerwijs een inbreuk op diens integriteit vormt.

Waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten:

- Onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet, hetzij impliciet gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;
  - Onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door de betrokken medewerker wordt gebruikt of mede gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van de betrokken medewerker raken;
  - Dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van de betrokken medewerker aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren dan wel tot gevolg heeft dat de werkprestaties van de betrokken medewerker worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.
5. Klacht: Een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag, ingediend bij de klachtencommissie.
  6. Klager/Klaagster: De medewerker die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie.
  7. Aangeklaagde: De medewerker of cliënt, tegen wie de klacht zich richt.
  8. Vertrouwenspersoon: De functionaris die in verband met de opvang, ondersteuning en begeleiding van de klager/klaagster inzake ongewenst gedrag als zodanig door het Bestuur is benoemd.
  9. Klachtencommissie: De door het Bestuur ingestelde commissie ter behandeling van klachten inzake ongewenst gedrag.

#### Artikel 2

1. In alle gevallen wordt de privacy van betrokkenen zoveel mogelijk beschermd.



2. Al degenen die betrokken zijn in een klachtenprocedure dienen geheimhouding te betrachten ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen.

### **Artikel 3**

De klager(s), de vertrouwenspersonen en de leden van de klachtencommissie mogen niet wegens het indienen van een klacht of in verband met hun functie als vertrouwenspersoon of als lid van de klachtencommissie worden benadeeld in hun rechtspositie.

### **De vertrouwenspersoon**

#### **Artikel 4**

Er een vertrouwenspersonen.

#### **Artikel 5**

1. De vertrouwenspersoon wordt benoemd door het Bestuur. De benoeming geschiedt telkens voor 1 jaar met stilzwijgende verlenging van 1 jaar.
2. De vertrouwenspersoon is niet tevens lid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 6**

De vertrouwenspersoon treedt af:

- a. Op eigen verzoek;
- b. Bij beëindiging van het dienstverband (indien de vertrouwenspersoon een medewerker van Al Amal is);
- c. Bij gebleken ongeschiktheid, ter beoordeling van de klachtencommissie en/of Bestuur.

#### **Artikel 7**

1. De vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - a. Het adviseren van met ongewenst gedrag geconfronteerde medewerkers;
  - b. Het begeleiden van onder ad a. genoemde medewerkers door het onder andere verlenen van geestelijke bijstand;
  - c. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen te waarborgen;
  - d. Het door bemiddeling (niet door de vertrouwenspersoon zelf) trachten tot een oplossing van de onderhavige kwestie te komen;
  - e. Voor zover nodig en gewenst de klager/klaagster te verwijzen naar een gespecialiseerde professionele hulpverleningsinstantie;
  - f. De klager/klaagster, op diens verzoek, te ondersteunen bij het indienen van een klacht en/of het horen bij de klachtencommissie;
  - g. Het registreren van de aard, omvang en afhandeling van meldingen inzake ongewenst gedrag;
  - h. Gevraagd en ongevraagd adviseren van het Bestuur over het beleid inzake ongewenst gedrag, met name op het gebied van voorlichting en preventie;
  - i. Het jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengen aan het Bestuur over de verrichte werkzaamheden.
2. De vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen tegen de wil van voornoemde medewerkers.

#### **Artikel 8**

Aan de vertrouwenspersoon komt het verschoningsrecht toe.

## **De klachtencommissie ongewenste omgangsvormen**



#### **Artikel 9**

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden die allen bij de werkgever een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd hebben.
2. De leden van de klachtencommissie worden voor onbepaalde tijd benoemd door het Bestuur.
3. De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter, die zij voor benoeming voordraagt aan het Bestuur.

#### **Artikel 10**

1. De medewerker die geconfronteerd is met ongewenst gedrag is bevoegd één of meer leden van de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed te wraken, wanneer daartoe aanleiding bestaat.
2. Het/de gewraakte lid/leden treden ten aanzien van de betreffende klacht onmiddellijk af.
3. Het Bestuur benoemt zo snel mogelijk een plaatsvervangend lid of leden waarbij de samenstelling van de klachtencommissie qua pariteit/geslacht dezelfde moet zijn.
4. De ingevolge het derde lid benoemde klachtencommissieleden zijn slechts lid ten aanzien van de klacht die tot wraking aanleiding gaf. Voor hen gelden dezelfde regels als voor de vaste leden van de klachtencommissie.

#### **Artikel 11**

1. De leden van de klachtencommissie zijn bevoegd zich ten aanzien van een klacht te verschonen wanneer zij zich niet in staat achten de klacht onbevooroordeeld te behandelen.
2. De ingevolge het vorige lid afgetreden leden van de klachtencommissie worden vervangen als waren zij gewraakt.

#### **Artikel 12**

Een lid van de klachtencommissie treedt af:

- a. Op eigen verzoek;
- b. Bij beëindiging van haar/zijn dienstverband;
- c. Bij gebleken ongeschiktheid. Het Bestuur is bevoegd om op voordracht van de meerderheid van de klachtencommissie een lid van de klachtencommissie te ontslaan.

#### **Artikel 13**

De klachtencommissie heeft tot taak:

- a. Over de ontvankelijkheid van de klacht te oordelen;
- b. Een onderzoek in te stellen naar de bij haar ingediende klacht(en) omtrent ongewenst gedrag en advies uit te brengen over eventueel te nemen maatregelen;
- c. Te adviseren over het treffen van tijdelijke voorzieningen gedurende het onderzoek naar de klacht;
- d. Te rapporteren aan het Bestuur over de uitkomst van het onderzoek;
- e. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Raad van Bestuur inzake beschreven problematiek.

#### **Artikel 14**

Leden van de klachtencommissie zullen voor hun taken in het kader van deze procedure worden vrijgemaakt.



## De indiening van de klacht

### Artikel 15

1. De medewerker die overweegt een klacht in te dienen kan de hulp en bijstand van een vertrouwenspersoon inroepen. Overigens heeft de medewerker op elk moment van de klachtbehandeling het recht de vertrouwenspersoon in te schakelen.
2. De klager/klaagster kan zich laten bijstaan door een raadsman/-vrouw.

### Artikel 16

3. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie en is voorzien van de handtekening van de medewerker die geconfronteerd is met ongewenst gedrag.  
De klacht dient voorts te vermelden:
  - a. Een korte en zakelijke omschrijving van het ervaren ongewenst gedrag;
  - b. De naam van de aangeklaagde;
  - c. De ter zake door de klager/klaagster eventueel ondernomen stappen en de daarop betrekking hebbende stukken.
4. Indien niet is voldaan aan een van de hiervoor gestelde eisen, wordt de klager/klaagster gedurende een termijn van een week alsnog in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen.
5. Anonieme klachten worden door de klachtencommissie niet in behandeling genomen, tenzij in combinatie met c.q. ter ondersteuning van (een) andere niet-anonieme klacht(en). In dat geval wordt de anonieme klacht aangemerkt als een anonieme klacht van een derde.

### Artikel 17

1. Binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht maakt de klachtencommissie schriftelijk aan klager/klaagster kenbaar of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Een klacht is ontvankelijk wanneer deze valt binnen de definitie van de regeling en/of het in het vermogen van de werkgever ligt om maatregelen te nemen inzake het ongewenst gedrag.
2. Onmiddellijk, nadat de klachtencommissie heeft beslist dat de klacht ontvankelijk is, wordt de aangeklaagde door de secretaris van de klachtencommissie op de hoogte gesteld van de klacht. Dit geschiedt door overhandiging van een afschrift van de klacht. Daarna wordt door de secretaris van de klachtencommissie ook het Bestuur op de hoogte gesteld van het feit dat een klacht is ingediend, maar niet van de inhoud van de klacht. Ook de naam van de klager/klaagster en aangeklaagde worden bekend gemaakt.

### Artikel 18

Tot op het moment van de uitspraak van het Bestuur kan een klager/klaagster zijn/haar klacht intrekken.

## Het onderzoek

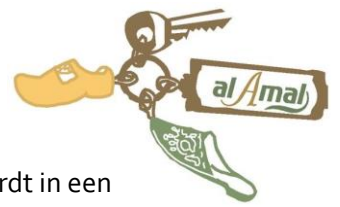
### Artikel 19

De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot advies over de afhandeling van de klacht te kunnen komen.

### Artikel 20

De klachtencommissie hoort afzonderlijk klager/klaagster en aangeklaagde en, zonedig, andere betrokkenen.

### Artikel 21



1. Elke medewerker die in welke hoedanigheid dan ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure, overeenkomstig deze procedure, is verplicht te verschijnen als hij/zij door de klachtencommissie wordt opgeroepen om gehoord te worden.
2. De medewerker is verplicht de gevraagde informatie, indien bij hem/haar bekend, aan de klachtencommissie te verstrekken.
3. De medewerker zal van zijn/haar werkzaamheden worden vrijgemaakt om naar hoorzittingen van de klachtencommissie te komen.

#### **Artikel 22**

1. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. Van iedere zitting waarbij een medewerker wordt gehoord, wordt een verslag gemaakt.
2. Klager/klaagster, aangeklaagde en andere gehoorde personen dienen het aan hen ter ondertekening verstrekte verslag uiterlijk binnen één week na ontvangst ondertekend, al dan niet voorzien van kanttekeningen, aan de klachtencommissie geretourneerd te hebben. Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt het verslag geacht te zijn vastgesteld en voor akkoord bevonden zonder kanttekeningen, tenzij de gehoorde zich kan beroepen op overmacht. Het laatste dient schriftelijk en met redenen omkleed aan de voorzitter van de klachtencommissie kenbaar te worden gemaakt, die vervolgens hieromtrent beslist. Indien het verzuim wordt geaccepteerd, wordt een nieuwe termijn vastgesteld waarbinnen het verslag alsnog moet worden geretourneerd.
3. De verslagen blijven tijdens het klachtonderzoek in beheer van de secretaris van de klachtencommissie en aan niemand worden hiervan afschriften verstrekt.

#### **Artikel 23**

Gedurende het klachtonderzoek kunnen klager/klaagster, aangeklaagde en degene die hen ondersteunt kennisnemen van de verslagen, mits ondertekend, van alle door de klachtencommissie gehoorde personen, met dien verstande dat de voorzitter van de klachtencommissie bevoegd is om in het belang van het onderzoek te bepalen dat inzage op een bepaald tijdstip niet opportuun is.

#### **Artikel 24**

De klachtencommissie brengt binnen acht weken nadat bij haar de klacht is ingediend een onderzoeksverslag uit aan het Bestuur, voorzien van de gespreksverslagen, waarin zij deze adviseert omtrent de afdoening van de klacht. De klager/klaagster en aangeklaagde ontvangen een afschrift van het onderzoeksverslag.

#### **Artikel 25**

1. In het onderzoeksverslag stelt de klachtencommissie vast of en in welke mate naar haar mening de klacht gegrond of ongegrond is; een klacht is gegrond wanneer aannemelijk is dat ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden. Eveneens stelt de klachtencommissie in haar onderzoek vast ten aanzien van wie zich het ongewenst gedrag manifesteerde, op welke wijze en met welke frequentie dan wel dat dit aannemelijk is gemaakt. Tevens adviseert de klachtencommissie over te nemen sancties en maatregelen.
2. Het advies van de klachtencommissie is met redenen omkleed en gemotiveerd en bevat alle relevante informatie die tot het advies heeft geleid.

#### **Artikel 26**

Bij gegrondverklaring van een klacht zal de klachtencommissie de Raad van Bestuur adviseren een van de volgende sancties aan aangeklaagde op te leggen:

- a. Schriftelijke berisping;
- b. Schriftelijk waarschuwing;



- c. Schorsing;
- d. Ontslag wegens dringende reden als bedoeld in artikel 678 van Boek 7 BW;
- e. Uitsluiting van dienstverlening indien de klacht betrekking heeft op een cliënt.

#### **Artikel 27**

De klachtencommissie kan desgewenst in haar advies aan het Bestuur adviseren omtrent maatregelen, waaronder eventueel ook curatieve en preventieve maatregelen, passend binnen het door de werkgever terzake geformuleerde beleid.

#### **Artikel 28**

Indien het, voor het uitbrengen van het advies, naar het oordeel van de klachtencommissie nodig of wenselijk wordt geacht dat aan externe deskundigen een opdracht wordt verstrekt tot het verschaffen van informatie of het geven van advies kan de klachtencommissie daartoe opdracht verstrekken binnen het daartoe vooraf vastgestelde budget.

#### **De uitspraak**

##### **Artikel 29**

Het Bestuur doet ten spoedigste doch in ieder geval binnen 2 weken na het uitbrengen van het advies door de klachtencommissie schriftelijk een uitspraak over de afdoening van de klacht.

##### **Artikel 30**

Het Bestuur brengt de uitspraak onmiddellijk ter kennis van de klager/klaagster en aangeklaagde. Het Bestuur stelt de klachtencommissie eveneens van de uitspraak in kennis.

##### **Artikel 31**

Het advies van de klachtencommissie omtrent de afdoening van de klacht dient voor het Bestuur als basis voor de uitspraak. Wanneer de uitspraak afwijkt van het door de klachtencommissie uitgebrachte advies, geeft het Bestuur een motivering voor deze afwijking.

##### **Artikel 32**

Het Bestuur draagt verantwoordelijkheid voor de daadwerkelijke uitvoering van de uitspraak.

#### **Termijnen**

##### **Artikel 33**

Indien blijkt dat de geldende termijnen voor het uitbrengen van een advies door de klachtencommissie of het doen van een uitspraak door het Bestuur ontoereikend zijn, mag elk van deze instanties de voor haar geldende termijn verlengen met maximaal een termijn van vier weken voor de klachtencommissie en met maximaal een termijn van twee weken voor het Bestuur. De klager/klaagster en aangeklaagde worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### **Dossiers**

##### **Artikel 34**

De beslissing van het Bestuur over een klacht wordt bewaard in de personeelsdossiers van betrokkenen. De klachtencommissie kan in overleg met de klager/klaagster het Bestuur adviseren dat de uitspraak in het geheel niet dan wel voor een bepaalde tijd bij de gegevens van de klager/klaagster bewaard zullen blijven.

##### **Artikel 35**



De dossiers met betrekking tot de klachtenprocedure worden bewaard in het archief van het secretariaat van de klachtencommissie en worden vijf jaar na de gedane uitspraak verwijderd uit het archief van de klachtencommissie. Alleen de leden van de klachtencommissie hebben toegang tot de dossiers.

### **Overige bepalingen**

#### **Artikel 36**

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het Bestuur een geanoniseerd verslag uit van het aantal en de aard van de klachten en de uitspraken die daarover zijn gedaan. Dit verslag wordt ter kennis gebracht van de personeelsleden door middel van een jaarlijkse nieuwsbrief. Het verslag bevat zo nodig beleidsadviezen.

#### **Artikel 37**

Indien zich omstandigheden voordoen waarin deze procedure niet voorziet, beslist het Bestuur na overleg met de klachtencommissie.