**Klachtenprocedure sociale veiligheid**De NVP, netwerk voor HR-professionals, heeft een model gemaakt voor een klachtenprocedure sociale veiligheid. De klachtenprocedure is een aanvulling op de [gedragscode sociale veiligheid](https://performa-hr.nl/model/gedragscode-sociale-veiligheid/). De klachtenprocedure bepaalt op welke manier medewerkers van de organisatie een klacht kunnen indienen en wat ze mogen verwachten aan stappen die vervolgens genomen worden. Zo’n procedure wordt vastgesteld na overleg tussen werkgever en de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. Het onderstaande NVP-voorbeeldmodel kan zelf worden aangevuld.

*Model klachtenprocedure*Het doel van deze klachtenprocedure is een zorgvuldige behandeling van klachten van iedereen die werkzaam is bij [naam organisatie] en die binnen de werksfeer geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen.

*Artikel 1. Begripsbepalingen*In deze regeling wordt verstaan onder:

* 1. *aangeklaagde*: de persoon, werkzaam binnen de organisatie, tegen wie een klacht is ingediend vanwege ongewenste omgangsvormen.
  2. *bevoegd gezag*: de bestuurder van de organisatie, dan wel de voorzitter van de raad van commissarissen of raad van toezicht.
  3. *klacht*: een schriftelijke, feitelijke beschrijving van de ongewenste omgangsvormen, waarbij wordt aangegeven waarom deze gedragingen als ongewenst zijn ervaren.
  4. *klachtencommissie*: de commissie tot wie de persoon die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden met een klacht. De commissie onderzoekt deze klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag met daarin een oordeel over de gegrondheid van de klacht en een voorstel omtrent de te nemen maatregelen.
  5. *klager*: de persoon die werkzaam is binnen de organisatie en zich in verband met ongewenste omgangsvormen tot de vertrouwenspersoon wendt en/of de persoon die een klacht over ongewenste omgangsvormen heeft en indient bij de klachtencommissie.
  6. *vertrouwenspersoon*: de door de organisatie benoemde interne of externe persoon tot wie de persoon die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden voor advies, ondersteuning en begeleiding.
  7. *werknemer*: iedereen die werkzaam is binnen de organisatie, inclusief stagiaires, vrijwilligers, uitzend- en flexkrachten.
  8. *ongewenste omgangsvormen*:

1. *discriminatie*: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand en/of achterstelling van een werknemer of groepen werknemers in de organisatie wegens zijn/hun ras, etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht, seksuele geaardheid ten doel heeft of kan hebben.
2. *seksuele intimidatie*: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele lading die als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
3. *agressie en geweld*: voorvallen waarbij verbaal, non-verbaal een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;
4. *pesten en treiteren*: alle vormen van als intimiderend ervaren gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega’s, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of groep van werknemers. NB: In de Arbowet vallen de ongewenste omgangsvormen zoals discriminatie, seksuele intimidatie, pesten, werkdruk en agressie en geweld onder de psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

*Artikel 2. Instelling, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie*

* 1. De organisatie heeft besloten een externe klachtencommissie in te stellen.
  2. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee andere leden die allen geen banden met de organisatie hebben.
  3. Uitgesloten van benoeming zijn de vertrouwenspersoon, bedrijfsarts en bedrijfsmaatschappelijk werk die werkzaam zijn voor de organisatie.
  4. Binnen de klachtencommissie dient zowel juridische deskundigheid als deskundigheid op het gebied van ongewenste omgangsvormen aanwezig te zijn.
  5. De klachtencommissie wordt zo divers mogelijk samengesteld, waarbij in ieder geval beide seksen vertegenwoordigd zijn.
  6. Er wordt een ondersteunende secretaris aangesteld die tevens het archief beheert.
  7. Naar aanleiding van het jaarverslag van de klachtencommissie vindt minimaal eenmaal per jaar overleg plaats tussen de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de organisatie.

*Artikel 3 Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie*

* 1. De klachtencommissie oordeelt over de ontvankelijkheid van een klacht. Een klacht is ontvankelijk wanneer de klacht wordt ingediend door een werknemer tegen een werknemer en er sprake is van ongewenste omgangsvormen.
  2. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar schriftelijk ingediende klacht die ontvankelijk is voor klachtbehandeling.
  3. De klachtencommissie brengt op grond van haar onderzoek een rapport met bevindingen en advies uit aan de directie.
  4. De klachtencommissie is bevoegd:

1. tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van inlichtingen;
2. tot het opvragen van ter zake dienende bescheiden, indien en voor zover die ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie noodzakelijk zijn;
3. een onderzoek op de werkplek in te stellen of te doen instellen;
4. zich door deskundigen van advies en bijstand laten bedienen.
   1. De klachtencommissie is bevoegd het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd te adviseren inzake het beleid met betrekking tot ongewenste omgangsvormen.
   2. Eens per jaar brengt de klachtencommissie een geanonimiseerd verslag uit aan het bevoegd gezag over haar werkzaamheden. Het verslag wordt ter kennisgeving gedeeld met de ondernemingsraad en de vertrouwenspersoon.

*Artikel 4. Procedure van de klachtbehandeling*

* 1. Na de ontvangst van een klacht zendt de klachtencommissie binnen afgesproken termijn een bevestiging van ontvangst.
  2. Binnen een afgesproken termijn na ontvangst van de klacht maakt de klachtencommissie schriftelijk aan klager kenbaar of klager en klacht ontvankelijk zijn en of de klacht in behandeling genomen wordt. Klager wordt hierbij tevens geïnformeerd over:

1. de verdere procedure;
2. het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de klachtencommissie zijn advies baseert;
3. het recht op bijstand door een raadsman/-vrouw of vertrouwenspersoon: alleen de kosten voor het inschakelen van een vertrouwenspersoon zijn voor rekening van de organisatie;
4. het feit dat de klacht wordt doorgezonden aan de aangeklaagde;
5. het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling aan de klachtencommissie wordt verstrekt, ook ter kennis komt van de klager en aangeklaagde.
   1. De klachtencommissie verstuurt de klacht naar de aangeklaagde, tegelijkertijd met de zaken als bedoeld in lid 2.
   2. De klachtencommissie organiseert een zitting en hoort ter zitting de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid. Indien een directe confrontatie tussen partijen voor klager te zeer belastend zal zijn, kan de klachtencommissie besluiten partijen afzonderlijk te horen.
   3. Na afloop van de hoorzitting in elkaars aanwezigheid worden klager en aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om mondeling te reageren op elkaar. In geval van afzonderlijk horen van klager en aangeklaagde verloopt na de afzonderlijke hoorzittingen de procedure zoals vermeld onder lid 7 en verder.
   4. Als tijdens het onderzoek en/of ter zitting naar de klacht zowel klager als aangeklaagde bereid blijken tot:
6. een vergelijk of schikking begeleidt de klachtencommissie de totstandkoming en legt de gemaakte afspraken vast;
7. bemiddeling of mediation schort de klachtencommissie de behandeling van de klacht op totdat de mediation onder begeleiding van een mediator is afgerond.
   1. Daarnaast kan de klachtencommissie getuigen en deskundigen horen, al dan niet in aanwezigheid van klager en aangeklaagde, voor zover dit naar het oordeel van de klachtencommissie en in verband met een zorgvuldige behandeling van de klacht noodzakelijk is.
   2. De klachtencommissie kan getuigen horen die ten opzichte van klager of aangeklaagde anoniem willen blijven voor zover de klachtencommissie tot het oordeel komt dat deze wens tot anonimiteit redelijk en zwaarwegend is en het horen van de getuige noodzakelijk is voor een goede klachtbehandeling. Het verslag van de hoorzitting van de anonieme getuige wordt na de akkoordverklaring door getuige, geanonimiseerd en zonder herkenbare gegevens gezonden aan klager en aangeklaagde.
   3. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
   4. Van iedere hoorzitting wordt een kort verslag gemaakt, waarin de kern van de verklaring van de gehoorde persoon is vastgelegd. De gehoorde personen krijgen binnen een week na de hoorzitting de gelegenheid het verslag in te zien en kunnen dit voorzien van eventuele op- en aanmerkingen, die als bijlage bij het verslag zullen worden gevoegd.
   5. Vervolgens brengt de klachtencommissie binnen een afgesproken termijn een schriftelijk advies uit aan de directie. In het advies stelt de commissie vast of en in welke mate de klacht naar haar mening gegrond of ongegrond is en doet zij eventueel een voorstel voor te nemen maatregelen. Een klacht is gegrond wanneer de klachtencommissie gemotiveerd kan onderbouwen dat de ongewenste gedragingen hebben plaatsgevonden, ten aanzien van wie, op welke wijze met welke frequentie.
   6. De termijn kan schriftelijk en gemotiveerd worden verlengd.
   7. Tegelijkertijd met het verzenden van het advies aan de directie, zendt de klachtencommissie een afschrift hiervan aan klager en aangeklaagde.

*Artikel 5 Bepalingen met betrekking tot de klacht*

* 1. Klachten over ongewenste omgangsvormen kunnen tot drie jaar nadat de gedragingen het laatst hebben plaatsgevonden worden ingediend bij de klachtencommissie, op voorwaarde dat klager en aangeklaagde op het moment van indiening van de klacht nog werkzaam zijn binnen de organisatie.
  2. Het klachtschrift bevat:
  3. naam, functie en geboortedatum van de klager;
  4. naam en functie van de aangeklaagde. Indien niet bekend, een beschrijving van aangeklaagde persoon en/ of diens werkzaamheden;
  5. de omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt;
  6. datum van het incident of de incidenten;
  7. dagtekening;
  8. ondertekening door klager.
  9. Anonieme klachten worden door de klachtencommissie niet in behandeling genomen.
  10. Tot het moment van het uitbrengen van advies door de klachtencommissie kan de klager zijn klacht intrekken. In dat geval worden alle stukken met betrekking tot de klacht vernietigd, met uitzondering van het procedureel verslag waarin de conclusie is opgenomen dat de klacht is ingetrokken en dat er geen uitspraak komt.

*Artikel 6. Geheimhouding en bescherming van de privacy*

* 1. De privacy van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.
  2. De leden van klachtencommissie en zij die de klachtencommissie ondersteunen, dienen over al hetgeen zij in verband met de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten. Dit geldt ook na afloop van hun lidmaatschap.
  3. Bij de aanvang van iedere hoorzitting wijst de voorzitter de te horen persoon en de andere aanwezigen op het vertrouwelijk karakter van de klachtbehandeling.

*Artikel 7. Besluit van de directie*

* 1. De directie neemt binnen een afgesproken termijn na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een schriftelijk besluit of zij het advies van de klachtencommissie (gedeeltelijk) overneemt of niet en indien dit het geval is, of dit advies aanleiding geeft tot het nemen van de door de klachtencommissie voorgestelde maatregelen. De termijn kan schriftelijk en gemotiveerd eenmaal verlengd worden met twee weken.
  2. Het besluit van de directie wordt toegezonden aan de klager en de aangeklaagde. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van het besluit.

*Artikel 8. Overige bepalingen*

* 1. Gegevens die betrekking hebben op het indienen van een klacht worden niet in het personeelsdossier opgenomen. Wel worden eventuele sancties vastgelegd door een afschrift van het besluit van de directie in het personeelsdossier van de aangeklaagde op te nemen.
  2. Alle stukken, verslagen en overige gegevens met betrekking tot de behandeling van de klacht worden door de secretaris van de klachtencommissie in een klachtdossier vastgelegd dat alleen toegankelijk is voor de klachtencommissie.
  3. Dit dossier wordt vijf jaar, te rekenen vanaf het eerste jaar nadat de klacht is behandeld, bewaard.
  4. Het bevoegd gezag van de organisatie ziet erop toe dat de klager niet wordt benadeeld in zijn positie in de onderneming door het indienen van een klacht. De wet Bescherming Klokkenluiders is hierbij van toepassing.
  5. De klachtencommissie kan naast de onderzoekende rol ook nog een rol hebben in de nazorg.

**INSTRUCTIE**

Deze voorbeeldbrief kunt u geheel aanpassen aan uw eigen situatie. Invulmogelijkheden zijn aangegeven met []. Alternatieven voor bepalingen zijn aangegeven met ‘of’. De koptekst kunt u als volgt uitschakelen: ga via tabblad Invoegen naar de groep Koptekst en voettekst. Klik op Koptekst of Voettekst. U kunt onderin het uitklapmenu de kop- of voettekst verwijderen. U kunt ook de tekst en/ of afbeeldingen selecteren en verwijderen met de Delete-knop. Natuurlijk kunt u ook uw eigen kop- en voetteksten maken, bijvoorbeeld een koptekst met het logo van uw organisatie.

**DISCLAIMER**

Alle rechten voorbehouden. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Performa is het de gebruiker van Performa HR niet toegestaan de producten en/of informatiediensten die op de website of in de nieuwsbrief van Performa HR worden aangeboden te verveelvoudigen of openbaar te maken. Performa Uitgeverij BV accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van informatie uit de Kennisbank van Performa HR.

Op alle geleverde producten en diensten zijn de [algemene leveringsvoorwaarden](https://www.performa-hr.nl/leveringsvoorwaarden/) van Performa Uitgeverij BV van toepassing, zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.