

## INTERNE KLACHTENREGELING ONGEWENST GEDRAG GEMEENTE SCHAGEN

Burgemeester en wethouders van Schagen;  
Gelet op artikel 160 van de Gemeentewet  
Gelet op artikel 3, lid 2 van de Arbeidsomstandighedenwet;  
Gelet op de Mandaatregeling van de gemeente Schagen;  
Gezien de instemming van de Ondernemingsraad d.d. 6 december 2013;

### B E S L U I T E N:

vast te stellen de

'Interne Klachtenregeling ongewenst gedrag gemeente Schagen'

### Hoofdstuk 1 Inleidende bepalingen

#### Artikel 1 . Begripsbepaling .

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **aangeklaagde**: een medewerker of een groep medewerkers over wiens ongewenst gedrag geklaagd wordt
  - b. **bevoegd gezag**: het college van burgemeester en wethouders
  - c. **getuigen**: andere dan onder a genoemde personen die worden verzocht informatie te verstrekken.
  - d. **klacht**: een klacht van een medewerker over ongewenst gedrag van een medewerker of groep medewerkers.
  - e. **Landelijke klachtencommissie**: de Landelijke Klachtencommissie ongewenst gedrag voor de decentrale overheid.
  - f. **klager**: een medewerker of een groep medewerkers die een klacht heeft of hebben over ongewenst gedrag van een medewerker of een groep medewerkers.
  - g. **medewerker**: iemand die werkzaam is of werkzaam is geweest in de organisatie van de gemeente. Dit omvat in ieder geval mensen die tot de onderstaande groepen behoren of dat geweest zijn:
    1. personen werkzaam in gemeentelijke dienst,
    2. vrijwilligers bij de brandweer,
    3. uitzendkrachten, zzp-ers, stagiaires en andere personen die tijdelijk bij de gemeente werkzaam zijn.
- 
- a. **ongewenst gedrag**: gedrag dat valt binnen de begrippen (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en pesten zoals bedoeld in artikel 1, derde lid, sub e van de Arbeidsomstandighedenwet, evenals discriminatie zoals bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling.
  - b. **vertrouwenspersoon**: interne of externe persoon die voor deze taak is aangewezen door het bevoegd gezag.

#### Artikel 2 . Indienen klacht .

1. Een klager dient eerst zijn klacht in bij het bevoegd gezag en doorloopt eerst deze interne klachtenprocedure voordat hij eventueel een klacht indient bij de Landelijke klachtencommissie ongewenst gedrag voor de decentrale overheid. In geval van ongewenst gedrag kan een klager daarover een klacht indienen bij het bevoegd gezag al dan niet met hulp van de vertrouwenspersoon. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, wordt een verslag gemaakt van het indienen van de klacht en de inhoud daarvan. Indien het bevoegd gezag betrokken is bij het ongewenst gedrag, dan wendt de klager zich rechtstreeks tot de vertrouwenspersoon.
2. De klacht bevat een omschrijving van de confrontatie met ongewenst gedrag, met vermelding van (zo mogelijk) tijd, plaats, omstandigheden, de inhoud van het gedrag, de beschrijving van de door klager reeds ondernomen stappen, de naam van de aangeklaagde en van eventuele getuigen.
3. De klacht, of de weergave van de mondelinge klacht als bedoeld in het 1<sup>ste</sup> lid, dient voorzien te zijn van handtekening, naam en adres van de klager en dagtekening.
4. De medewerker ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.
5. De klacht door meerdere personen kan gezamenlijk worden ingediend.

#### Artikel 3 . Afhandelen klacht .

1. Binnen vier weken na de indiening van de klacht rondt het bevoegd gezag, desgewenst met behulp van de vertrouwenspersoon, een onderzoek af naar deze ingediende klacht.

2. Het bevoegd gezag neemt binnen twee weken een beslissing over de ingediende klacht op basis van het gehouden onderzoek en het uitgebrachte advies. Klager en aangeklaagde worden hierover geïnformeerd.
3. Indien de klager zich niet kan vinden in de beslissing over zijn klacht, kan hij een klacht indienen bij de Landelijke klachtencommissie. De klager vermeldt in zijn klacht dat de interne procedure is doorlopen, maar dat deze niet heeft geleid tot het beoogde resultaat.
4. De procedure voor de externe klachtenafhandeling is geregeld in de "Klachtenregeling ongewenst gedrag voor decentrale overheid 2011."

## **Hoofdstuk 2 Vertrouwenspersoon**

### **Artikel 4 . Aanwijzing vertrouwenspersonen .**

1. Het bevoegd gezag wijst vertrouwenspersonen aan voor een vooraf afgesproken periode. De vertrouwenspersonen kunnen direct na het einde van de periode opnieuw aangewezen worden.
2. De vertrouwenspersonen zijn uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 5 . Taken .**

1. De vertrouwenspersoon heeft in ieder geval de volgende taken:
  - a. het fungeren als aanspreekpunt voor personen die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag;
  - b. het opvangen en verlenen van nazorg aan die personen;
  - c. het adviseren van klager over eventueel te ondernemen stappen;
  - d. het op verzoek van de klager ondernemen van stappen gericht op het zoeken naar een oplossing (bijvoorbeeld bemiddeling);
  - e. het op verzoek begeleiden van personen die overwegen een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie;
  - f. het onderhouden van contact met de klager om te zien of na afhandeling van de klacht het ongewenste gedrag is opgehouden;
  - g. het registreren van aard en omvang van de gemelde klachten en het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan het bevoegd gezag over beleid over het voorkomen van ongewenst gedrag;
  - h. het uitbrengen van een jaarverslag waarin tenminste opgenomen aantal behandelde klachten en de aard daarvan, en de andere activiteiten die de vertrouwenspersonen hebben ondernomen (voorlichting, opleiding, enz.).
1. De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden slechts na instemming vooraf door de klager.

### **Artikel 6 . Bemiddeling .**

De vertrouwenspersoon kan na de klager gehoord te hebben bemiddeling voorstellen aan de klager. De in bijlage C opgenomen bemiddelingshandleiding wordt hierbij gevolgd. De klager is vrij om hier wel of niet gebruik van te maken.

### **Artikel 7 . Inwinnen nadere informatie .**

1. De vertrouwenspersoon is met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid bevoegd de aangeklaagde en/of andere betrokkenen binnen de gemeente te horen en informatie in te winnen, na toestemming van de klager en voor zover dit voor de uitvoering van de taken noodzakelijk is.
2. De vertrouwenspersoon heeft hiervoor toegang tot alle gemeentelijke instellingen waarvoor deze regeling geldt.
3. De vertrouwenspersoon kan externe deskundigen raadplegen.
4. De vertrouwenspersoon kan geen ontslag verleend worden als gevolg van het optreden als vertrouwenspersoon.

### **Artikel 8 . Geheimhouding .**

De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die deze in hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding van de vertrouwenspersoon geldt niet ten aanzien van Landelijke klachtencommissie en bevoegd gezag, artsen en aangeklaagde, tenzij de klager anders wenst. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de werkzaamheden als vertrouwenspersoon. Ook de personen die door de vertrouwenspersoon worden benaderd zijn verplicht tot geheimhouding.

## **Hoofdstuk 3 Persoonsgegevens, raadsman**

### **Artikel 9 . Omgang met persoonsgegevens .**

De vertrouwenspersoon houdt een eigen registratie van persoonsgegevens bij van meldingen die zijn gedaan. Deze gegevens zijn niet voor anderen toegankelijk. Bij de rapportage en advisering aan het bevoegd gezag wordt alleen niet naar personen herleidbare informatie verschaft.

Het bevoegd gezag verzamelt en verwerkt alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het nemen en onderbouwen van een besluit, zoals naar aanleiding van een advies van de Landelijke klachtencommissie. Deze gegevens worden vertrouwelijk gearchiveerd. Een dossier wordt verwijderd en vernietigd vijf jaar na datum van inzending van de rapportage van de Landelijke klachtencommissie aan het bevoegd gezag.

**Artikel 10 . Raadsman .**

Een klager en aangeklaagde kunnen zich te allen tijde door een raadsman laten bijstaan.

**Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

**Artikel 11 Maatregelen**

Het bevoegd gezag kan terstond (disciplinaire) maatregelen nemen, een en ander met inachtneming van de geldende rechtspositionele voorschriften.

**Artikel 12 . Hardheidsclausule .**

In het geval dat de toepassing van deze regeling leidt tot situaties of gevallen die niet te voorzien zijn en die leiden tot onbillijkheden van overwegende aard, kan het bevoegd gezag hierover een beslissing nemen.

**Artikel 13 . Overgangsbepalingen .**

Klachten die op het moment van inwerkingtreden van deze regeling door de Landelijke klachtencommissie in behandeling zijn genomen, worden afgehandeld overeenkomstig de regeling zoals die geldt op de dag voordat deze regeling in werking treedt.

**Artikel 14 . Bijlagen .**

Van deze regeling maken drie bijlagen (A, B en C) en de algemene en artikelsgewijze toelichting deel uit.

**Artikel 15 . Inwerkingtreding .**

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2013.
2. De volgende regelingen vervallen op genoemde datum:
  - De "Regeling met alle respect" vastgesteld door het college van Zijpe op 8 juni 2009.
  - Het "Reglement ongewenst gedrag 2008" vastgesteld door het college van Schagen op 15 april 2008.
  - Regeling 'Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag Decentrale Overheden', vastgesteld door het college van Harenkarspel op 3 april 2012.

**Artikel 16 . Citeer artikel .**

Deze regeling kan worden aangehaald als "Interne Klachtenregeling ongewenst gedrag gemeente Schagen".

Aldus vastgesteld op d.d. 14 januari 2014 door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Schagen.

De secretaris, De burgemeester,  
N.H. Swellengrebel Mevrouw M.J.P. van Kampen

**TOELICHTING BIJ DE INTERNE KLACHTENREGELING ONGEWENST GEDRAG GEMEENTE SCHAGEN**

**Doel**

Doel van dit reglement is bij te dragen aan het voorkomen en tegengaan van door onze medewerkers ongewenst gedrag. Dit betekent het voorkomen van psychosociale arbeidsbelasting en stress bij werknemers door ervoor te zorgen dat men zich "thuis" voelt en vooral veilig voelt binnen de organisatie.

Als medewerkers (vrouwen en of mannen) slachtoffer zijn van ongewenst gedrag, vooral als dit bij herhaling plaatsvindt, heeft dit vaak een negatieve invloed op welbevinden en functioneren. Een slechte werksfeer kan een nadelige invloed hebben op de te leveren kwaliteit en de productiviteit van de werknemers in de organisatie. Het kan leiden tot een hoog ziekteverzuim en zelfs tot het nemen van ontslag wanneer een bepaalde situatie onhoudbaar wordt. Het is dus van belang voor zowel de individuele werknemer, als ook voor de organisatie als geheel, dat er beleid en maatregelen zijn om dit te voorkomen en te bestrijden.

Deze regeling is één van de maatregelen die genomen worden om de psychosociale arbeidsbelasting van medewerkers te voorkomen dan wel te verminderen. Daarnaast moet een samenspel van andere maatregelen hier aan bijdragen. Denk aan activiteiten als voorlichting, bespreking in het werkoverleg, functioneringsgesprekken, arbeidsomstandighedenbeleid en bedrijfsgeneeskundige begeleiding.

**Wetgeving**

Bij deze regeling is aansluiting gezocht bij de volgende wetten:

Arbidsomstandighedenwet

Uitgangspunt bij de regelgeving over ongewenst gedrag is de verantwoordelijkheid van de werkgever voor een veilige werkomgeving en de plicht werknemers te beschermen tegen (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, ongewenst verbaal en non verbaal gedrag. Dit is neergelegd in de Arbidsomstan-

dighedenwet. Ook bij het ontbreken van een (aanwijsbare) veroorzaker van ongewenst gedrag blijft de werkgever verantwoordelijkheid dragen voor het doen ophouden van ongewenst gedrag.

Per 1 januari 2007 geldt de gewijzigde Arbeidsomstandighedenwet (staatsblad 2006, 673). In artikel 3 van de (nieuwe) Arbeidsomstandighedenwet is neergelegd dat de werkgever zorgt voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers en een beleid voert gericht op het voorkomen, en indien dat niet mogelijk is, beperken van psychosociale arbeidsbelasting. De term 'psychosociale arbeidsbelasting' is een nieuw begrip dat in de wet als volgt is gedefinieerd: "de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen". De begripsbepaling ongewenst gedrag in deze klachtenregeling verwijst naar de omschrijving van deze begrippen in de gewijzigde Arbeidsomstandighedenwetgeving.

**Gelijke behandelingswetgeving**

Het wettelijk kader met betrekking tot (seksuele) intimidatie wordt daarnaast gevormd door de Algemene wet gelijke behandeling en de Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen. In het kader van de gelijke behandelingswetgeving wordt (seksuele) intimidatie beschouwd als het maken van onderscheid, hetgeen verboden is.

In recent gewijzigde Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen (kamerstukken 30237) is opgenomen dat het verbod op direct onderscheid tussen mannen en vrouwen ook het verbod op (seksuele) intimidatie omvat. Dit leidt tot een versterking van de rechtspositie van de werknemer tegen ongelijke behandeling op grond van geslacht, waaronder (seksuele) intimidatie. De wetswijziging maakt het noodzakelijker voor werkgevers om maatregelen ter voorkoming van (seksuele) intimidatie te nemen en adequaat te reageren op signalen van (seksuele) intimidatie. Zulke maatregelen zijn onder meer het instellen van een vertrouwenspersoon en een klachtenprocedure.

Met het opnemen van het verbod op (seksuele) intimidatie in de gelijke behandelingswetgeving geldt de regel van de verschuiving van de bewijslast ook voor (seksuele) intimidatie. Dat betekent dat degene die meent geïntimideerd te zijn (slechts) feiten moet aandragen waaruit een vermoeden van (seksuele) intimidatie voortvloeit. De werkgever moet dan aantonen dat er géén sprake was van (seksuele) intimidatie óf bewijzen dat hij de ongewenste situatie tijdig en adequaat heeft gecorrigeerd.

#### **O rganisatiebeleid .**

Deze interne klachtenregeling is een instrument dat samen met andere instrumenten moet resulteren in een aangenaam en veilig werkklimaat voor alle (ex-)medewerkers van de gemeente. De regeling geldt voor eventuele klachten van een (groep van) medewerker(s) tegen een andere (groep van) medewerker(s).

Wat kan een organisatie preventief doen?

•Het geven van voorlichting, het bevorderen van bewustwording.

Een voorwaarde voor het oplossen van het probleem is een cultuur te scheppen waarin de ongewenste omgangsvormen bespreekbaar worden in die zin, dat duidelijk is dat een dergelijk gedrag ontoelaatbaar is. Een belangrijke stap is dan ook dat de leiding van de organisatie uitspreekt dat dit soort gedrag niet getolereerd wordt.

Met goede voorlichting moet het onderwerp ook uit een taboesfeer worden gehaald. Voorlichting en deskundigheidsbevordering moeten zich richten op:

- bekendmaken van de visie op ongewenste omgangsvormen
- bewust maken van het bestaan van ongewenste omgangsvormen en hoe vrouwen en mannen dit ervaren
- aanmoedigen van slachtoffers om zich te weren
- de weg wijzen bij het zoeken van hulp of het indienen van een klacht
- leren herkennen van signalen en verzorgen van de eerste opvang.

Ook dient de werkgever ervoor te zorgen dat de inrichting van de werkplek veilig is. Bijvoorbeeld geen eenzame geïsoleerde of donkere plekken.

•Het aanwijzen van vertrouwenspersonen:

de voornaamste taak van vertrouwenspersonen is het laagdrempelig signaleren van ongewenste omgangsvormen en vervolgens daarop assertief en adequaat reageren. Het slachtoffer dient erop geattendeerd te worden dat het ongewenste gedrag niet getolereerd hoeft te worden. Verder moeten vertrouwenspersonen een aanspreekpunt zijn voor potentiële klagers en zullen klagers – indien mogelijk – de keus moeten kunnen maken uit verschillende vertrouwenspersonen, om zodoende een goede ingang te hebben.

Vertrouwenspersonen moeten in de gelegenheid worden gesteld cursussen te volgen. Daarnaast moeten faciliteiten als tijd en ruimte verleend worden.

Uitwerking van vorenstaande zal per organisatie kunnen verschillen, maar met deze gegevens zal minimaal rekening moeten worden gehouden. In verband hiermede is een profielschets en een taakomschrijving als bijlage bijgevoegd.

**Artikelsgewijze toelichting:**

**Hoofdstuk 1 Inleidende bepalingen**

## Artikel 1 Begripsbepaling

### b. Ongewenst gedrag

*De grens tussen gewenst en ongewenst, tussen "gewoon gezellig" en "te ver gaan" wordt bepaald door de persoon die met het gedrag wordt geconfronteerd. Niet hoe het is bedoeld, maar hoe het wordt ervaren is maatgevend.*

#### •Seksuele intimidatie,

Centraal staat hierbij de beleving van degene die zich lastig gevallen voelt. De klager bepaalt wat ongewenst is en dat kan per persoon verschillen. Als dit gedrag binnen de werksituatie plaatsvindt of in samenhang daarmee is het de taak van het bevoegd gezag hier een einde aan te maken,

Er is sprake van een misdrijf tegen de zeden bij:

- **ontucht:** handelingen als voorspel op feitelijke seks (bijv. strelen) (art 245, 246 Wetboek van Strafrecht)
- **aanranding:** door geweld, bedreiging met geweld of een andere feitelijke iemands dwingen tot het plegen, dulden van ontuchtige handelingen anders dan verkrachting (artikel 22,246 Wetboek van Strafrecht)
- **verkrachting:** door geweld, bedreiging met geweld of een andere feitelijke iemands dwingen tot penetratie van anus, mond of vagina (art 242 Wetboek van Strafrecht)
- A gressie, geweld en pesten,

Van psychische druk is sprake bij treiteren, schelden, bedreigen, lastig vallen per telefoon, email en internet en tot aan huis achtervolgen e.d.

Bij fysieke agressie en geweld kan gedacht worden aan schoppen, slaan, gooien met voorwerpen, spugen en dergelijke.

#### •Discriminatie,

In artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling is sprake van onrechtvaardig onderscheid op basis van ras (of huidskleur), geloof, levensovertuiging, sekse, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, sociaal en economisch milieu en fysieke verschijning.

De vertrouwenspersoon mag geen belangenbehartiger van de klager worden. Geadviseerd wordt, om de belangenverstremming te voorkomen, de vertrouwenspersoon niet op te laten treden bij hoorzittingen. De vertrouwenspersoon kan wel bij een hoorzitting aanwezig zijn, maar heeft geen actieve rol. Een vertrouwenspersoon kan ondersteunen bij het indienen van de klacht.

## Artikel 2

Geeft aan tot wie men zich kan wenden, indien er sprake is van ongewenst gedrag c.q. ongewenste omgangsvormen. Iedereen die hier te maken krijgt heeft het recht om direct een klacht in te dienen. Deze interne regeling is bedoeld voor klachten van een medewerker tegen een medewerker (eventueel: groepen van medewerkers). Deze regeling is niet bedoeld voor klachten tegen politieke ambtsdragers of klachten van burgers tegen medewerkers en/of politieke ambtsdragers. Daarvoor geldt de klachtenprocedure zoals geregeld in de Algemene wet bestuursrecht.

Voordat een klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie moet eerst de procedure van deze interne klachtenregeling worden doorlopen. Gelet op de (cultuur)waarden van onze organisatie (de "High Five") kan en moet worden verwacht dat onze organisatie klachten serieus neemt en deze goed afhandelt. Dit is in ieders belang.

De "Landelijke klachtenprocedure" houdt er ook rekening mee dat eerst interne klachtenprocedure wordt gevolgd. Geadviseerd wordt om eerst de vertrouwenspersoon te benaderen, of een andere deskundige, die mogelijk door bemiddeling of andere manieren een goede oplossing kan bevorderen zonder dat een formele klachtenprocedure nodig is.

### **Landelijke klachtencommissie**

Gekozen is om aan te sluiten bij de landelijke (externe) klachtenregeling, Deze regeling is bedoeld als "vangnet" in het geval dat de klager de interne klachtenprocedure heeft doorlopen en dit niet heeft geleid tot het beoogde resultaat. De procedure is terug te vinden in de "Klachtenregeling ongewenst gedrag voor de decentrale overheid 2011." Via deze regeling wordt een landelijke klachtencommissie ingeschakeld met veel deskundigheid en ervaring met de problematiek hetgeen het onderzoek en de advisering ten goede komt. Een consequentie hiervan is dat de klachtenregeling alleen van toepassing is voor schriftelijk ingediende klachten die voldoen aan de eisen van de regeling. Klachten die niet aan deze regeling voldoen worden dus niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.

### **Hoofdstuk 2 Vertrouwenspersoon**

Het streven van het bevoegd gezag is dat klachten in een zo vroeg mogelijk stadium aan de orde komen en door betrokkenen worden opgelost. Verschillende mensen kunnen hier een rol in spelen zoals betrokkenen, leidinggevend, collega's, personeelsadviseurs, bedrijfsarts enz. Daarnaast kan een klager altijd naar een vertrouwenspersoon gaan en de klacht daar aan voorleggen.

## Artikel 4

Gekozen is voor vertrouwenspersonen waarbij gekozen kan worden voor een vertrouwenspersoon uit de eigen organisatie en een externe vertrouwenspersoon. Gezien de problematiek van ongewenst gedrag is het wenselijk dat minimaal één vrouw als vertrouwenspersoon optreedt.

In **bijlage A**, behorende bij dit reglement, wordt een profielschets van de vertrouwenspersoon gegeven.

#### **Artikel 5 Taken**

Geeft een omschrijving van de taken van de vertrouwenspersoon. In **bijlage B**, behorende bij dit reglement, wordt nader ingegaan op de taakomschrijving van de vertrouwenspersonen. Ten aanzien van punt 4 geldt dat het jaarverslag slechts een geanonimiseerde registratie mag bevatten van aantal en aard van de klachten. De vertrouwenspersoon zorgt er voor dat het jaarverslag naar het bevoegd gezag wordt verstuurd.

#### **Artikel 6 Bemiddeling**

Hiermee wordt bemiddeling door een aparte bemiddelaar bedoeld. Dit soort bemiddeling heeft alleen zin als de betrokken partijen het erover eens zijn dat er een ongewenste situatie bestaat, die door bemiddeling tot een oplossing gebracht kan worden. Bijlage C, behorende bij dit reglement, geeft hiervoor een handleiding. De vertrouwenspersoon kan ook een bemiddelende rol vervullen, maar blijft hoofdzakelijk werkzaam ten behoeve van de klager en is dus niet onafhankelijk.

#### **Artikel 7 Inwinnen nadere informatie**

In dit artikel wordt aangegeven, dat de vertrouwenspersoon anderen kan horen en informatie in kan winnen, waarvoor hij/zij toegang heeft tot instellingen waarvoor deze regeling geldt. Indien nodig kan externe deskundigheid worden ingeschakeld. Wanneer hier kosten voor worden berekend kan dit pas nadat het bevoegd gezag hiervan in kennis is gesteld.

Verder is er een passage opgenomen inzake het uitoefenen van de functie van vertrouwenspersoon en ontslag, vergelijkbaar met leden van de ondernemingsraad.

#### **Artikel 8 Geheimhouding**

Hierbij gaat het om de geheimhouding door de vertrouwenspersoon en door de personen, die door de vertrouwenspersoon zijn benaderd. Het artikel behoeft geen verdere toelichting.

#### **Hoofdstuk 4 Persoonsgegevens**

#### **Artikel 9 Archivering**

Voor zover er stukken zijn zullen deze vertrouwelijk worden bewaard. Uit de aard van de werkzaamheden zal de vertrouwenspersoon een eigen documentatie bijhouden van meldingen. Deze gegevens komen niet in een personeelsdossier of ander gemeentelijk dossier. Adviezen van de klachtencommissie over klachten, de besluitvorming en correspondentie van en met het bevoegd gezag worden strikt vertrouwelijk gearchiveerd zodat onbevoegden er geen toegang toe hebben.

#### **Artikel 10 Raadsman**

Het begrip raadsman dient hier niet opgevat te worden in de juridische zin. Een raadsman hoeft geen advocaat, vakbondsvertegenwoordiger of andere officiële belangenbehartiger te zijn. De hier bedoelde raadsman kan iedereen zijn die het vertrouwen van de medewerker heeft. Denkbaar is de situatie dat een klager een collega of chef vraagt als raadsman op te willen treden. Bedacht moet worden dat dit tot gevoelige situaties kan leiden, welke juist voorkomen moeten worden. Het verdient dan ook aanbeveling iemand als raadsman te nemen die niet betrokken is bij de kwestie en het liefst een buitenstaander.

#### **BIJLAGE A**

#### **PROFIELSCHETS VERTROUWENSPERSOON**

Een vertrouwenspersoon moet affiniteit hebben met de problematiek van ongewenste omgangsvormen en moet alle klachten serieus nemen

- Eisen ten aanzien van de plaats in de organisatie
  - de vertrouwenspersoon functioneert onder verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders
  - de vertrouwenspersoon moet goed benaderbaar zijn voor iedereen in de organisatie
  - de vertrouwenspersoon moet goed bereikbaar zijn voor klager(s)
  - de hoofdfunctie mag niet in conflict zijn met de functie als vertrouwenspersoon, noch wat betreft de inhoud van het werk, noch de aard van de werkzaamheden.
  
- Persoonlijke kwaliteiten

De vertrouwenspersoon moet aan de volgende eisen voldoen om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren:

- in staat zijn de eerste (emotionele) opvang te verzorgen
- kennis hebben van slachtofferhulp
- vaardigheden hebben om een hulpverleningsgesprek te kunnen voeren
- zichzelf kunnen presenteren bij de doelgroepen
- contacten onderhouden met verscheidende functionarissen in de organisatie
- in staat zijn om klager(s) te adviseren en te ondersteunen bij het oplossen van de klacht

- bekend zijn met de formele en informele mogelijkheden binnen de organisatie om een klacht op te lossen
- enige kennis hebben van juridische (strafrechtelijke) mogelijkheden voor klager(s)
- Tijd

Voor wat betreft de hulpverleningstaken kan geen tijdsbesteding worden aangegeven. De benodigde tijd is vooral afhankelijk van het aantal klachten, bemiddeling etc, dat binnenkomt.

Wel zal er tijd aan presentatie en preventie moeten worden besteed

- Algemeen
  - Het zijn van vertrouwenspersoon is een neventaak
  - De vertrouwenspersoon wordt op eigen (schriftelijk) verzoek ontheven van de neventaak
  - Bij ontslag is de vertrouwenspersoon automatisch ontheven van deze neventaak
  - Inzet als vertrouwenspersoon is diensttijd, maar buiten de "normale werktijd" geldt dat de gemaakte uren worden aangemerkt als overuren

\*\*\*\*\*

## **BIJLAGE B**

### **TAAKOMSCHRIJVING VERTROUWENSPERSOON**

#### **1.Hulpverlening**

##### **Opvang slachtoffers**

De vertrouwenspersoon draagt zorg voor de eerste opvang van slachtoffers van ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon adviseert de klager(s) over mogelijke oplossingen en ondersteunt hen bij het realiseren daarvan. De vertrouwenspersoon onderneemt geen actie zonder toestemming van de klager(s).

Als na de eerste opvang intensieve begeleiding nodig is of de vertrouwenspersoon zelf te veel bij het slachtoffer of de aangeklaagde is betrokken, wordt er doorverwezen naar een deskundige hulpverlener. Ook nazorg wordt tot het takenpakket van de vertrouwenspersoon gerekend.

##### **Registratie**

De vertrouwenspersoon registreert de meldingen, die binnenkomen. Deze gaan in een niet voor derden openbaar archief. De meldingen worden meegenomen in het jaarverslag.

##### **1.Presentatie naar doelgroepen**

De vertrouwenspersoon heeft tot taak zich te presenteren aan de organisatie.

##### **1.Advisering**

De vertrouwenspersoon kan de organisatie gevraagd en ongevraagd adviseren over het beleid ten aanzien van ongewenste omgangsvormen en kennis geven van eventuele knelpunten.

##### **1.Jaarverslag**

De vertrouwenspersoon dient eens per jaar een verslag te maken met meldingen die zijn binnengekomen en van de daarop ondernomen activiteiten en resultaten.

\*\*\*\*\*

## **BIJLAGE C**

### **BEMIDDELING**

Een bemiddeling heeft alleen zin als de betrokken partijen het erover eens zijn dat er een ongewenste situatie bestaat, die door bemiddeling tot een oplossing gebracht kan worden. Wanneer een aangeklaagde van mening is dat een klacht onterecht is, of als een klager en aangeklaagde een groot verschil van mening hebben over de ernst van de klacht, dient in dat geval de formele klachtenregeling gevolgd te worden.

Wanneer een klager heeft aangegeven dat hij wil dat in de zaak bemiddeld wordt maken klager en vertrouwenspersoon afspraken over wie er bij de bemiddeling betrokken worden. Mogelijk te betrekken personen zijn: klager, aangeklaagde, vertrouwenspersoon, leidinggevende of een andere bemiddelingspersoon.

De klager hoeft niet bij het gesprek aanwezig te zijn als hij dat niet wil. In dat geval kan hij zich laten vertegenwoordigen door de vertrouwenspersoon. Als klager aanwezig is, kan hij in het gesprek opnieuw zijn verhaal doen, maar dat kan ook de vertrouwenspersoon voor hem doen. Het verdient aanbeveling dat de vertrouwenspersoon het gesprek met klager voorbereidt; wat wil je bereiken, wat wil je wel en niet vertellen.

De aangeklaagde is alleen bij het gesprek aanwezig als de klager dat wil. Contact tussen klager en aangeklaagde gebeurt alleen met uitdrukkelijke toestemming van de klager. Dus als een aangeklaagde excuus wil maken en daarvoor contact wil opnemen met de klager, gebeurt dit alleen op een plaats en tijdstip waarin de klager toestemt

De aangeklaagde heeft, anders dan bij de formele procedure, geen recht aanwezig te zijn. Wanneer de aangeklaagde in de bemiddeling betrokken wordt, heeft het alleen zin verdere afspraken te maken als aangeklaagde het belang van bemiddeling inziet.

Het verdient aanbeveling de vertrouwenspersoon altijd bij het gesprek aanwezig te laten zijn. Zijn taak is het om de belangen van klager verwezenlijkt te zien en ondersteuning te bieden aan klager. De vertrouwenspersoon mag niet bemiddelen; hij is immers partijdig.

In sommige situaties is het handig als de leidinggevende bij de bemiddeling betrokken wordt. Hij is immers degene die het functioneren van de afdeling coördineert. Regelmatige controle van het gedrag van de aangeklaagde is op deze manier makkelijk(er). De leidinggevende kan in functioneringsgesprekken en bij beoordelingen toetsen of het gedrag verbeterd is. Verder kan het prettig zijn voor de klager als de leidinggevende weet wat er aan de hand is. Ziekte, bepaalde verzoeken etc. kunnen dan beter door de leidinggevende begrepen worden. Het is wel van belang dat de leidinggevende goed op de hoogte is van de problematiek bij ongewenste omgangsvormen. Ook moet het voor de leidinggevende duidelijk zijn dat het belang van de klager voorop staat.

Met name wanneer concrete afspraken gemaakt moeten worden of wanneer er de kans bestaat dat een gesprek emotioneel verloopt, is het plezierig als een neutraal persoon het gesprek leidt. Een bemiddelaar kan een gesprek leiden, maar ook, bijvoorbeeld na een gesprek met de klager, aangeklaagde en leidinggevende, afspraken maken, als de klager niet met de aangeklaagde geconfronteerd wil worden. Een bemiddelaar kan op het afgesproken tijdstip evalueren of de situatie naar wens is opgelost of dat verdere stappen ondernomen moeten worden.

In een bemiddeling kunnen verscheidene afspraken gemaakt worden, afhankelijk van hetgeen klager met de bemiddeling wil bereiken. Elke bemiddeling is er in ieder geval op gericht dat

- de aangeklaagde weet welk gedrag als ongewenst wordt beschouwd en dat hij erkent dat het gedrag onplezierig is of kan zijn voor klager
- het gedrag tegen klager stopt

Voorbeelden van afspraken die gemaakt kunnen worden zijn:

- het ongewenst gedrag moet acuut stoppen
- bij structureel ongewenst gedrag: gesprekken met het bedrijfsmaatschappelijk werk om tot gedragsverandering te komen
- aangeklaagde spreekt niet over het gebeurde op de afdeling
- klager spreekt niet over het gebeurde op de afdeling

Bij elke bemiddeling wordt een evaluatietermijn afgesproken. Op het afgesproken tijdstip wordt door de vertrouwenspersoon of de bemiddelaar bij alle betrokkenen geïnventariseerd of de situatie naar wens is verbeterd. De vertrouwenspersoon koppelt regelmatig terug naar de klager om te vragen hoe het gaat met de klager of hij verdere hulp nodig heeft.

Afspraken die tijdens een gesprek worden gemaakt, worden altijd schriftelijk vastgelegd, wie er dan ook bij het gesprek aanwezig zijn. Klager en aangeklaagde krijgen te allen tijde een afschrift. Van de gemaakte afspraken wordt een afschrift bewaard bij de bemiddelingspersoon of de vertrouwenspersoon. Wanneer blijkt dat de aangeklaagde zich niet aan de afspraken houdt (dit kan bij de evaluatie blijken, of al eerder), is het aan te bevelen alsnog een formele klacht in te dienen. Uiteraard weer alleen als de klager dat wil. Lang blijven bemiddelen heeft echter weinig zin. Bij de formele klacht wordt gemeld dat de poging tot bemiddeling geen effect heeft gehad.

Bij onenigheid tussen de betrokkenen tijdens een bemiddeling kan, als een bemiddeling niet tot resultaten leidt, de klachtenprocedure in werking worden gezet.

\*\*\*\*\*