# Klachtenreglement ongewenst gedrag:
## *Zorggroep Gelders Rivierenland*

**INLEIDING**

Zorggroep Gelders Rivierenland hanteert als uitgangspunt, dat alle medewerkers op een respectvolle en integere manier met elkaar omgaan, zodat zij zich in een sociaal veilige werkomgeving kunnen begeven.

Zorggroep Gelders Rivierenland moedigt medewerkers nadrukkelijk elkaar aan te spreken op ervaren en/of gesignaliseerd ongewenst gedrag. Of de direct leidinggevende te betrekken om tot goede oplossingen te komen. Als dit niet tot de gewenste oplossing leidt, kan door het inschakelen van de vertrouwenspersoon naar andere oplossingen gezocht worden. De gang naar de klachtencommissie behoort dan ook tot de mogelijkheden.

Zorggroep Gelders Rivierenland voert dus een preventief beleid gericht op het voorkomen en tegengaan van ongewenst gedrag. Als betrokkenen ongewenst gedrag ervaren en er onderling niet uitkomen, is het belangrijk over een reglement te beschikken dat individuele rechten vastlegt en zorgvuldig procedures aangeeft. Onderhavig klachtenreglement voorziet hierin.

**Artikel 1: Begripsbepalingen**

1.1 In deze regeling wordt onder **ongewenst gedrag** verstaan: Directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen, die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal, fysiek of digitaal gedrag jegens een persoon, wat door deze als ongewenst en ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op diens integriteit, op een zodanige manier dat dit naar objectieve maatstaven leidt tot een sociaal onveilige werkomgeving en/ of psychosociale (arbeids)belasting waaronder o.a. te verstaan (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en pesten en andere vormen van grensoverschrijdend gedrag als machtsmisbruik of schending van privacy, onder omstandigheden die verband houden met het verrichten van de arbeid.

i. Onder **seksuele intimidatie** wordt verstaan enige vorm van verbaal, non-verbaal, fysiek of digitaal gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd;

ii. Onder discriminatie wordt verstaan het behandelen van een collega of klant op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, homo- of heteroseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte of op welke grond dan ook als bedoeld in artikel 1 van de Grondwet;

iii. Onder **agressie en geweld** worden verstaan voorvallen waarbij collega of klant psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;

iv. Onder **pesten** wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, door één of meerdere

Backoffice- en
correspondentieadres:
**De Gruyterfabriek**
Veemarktkade 8 - ruimte 1019
5222 AE 's-Hertogenbosch

T 073-5323582
info@merlijngroep.nl
**www.merlijngroep.nl**

NL85 RABO 0137 531 818
BTW NL807062388B01
KvK 17105284

medewerkers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een medewerker, of een groep van medewerkers;

v. Onder **machtsmisbruik** wordt verstaan: Gedrag waarmee op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige manier gebruik gemaakt wordt van positie en bevoegdheden ten koste van degene tot wie een vertrouwens- en/of gezag relatie bestaat;

vi. Onder **schending privacy** wordt verstaan: het onrechtmatig verzamelen, gebruiken, delen of bekijken van persoonsgegevens en privé-informatie zonder toestemming.

1.2 In dit reglement wordt verstaan onder[1]:

| | |
|---|---|
| *Medewerker:* | Eenieder die werkzaam is of is geweest in opdracht van of onder gezag van Zorggroep Gelders Rivierenland |
| *Klager:* | de medewerker die in overeenstemming met dit reglement een klacht indient bij de klachtencommissie. |
| *Beklaagde:* | De medewerker tegen wie in overeenstemming met dit reglement een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag is ingediend. |
| *Klacht:* | Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van Zorggroep Gelders Rivierenland, samen te vatten als 'bejegening' bestaande uit gedrag, o.a.: agressie en geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, machtsmisbruik, schending van privacy. |
| *Klachtencommissie:* | De klachtencommissie Ongewenst gedrag, ook wel aangeduid als commissie, die volgens dit reglement is ingesteld door Zorggroep Gelders Rivierenland. |

**Artikel 2: KLACHTENCOMMISSIE ONGEWENST GEDRAG**

2.1 Door de directie/ het bestuur van Zorggroep Gelders Rivierenland wordt een klachtencommissie Ongewenst gedrag ingesteld. De samenstelling van de klachtencommissie, inclusief de namen en functies van de leden, wordt bij aanvang van de procedure schriftelijk meegedeeld aan klager en beklaagde.

2.2 De klachtencommissie functioneert onafhankelijk van de organisatie en behandelt de klacht zorgvuldig, vertrouwelijk, objectief en onpartijdig.

2.3 De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De voorzitter van de commissie is een jurist. De commissie wordt zo divers mogelijk samengesteld. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met geslacht, leeftijd en onafhankelijkheid in relatie tot de klager en beklaagde.

2.4 De commissie wordt ondersteund door een secretaris.

2.5 De klachtencommissie beschikt gezamenlijk over voldoende deskundigheid om klachten zorgvuldig te behandelen. Indien de klachtencommissie dit noodzakelijk acht, kan zij externe deskundigen, zoals gespecialiseerde juristen, raadplegen. De klachtencommissie blijft te allen tijde zelfstandig verantwoordelijk voor de beoordeling en besluitvorming.

[1] Overal waar in deze klachtenregeling hij wordt gebruikt, kan ook zij of hen worden gelezen.

2.6 De leden van de klachtencommissie, de secretaris van de commissie en allen die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen ter kennis is gekomen met betrekking tot een klacht.

2.7 De overige leden van de klachtencommissie oordelen over een wrakingsverzoek.

2.8 Leden van de klachtencommissie kunnen zich verschonen.

**ARTIKEL 3: INDIENEN KLACHT**

3.1 Een klacht wordt schriftelijk of per email aanhangig gemaakt door de klager bij de commissie. De contactgegevens van de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag van Merlijn zijn:

Merlijn Groep t.a.v. de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag
De Gruyterfabriek
Veemarktkade 8
5222 AE 's-Hertogenbosch

Of (digitaal)

klachtencommissie@merlijngroep.nl

3.2 De klachtencommissie bevestigt de klager zo snel mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht.

**ARTIKEL 4: ONTVANKELIJKHEID**

4.1 De klacht dient aan de volgende vereisten te voldoen:
a) de klacht bevat een dagtekening en is ondertekend;
b) de klacht bevat een omschrijving van het ervaren ongewenst gedrag, alsmede de periode waarbinnen dit heeft plaatsgevonden;
c) de klacht vermeldt de naam en de contactgegevens van klager en de naam van beklaagde of beklaagden;
d) er is over deze gedraging door klager niet eerder een klacht ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
e) de gedraging heeft niet langer dan vijf jaar vóór indiening van de klacht plaatsgevonden;
f) de klacht heeft geen betrekking op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechter onderworpen is of is geweest;
g) de klacht heeft geen betrekking op een gedraging terzake waarvan een strafrechtelijk onderzoek of vervolging gaande is.

4.2 De klachtencommissie in zijn geheel of een van de deelnemers of de ambtelijk secretaris kan, voorafgaand aan de formele beoordeling van de ontvankelijkheid, een verkennend gesprek voeren met de klager. Dit gesprek heeft tot doel:
- Een voorlopige beoordeling te maken van de ontvankelijkheid van de klacht;
- Te bezien of er, met instemming van de klager, een andere passende oplossing mogelijk is.

Dit verkennend gesprek heeft een informerend en verkennend karakter en leidt niet tot een inhoudelijk oordeel over de klacht.

4.3 Indien geen andere passende oplossing tot stand komt, of indien de klager dit wenst, wordt de klacht overeenkomstig dit klachtenreglement verder behandeld.

4.4 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt in samenspraak met de secretaris of de klacht voldoet aan de vereisten van artikel 5.1 en daarmee ontvankelijk is.

4.5 Indien de klacht onvolledig is, krijgt de klager de gelegenheid de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn aan te vullen.

4.6 Indien na aanvulling van de klacht niet is voldaan aan de vereisten uit artikel 5.1 verklaart de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk, mits de klager ten aanzien van artikel 5.1 onder a, b of c de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen.

4.7 De klachtencommissie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd z.s.m. doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld op de hoogte van haar beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht.

4.8 Indien de klacht inhoudelijk onvolledig is, krijgt de klager de gelegenheid de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn aan te vullen.

**ARTIKEL 5: DE BEHANDELING VAN DE KLACHT**

5.1 De klachtencommissie gaat over tot een onderzoek naar de toedracht van de feiten waarover wordt geklaagd.

5.2 Na ontvankelijkheidsverklaring en, indien nodig, aanvulling van de klacht door klager, zendt de secretaris van de klachtencommissie de klacht toe aan de beklaagde.

5.3 De beklaagde krijgt de gelegenheid om binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk te reageren.

5.4 Op gemotiveerd verzoek van de beklaagde kan de klachtencommissie deze termijn verlengen, indien de commissie de aangevoerde redenen redelijk acht. De duur van de verlenging wordt door de commissie bepaald.

5.5 De schriftelijke reactie van de beklaagde wordt door de klachtencommissie toegezonden aan de klager.

5.6 Partijen worden in principe separaat gehoord. Indien de situatie daartoe naar het oordeel van de commissie aanleiding geeft kunnen beide partijen in elkaars aanwezigheid gehoord worden, tenzij een van de partij daartegen gemotiveerd bezwaar maakt. De klachtencommissie bepaalt daarbij de wijze waarop dit plaatsvindt.

5.7 Het dossier en de zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

5.8 Klager en beklaagde kunnen zich bij alle hoorzittingen van de klachtencommissie (juridisch) laten bijstaan door een raadsman/raadsvrouw of een andere persoon naar keuze. Partijen geven hiervan kennis aan de secretaris van de commissie uiterlijk één dag voorafgaand aan de zitting; de commissie kan gemotiveerd voorwaarden verbinden aan de aanwezigheid van een aangekondigde persoon dan wel deze de toegang weigeren

5.9 De klachtencommissie nodigt klager en beklaagde afzonderlijk schriftelijk uit voor een besloten hoorzitting. De hoorzittingen vinden plaats op een neutrale locatie of, indien de klachtencommissie dit passend acht, digitaal.

5.10 De klachtencommissie bepaalt de datum van de hoorzitting op een door haar te bepalen redelijke termijn, rekening houdend met de aard en omvang van de klacht, de ingediende schriftelijke reacties en de zorgvuldige voorbereiding door de klachtencommissie en partijen.

5.11 De hoorzitting vindt plaats niet eerder dan twee weken na ontvangst door de klachtencommissie van de schriftelijke reacties van partijen, tenzij partijen schriftelijk instemmen met een kortere termijn.

5.12 Klager en beklaagde nemen in beginsel zelf deel aan de hoorzitting. De hoorzitting is bedoeld om partijen persoonlijk de gelegenheid te geven hun standpunt toe te lichten. In uitzonderlijke gevallen kan de klachtencommissie gemotiveerd besluiten hiervan af te wijken.

5.13 Tijdens de hoorzitting krijgt de gehoorde partij de gelegenheid om de klacht, respectievelijk de reactie daarop, mondeling toe te lichten.

5.14 De klachtencommissie kan vragen stellen en de hoorzitting structureren teneinde de relevante feiten en standpunten zorgvuldig vast te stellen.

5.15 Van iedere hoorzitting wordt door of namens de klachtencommissie een zakelijk verslag opgesteld. Het verslag wordt toegezonden aan de gehoorde partij, die de gelegenheid krijgt om binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn feitelijke onjuistheden te corrigeren of aanvullingen te doen. Verbeteringen van feitelijke onjuistheden worden verwerkt in het verslag. Aanvullingen op hetgeen is verklaard, worden niet opgenomen in het verslag, maar als opmerking van de betreffende partij aan het verslag gehecht. Indien geen reactie wordt ontvangen binnen de gestelde termijn, wordt het verslag geacht akkoord te zijn bevonden. De klachtencommissie stelt het verslag definitief vast en kan dit delen met de wederpartij.

5.16 Het behoort tot de mogelijkheden dat de klachtencommissie de hoorzitting(en) opneemt voor interne doeleinden. Dit dient ter ondersteuning van het verslag en voor de totstandkoming van de rapportage/ het advies. Na afronding van de klachtenprocedure wordt deze opname verwijderd.

5.17 Beide partijen ontvangen het verslag van de hoorzitting van de wederpartij en krijgen de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren. De klachtencommissie kan beslissen hiervan af te wijken.

5.18 De klachtencommissie beoordeelt of na hoor en wederhoor nader onderzoek noodzakelijk is.

5.19 Indien nodig kan de klachtencommissie aanvullende informatie opvragen, bewijsstukken beoordelen of getuigen of deskundigen horen.

5.20 De bevindingen uit nader onderzoek worden schriftelijk vastgelegd en aan partijen verstrekt. De klachtencommissie kan beslissen hiervan af te wijken.

5.21 De klachtencommissie kan de directie/het bestuur tijdens het onderzoek adviseren tussentijdse maatregelen te nemen, indien en voor zover dit in het belang van het onderzoek is of de positie van de in het onderzoek betrokken personen dit verlangt.

**ARTIKEL 6: RAPPORTAGE EN ADVIES**

6.1 De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk schriftelijk rapport uit aan directie/het bestuur over haar bevindingen bij het ingestelde onderzoek.

6.2 In dat geval waarin een directielid/ bestuurder beklaagde is in de klacht, brengt de klachtencommissie haar rapportage en advies uit aan een collega-bestuurder of een lid van de raad van commissarissen.

6.3 In het rapport worden opgenomen:
- De gevolgde procedure;
- De vastgestelde feiten;
- De standpunten van partijen;
- De bevindingen van de klachtencommissie;
- Een gemotiveerd oordeel over de klacht;
- Een advies aan de werkgever over te nemen maatregelen of een nazorgtraject, indien aan de orde.
- Eventuele aanbevelingen m.b.t. naar aanleiding van de klachtenprocedure geconstateerde aspecten.

6.4 De klachtencommissie streeft ernaar het rapport op te stellen binnen twee weken na afronding van het onderzoek. Indien dit niet mogelijk blijkt, kan de klachtencommissie de termijn voor de afronding van het onderzoek verlengen. De reden voor de verlenging en de nieuwe termijn worden schriftelijk kenbaar gemaakt aan klager en beklaagde.

6.5 Het rapport wordt gelijktijdig toegezonden aan klager, beklaagde en de daartoe aangewezen vertegenwoordiger van de werkgever.

6.6 Het rapport en het advies van de klachtencommissie aan directie/ bestuur zijn niet openbaar.

**ARTIKEL 7: TERMIJNEN**

7.1 De klachtencommissie streeft ernaar de gehele klachtenprocedure af te ronden binnen drie maanden nadat de klacht ontvankelijk is verklaard.

7.2 Directie of de klachtencommissie kan de afhandeling voor een door de klachtencommissie aan te geven periode verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

7.3 Verder uitstel is mogelijk, indien de klachtencommissie de noodzaak daartoe motiveert.

7.4 Klager en beklaagde worden hierover tijdig en gemotiveerd schriftelijk geïnformeerd.

**ARTIKEL 8: BESLUIT**

8.1 De directie/het bestuur neemt na ontvangst van het rapport en het advies van de klachtencommissie een besluit over de afhandeling van de klacht. Indien de directie/het bestuur niet besluit overeenkomstig het advies van de klachtencommissie, geschiedt dit bij gemotiveerd besluit.

8.2 Een besluit/maatregel op de klacht kan nooit worden genomen door een persoon/functionaris die zelf onderdeel is van deze klacht.

## ARTIKEL 9: VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING

9.1 De klachtenprocedure wordt vertrouwelijk behandeld.

9.2 Informatie die in het kader van de klachtenprocedure wordt gedeeld, wordt uitsluitend verstrekt aan personen die rechtstreeks bij de behandeling van de klacht betrokken zijn.

9.3 Alle personen die in het kader van de klachtenprocedure kennisnemen van informatie over de klacht, waaronder begrepen klager, beklaagde, leden van de klachtencommissie, de secretaris, betrokken vertegenwoordigers van de organisatie, toehoorders ter zitting en eventuele geraadpleegde derden, zijn gehouden aan vertrouwelijkheid en geheimhouding. De klachtencommissie is verplicht om alle betrokkenen bij een procedure hierop te wijzen.

9.4 De verplichting tot geheimhouding geldt zowel tijdens als na afloop van de klachtenprocedure.

## ARTIKEL 10: TIJDELIJKE VOORZIENINGEN EN MAATREGELEN NAAR AANLEIDING VAN HET ADVIES

10.1 De directie/het bestuur kan te allen tijde, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie of vertrouwenspersoon, tijdelijke voorzieningen treffen, indien er als gevolg van (vermeend) ongewenst gedrag voor één of meerdere daarbij direct betrokkenen een onhoudbare situatie ontstaat of indien dit noodzakelijk wordt geacht voor de voortgang van het onderzoek.

10.2 De tijdelijke voorzieningen en maatregelen die door directie ten aanzien van de beklaagde kunnen worden getroffen zijn mede afhankelijk van de positie van beklaagde.

10.3 Tegen het oordeel van de klachtencommissie staat geen bezwaar of beroep open.

10.4 Over het oordeel en de motivering van de klachtencommissie wordt niet nader gecorrespondeerd.

10.5 Met het uitbrengen van het rapport is de klachtenprocedure afgerond.

10.6 Het blijft de verantwoordelijkheid van partijen zelf welke rechtsgevolgen zij aan het rapport verbinden.

## ARTIKEL 11: KLACHTENDOSSIERS

De klachtencommissie bewaart de registratie van de klacht en de behandeling gedurende vijf jaar en gaat daarna over tot vernietiging.

## ARTIKEL 12: OVERIGE BEPALINGEN

12.1 Geen enkele medewerker zal in zijn positie binnen X worden geschaad omdat hij of zij, op welke wijze dan ook, betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling. Dit beginsel is niet van toepassing ten aanzien van beklaagde indien na een gegrondverklaring een maatregel wordt getroffen.

12.2 In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie.