

Protocol Ongewenste Omgangsvormen 2016 Gemeente Rotterdam

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam,

Gelezen het voorstel concerndirecteur Bestuurs- en Concernondersteuning van 19 januari 2016, kenmerk 1812041;

overwegende dat:

- het wenselijk is te regelen dat voor de werknemers van de gemeente Rotterdam een veilige en plezierige werkomgeving wordt gewaarborgd;
- een werkklimaat waarin ongewenste omgangsvormen zo veel mogelijk voorkomen worden en, wanneer ze zich toch voordoen, zo goed mogelijk aangepakt worden en dit wordt bevorderd door een daartoe strekkend protocol;

gezien de instemming van de Centrale Ondernemingsraad;

gelet op artikel 3, tweede lid, van de Arbeidsomstandighedenwet;

besluit vast te stellen:

Vaststelling Protocol Ongewenste Omgangsvormen 2016 Gemeente Rotterdam

Artikel 1 Vaststelling protocol

Het Protocol Ongewenste Omgangsvormen 2016 Gemeente Rotterdam, als bijlage bij dit besluit, wordt hierbij vastgesteld.

Artikel 2 Intrekking oude protocol

Het protocol ongewenste omgangsvormen 2007 van de gemeente Rotterdam wordt ingetrokken.

Artikel 3 Inwerkingtreding

1. Dit besluit treedt in werking op 1 maart 2016.
2. Dit besluit wordt gepubliceerd in het Gemeentebblad en op de website van de gemeente Rotterdam (www.rotterdam.nl).

Aldus vastgesteld in de vergadering van 19 januari 2016.

*De secretaris,
Ph.F.M. Raets*

*De burgemeester,
A. Aboutaleb*

Protocol Ongewenste Omgangsvormen 2016 Gemeente Rotterdam

1. Inleiding

Vanuit haar ambitie een goed werkgever te zijn wil de gemeente voor haar werknemers een veilige en plezierige werkomgeving waarborgen. Dit doet zij mede door zorg te dragen voor een werkklimaat waarin ongewenste omgangsvormen zo veel mogelijk voorkomen worden en, wanneer ze zich toch voordoen, zo goed mogelijk aangepakt worden.

Sinds 2007 heeft de gemeente een protocol ongewenste omgangsvormen.

Daarmee geeft de organisatie invulling aan haar wettelijke plicht¹ om, binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid te voeren dat gericht is op het beschermen van werknemers tegen ongewenste omgangsvormen en de nadelige gevolgen daarvan.

De gemeente hecht als werkgever aan een werkomgeving waarin werknemers elkaar op een correcte en zorgvuldige wijze bejegenen. Ongewenste omgangsvormen als seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld en discriminatie kunnen diep in het leven van werknemers ingrijpen en het vertrouwen in collega's of in de werkgever ernstig schaden. De inzet van vertrouwenspersonen en een procedure voor formele klachtafhandeling draagt bij aan een professionele aanpak en afhandeling van klachten in het kader van ongewenste omgangsvormen.

Wijzigingen in de arbeidsomstandighedenwet 1998 in respectievelijk 2007 en 2009, aansluiting van de gemeente bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de Decentrale Overheid (LKOOG) en het integraal overnemen van de klachtenregeling van de LKOOG, alsmede de ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die hebben geleid tot een aangepaste organisatiestructuur, zijn direct aanleiding geweest voor de actualisering van het protocol ongewenste omgangsvormen.

2. Wettelijk kader en definities

In artikel 3, lid 2 van de Arbeidsomstandighedenwet is vastgelegd dat de werkgever een beleid moet voeren gericht op het voorkomen en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Psychosociale arbeidsbelasting is in de wet gedefinieerd als 'de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie, die stress teweeg brengen'.

In de notitie 'Omgangsvormenbeleid: opstellen, implementeren, borgen' van het A plus O fonds Gemeenten uit 2013 zijn de definities van ongewenste omgangsvormen opgenomen, zoals vastgelegd in het Memorie van Toelichting Arbowet. Betreffende definities worden in het kader van dit protocol gehanteerd.

Discriminatie

Direct en indirect onderscheid, alsmede de opdracht daartoe;

Direct onderscheid; indien een persoon op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op grond van: godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte.

Onder direct onderscheid op grond van geslacht wordt ook verstaan onderscheid op grond van zwangerschap, bevalling en moederschap.

Indirect onderscheid: indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd, dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte in vergelijking met anderen bijzonder treft.

Seksuele intimidatie

Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Agressie en geweld

Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

1) artikel 3, lid 2, Arbeidsomstandighedenwet

Pesten

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere werknemers (collega's, leidinggevendenden) gericht tegen een werknemer of groep werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd.

3. Doel, opzet en toepassingsgebied protocol ongewenste omgangsvormen

3.1 Doel en opzet

Het protocol Ongewenste Omgangsvormen is richtinggevend voor het voeren van preventief beleid gericht op het voorkomen van ongewenste omgangsvormen, het bieden van adequate ondersteuning aan de medewerker in het geval dat deze zich geconfronteerd ziet met ongewenste omgangsvormen en het waarborgen van een eerlijke en objectieve behandeling van medewerker, melder en beklaagde.

Wanneer een medewerker zich geconfronteerd ziet met ongewenst gedrag en het niet lukt om dit op eigen aangeven te laten stoppen, ligt het voor de hand dat de medewerker zich in eerste instantie tot het management c.q. de (direct) leidinggevende wendt. Een gesprek met de leidinggevende kan effectief zijn, bijvoorbeeld wanneer een collega de veroorzaker van het ongewenst gedrag is.

In geval de medewerker en/of zijn leidinggevende er zelf niet in slagen het ongewenste gedrag te (doen) stoppen of wanneer de leidinggevende zelf degene is van wie de medewerker ongewenst gedrag ervaart, kan de medewerker zich wenden tot een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is er voor de opvang en steun van de melder en kan adviseren, bijvoorbeeld over mogelijkheden voor bemiddeling. Een medewerker kan zich altijd rechtstreeks tot een vertrouwenspersoon wenden. Ook is het mogelijk om via een formele procedure een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

3.2 Toepassingsgebied

Het protocol Ongewenste Omgangsvormen is van toepassing op iedereen die, onder welke titel en in welke hoedanigheid ook, werkzaam is (geweest) bij de gemeente Rotterdam. Dit betreft personen werkzaam bij de gemeente Rotterdam, vrijwilligers, uitzendkrachten, stagiaires, personen die een opdracht vervullen binnen de gemeente Rotterdam, bestuurders van de gemeente Rotterdam en derden die regelmatig uit hoofde van hun functie of anderszins binnen de gemeente Rotterdam komen.

Degene die werkzaam is geweest bij de gemeente Rotterdam en die een melding van ongewenste omgangsvormen wil doen, kan dit binnen een periode van twaalf maanden na ontslag of beëindiging van de werkzaamheden voor de gemeente Rotterdam² doen bij een vertrouwenspersoon³.

Het protocol ongewenste omgangsvormen is uitsluitend gericht op ongewenste omgangsvormen tussen medewerkers onderling en is niet bedoeld in het kader van de dienstverlening van de gemeente en het contact tussen medewerkers van de gemeente en burgers.

Het protocol is van toepassing op een persoon of personen die meent of menen te zijn geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen en die een vertrouwenspersoon benadert (benaderen) en/of een klacht hierover indienen bij de vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

In dit protocol wordt degene die intern een melding doet of klacht indient 'melder' genoemd. Pas wanneer er sprake is van het indienen van een formele klacht bij de externe klachtencommissie wordt gesproken van 'klager'.

Het protocol en de hierin vastgelegde concernbrede faciliteiten gelden voor alle clusters van de gemeente Rotterdam. Daarnaast is er voor clusters de ruimte om specifieke zaken (preventie, afspraken, aanvullende taakverdeling) vast te leggen in het plan van aanpak behorende bij de risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) van het cluster.

Onder bevoegd gezag wordt in het kader van dit protocol begrepen de concerndirecteur.

2) Deze termijn is gelijk aan de termijn zoals gesteld in de Regeling Melden Vermoeden Misstand van 3 maart 2015 (artikel 6: melding door een ex-ambtenaar)

3) NB de Landelijke Klachtencommissie ongewenst gedrag voor de decentrale overheid (LKOG) hanteert het begrip 'redelijke termijn' in artikel 5 punt 5A van haar klachtenprocedure, voor medewerkers die nog werkzaam zijn binnen de organisatie én medewerkers die de organisatie inmiddels hebben verlaten. Onder redelijke termijn moet volgens de commissie worden verstaan een periode van één tot twee jaar, met het oog op de betrouwbaarheid van verklaringen waarbij betrokkenen een beroep moeten doen op hun geheugen/herinneringen.

Indien een melding betrekking heeft op een concerndirecteur, topkaderfunctionaris of vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen dan geldt in plaats van de concerndirecteur de algemeen directeur van het concern als het bevoegd gezag tot wie een melder zich kan wenden.

Indien een melding betrekking heeft op de algemeen directeur van het concern dan geldt in plaats van hem in dit protocol de wethouder die de ambtelijke organisatie van de gemeente in zijn portefeuille heeft, als het bevoegd gezag tot wie de melder zich kan wenden.

Ten einde meldingen van ongewenste omgangsvormen te stimuleren alsmede een klimaat te scheppen waarin vertrouwenspersonen hun werk onafhankelijk en zonder represailles kunnen doen, is in het ambtenarenreglement (artikel 99b) de bescherming van melders en vertrouwenspersonen geregeld.

In het protocol wordt gesproken van de rol van vertrouwenspersoon. Het uitvoeren van de taken van vertrouwenspersoon betreft geen formele, op zichzelf staande functie en is als zodanig niet opgenomen in het concern brede functiehuis van de gemeente. Vertrouwenspersonen binnen de gemeente vervullen hun rol naast hun reguliere functie (zoals opgenomen in het concern brede functiehuis).

Het functieprofiel 'vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen' (bijlage 1) volgt de functieomschrijving vertrouwenspersoon van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen. Het profiel geldt als leidraad.

Het protocol is vastgesteld met instemming van de centrale ondernemingsraad.

4. Preventie, vertrouwenspersonen en klachtencommissie

4.1 Preventie

Het waarborgen van een prettig en stimulerend werkklimaat, waarin collegialiteit, respect en aandacht voor de ander vanzelfsprekend zijn en waarin op ongewenste omgangsvormen alert wordt gereageerd vereist in de eerste plaats een actieve bijdrage van iedereen die bij de gemeente Rotterdam werkzaam is. Het gaat om een waakzame houding niet alleen met betrekking tot de eigen omgangsvormen, maar ook tegenover ongewenste omgangsvormen die men in de eigen werksituatie signaleert.

De organisatie verwacht van haar werknemers dat zij zich onthouden van ongewenste omgangsvormen, zoals gedefinieerd in hoofdstuk 2.

Van leidinggevenden wordt verwacht dat zij een voorbeeldrol vervullen voor hun medewerkers en dat zij aandacht hebben voor de omgangsvormen op hun afdeling. Ongewenste omgangsvormen worden altijd aan de orde gesteld; hetzij door de betrokkenen rechtstreeks aan te spreken, hetzij door derden in te schakelen.

Preventie van ongewenste omgangsvormen is integraal onderdeel van de uitvoering van het personeelsbeleid door de clusters. Onderdelen van dit beleid zijn:

- Communicatie en opleiding;
 - Het in voldoende mate kenbaar en toegankelijk maken van het protocol.
 - Zorgdragen voor adequate voorlichting over het beleid en de risico's van ongewenste omgangsvormen.
 - Training Ongewenste Omgangsvormen voor leidinggevenden.
 - Deskundigheidsbevordering van vertrouwenspersonen.
 - Informatie over ongewenste omgangsvormen via intranet, personeelsblad, website.
- Planning, analyse en actie;
 - Het systematisch in kaart brengen van de risico's met betrekking tot ongewenste omgangsvormen in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en eventueel het Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO), al dan niet uitgebreid tot een Preventief Medisch Onderzoek (PMO).
 - Het aanpakken van de risico's middels het plan van aanpak behorende bij de RI&E.
 - Toezicht op de naleving van het Protocol.
 - Het wegnemen of verminderen van risico's met betrekking tot ongewenste omgangsvormen, zoals het creëren van een veilige werkplek die niet uitnodigt tot ongewenste omgangsvormen.
 - Het promoten van het beleid door de clusterdirectie, door het uitdragen van het belang en het tonen van voorbeeldgedrag.
 - Agendering van het onderwerp in de formele medewerkerengesprekken (gesprekscyclus) en in het regulier werkoverleg.

4.2 Melden bij vertrouwenspersoon (informele procedure)

Elk cluster beschikt over een of meerdere vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen (VPO). Daarnaast zijn er meerdere centrale vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen.

Wanneer een medewerker zich tot een vertrouwenspersoon wendt, is er nog geen sprake van een klacht (en dus ook niet van een klager of beklagde), maar van een melding. We noemen dit de informele fase.

Van een formele klacht is pas sprake bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Tijdens de informele fase, is er (nog) geen sprake van een juridische procedure of juridisering van het gebeurde. Het informele traject richt zich er in eerste instantie op om te bezien of er een oplossing tussen partijen mogelijk is. Het laatste is niet aan de orde als de klacht te ernstig is of (in minder ernstige gevallen) als het niet lukt om met elkaar (medewerker en beklagde), soms door tussenkomst van een derde (interne/ externe bemiddelaar c.q. mediator), in gesprek te komen voor het vinden van een oplossing.

Omdat het er in deze fase niet zozeer om gaat te onderzoeken wat er precies is gebeurd (feiten) en daarover een uitspraak te doen (de schuldvraag speelt geen rol), maar meer om te kijken of en in hoeverre (onder welke voorwaarden/ condities) medewerkers weer (met elkaar) kunnen werken, is het voor de direct betrokkenen, maar ook voor de organisatie in het algemeen (waaronder ook de collega's) van groot belang tot een vergelijk te komen en van daaruit voort te bouwen aan een betere manier van omgaan met elkaar op het werk. Indien nodig met deskundige ondersteuning/begeleiding; bijvoorbeeld van een mediator.

De medewerker kan zelf kiezen of hij zich tot de/een vertrouwenspersoon van het eigen cluster wendt, dan wel tot een van de gemeentebrede vertrouwenspersonen.

Ook is het aan de medewerker om, in geval van een melding van ongewenste omgangsvormen, te bepalen of er actie wordt ondernomen naar aanleiding van het contact met de vertrouwenspersoon. Indien de melder er voor kiest enkel zijn verhaal te doen en eventueel advies in te winnen bij de vertrouwenspersoon, dan blijft verdere actie van de kant van de vertrouwenspersoon achterwege.

Vanaf 2016 werkt de gemeente (geleidelijk) toe naar een situatie waarin de rol van vertrouwenspersoon misstand & integriteit en de rol van vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen structureel worden gecombineerd⁴. We spreken dan van een vertrouwenspersoon misstand & integriteit en ongewenste omgangsvormen (VP/MIOO).

Wanneer er sprake is van deze gecombineerde rol⁵, waarin één persoon zowel de rol van vertrouwenspersoon misstand en integriteit vervult én die van vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen, zal de vertrouwenspersoon op basis van het verhaal van de melder eerst vaststellen of er sprake is van een melding misstand & integriteit, dan wel een melding ongewenste omgangsvormen, dan wel van een combinatie van beiden. Voordeel voor de melder is in dit geval dat hij aan de voorkant niet persé zelf scherp op het vizier hoeft te hebben of zijn melding ongewenste omgangsvormen betreft, dan wel of het gaat om een melding in het kader van misstanden of integriteit. De noodzaak voor eventuele doorverwijzing naar een andere vertrouwenspersoon is er in dat geval niet en de melder loopt niet het risico zijn verhaal een tweede keer te moeten doen.

Wanneer er sprake blijkt te zijn van een melding van misstand en integriteit, is het overigens wel mogelijk dat de vertrouwenspersoon er aan gehouden is actie te ondernemen naar aanleiding van de melding, ongeacht de voorkeur van de melder. In lijn met de regeling Melding Vermoeden Misstand geldt dat de identiteit van de melder niet bekend wordt gemaakt zonder zijn instemming. Wanneer blijkt dat de melding een strafbaar feit betreft kan de anonimiteit van de melder overigens niet worden gewaarborgd.

- *Voor nadere informatie over positionering, profiel en werkwijze van vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen zie bijlage 1.*

4.3 Klachtencommissie Ongewenst Gedrag (formele procedure klachtenafhandeling)

De gemeente Rotterdam is, met instemming van de Centrale Ondernemingsraad, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de Decentrale Overheid (LKOG) en heeft de klachtenregeling van de LKOG integraal overgenomen.

4) NB dit heeft geen gevolgen voor de rol van portefeuillehouders/coördinatoren misstand & integriteit binnen de clusters.

5) NB gemeente Rotterdam werkt in de periode 2016–2019 toe naar een situatie waarin de combinatie rol (vertrouwenspersoon misstand & integriteit en ongewenste omgangsvormen) de standaard is.

Voor het indienen van een formele klacht kunnen medewerkers zich wenden tot de klachtencommissie.

Het staat de klager vrij om ervoor te kiezen de klacht zelf rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie, dan wel de klacht in te dienen bij de concerndirecteur van het eigen cluster, waarna deze de klacht bij de klachtencommissie indient.

Met betrekking tot het indienen van klachten bij de klachtencommissie stelt de interne procedure van de gemeente Rotterdam twee voorwaarden⁶:

1. Alvorens een klacht formeel in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie wordt van de klager verwacht dat deze het voornemen tot indienen van de klacht meldt bij de centrale coördinator Ongewenste Omgangsvormen⁷.
2. Wanneer het bevoegd gezag in kennis wordt gesteld van een door een medewerker ingediende klacht, wijst het bevoegd gezag in alle gevallen een informant aan (bijv. HR adviseur) die de klachtencommissie kan informeren over de relevante organisatiecontext.

Wanneer een klacht ontvankelijk is, zal de klachtencommissie een onderzoek instellen en uiteindelijk een advies geven aan de concerndirecteur, de algemeen directeur dan wel de wethouder organisatie. De concerndirecteur, algemeen directeur of wethouder organisatie neemt op grond daarvan een besluit.

Het staat een medewerker altijd vrij om zich met een melding of klacht te wenden tot de gemeentelijke Ombudsman. Dat kan zijn wanneer een melder om moverende redenen geen gebruik wenst te maken van de interne aanspreekpunten (vertrouwenspersoon, leidinggevende), wanneer de medewerker een klacht heeft over de interne aanpak van een melding of wanneer de indiener van een formele klacht dan wel de beklagde een klacht heeft over het besluit dat het bevoegd gezag heeft genomen naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie.

- In bijlage 2 is de 'klachtenregeling ongewenst gedrag voor de decentrale overheid 2011' opgenomen. In bijlage 3 is de toelichting op betreffende klachtenregeling opgenomen.

5. Organisatorische inbedding

De centrale coördinator misstand & integriteit en ongewenste omgangsvormen (coördinator MIOO) ondersteunt de clusters bij preventie en aanpak van ongewenst gedrag.

Taken van de centrale coördinator (in het kader van ongewenste omgangsvormen) zijn:

- Werven en selecteren van gemeentebrede vertrouwenspersonen.
- Op verzoek adviseren bij aanwijzen vertrouwenspersonen binnen de clusters.
- Deskundigheidsbevordering vertrouwenspersonen.
- Registratie van meldingen en klachten.
- Ondersteunen implementatie protocol.
- Concernbrede voorlichting en communicatie betreffende preventie en aanpak ongewenste omgangsvormen (o.a. verzorgen van presentaties en publicaties op intranet).
- Het (doen) ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal.
- Het inschakelen van externe opleidingsinstituten.
- Helpdesk voor vragen en advies ongewenste omgangsvormen voor medewerkers, management en vertrouwenspersonen.
- Meldpunt voor medewerkers m.b.t. voornemen tot indienen formele klacht via landelijke klachtencommissie.
- De centrale coördinator ongewenste omgangsvormen brengt een jaarverslag uit aan Het college, de gemeentesecretaris, de centrale ondernemingsraad en de portefeuillehouder misstand & integriteit en ongewenste omgangsvormen. Het jaarverslag verslag kan beleidsadviezen bevatten.

Binnen het Platform voor vertrouwenspersonen misstand & integriteit en ongewenste omgangsvormen vindt periodiek overleg en kennisuitwisseling plaats⁸.

Ten behoeve van de concernbrede signalering en agendering vervult één der concerndirecteuren de rol van concernportefeuillehouder misstand & integriteit en ongewenste omgangsvormen (concernpor-

6) Nb. In de klachtenregeling van de LKOG (Artikel 5, punt 2) wordt gesteld dat de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt indien verplichte stappen uit de klachtenprocedure van de betreffende aangesloten organisatie niet zijn doorlopen.

7) Voluit de centrale coördinator Misstand, Integriteit en Ongewenste Omgangsvormen (centrale coördinator MIOO).

8) In dit platform vindt (met ingang van januari 2016) uitwisseling plaats tussen vertrouwenspersonen misstand & integriteit en ongewenste omgangsvormen (MIOO's). Tot het moment waarop er enkel nog sprake is van de gecombineerde rol, nemen de vertrouwenspersonen integriteit (VPI's) en de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen (VPO's) in de huidige hoedanigheid deel aan dit platform.

tefeuillehouder MIOO). Hij agendeert het onderwerp in voorkomende gevallen in de conerndirectie, met het oog op het waarborgen van een uniforme en professionele aanpak binnen het concern.

6. Inwerkingtreding

Het protocol ongewenste omgangsvormen 2016 van de gemeente Rotterdam treedt in werking per 1 maart 2016, met instemming van de Centrale Ondernemingsraad en na formele aansluiting bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de Decentrale Overheid (LKOG).

Het protocol ongewenste omgangsvormen 2007 van de gemeente Rotterdam komt daarmee te vervallen.

Bijlage 1 Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen

De vertrouwenspersoon verzorgt de opvang van degene die zich geconfronteerd voelt met ongewenste omgangsvormen en heeft daarnaast ook een preventieve taak.

In deze bijlage wordt, in het kader van de inzet van vertrouwenspersonen, ingegaan op de volgende aspecten:

1. Positionering
2. Kwaliteitsborging
3. Functieprofiel
4. Wijze van werken

Ad 1. Positionering

Bij de aanwijzing van een vertrouwenspersoon wordt een specifiek benoemingscontract opgesteld, dat naast de gebruikelijke bepalingen tevens bepalingen bevat die in de taak- en functieomschrijving van de vertrouwenspersoon zijn neergelegd. De rol van vertrouwenspersoon is naar zijn aard vrijwel altijd een nevenfunctie.

Een persoon kan vertrouwenspersoon zijn voor zowel ongewenste omgangsvormen als voor misstand & integriteit.

Bij ziekte van de vertrouwenspersoon wordt de vervanging geregeld. Hij/zij is rechtstreeks verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag.

Vertrouwenspersonen moeten voldoen aan de in het profiel beschreven kwaliteitseisen en optimaal toegankelijk zijn. Met name voor de medewerkers die kwetsbaar zijn voor grensoverschrijdend gedrag. Bij de samenstelling van een team van vertrouwenspersonen wordt bij voorkeur rekening gehouden met de bestaande diversiteit in het personeelsbestand. Clusters kunnen de RI&E benutten om de specifieke risico's in kaart brengen die van belang zijn bij de keuze van de vertrouwenspersonen en de samenstelling van het team.

Sommige medewerkers verkiezen (in specifieke situaties) het consulteren van een gemeentebrede vertrouwenspersoon boven een binnen het cluster aangewezen vertrouwenspersoon. Binnen de constructie van vertrouwenspersonen per cluster aangevuld met enkele gemeentebrede vertrouwenspersonen kunnen de door de clusters aangewezen vertrouwenspersonen voor complexere klachten zo nodig een beroep doen op de (grotere) expertise van de gemeentebrede vertrouwenspersonen. Ze kunnen een van de gemeentebrede vertrouwenspersonen consulteren of naar hem/haar doorverwijzen.

Medewerkers kunnen altijd terecht bij een gemeentebrede vertrouwenspersoon, ook als het cluster een eigen vertrouwenspersoon heeft.

Ad 2. Kwaliteitsborging

Met het oog op de kwaliteitsborging rondom de inzet van vertrouwenspersonen worden de afspraken over werkzaamheden, beschikbare faciliteiten, beschikbare tijd (indicatief 8 uur per maand) en ontwikkelactiviteiten (o.a. certificering, deelname aan concernbrede intervisie en deskundigheidbevordering vertrouwenspersonen) in het kader van het vervullen van de rol van vertrouwenspersoon expliciet verankerd in de gesprekscyclus (plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprek) van de medewerker die deze rol vervult. De centrale coördinator (coördinator MIOO) kan (op verzoek van leidinggevende en/of medewerker) een rol als informant in dezen vervullen.

Ad 3. Functieprofiel

Het functieprofiel 'vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen' is opgesteld en geactualiseerd op basis van Functieomschrijving vertrouwenspersoon van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen.

• Taken vertrouwenspersoon

1. Begeleidt en ondersteunt medewerkers bij behandeling van meldingen en klachten en geeft inhoudelijk vorm aan de aanpak van ongewenste omgangsvormen door:
 - zelfstandig op te treden als aanspreekpunt voor alle medewerkers die een melding doen op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - zelfstandig zorg te dragen voor de eerste opvang van de slachtoffers van ongewenste omgangsvormen;
 - samen met melder zoeken naar oplossingen en na te gaan of oplossingen in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoren;
 - te onderzoeken of bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing;

- zorg te dragen voor de opvang van slachtoffers van ongewenste omgangsvormen en verantwoordelijkheid dragen voor de begeleiding, ondersteuning en advisering van hen en andere betrokkenen, alsmede het bewaken dat adequate nazorg verleend wordt en/of het zelf verlenen van nazorg;
 - het verstrekken van informatie en advies over de mogelijk te volgen procedures, naast de interne klachtenprocedure ook de strafrechtelijke of de civielrechtelijke procedure en consequenties daarvan te bespreken
 - het op verzoek begeleiden van medewerkers die overwegen een klacht in te dienen bij de klachtencommissie;
 - indien nodig te verwijzen naar (in) formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening)instanties en melder te ondersteunen bij het inschakelen van deze instanties, hieronder vallen ook de politie en de officier van justitie;
 - zelfstandig beheren en bewaken van een systeem voor registratie van binnengekomen klachten;
 - de klachten te registreren, verwerken, analyseren en interpreteren tot management informatie.
2. Draagt zorg voor activiteiten gericht op het voorkomen van ongewenste omgangsvormen:
- het verzorgen van lezingen en presentaties over ongewenste omgangsvormen;
 - het beoordelen van door anderen ontwikkelde producten;
 - het evalueren, analyseren en kennisnemen van de wettelijke en andere ontwikkelingen op het vakgebied;
 - het uitbrengen van een jaarverslag aan het bevoegd gezag, jaarlijks vóór 1 april van ieder kalenderjaar, waarin geanonimiseerd opgenomen het aantal behandelde klachten en de aard daarvan en resultaten;
 - het gevraagd en ongevraagd geven van advies.
3. Bewaakt en draagt zorg voor het actueel houden van het te voeren beleid door:
- het signaleren van aandachtspunten m.b.t. uitvoering van het beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - het ontwikkelen van procedures, richtlijnen e.d. voor de organisatie op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - het evalueren van de effecten, het vaststellen van de knelpunten en het doen van voorstellen voor nieuw c.q. aan te passen beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - het adviseren bij het formuleren en/of bijstellen van het beleid inzake ongewenste omgangsvormen.

• Kwalificatie-eisen voor de functie van vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon wordt geselecteerd op basis van onderstaande eisen:

- HBO denkniveau;
- daarnaast een opleiding tot vertrouwenspersoon van minimaal 6 dagdelen;
- jaarlijks minimaal 1 dag bijscholing op het gebied van ongewenste omgangsvormen op het werk of zoveel meer als minimaal gewenst door de organisatie;
- onafhankelijkheid binnen de organisatie(zie positie vertrouwenspersoon).

De vertrouwenspersoon heeft onderstaande kennis die regelmatig getoetst wordt op de actualiteit:

- materiedeskundigheid;
- kennis van menselijk interactie;
- sociale kaart, bij voorkeur ook contacten met hulpverlening instanties;
- kennis van de interne bedrijfsstructuur en de interne klachtenprocedures;
- kennis van externe juridische mogelijkheden;
- kennis van en begrip hebben voor mensen met diverse (culturele) achtergronden;
- methodische kennis van het geven van voorlichting.

Vaardigheden:

- kent de organisatie/het organisatieonderdeel goed en weet hoe processen en procedures lopen;
- communicatieve vaardigheden zowel mondeling als schriftelijk;
- is voor medewerkers makkelijk toegankelijk en benaderbaar;
- is vertrouwenwekkend voor medewerkers en management;
- kan het onderscheid maken tussen integriteitkwesaties en meldingen van ongewenste omgangsvormen;

- heeft kennis van individuele en groepsprocessen die spelen bij niet-integer gedrag of ongewenste omgangsvormen;
- is deskundig in het begeleiden van de melder;
- weet wanneer doorverwijzing aan de orde is en waarheen;
- kan contacten onderhouden binnen en buiten de organisatie;
- kan tactvol omgaan met mensen in conflictsituatie en is daarbij stressbestendig;
- De vertrouwenspersoon is advies- en gespreksvaardig en heeft kennis en vaardigheden om zichzelf en het onderwerp ongewenste omgangsvormen aan de doelgroepen te kunnen presenteren.

De vertrouwenspersoon voldoet aan de onderstaande persoonlijke kwaliteiten:

- affiniteit met het onderwerp;
- toegankelijkheid voor iedereen binnen de organisatie;
- empathisch vermogen;
- geduld en het vermogen tot luisteren;
- levenservaring en integriteit;
- een evenwichtige persoonlijkheid;
- afstand kunnen houden tot de casuïstiek;
- bereidheid tot intervisie;
- kan reflecteren op eigen gedrag en dat van de ander

• Faciliteiten

De vertrouwenspersoon heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie vertrouwenspersoon de volgende faciliteiten nodig:

- tijd;
- beschikbaarheid van een werkruimte/spreekkamer waarin privacygevoelige (telefoon)gesprekken kunnen worden gevoerd;
- een mobiele telefoon;
- een eigen fax of scanfaciliteit;
- eigen computer met eigen (beveiligd) e-mail adres;
- een mogelijkheid tot het archiveren van vertrouwelijk materiaal;
- afsluitbare brievenbus;
- het ontvangen en openen van eigen post;
- scholing/ deskundigheidsbevordering.

• Bevoegdheden

De vertrouwenspersoon is er ter ondersteuning van de melder. De vertrouwenspersoon heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie de onderstaande bevoegdheden nodig:

- het voeren van gesprekken;
- het begeleiden van een melder bij het indienen van een klacht én gedurende de interne klachtbehandeling en daarna;
- het (laten) zoeken naar iemand die wil bemiddelen tussen melder en aangeklaagde, mits dit op verzoek van de melder is;
- het ondersteunen van de melder bij het aangifte doen bij de politie bij het vermoeden van een strafbaar feit;
- het verwijzen van de melder naar hulpverleningsinstanties.

• Positie

De vertrouwenspersoon neemt de volgende positie in:

- onafhankelijk;
- uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag;
- de vertrouwenspersoon heeft geen (neven)functie waardoor er risico bestaat op conflicten met de functie van vertrouwenspersoon;
- slechts degene die Nederlander is, komt volgens de wet (artikel 125e. eerste lid Ambtenarenwet) in aanmerking voor de vervulling van de vertrouwensfunctie. Wanneer het dienstbelang dat vordert, bestaat een wettelijke mogelijkheid om van het nationaliteitsvereiste af te zien.

Het is in principe niet wenselijk de rol van vertrouwenspersoon ongewenst gedrag te combineren met andere vertrouwensposities binnen de organisatie, zoals maatschappelijk werk en medewerkers P&O/HR. Tevens is het niet wenselijk dat leidinggevenden vertrouwenspersoon zijn.

Ad 4. Wijze van werken

Toestemming melder

De vertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden slechts na instemming vooraf door de medewerker / melder.

Bemiddeling

De vertrouwenspersoon kan bemiddeling voorstellen.

Onderzoek en ervaring geven aan dat een meerderheid van de personen van wie het gedrag als ongewenste omgangsvorm wordt ervaren, daarmee stopt als ze daarop door een onafhankelijke bemiddelaar worden aangesproken. Van belang daarbij is dat de bemiddelaar als zodanig geaccepteerd kan worden door beide 'partijen'. Dat kan een interne mediator zijn (beschikbaar bij de Rotterdamse Serviceorganisatie), de bedrijfsmaatschappelijk werker of een externe mediator.

Inwinnen nadere informatie

De vertrouwenspersoon is met inachtneming van de benodigde vertrouwelijkheid bevoegd informatie in te winnen na toestemming van de medewerker /melder en voor zover dit voor de uitoefening van de taken noodzakelijk is. De vertrouwenspersoon heeft hiervoor toegang tot alle organisatieonderdelen van de gemeente Rotterdam. De vertrouwenspersoon kan externe deskundigen raadplegen.

Professionele ondersteuning bij ernstige klachten

Bij ernstige lichamelijke klachten kan de vertrouwenspersoon doorverwijzen naar de bedrijfs- of huisarts. Bij ernstige psychische klachten kan doorverwezen worden naar de bedrijfsmaatschappelijk werker (BMW-er) of een psycholoog. Een cluster kan er voor kiezen om voor deze laatste diensten een (nul-uren) contract aan te gaan, of gebruik te maken van het mantelcontract voor het bedrijfszorgpakket.

Geheimhouding en verschoningsrecht

De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die deze in hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding vervalt niet na beëindiging van de werkzaamheden als vertrouwenspersoon. Ook de personen die door de vertrouwenspersoon worden benaderd zijn verplicht tot geheimhouding. Tenzij de wet anders bepaalt, is de vertrouwenspersoon niet gehouden ten opzichte van derden informatie te geven waarover geheimhouding bestaat.

Aanwijzing vertrouwenspersoon

Het college bepaalt dat binnen de gemeente gemeentebrede vertrouwenspersonen worden aangewezen. Het college mandateert de gemeentesecretaris om, in overleg met de concerndirectie, de gemeentebrede vertrouwenspersonen te benoemen.

De gemeentesecretaris benoemt de gemeentebrede vertrouwenspersonen voor een vastgestelde periode van vier jaar. De vertrouwenspersoon is na deze periode terstond hernoembaar. De concerndirecteur wijst een vertrouwenspersoon voor het cluster aan voor een vastgestelde periode van vier jaar. De vertrouwenspersoon is na deze periode terstond hernoembaar.

Benoeming van (gemeentebrede) vertrouwenspersonen vindt plaats in overleg met de (centrale) ondernemingsraad.

De gemeentebrede vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording schuldig aan de gemeentesecretaris. De vertrouwenspersoon van een cluster is uitsluitend verantwoording schuldig aan de concerndirecteur. De vertrouwenspersoon kan een medewerker zijn van de gemeente Rotterdam of een externe deskundige.

Bijlage 2 KLACHTENREGELING ONGEWENST GEDRAG VOOR DE DECENTRALE OVERHEID 2011

College voor Arbeidszaken



Vereniging van Nederlandse Gemeenten

KLACHTENREGELING ONGEWENST GEDRAG VOOR DE DECENTRALE OVERHEID

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. bevoegd gezag:

het orgaan dat in eerste instantie dan wel daartoe gemandateerd bevoegd is tot afdoening van een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag;

b. commissie:

de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de decentrale overheid;

c. decentrale overheid:

de gemeente, de provincie, het waterschap of een door deze overheden ingestelde instelling die zich heeft aangesloten bij de commissie en deze regeling van toepassing heeft verklaard op de behandeling van klachten op het gebied van ongewenst gedrag;

d. aangesloten organisatie:

de decentrale overheid die is aangesloten bij de regeling van de commissie, dan wel een andere organisatie die deze regeling van toepassing heeft verklaard;

e. ongewenst gedrag:

gedrag dat valt binnen de begrippen discriminatie, (seksuele) intimidatie zoals verwoord in artikel 1, 1 a en 2 van de Algemene wet gelijke behandeling en agressie geweld en pesten zoals bedoeld in de Arbwet artikel 3 lid 2 jo. artikel 1 lid 3 sub e en f;

f. 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, behoudens een klacht op grond van artikel 11;

g. klager:

een persoon, niet zijnde een politieke ambtsdrager van een aangesloten organisatie, die werkzaam is of werkzaam is geweest in deze organisatie en een klacht over ongewenst gedrag indient;

h. aangeklaagde:

een persoon, niet zijnde een politieke ambtsdrager van een aangesloten organisatie, die werkzaam is of werkzaam is geweest in deze organisatie en over wiens gedrag geklaagd wordt;

i. informant:

degene die namens het bevoegd gezag informatie verstrekt aan de commissie;

j. getuigen:

andere dan onder h genoemde personen die door de commissie worden verzocht informatie te verstrekken;

k. college:

het College voor Arbeidszaken van de Vereniging Nederlandse Gemeenten dat deze klachtencommissie heeft ingesteld.

Artikel 1a. Klachten van en over politiek ambtsdragers

Het bevoegd gezag kan in afwijking van artikel 1 onder h. de commissie ad hoc belasten met onderzoek naar en advies over een klacht, die betrekking heeft op ongewenst gedrag van of jegens een politiek ambtsdrager van een aangesloten organisatie jegens klager.

Artikel 2. Taakstelling en samenstelling van de commissie

1. De commissie heeft tot taak een klacht te onderzoeken en daarover advies uit te brengen aan het bevoegd gezag.
2. Uit de commissie worden door de voorzitter van de commissie drie leden aangewezen om een klacht te onderzoeken, waaronder een (plaatsvervangend) voorzitter.
3. Deze leden beslissen bij gewone meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
4. 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.
5. Benoeming, schorsing en ontslag van de voorzitter, overige leden en hun plaatsvervangers geschiedt door de voorzitter van het college.
6. 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.
7. De commissie kan een nadere werkwijze bepalen.

Artikel 3. Secretaris en administratie

1. De voorzitter van het college wijst na overleg met de voorzitter van de commissie een secretaris en een of meer plaatsvervangend secretarissen aan.
2. De administratie ten behoeve van de commissie wordt gevoerd door het secretariaat van het college.

Artikel 4. Indienen van de klacht

1. De klager kan de klacht zowel rechtstreeks bij de commissie indienen als bij het bevoegd gezag.
2. De klager vermeldt in de klacht zo mogelijk de datum, tijd, plaats van het ongewenst gedrag, de omstandigheden, de namen van aangeklaagde en eventuele getuigen, alsmede de stappen die hij reeds heeft ondernomen.
3. Indien de klager de klacht indient bij het bevoegd gezag, bevestigt het bevoegd gezag de ontvangst van de klacht aan de klager en vermeldt daarbij dat de klacht zal worden doorgezonden naar de commissie die het bevoegd gezag over de afhandeling van de klacht zal adviseren. Het bevoegd gezag zendt de klacht, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de commissie.
4. De commissie 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 commissie het bevoegd gezag binnen twee weken, dat een klacht is ontvangen. Indien de klacht rechtstreeks bij de commissie is ingediend bevat de melding aan het bevoegd gezag geen persoonsgegevens van klager, beklagde of getuigen.

Artikel 5. In behandeling nemen van de klacht

- 1 Het bevoegd gezag verstrekt op verzoek alle op de klacht betrekking hebbende gegevens, waaronder de klachtenregeling van de aangesloten organisatie, de contact- en functiegegevens van klager en aangeklaagde en een overzicht van de reeds geproduceerde stukken met betrekking tot de klacht,
- 2 De commissie neemt een klacht niet in behandeling indien verplichte stappen uit de klachtenprocedure van de betreffende aangesloten organisatie niet zijn doorlopen.
- 3 De commissie verklaart de klacht niet ontvankelijk indien deze niet valt binnen de begripsbepalingen van artikel 1 onder c, e, f, g en h van deze regeling.

- 4 Ingeval lid 2 van toepassing is brengt de commissie klager- en in geval lid 3 van toepassing is klager en het bevoegd gezag binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte van het niet in behandeling nemen (lid 2) of de niet ontvankelijkheid (lid 3) van de klacht.
- 5 De commissie kan de klacht voorts niet in behandeling nemen indien:
 - A de klacht niet binnen een redelijke termijn nadat het ongewenste gedrag heeft plaatsgevonden aan de commissie is voorgelegd
 - B er sprake is van een uitzondering als bedoeld in artikel 9:8 lid 1 en 2 Awb
 - C wanneer niet in voldoende mate voldaan is aan het bepaalde in artikel 4 lid 2.

Artikel 6. Onderzoek naar de klacht

1. Indien de commissie dit voor de uitoefening van haar taak noodzakelijk acht stelt zij een onderzoek in.
2. Ten behoeve van het onderzoek is de commissie bevoegd bij het bevoegd gezag alle inlichtingen in te winnen die zij voor de vorming van haar advies nodig acht. Het bevoegd gezag verschaft de commissie de gevraagde inlichtingen en stelt de commissie desgevraagd in de gelegenheid de werkomgeving te aanschouwen.
3. Het bevoegd gezag stelt personen werkzaam binnen de aangesloten organisatie in de gelegenheid te worden gehoord.
4. Personen als bedoeld in lid 3 die door de commissie worden opgeroepen, zijn verplicht te verschijnen.
5. De commissie kan het bevoegd gezag 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 commissie 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 7. Horen

1. Alvorens een advies uit te brengen stelt de commissie de klager, de aangeklaagde en zo nodig de informant en getuigen in de gelegenheid om te worden gehoord. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een ander lid van de commissie of aan beiden.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. De zittingen van de commissie 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 commissie zendt tijdig voorafgaand aan de hoorzitting aan de aangeklaagde – 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 commissie hoort de klager, de aangeklaagde en de getuigen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid. De commissie stelt klager en aangeklaagde 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 aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten ter zitting laten bijstaan door een (raads)persoon.
9. De commissie is bevoegd om getuigen, andere betrokkenen en deskundigen schriftelijk of mondeling te raadplegen.

Artikel 8. Omgang met persoonsgegevens

1. De commissie verzamelt en verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitbrengen van een advies. Bij de verwerking van persoonsgegevens zorgt de commissie voor beveiliging van de gegevens tegen verlies en onrechtmatige verwerking.
2. Voor de commissie alsmede de secretaris geldt de plicht tot geheimhouding van persoonsgegevens voor zover overdracht van informatie niet noodzakelijk is voor de uitoefening van de taak van de commissie. Wanneer de inhoud van bepaalde informatie uitsluitend ter kennisneming door de commissie dient te blijven wordt dit aan de commissie meegedeeld.
3. Een ieder die is betrokken bij de behandeling van een klacht is geheimhouding verschuldigd over al hetgeen hem in de klachtenprocedure bekend is geworden.

Artikel 9. Advies over de klacht

1. De commissie brengt binnen acht weken na ontvangst van de klacht door de commissie advies uit aan het bevoegd gezag over de gegrondheid van de klacht vergezeld van een rapport van be-

- vindingen. Het rapport bevat een verslag van het horen. Een afschrift van het advies wordt aan klager en aangeklaagde toegezonden.
2. De commissie kan het bevoegd gezag verzoeken de in eerste lid genoemde termijn met 4 weken te verdagen.
 3. Met schriftelijke instemming van de klager kan de commissie het bevoegd gezag op basis van artikel 9:11 lid 3 Algemene wet bestuursrecht verzoeken om verder uitstel.
 4. In het advies kunnen aanbevelingen worden gedaan over door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.

Artikel 10. Afdoening van de klacht

1. Het bevoegd gezag handelt de klacht binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift af.
2. Het bevoegd gezag kan op verzoek van de commissie de afdoening voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 lid 2 en 3, stelt het bevoegd gezag binnen twee weken na ontvangst van het advies van de commissie bedoeld in artikel 9 lid 1, klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn besluit alsmede de conclusies die het daaraan verbindt.
4. Het bevoegd gezag zendt een afschrift van het ter afdoening van de klacht genomen besluit naar de commissie.

Artikel 11. Klachten betreffende het functioneren van de commissie

1. Ingeval een klager of het bevoegd gezag een klacht heeft over enig handelen of nalaten van de commissie betreffende de uitvoering van haar taak, wordt deze klacht behandeld door tenminste twee leden uit de commissie die niet aan het betreffende onderzoek hebben deelgenomen.
2. Voornoemde leden doen binnen vier weken na ontvangst van de klacht, bedoeld in lid 1 uitspraak over de (on)gegrondheid daarvan.

Artikel 12. Jaarverslag

1. Jaarlijks wordt een verslag opgesteld door de commissie.
2. In dat verslag worden in geanonimiseerde zin en met in achtneming van de ter zake geldende wettelijke bepalingen vermeld:
 - a. het aantal klachten dat de commissie 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 aangeklaagden;
 - e. de doorlooptijd van de adviezen;
 - f. aanbevelingen en tendensen.
3. Het verslag wordt gepubliceerd op de website van de VNG.

Artikel 13. prevalentie

Bij verschillen tussen de bij de aangesloten organisatie geldende klachtenregeling en deze Klachtenregeling ongewenst gedrag voor de decentrale overheid, past de commissie de laatstgenoemde regeling toe.

Tekst inclusief wijzigingen vastgesteld door het College voor Arbeidszaken op 12-10-2011 en laatstelijk gewijzigd op 14-07-2015.

Bijlage 3 Toelichting KLACHTENREGELING ONGEWENST GEDRAG VOOR DE DECENTRALE OVERHEID

Deze regeling voorziet in de instelling en procedure van de Klachtencommissie ongewenst gedrag voor de decentrale overheid. Deze landelijke commissie geeft advies aan het bevoegd gezag van aangesloten gemeenten, provincies en waterschappen met betrekking tot klachten op het gebied van ongewenst gedrag. Bij afzonderlijk besluit kunnen decentrale overheden zich op vrijwillige basis aansluiten bij de commissie. Ook door deze overheden ingestelde instellingen zoals gemeentelijke samenwerkingsverbanden kunnen zich aansluiten bij de commissie.

Arbeidsomstandighedenwet

Uitgangspunt bij de regelgeving over ongewenst gedrag is de verantwoordelijkheid van de werkgever voor een veilige werkomgeving en de plicht werknemers te beschermen tegen discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten. Dit is neergelegd in de Arbeidsomstandighedenwet.

In artikel 3 van de 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. Ook bij het ontbreken van een (aanwijsbare) veroorzaker van ongewenst gedrag blijft de werkgever verantwoordelijkheid dragen voor het doen ophouden van ongewenst gedrag. De term 'psychosociale arbeidsbelasting' is een nieuw begrip dat in de wet als volgt is gedefinieerd: 'de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van 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 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 de Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen is opgenomen dat het verbod op direct onderscheid tussen mannen en vrouwen ook het verbod op intimidatie en seksuele intimidatie omvat. Dit leidt tot een versterking van de rechtspositie van de werknemer tegen ongelijke behandeling op grond van geslacht, waaronder (seksuele) intimidatie. Dit 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.

Algemene wet bestuursrecht

De verantwoordelijkheid van de werkgever komt ook tot uitdrukking in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) waarin bepaald is dat een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan (artikel 9:1, lid 2).

De procedure van de Klachtencommissie ongewenst gedrag is deels gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Awb over klachtbehandeling door een bestuursorgaan. Het gaat in de Awb in de eerste plaats om klachten van burgers, maar het kan ook gaan om klachten van ambtenaren tegen het bestuursorgaan als werkgever, zoals een klacht over ongewenst gedrag. De Awb bevat minimumeisen voor behoorlijke klachtafhandeling. Op grond van de Awb is het bevoegd gezag verantwoordelijk voor de afdoening van de klacht. Het kan daarbij gebruikmaken van een klachtenadviesinstantie, zoals de landelijke Klachtencommissie ongewenst gedrag. Deze commissie geeft een advies op basis waarvan een bestuursorgaan de klacht afhandelt. Het advies van de commissie maakt deel uit van de interne klachtenprocedure.

De Awb regelt voorts het recht van een klager om zich na interne behandeling van een klacht tot een externe adviesinstantie te wenden zoals de Ombudsman.

Toelichting artikel 1. Begripsbepalingen

Artikel 1 sub a: bevoegd gezag

Het college, gedeputeerde staten of het dagelijks bestuur van het waterschap is bevoegd om besluiten te nemen over de afdoening van klachten. Deze bevoegdheid kan gemandateerd zijn aan een ambtenaar, bijvoorbeeld een diensthoofd.

Artikel 1 sub c en d: decentrale overheid en aangesloten organisatie

Vanwege verbreding van het werkgebied is de omschrijving verbreed en het begrip 'aangesloten organisatie' opgenomen. Ook organisaties die geen onderdeel uitmaken van de decentrale overheid kunnen zich aansluiten.

Artikel 1 sub e: ongewenst gedrag

Het begrip 'ongewenst gedrag' dient ruim te worden geïnterpreteerd. Alle vormen van verbale, fysieke en psychische agressie worden tot ongewenst gedrag gerekend, waaronder ook sociale uitsluiting, negeren, pesten. Ter toelichting dient de omschrijving van de begrippen discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten uit de memorie van toelichting op de Arbeidsomstandighedenwet zoals deze luidt per 1 januari 2009.

De factoren 'direct en indirect' onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie en agressie en geweld, pesten en werkdruk vallen onder het begrip psychosociale arbeidsbelasting. (...) Onder psychosociale arbeidsbelasting worden factoren in de arbeidssituatie verstaan, die stress veroorzaken.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan enige vorm van 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 kwetsende situatie wordt gecreëerd. (...) Seksuele intimidatie, kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting. De definitie van seksuele intimidatie geeft tevens aan dat hieronder moeten worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat de kans op promotie en beslissingen over het werk afhangt van verrichte seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende en kwetsende omgeving ontstaan die een aanslag is op de waardigheid van de betrokken werknemer.

Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevend) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door:

- Sociaal isoleren
- Werken onaangenaam of onmogelijk maken
- Bespotten
- Roddelen/geruchten verspreiden
- Dreigementen
- Lichamelijk geweld
- Seksuele intimidatie

Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen, te vernederen en de waardigheid van die persoon aan te tasten.

Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

Naast seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld wordt uitdrukkelijk ook discriminatie tot ongewenst gedrag in de zin van deze regeling gerekend. Voor uitleg van het begrip discriminatie wordt verwezen naar de Algemene wet gelijke behandeling. Wettelijk is het begrip discriminatie overigens niet gedefinieerd. De Awgb noemt de gronden waarop het maken van onderscheid verboden is.

Artikel 1 sub f: klacht

Een klacht is schriftelijk en mag niet anoniem worden ingediend. Bij de omschrijving van het begrip klacht is aangesloten op de ontvankelijkheidseisen die de Awb stelt. In artikel 4 van deze regeling is opgenomen dat de klacht indien mogelijk nog nadere gegevens bevat.

Artikel 1 sub g: klager

De personen die een beroep kunnen doen op de klachtenregeling dienen werkzaam te zijn in de aangesloten organisatie. Dit kan betreffen ambtenaren, arbeidscontractanten, medewerkers van de griffie, stagiairs, gedetacheerden, personeel werkzaam op basis van inhuur, uitzendkrachten, vrijwilligers bij de brandweer en andere vrijwilligers.

Ten behoeve van de toepassing op medewerkers van de griffie dient de raad c.q. provinciale staten een klachtenregeling vast te stellen of de bevoegdheid tot vaststelling en uitvoering hiervan gedelegeerd te hebben aan het bevoegd gezag.

Daarnaast is de regeling ook van toepassing op personen die in het verleden werkzaam waren bij de aangesloten organisatie. De ervaring leert dat er vaak pas na verloop van tijd een formele klacht over ongewenst gedrag wordt geuit, soms pas na beëindiging van het dienstverband. Voor de aangesloten organisatie als werkgever zijn dergelijke klachten ook dan nog relevant. Behandeling van de klacht kan aanleiding zijn om de aangeklaagde alsnog met maatregelen te confronteren of om de werking van het beleid tegen ongewenst gedrag te evalueren.

Niet binnen deze regeling vallen klachten van en over onderwijspersoneel (in de zin van het rechtspositiebesluit onderwijspersoneel), politieke ambtsdragers van de aangesloten organisatie en burgers.

Artikel 1 sub h: aangeklaagde

Net als de klager dient ook de aangeklaagde werkzaam te zijn of te zijn geweest in de organisatie van de aangesloten organisatie. Voor de aangeklaagde geldt dezelfde omschrijving als in het vorige lid. Ook een klacht over een ex-medewerker kan relevant zijn voor de werkgever. Opgemerkt wordt dat de behandeling van een klacht tegen een voormalig medewerker zijn beperkingen kent omdat aan een voormalig medewerker niet dezelfde verplichtingen kunnen worden opgelegd als een in dienst zijnde medewerker of omdat een ex-medewerker niet meer te traceren is.

Zie voor klachten van en over politieke ambtsdragers ook de toelichting bij artikel 1a. Overige niet binnen de regeling vallende klachten

Met betrekking tot klachten over ongewenst gedrag die niet binnen deze regeling vallen, bijvoorbeeld een mondelinge klacht, een klacht van een derde of een klacht tegen een burger, geldt dat los van deze klachtenregeling het bevoegd gezag op grond van de Awb zorg dient te dragen voor een behoorlijke behandeling van zowel mondelinge en schriftelijke klachten.

Toelichting artikel 1a Klachten van en over politieke ambtsdragers

De klachtenregeling is niet van toepassing op burgemeesters, wethouders, raadsleden, commissarissen van de koning, gedeputeerden, leden van provinciale staten, dijkgraven, leden van het algemeen en dagelijks bestuur van waterschappen, noch als klager noch als aangeklaagde. De aangesloten organisatie heeft met bestuurders juridisch een andere relatie dan met medewerkers.

Anderzijds kan in de (hiërarchische) relatie tussen een medewerker en een bestuurder sprake zijn van ongewenst gedrag waartegen de medewerker of de ambtsdrager beschermd dient te worden. Om deze reden is in de regeling de mogelijkheid opgenomen dat het bevoegd gezag in voorkomende gevallen een beroep kan doen op de klachtencommissie voor het behandelen van een klacht over ongewenst gedrag van of jegens een bestuurder (of gekozen lid). Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt geldt de procedure uit deze regeling in beginsel niet maar wordt de werkwijze zoveel mogelijk analoog toegepast. Het bevoegd gezag en de klachtencommissie dienen ad hoc een procedure af te spreken.

Toelichting artikel 2 Taak- en samenstelling commissie

De commissie fungeert als adviesorgaan van het bevoegd gezag bij klachten over ongewenst gedrag indien het bevoegd gezag zich heeft aangesloten bij de commissie en de regeling klachtencommissie lokaal heeft vastgesteld.

Voor de samenstelling van de commissie wordt gebruik gemaakt van een pool van deskundigen met ervaring in het behandelen van klachten over ongewenst gedrag en discriminatie en met kennis van de decentrale overheid. Afhankelijk van de aard van de ontvangen klacht wordt bij het samenstellen van de commissie gekeken naar specifieke deskundigheid en diversiteit (onder meer psychosociale, medische en juridische deskundigheid, man-vrouw verhouding). Er wordt op toegezien dat de betrokken commissieleden geen binding hebben met de organisatie waaruit de klacht afkomstig is.

Toelichting artikel 3 Secretaris en administratie

De klachtencommissie wordt bij de behandeling van een klacht inhoudelijk ondersteund door een extern secretaris.

Het algemeen secretariaat en de administratie rondom aansluitingen en declaratie van de kosten van een klachtenprocedure wordt gevoerd door het secretariaat van het College voor Arbeidszaken van de VNG. Aangesloten organisaties maar ook individuele medewerkers die overwegen een klacht in te dienen, kunnen voor nadere informatie rechtstreeks contact opnemen met het secretariaat van de commissie.

Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
070 373 8530
klachtencommissie.ongewenstgedrag@vng.nl

www.vng.nl/ongewenstgedrag

Toelichting artikel 4 Het indienen van de klacht

Het bevoegd gezag is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Het is in veel klachtenregelingen ongewenst gedrag echter gebruikelijk dat een klager een klacht niet aan het bevoegd gezag adresseert maar rechtstreeks aan de commissie. Ook in deze regeling is gekozen voor rechtstreekse toegang tot commissie. Door middel van aansluiting bij de commissie kan het bevoegd gezag de commissie machtigen klachten over ongewenst gedrag rechtstreeks te ontvangen. Dit moet dan ook expliciet in de lokale regeling staan. Mocht een klager zich met een klacht wenden tot het bevoegd gezag, dan zendt het bevoegd gezag de klacht door naar de commissie. Voor het bepalen van de termijnen geldt de ontvangstdatum van een rechtstreekse melding bij de commissie dan wel, indien de klacht is ingediend bij het bevoegd gezag, de datum waarop het bevoegd gezag de klacht heeft ontvangen.

De adressering voor klachten is
Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
klachtencommissie.ongewenstgedrag@vng.nl

Na ontvangst wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd en aan het bevoegd gezag wordt, zonder vermelding van betrokkenen, mededeling gedaan van de ontvangst van een klacht. Bij doorzending van een klacht wordt een overeenkomstige werkwijze gevolgd. Alle correspondentie geschiedt onder aantekening van persoonlijk en vertrouwelijk.

Toelichting artikel 5 In behandeling nemen

Het is de taak van de commissie om het college te adviseren in de beoordeling en afdoening van een klacht. Daartoe behoort ook de ontvankelijkheidstoetsing. Hierbij zijn vier situaties te onderscheiden:

- De klacht valt binnen de regeling en wordt in behandeling genomen. In het kader van de behandeling stelt de commissie het bevoegd gezag op de hoogte van het bestaan van de klacht, voor zover het hiervan nog niet op de hoogte was gesteld in het kader van het onderzoek naar de ontvankelijkheid (artikel 5, lid 1 en artikel 6, lid 2). De aangeklaagde wordt ten behoeve van de behandeling tijdig op de hoogte gesteld (artikel 7 lid 6).
- De klacht valt niet binnen de regeling of wordt niet binnen een redelijke termijn voorgelegd of valt onder de uitzonderingen van artikel 9:8 Awb. De commissie adviseert (dan wel: kan adviseren) het bevoegd gezag de klacht niet-ontvankelijk te verklaren (artikel 5, leden 2 en 5 A en B). De aangeklaagde wordt in beginsel niet op de hoogte gesteld.
- De klacht valt binnen de regeling maar klager heeft (nog) niet de lokaal verplichte stappen ondernomen. De commissie stelt klager hiervan op de hoogte. Het bevoegd gezag wordt niet op de hoogte gesteld van de klacht, de aangeklaagde ook niet. Aan klager is de keuze om de verplichte stappen alsnog te doorlopen of af te zien van verdere actie (artikel 5, lid 2).
- De commissie kan de klager de mogelijkheid geven om aan niet-ontvankelijkheid op basis van artikel 5 lid 5C te ontkomen door de gegevens van de klacht aan te vullen. De termijn van behandeling begint te lopen op het moment dat de gegevens van de klacht voldoende zijn aangevuld (zie Art. 4: 15 Awb).

Verplichte stappen uit de gemeentelijke klachtenprocedure (artikel 5, lid 3)

Bij lokale stappen kan gedacht worden aan overleg met of bemiddeling door de vertrouwenspersoon of de leidinggevende. De commissie zal alleen dan afzien van behandeling als een actie in de regeling van de aangesloten organisatie uitdrukkelijk verplicht is gesteld. In de meeste regelingen is dat overigens niet het geval. Wel is het beleid er doorgaans op gericht dat de medewerkers eerst contact zoeken met een vertrouwenspersoon om de zaak te overleggen en zo mogelijk op te lossen.

Indieningstermijn (artikel 5, lid 5, sub a)

Een klacht is niet ontvankelijk indien deze niet is ingediend binnen een redelijke termijn nadat het ongewenst gedrag heeft plaats gevonden. Als richtlijn kan worden aangehouden een termijn van twee jaar (in afwijking van de termijn van een jaar uit artikel 9:8 van de Awb).

De ervaring leert dat klachten over ongewenst gedrag vaak pas na enige tijd worden ingediend, nadat de klager op andere wijze naar oplossingen heeft gezocht. De commissie kan een langere indieningstermijn dan twee jaar redelijk achten, indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, bijvoorbeeld indien er sprake is van ernstige feiten.

Wel moet er rekening mee worden gehouden dat een onderzoek naar de feiten moeilijker wordt naarmate het langer geleden is dat ongewenst gedrag heeft plaats gevonden.

Andere gronden voor niet-ontvankelijkheid (artikel 5, lid 5, sub b en artikel 9:8 Awb)

In de Algemene wet bestuursrecht worden uitzonderingen op de plicht tot klachtbehandeling genoemd. Deze uitzonderingen zijn in deze regeling overgenomen. Indien er reeds een klacht over het gedrag is behandeld is het bevoegd gezag niet verplicht de klacht opnieuw in behandeling te nemen. Ook in gevallen van voor beroep vatbare besluiten en van samenloop met een opsporingsonderzoek is die plicht niet aanwezig. Beoordeeld zal moeten worden of de samenloop met de strafrechtelijke procedure onwenselijk is. Bepaald is dat de commissie kan adviseren om een dergelijke klacht niet-ontvankelijk te verklaren. Het ligt voor de hand dat in dergelijke gevallen overleg gepleegd wordt tussen de commissie en het bevoegd gezag. Voorts geldt dat het een derde (in dit geval: de commissie) op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens in beginsel niet is toegestaan om strafrechtelijke gegevens te verwerken.

Een derde uitzonderingsgrond op de verplichte klachtbehandeling betreft de situatie dat het belang van de klager dan wel het gewicht van het ongewenst gedrag kennelijk onvoldoende is.

Toelichting artikel 7 Horen Informant (artikel 1, sub h en artikel 7, lid 1)

Het bevoegd gezag kan een informant aanwijzen om de commissie van informatie te voorzien. Hierbij kan worden gedacht aan informatie over de organisatie, de cultuur en de procedures bij ongewenst gedrag. Als informant kan bijvoorbeeld fungeren een medewerker P&O, een manager of een vertrouwenspersoon.

Hoor en wederhoor

De commissie past hoor en wederhoor toe. De commissie dient er met het oog hierop voor te zorgen dat de aangeklaagde tijdig op de hoogte is van de klacht en eventuele andere voor hem relevante stukken.

Er zullen doorgaans één of meer zittingen gehouden worden waarop betrokkenen gehoord worden. Omdat betrokkenen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord (artikel 7, lid 4) kan het nodig zijn dat men tweemaal tijdens een zitting wordt gehoord om te reageren op nieuwe informatie en op de zienswijzen van andere betrokkenen. Een andere mogelijkheid is dat men reageert op gespreksverslagen. Aan de commissie wordt overgelaten op welke wijze het wederhoor wordt gerealiseerd.

Verplichting tot medewerking

Ten behoeve van het onderzoek van de commissie stelt het bevoegd gezag van de desbetreffende aangesloten organisatie zijn medewerkers in de gelegenheid te worden gehoord (artikel 6, lid 3). Op grond van het goed ambtenaarschap zijn medewerkers in beginsel verplicht om medewerking te verlenen aan een onderzoek naar een klacht. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan het niet verlenen van medewerking door een medewerker als plichtsverzuim beschouwd worden. Voor de aangeklaagde geldt dat deze niet verplicht kan worden om informatie te verstrekken die zijn positie kan schaden.

Bijstand

Indien een klager of een aangeklaagde zich laat bijstaan door een raadsman of -vrouw (advocaat, rechtsbijstandjurist) zijn de kosten daarvan voor eigen rekening. Betrokkenen kunnen ook kiezen voor een niet-professionele raadspersoon.

In sommige organisaties is het mogelijk dat de vertrouwenspersoon tevens als raadspersoon van de klager fungeert bij een zitting. Of dit mogelijk en wenselijk is hangt af van de rolomschrijving van de vertrouwenspersoon die de betreffende organisatie hanteert. Het fungeren van de vertrouwenspersoon als raadspersoon ter zitting kan in conflict komen met andere aspecten van de rol van de vertrouwenspersoon zoals geheimhouding en onafhankelijkheid. Een raadsman of vrouw dan wel een vertrouwenspersoon kan slechts één van de in de procedure betrokken personen bijstaan.

Betrokkene doet de commissie tijdig opgave van de naam en de hoedanigheid van degene(n), die hij meeneemt naar het hoorgesprek.

Over het algemeen kan geen beroep worden gedaan op juridische bijstand op basis van de door de organisatie afgesloten rechtsbijstandsverzekering voor medewerkers. Deze verzekering is bedoeld voor rechtsbijstand inzake procedures tegen derden, niet zijnde de organisatie of medewerkers van de organisatie.

Toelichting artikel 8 Omgang met persoonsgegevens

De commissie werkt met (persoons)gegevens, waartoe ook bijzondere persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens kunnen behoren. Persoonsgegevens mogen door de commissie slechts verzameld en verwerkt worden met het doel een advies uit te brengen over de klacht. Grondslag hiervoor is de verplichting van het bevoegd gezag om klachten op zorgvuldige wijze te behandelen.

De commissie verwerkt de gegevens op een veilige wijze. In de praktijk betekent dit dat de secretaris van de commissie de gegevens op zodanige wijze opslaat en communiceert dat er geen risico is op onbevoegde kennisname.

In lid 3 is de geheimhouding opgenomen geldend voor een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht.

Toelichting artikel 9 Advies van de commissie

Het bevoegd gezag dient de klacht binnen 10 weken af te doen. Daarbinnen geldt de termijn van 8 weken voor het advies van de commissie aan het bevoegd gezag. Dat is alleen anders als de commissie op grond van artikel 5, tweede of derde lid, besluit een klacht niet in behandeling te nemen (lid 2) dan wel niet ontvankelijk te verklaren (lid 3). In dat geval meldt de commissie dat binnen twee weken aan het bevoegd gezag (zie artikel 5, lid 4).

Er zijn twee soorten advies mogelijk: het advies over de gegrondheid van de klacht (artikel 9, lid 1) en het advies om de klacht niet ontvankelijk te verklaren (artikel 5, lid 3).

De commissie is niet verplicht het afschrift van een advies tot niet ontvankelijkverklaring aan de aangeklaagde te zenden. Dit wordt niet nodig geacht omdat het niet tot klachtbehandeling komt.

Toelichting artikel 10 Afdoening van de klacht

Termijnen

De wettelijke termijnen gelden, hetgeen wil zeggen dat de klacht binnen 10 weken wordt afgedaan, met de mogelijkheid van verdaging voor ten hoogste 4 weken. Er kan bijvoorbeeld verdaagd worden indien de klachtencommissie niet binnen 8 weken advies uitbrengt. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie klager verzoeken schriftelijk in te stemmen met een verder uitstel van de termijn.

Bezwaar en beroep

De conclusie van het bevoegd gezag in het kader van een klachtenprocedure, de afdoeningsbrief, is niet vatbaar voor bezwaar en beroep. Als de conclusies van de klachtenprocedure aanleiding geven tot het nemen van een ander besluit, bijvoorbeeld een rechtspositionele maatregel, staat daar voor de belanghebbende de normale rechtsgang tegen open.

Een klager kan zich in tweede instantie wenden tot een externe klachtinstantie met een klacht over het bestuursorgaan. Het bevoegd gezag dient klager in de afdoeningsbrief op deze externe klachtenprocedure (zoals de (nationale Ombudsman) te wijzen.

Niet-ontvankelijkheid

Indien het bevoegd gezag concludeert dat een klacht niet ontvankelijk is in de zin van deze regeling dient de klacht op andere wijze te worden behandeld. Op grond van de Awb is een bestuursorgaan verplicht om een klacht behoorlijk te behandelen.

Openbaarheid

Informatie van een bestuursorgaan is in beginsel openbaar. Verstrekking van informatie blijft achterwege indien het persoonsgegevens betreft. Dit laatste geldt bijvoorbeeld voor schriftelijke stukken omtrent een klacht, zoals een verslag van het horen, het advies en de afdoeningsbrief. Verstrekking van deze documenten is mogelijk indien deze geanonimiseerd zijn, dat wil zeggen geen gegevens bevatten die tot personen herleidbaar zijn, of wanneer degenen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben daarvoor toestemming geven.

Toelichting artikel 11 Klacht over het functioneren van de commissie

De commissie voorziet door dit artikel in een klachtregeling betreffende haar eigen functioneren. Deze beoordeling geschiedt door leden van de commissie die niet deelgenomen hebben aan de werkzaamheden van de commissie waartegen de klacht zich richt. In deze fase vindt geen inhoudelijke beoordeling van de primaire melding plaats. Afhankelijk van de conclusies over de klacht met betrekking tot de procedure kan in tweede instantie wel een nieuwe inhoudelijke beoordeling van de oorspronkelijke klacht plaatsvinden.

Dit gemeentebblad 2016, nummer 8, is uitgegeven op 25 januari 2016 en ligt op werkdagen van 8.30 tot 16.00 uur ter inzage bij het Bestuurlijk Informatiecentrum Rotterdam (BIR), locatie Stadswinkel Centrum, Coolsingel 40 (zijde Doelwater, tegenover hoofdbureau politie)
(Zie ook: www.bis.rotterdam.nl – Regelgeving of Gemeentebbladen chronologisch)