

Klachtenregeling ongewenst gedrag VRU

Het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Utrecht,

gelet op:

- de Wet gemeenschappelijke regelingen;
- de Gemeenschappelijke regeling VRU, in het bijzonder artikel 3.5;
- de Algemene wet gelijke behandeling;
- Arbeidsomstandighedenwet;

overwegende:

- dat het dagelijks bestuur d.d. 8 maart 2021 de gewijzigde Klachtenregeling ongewenst gedrag VRU heeft vastgesteld;
- dat inhoudelijke en technische wijzigingen en actualiseringen in de regeling nodig zijn die zowel zien op de interne informele klachtenafhandeling als op de externe klachtenafhandeling;

besluit:

1. de Klachtenregeling ongewenst gedrag VRU zoals vastgesteld door het dagelijks bestuur op 8 maart 2021 in te trekken, en
2. vast te stellen de volgende:

Klachtenregeling ongewenst gedrag VRU

Hoofdstuk 1: Begripsomschrijving en procedures afhandeling klachten ongewenst gedrag

Artikel 1 Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

a.	de medewerker:	een persoon die werkzaam is of werkzaam is geweest in de organisatie van de Veiligheidsregio Utrecht;
b.	de werkgever	het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Utrecht of degene die namens het dagelijks bestuur optreedt;
c.	ongewenst gedrag:	gedrag dat valt binnen de begrippen discriminatie; (seksuele) intimidatie, zoals verwoord in artikel 1, 1a en 2 van de Algemene wet gelijke behandeling en agressie geweld en pesten, zoals bedoeld in artikel 3 lid 2 jo. artikel 1 lid 3 sub e en f van de Arbeidsomstandighedenwet;
d.	klager:	een persoon, die werkzaam is of werkzaam is geweest in de organisatie van de Veiligheidsregio Utrecht en een klacht over ongewenst gedrag indient. Behalve de eigen medewerkers kunnen andere personen die werkzaamheden verrichten of hebben verricht ten behoeve van de Veiligheidsregio Utrecht een klacht indienen wegens ongewenst gedrag. Denk aan: uitzendkrachten, detacheringkrachten, stagiaires et cetera;
e.	klacht:	een door de klager ondertekend en van naam- en adresgegevens voorzien geschrift waarin het jegens hem ongewenste gedrag waarop de klacht betrekking heeft is omschreven;
f.	beklaagde:	de persoon, die werkzaam is of werkzaam is geweest in de organisatie van de Veiligheidsregio Utrecht en over wiens gedrag geklaagd wordt;
g.	klachtencoördinator:	een medewerker van de VRU die de rol toebedeeld heeft gekregen de voortgang van de behandeling van informele klachten te coördineren. Te bereiken via: interneklachtencoordinator@vru.nl
h.	klachtbehandelaar:	een medewerker van de VRU die de rol toebedeeld heeft gekregen informele klachten inhoudelijk te behandelen.
i.	informant:	degene die namens het bevoegd gezag informatie verstrekt aan de werkgever of aan de externe klachtencommissie ten behoeve van de behandeling van de klacht;
j.	getuigen:	andere dan onder beklaagde genoemde personen die door de werkgever verzocht worden informatie te verstrekken ten behoeve van de klachtafhandeling;
k.	vertrouwenspersoon:	de functionaris die als zodanig door werkgever is aangewezen en die als aanspreekpunt optreedt voor klager of beklaagde en hen ondersteunt en begeleidt.
l.	externe klachtencommissie:	de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de decentrale overheid.

Artikel 2. Informele en formele klachtenprocedure ongewenst gedrag

1. Indien de medewerker een klacht heeft over ongewenst gedrag, zoals bedoeld in artikel 1 onder c van deze regeling, ten aanzien van een persoon die werkzaam is of werkzaam is geweest voor de VRU, dan kan hij deze klacht bij de VRU kenbaar maken.

2. Het kenbaar maken van de klacht kan op twee manieren. Klager kiest, eventueel na overleg met werkgever, welke route passend is, waarbij de insteek is:
 - Klachten die wat omvang en strekking gering zijn kunnen intern op informele wijze worden afgehandeld. De procedure voor interne afhandeling is te lezen in hoofdstuk 2 van deze regeling.
 - Klachten die wat omvang en strekking niet gering zijn worden op formele wijze door de externe klachtencommissie LKOG behandeld. De procedure voor externe afhandeling van de klacht is te lezen in hoofdstuk 3 van deze regeling.
3. Indien de informele interne afdoening van de klacht voor de klager niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, heeft de klager het recht de klacht aan de externe klachtencommissie te wenden (zie hoofdstuk 3 van deze regeling).
4. De medewerker heeft het recht af te zien van interne behandeling van de klacht en direct een formele klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie (zie hoofdstuk 3 van deze regeling).

Artikel 3. Eigen onderzoek werkgever en/of doen van aangifte bij de politie

1. Werkgever heeft de bevoegdheid de klachtbehandeling op te schorten en een eigen onderzoek in te stellen, indien het vermoeden bestaat dat mogelijk sprake is integriteitsschending of anderszins van doen of nalaten dat zou kunnen leiden tot de vaststelling van plichtsverzuim van een medewerker, en dat reden kan zijn voor het opleggen van een waarschuwing of disciplinaire sanctie. De klager wordt geïnformeerd indien de klachtbehandeling wordt opgeschort.
2. Bij dit onderzoek kunnen ook tijdelijke maatregelen worden genomen.
3. Het onderzoek als bedoeld in lid 3 kan ook na afronding van de klachtbehandeling worden ingesteld indien daar wat werkgever betreft aanleiding toe is.
4. Werkgever heeft tevens de bevoegdheid, indien daar aanleiding toe is, aangifte te doen bij de politie van mogelijke strafbare feiten.

Hoofdstuk 2: procedure afhandeling informele klachten ongewenst gedrag

Artikel 4. Doel informele klachtenafhandeling

Het doel van interne informele klachtenafhandeling is klager in de gelegenheid te stellen zijn kwestie op informele en laagdrempelige wijze, in een sociaal veilige omgeving, voor te leggen en te bespreken met werkgever en beklagde, teneinde werkgever in de gelegenheid te stellen een standpunt over de klacht in te nemen en in goed onderling overleg tot afdoening van de klacht gekomen kan worden waarbij onderling vertrouwen wordt hersteld. Als gevolg van de klachtbehandeling kunnen leerpunten worden geformuleerd en personeelsbeleid worden ingezet. De afhandeling van de informele klachtenafhandeling als zodanig leidt niet tot een rechtspositioneel besluit.

Artikel 5. Overleg en advies

1. Voordat de medewerker een klacht indient heeft hij de mogelijkheid zich eerst tot zijn leidinggevende te wenden met zijn klacht om samen een inschatting te maken of het indienen van een (informele) klacht nodig is, of de klacht op informele wijze zou kunnen worden opgelost, of dat de klacht van dien aard is dat deze passend is voor behandeling door de externe klachtencommissie. De leidinggevende biedt advies en ondersteuning aan de ambtenaar.
2. Heeft de medewerker reden zich niet tot zijn eigen leidinggevende te wenden, of slaagt de ondersteuningspoging van de leidinggevende niet, dan kan hij zich voor dit advies wenden tot de hogere leidinggevende.
3. De medewerker kan zich ook, op elk moment voor, tijdens of na de procedure, tot de vertrouwenspersoon wenden voor dit advies.

Artikel 6. Het indienen van een informele klacht

1. Een klacht wordt door de klager schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencoördinator voor de interne informele klachtenafhandeling (interneklachtencoordinator@vru.nl). Klager kan zich wenden tot de vertrouwenspersoon voor het opstellen van zijn schriftelijke klacht.
2. De klacht bevat ten minste de naam en het adres van de klager, de dagtekening, een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht (datum, tijd, plaats en omstandigheden van het ongewenst gedrag) en de naam of namen van de beklagde(n) en eventuele getuigen, alsmede de stappen die de klager reeds heeft ondernomen.
3. De klachtencoördinator bevestigt binnen twee werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager.
4. De klachtencoördinator gaat na of de klacht in behandeling genomen kan worden. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. niet voldaan is aan de vereisten die gesteld worden aan een klacht, zoals opgenomen in lid 2 van dit artikel;

- b. de klacht betrekking heeft op gedrag dat niet valt onder het begrip 'ongewenst gedrag' zoals bedoeld in artikel 1 onder c van deze regeling;
 - c. de klacht betrekking heeft op een situatie die langer dan twee jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. de klacht betrekking heeft op een situatie waarover eerder een klacht is ingediend die is behandeld;
 - e. de klacht betrekking heeft op een rechtspositioneel besluit van werkgever.
5. Indien de klacht op grond van lid 4 van dit artikel niet in behandeling kan worden genomen bevestigt de klachtencoördinator dit binnen 2 weken na dagtekening van de klacht aan de klager.

Artikel 7. Behandeling van de informele klacht

1. De klachtencoördinator stuurt de klacht voor behandeling door naar de klachtbehandelaar. Indien de klacht in behandeling genomen wordt informeert de klachtbehandelaar de beklaagde terstond dat er een klacht jegens hem/haar is ingediend en deelt de klachtbehandelaar deze regeling met de beklaagde.
2. Indien de klachtbehandelaar dit in het belang van de klachtbehandeling acht, voert hij eerst een gesprek met de klager teneinde een verdere toelichting te krijgen op de klacht.
3. Indien sprake is van informanten en/of getuigen hoort de klachtbehandelaar hen voordat hij klager en beklaagde uitnodigt voor een hoor- en wederhoorgesprek.
4. De klachtbehandelaar nodigt klager en beklaagde uit voor een hoor- en wederhoorgesprek. Bij dit gesprek zijn beiden aanwezig. Indien dit nodig is kan een tweede gesprek worden afgesproken.
5. Indien de klager of beklaagde dit wenst kan de vertrouwenspersoon bij het hoor- en wederhoorgesprek aanwezig zijn.
6. In het gesprek komen klager en beklaagde onder begeleiding van de klachtbehandelaar tot een vergelijk en worden zo nodig leerpunten geformuleerd.
7. De uitkomst van de klachtbehandeling wordt schriftelijk door werkgever aan klager en beklaagde kenbaar gemaakt met daarin opgenomen het standpunt van werkgever ten aanzien van de ingediende klacht inclusief de overwegingen hierbij en eventuele leerpunten. Met het verzenden van deze brief is de behandeling van de klacht afgerond.
8. De insteek is dat de klacht binnen vier weken na indiening op informele wijze is afgerond. Indien nodig kan deze termijn door de klachtencoördinator met nog eens vier weken worden verlengd. De klager en beklaagde worden hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 8. Geheimhouding en omgang met persoonsgegevens

1. Alle betrokken personen bij de klachtafhandeling zijn verplicht tot geheimhouding. De klachtbehandelaar wijst de betrokkenen op de vertrouwelijkheid van de klachtafhandeling.
2. Alle stukken die op de klacht en de klachtafhandeling betrekking hebben, worden na afhandeling van de klacht in een vertrouwelijk dossier door HRM, conform de AVG, bewaard.

Artikel 9. Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van zijn/haar verrichtingen aan de werkgever.
2. De werkgever zendt een exemplaar van het verslag ter informatie aan het algemeen bestuur en de ondernemingsraad.

Hoofdstuk 3: procedure afhandelen formele klachten ongewenst gedrag

In dit hoofdstuk is de regeling opgenomen die gehanteerd wordt door de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de decentrale overheid, waar de VRU zich bij heeft aangesloten.

Artikel 10. Taakstelling en samenstelling van de externe klachtencommissie

1. De externe klachtencommissie heeft tot taak een klacht te onderzoeken en daarover advies uit te brengen aan de werkgever.
2. De voorzitter kan een persoon aanwijzen onder wiens leiding zal worden beproefd of langs informele weg tot een vergelijk kan worden gekomen. Zowel klager als beklaagde dienst in te stemmen met deze informele procedure. Het akkoord van partijen schort de termijnen voor de klachtbehandelingsprocedure op. Hetgeen door partijen tijdens het informele traject wordt besproken is strikt vertrouwelijk en kan door partijen in een eventuele opvolgende klachtbehandelingsprocedure niet aan de andere partij worden tegengeworpen. De informele procedure wordt afgesloten met een brief aan partijen waarin de conclusies/afspraken van de procedure worden opgenomen. Indien tot een vergelijk is gekomen dient deze brief door partijen voor akkoord te worden getekend en aan het secretariaat van de externe klachtencommissie worden geretourneerd.

3. Uit de externe klachtencommissie worden door de voorzitter van de commissie één tot drie leden aangewezen om een klacht te onderzoeken, waaronder een (plaatsvervangend) voorzitter. Bij een even aantallen stemmen (het stokken van de stemmen), beslist de voorzitter.
4. Deze leden beslissen bij gewone meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
5. De externe klachtencommissie en haar leden zijn onafhankelijk. Een lid wordt vervangen als deze direct of indirect betrokken is geweest bij enige vorm van ongewenst gedrag waarover de klacht is ingediend dan wel een persoonlijk belang heeft bij de afhandeling van de klacht.
6. Benoeming, schorsing en ontslag van de voorzitter, overige leden en hun plaatsvervangers geschiedt door de voorzitter van het college voor Arbeidszaken van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).
7. De voorzitter, overige leden en hun plaatsvervangers worden benoemd voor een periode van zes jaar. Zij komen voor herbenoeming in aanmerking voor een termijn van drie jaar.
8. De externe klachtencommissie kan een nadere werkwijze bepalen.

Artikel 11. Secretaris en administratie

1. De voorzitter van het college voor Arbeidszaken van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) wijst na overleg met de voorzitter van de externe klachtencommissie een secretaris en één of meer plaatsvervangend secretarissen aan. De secretaris is geen lid van de externe klachtencommissie.
2. De administratie ten behoeve van de externe klachtencommissie wordt gevoerd door het secretariaat van het college voor Arbeidszaken van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).

Artikel 12. Indienen van de klacht

1. De klager kan de klacht zowel rechtstreeks bij de externe klachtencommissie indienen als bij werkgever (zie hoofdstuk 2 van deze regeling).
2. De klager vermeldt in de klacht zo mogelijk de datum, tijd, plaats van het ongewenst gedrag, de omstandigheden, de naam van beklaagde en eventuele getuigen, alsmede de stappen die hij reeds heeft ondernomen.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager de klacht indient bij de werkgever, bevestigt werkgever de ontvangst van de klacht aan de klager en vermeldt daarbij dat de klacht zal worden doorgezonden naar de externe klachtencommissie die werkgever over de afhandeling van de klacht zal adviseren. Werkgever zendt de klacht, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de externe klachtencommissie.
5. De externe klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager en stelt hem op de hoogte van de termijnen en de wijze van afdoening van de klacht. Tevens informeert de externe klachtencommissie werkgever binnen twee weken, dat een klacht is ontvangen. Indien de klacht rechtstreeks bij de externe klachtencommissie is ingediend bevat de melding aan werkgever geen persoonsgegevens van klager, beklaagde of getuigen.

Artikel 13. In behandeling nemen van de klacht

1. Werkgever verstrekt op verzoek alle op de klacht betrekking hebbende gegevens, waaronder deze klachtenregeling, de contact- en functiegegevens van klager en beklaagde en een overzicht van de reeds geproduceerde stukken met betrekking tot de klacht.
2. De externe klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling indien verplichte stappen uit deze klachtenprocedure niet zijn doorlopen.
3. De externe commissie verklaart de klacht niet ontvankelijk indien deze niet valt binnen de begripsbepalingen van hoofdstuk 1 van deze regeling.
4. De externe klachtencommissie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. die langer dan twee jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden dan wel indien de klacht is ingediend na verloop van meer dan 1 jaar nadat de werkrelatie tussen klager en werkgever is geëindigd;
 - b. waarover eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van artikel 3 van dit hoofdstuk en volgende is behandeld;
 - c. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die klacht bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;
 - e. waarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

5. De externe klachtencommissie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. niet in voldoende mate voldaan is aan het bepaalde in artikel 3 lid 2;
 - b. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging van de beklaagde kennelijk onvoldoende is.
6. Van het niet in behandeling nemen van de klacht brengt de externe klachtencommissie klager- en in geval artikel 3 lid 4 van toepassing is - klager en werkgever zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte.

Artikel 14. Onderzoek naar de klacht

1. Indien de externe klachtencommissie dit voor de uitoefening van haar taak noodzakelijk acht, stelt zij een onderzoek in.
2. Ten behoeve van het onderzoek is de externe klachtencommissie bevoegd bij werkgever alle inlichtingen in te winnen die zij voor de vorming van haar advies nodig acht. Het bevoegd gezag verschaft de externe klachtencommissie de gevraagde inlichtingen en stelt de externe klachtencommissie desgevraagd in de gelegenheid de werkomgeving te aanschouwen.
3. Werkgever stelt personen werkzaam binnen de organisatie in de gelegenheid te worden gehoord door de externe klachtencommissie.
4. Naar de aard ervan is de informatie waarvan personen die betrokken zijn bij de klachtbehandeling kennis nemen vertrouwelijk, zodat deze personen gehouden zijn tot geheimhouding, behoudens anders voortvloeit uit een wettelijke verplichting.
5. De externe klachtencommissie kan werkgever adviseren tussentijdse maatregelen te nemen indien en voor zover dit in het belang is van het onderzoek of van de positie van de in het onderzoek betrokken personen.
6. De externe klachtencommissie kan op verzoek van klager en op door klager te motiveren gronden de behandeling van de klacht voor een periode van ten hoogste twee maanden opschorten.

Artikel 15. Horen

1. Alvorens een advies uit te brengen, stelt de externe klachtencommissie de klager, de beklaagde en zo nodig de informant en getuigen in de gelegenheid om te worden gehoord. De externe klachtencommissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een ander lid van de externe klachtencommissie of aan beiden.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. De zittingen van de externe klachtencommissie zijn niet openbaar.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. De zittingen vinden zoveel mogelijk plaats op een voor partijen goed bereikbare locatie die voldoende rust en discretie biedt aan alle betrokkenen.
6. De externe klachtencommissie zendt tijdig voorafgaand aan de hoorzitting aan de beklaagde - en voor zover nodig aan klager en informant - een afschrift van de klacht en van andere stukken die op de klacht betrekking hebben.
7. De externe klachtencommissie hoort de klager, de beklaagde en de getuigen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid. De externe klachtencommissie stelt klager en beklaagde in de gelegenheid van elkaars zienswijzen, alsmede van de inhoud van de hoorgesprekken met de informant en/of de getuigen, kennis te nemen en daarop te reageren.
8. De klager en beklaagde kunnen zich op eigen kosten ter zitting laten bijstaan door een (raads)persoon.
9. De externe klachtencommissie is bevoegd om getuigen, andere betrokkenen en deskundigen schriftelijk of mondeling te raadplegen.

Artikel 16. Omgang met persoonsgegevens

1. De AVG is van toepassing op de externe klachtencommissie.
2. Betrokkenen kunnen hun rechten op grond van de AVG jegens zowel de externe klachtencommissie als de VNG uitoefenen.
3. Indien daarvoor gewichtige redenen zijn om (persoons)gegevens of stukken niet te delen, kan een betrokkene data weigeren of aan voorzitter mededelen dat uitsluitend hij kennis zal mogen nemen van de (persoons)gegevens of stukken. De voorzitter beoordeelt of de beperking van de kennisneming gerechtvaardigd is. Indien het advies van de externe klachtencommissie mede wordt gebaseerd op (persoons)gegevens of stukken waarvan de kennisneming is beperkt, wordt daarvan in het advies mededeling gedaan.

Artikel 17. Advies over de klacht

1. De externe klachtencommissie brengt binnen acht weken na ontvangst van de klacht, advies uit aan werkgever over de gegrondheid van de klacht vergezeld van een rapport van bevindingen. Het rapport bevat een verslag van het horen. Een afschrift van het advies wordt aan klager en beklaagde toegezonden.

2. Indien de externe klachtencommissie niet binnen acht weken advies kan uitbrengen, geeft zij daarvan binnen die termijn bericht aan werkgever en aan klager, zodat werkgever zo nodig de wettelijke beslistermijn kan verlengen.
3. Verder uitstel is alleen mogelijk als klager daarmee schriftelijk instemt.
4. In het advies kunnen aanbevelingen worden gedaan over door werkgever te nemen maatregelen.

Artikel 18. Afdoening van de klacht

1. Werkgever neemt binnen de geldende wettelijke termijn een besluit over het advies van de externe klachtencommissie en brengt klager en beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn besluit alsmede de conclusies die het daaraan verbindt.
2. In het ter afdoening van de klacht genomen besluit wordt vermeld door de betreffende organisatie bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen.
3. Werkgever zendt een afschrift van het ter afdoening van de klacht genomen besluit naar de externe klachtencommissie.

Artikel 19. Jaarverslag

1. Jaarlijks wordt een verslag opgesteld door de externe klachtencommissie.
2. In dat verslag wordt geanonimiseerd vermeld:
 - a. het aantal klachten dat de externe klachtencommissie heeft ontvangen;
 - b. het aantal niet-ontvankelijk, (gedeeltelijk) gegrond en ongegrond geachte klachten;
 - c. de aard van de klachten;
 - d. statistische gegevens over klagers en beklagden;
 - e. de doorlooptijd van de adviezen;
 - f. aanbevelingen en tendensen.
3. Het verslag wordt gepubliceerd op de website van de VNG.

Artikel 20. Prevalentie en onvoorziene situaties

1. Bij verschillen tussen de bij de werkgever geldende klachtenregeling en de Landelijke Klachtenregeling ongewenst gedrag voor de decentrale overheid, past de externe klachtencommissie de laatstgenoemde regeling toe.
2. In alle gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter met inachtneming van de uitgangspunten voor een zorgvuldige en transparante klachtbehandeling.

*Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur,
Utrecht, 17 juni 2024,*

*S.A.M. Dijkma
voorzitter*

*J.R. Donker
secretaris*