

Klachtenregeling Ongewenste omgangsvormen

Pelgrimsoord Klooster Wittem d.d. 1 november 2021

1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *ongewenste omgangsvormen*: directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen, die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal of fysiek 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 leidt tot psychosociale arbeidsbelasting. Daaronder wordt verstaan: (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en pesten. Dit onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;
- *seksuele intimidatie*: verbaal, non-verbaal of fysiek 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 kwetsbare situatie wordt gecreëerd;
- *discriminatie*: het behandelen van een medewerker op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie is, wordt 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 ook dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, homo- of heteroseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte bijzondere treft;
- *agressie en geweld*: voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;
- *pesten*: intimiderend gedrag met een structureel karakter van een of meer medewerkers gericht tegen een medewerker of een groep van medewerkers, die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag;
- *klacht*: een klacht in overeenstemming met deze regeling van een medewerker over binnen het kader van de werksituatie ondervonden ongewenste omgangsvormen;
- *medewerker*: hij die als medewerker op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst is (geweest) van Pelgrimsoord Klooster Wittem dan wel hier werkzaam is (geweest) als vrijwilliger/stagiair;
- *werkgever*: de directeur van Pelgrimsoord Klooster Wittem. In de situatie dat een klacht wordt ingediend tegen de directeur wordt de voorzitter van het bestuur van de Stichting Redemptoristen aangemerkt als werkgever;
- *klager*: de medewerker die in overeenstemming met deze regeling een klacht indient bij de klachtencommissie;
- *beklaagde*: de medewerker tegen wie in overeenstemming met deze regeling een klacht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen is ingediend;
- *vertrouwenspersoon*: de externe persoon die als zodanig is benoemd door de directeur van Pelgrimsoord Klooster Wittem en is opgeleid in het kader van ondersteuning van een medewerker bij confrontatie met ongewenste omgangsvormen;
- *klachtencommissie*: de externe klachtencommissie Ongewenste omgangsvormen, ook wel aangeduid als commissie, die volgens dit reglement is ingesteld door de directeur van Pelgrimsoord Klooster Wittem.

Deze klachtenregeling is van toepassing voor medewerkers van Pelgrimsoord Klooster Wittem.

2. Vertrouwenspersoon

De werkgever heeft een vertrouwenspersoon benoemd. Medewerkers die worden geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen kunnen zich wenden tot deze vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is: Jorie van den Heuvel, bereikbaar via info@jorieluistert.nl en via tel.nr. 06 461 035 40.

Tot de taken van de vertrouwenspersoon behoort het volgende:

- het bieden van een luisterend oor voor de medewerker die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen;
- het opvangen, informeren, begeleiden en adviseren van de medewerker over mogelijkheden om aan de ongewenste omgangsvormen een einde te maken;
- het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en bij het horen door de klachtencommissie;
- het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen waarbij een strafbaar feit wordt vermoed, bij het doen van aangifte bij de politie.

De vertrouwenspersoon zal alleen handelen, nadat de klager daarvoor expliciet toestemming heeft gegeven.

De vertrouwenspersoon dient bij de uitoefening van zijn taken ook rekening te houden met de rechten en positie van de beklagde.

De vertrouwenspersoon zal de werkgever gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van preventie van ongewenste omgangsvormen.

3. De klachtencommissie Ongewenste omgangsvormen

De werkgever heeft een klachtencommissie Ongewenste omgangsvormen ingesteld. De commissie wordt bijgestaan door een secretaris die wordt aangewezen door de werkgever.

Het staat de commissie vrij eenieder te horen en alle benodigde informatie in te winnen voor zover de commissie dat nodig acht voor haar oordeelsvorming.

De werkgever verschaft de klachtencommissie, in overleg, de middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze functie.

De commissie kan gevraagd en ongevraagd advies geven om een voorlopige voorziening te treffen.

De commissie oordeelt over de al dan niet gegrondheid van de klacht en adviseert de werkgever ten aanzien van de te nemen maatregelen.

4. Indienen klacht

Een klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie:

per e-mail: klachtencommissie@kloosterwittem.nl

per post: Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen, Pelgrimsoord Klooster Wittem, Wittemer Allee 34, 6286 AB Wittem

In de schriftelijke klacht beschrijft de klager hetgeen is voorgevallen, onder vermelding van de naam van de beklagde en de periode waarbinnen/datum waarop een en ander heeft plaatsgevonden. Ook beschrijft de klager welke stappen hij al heeft ondernomen.

5. Niet in behandeling nemen klacht

De commissie neemt anonieme klachten niet in behandeling.

De commissie is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
- die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de commissie gegronde redenen ziet om de klacht alsnog in behandeling te nemen.

Ook is de commissie niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Als de commissie de klacht niet in behandeling neemt stelt de commissie de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht hiervan schriftelijk in kennis.

6. Behandeling van de klacht

De secretaris bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen een week, onder gelijktijdige toezending van deze regeling, en stuurt de klacht naar de klachtencommissie.

De commissie onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is. Indien nodig heeft (een vertegenwoordiging van) de commissie met klager hierover een verkennend gesprek. Indien de commissie oordeelt dat de klacht niet ontvankelijk is zal de commissie klager en werkgever hierover schriftelijk informeren.

Indien de commissie oordeelt dat de klacht ontvankelijk is informeert de secretaris de beklaagde over de klacht, onder gelijktijdige toezending van deze regeling. Met de werkgever wordt overlegd op welke wijze beklaagde over de klacht wordt geïnformeerd.

De commissie hoort klager en beklaagde in beginsel in elkaars aanwezigheid. Indien de commissie van mening is dat hier aanleiding voor is hoort de commissie klager en beklaagde afzonderlijk.

De klachtencommissie heeft recht op alle relevante informatie waarover de werkgever beschikt en die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft. De commissie kan, al dan niet op verzoek van klager of beklaagde, ook anderen horen.

De klager en de beklaagde hebben het recht zich te laten bijstaan en worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkanders standpunten en om daarop te reageren.

Klager en beklaagde krijgen inzage in de relevante stukken tenzij er naar het oordeel van de commissie zwaarwegende belangen zijn die zich daartegen verzetten.

De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

Van iedere zitting wordt een schriftelijk verslag opgemaakt. De gehoorde wordt in de gelegenheid gesteld om schriftelijk op het verslag te reageren.

Na afronding van het onderzoek wordt door de commissie een schriftelijk rapport opgesteld met een oordeel over de gegrondheid van de klacht, dat aan de werkgever zal worden toegezonden. Wanneer de commissie haar rapport aan de werkgever overhandigt stelt zij klager en beklaagde hiervan in kennis.

Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie de werkgever verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen.

Indien er tijdens de behandeling van de klacht bereidheid blijkt bij klager en beklaagde tot bemiddeling/mediation, kan de klachtencommissie de behandeling van de klacht opschorten.

7. Rapportage en advies

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, schriftelijke rapport uit aan de werkgever. Als deze termijn niet wordt gehaald wordt dit aan klager en beklagde medegedeeld en wordt een nieuwe termijn genoemd waarbinnen het rapport wordt uitgebracht.

Het rapport bevat in ieder geval:

- de naam en functie van de klager en de beklagde en de hiërarchische/functionele relatie tot elkaar;
- een beschrijving van de klacht;
- het oordeel van de commissie over de klacht.

Indien de klacht hiertoe aanleiding geeft kan het rapport tevens bevatten:

- een advies aan de werkgever inzake een te nemen maatregel (waaronder eventuele sancties);
- een advies over het nazorgtraject.

8. Besluit

Binnen 14 dagen na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie zal de werkgever een schriftelijk en gemotiveerd besluit sturen aan klager, beklagde en de klachtencommissie. Hierbij wordt aangegeven in welke mate het advies van de klachtencommissie al dan niet wordt gevolgd. De werkgever kan, indien hiervoor zwaarwegende argumenten zijn, gemotiveerd afwijken van het advies van de klachtencommissie.

Indien een klacht gegrond wordt verklaard kan aan beklagde een maatregel worden opgelegd. Tevens kunnen maatregelen worden vastgesteld om een veilige werkomgeving te creëren. De werkgever kan de klachtencommissie hierover advies vragen.

9. Geheimhouding

Allen die bij de behandeling van een klachtenprocedure zijn betrokken zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen ter kennis is gekomen.

10. Klachtendossiers

Na afloop van het klachtonderzoek wordt het klachtendossier door de commissie aan de secretaris overgedragen, die namens de werkgever het archief beheert.

11. Overige bepalingen

Een klager ondervindt in zijn positie als medewerker geen nadeel van het te goeder trouw indienen van een klacht.

Indien de klachtencommissie van mening is dat er sprake is van het indienen van een bewust valse klacht, zal de commissie de werkgever hiervan in kennis stellen. De commissie is niet bevoegd dit nader te onderzoeken.