

## Beleidsnota ongewenste omgangsvormen

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen;

b e s l u i t:

In te stemmen met de **beleidsnota "Ongewenste omgangsvormen" voor de gemeente Dalfsen** per 1 augustus 2017 en de beleidsnota Seksuele intimidatie en agressie en geweld van september 2003 in te trekken.

### 1. Inleiding

De Gemeente Dalfsen wil een cultuur en werkklimaat hebben waarin (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie niet getolereerd wordt. Deze nota gaat over deze ongewenste omgangsvormen op de werkplek.

De doelstelling van de Gemeente Dalfsen m.b.t. omgangsvormen is:

"Een mentaliteit waarbij medewerkers op het werk onderling op een veilige en vreedzame wijze met elkaar omgaan. Respect en begrip vormen de pijlers waarbij religie, cultuur, geslacht en sociale achtergrond niet van invloed zijn op het werk, maar juist verrijken. Het bestuur en het management vervullen een voorbeeldfunctie in de organisatie".

Door regelmatig een risico-inventarisatie en –evaluatie (RIE) en/of een medewerkers onderzoek (MO) te houden en input van het jaarverslag van de vertrouwenspersonen, kan bekeken worden of er aandacht genoeg is voor ongewenste omgangsvormen. Bij de uitvoering van het MO in 2019 wordt dit punt opnieuw onder de aandacht gebracht. Bij het opstellen van de RIE voor de buitendienst in 2018 dit punt laten toetsen.

In de Arbowet is een verplichting opgenomen voor het voeren van een beleid op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Deze verplichting is als volgt omschreven (artikel 3 Arbowet, lid 2: "De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting".

Dit bovenstaande houdt het volgende in: Stress ten gevolge van discriminatie (direct of indirect onderscheid) (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en/of de werkdruk in de arbeidssituatie. Stress (werkstress/werkdruk) wordt (ruim) opgevat als een toestand die als negatief ervaren wordt en mogelijk lichamelijke, psychische en sociale gevolgen heeft.

Het is niet alleen de wettelijke verplichting die gemeenten moet motiveren om een beleid te formuleren ter voorkoming en bestrijding van psychosociale arbeidsbelasting.

Dit onderwerp behoort een onderdeel te zijn van het sociale beleid van onze organisatie. Alle werknemers hebben er belang bij dat er een beleid bestaat ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting. Medewerkers die er mee te maken krijgen, weten dat ze gehoor zullen vinden, zullen worden opgevangen en dat hun klacht serieus zal worden behandeld. Anderzijds weten ook de medewerkers tegen wie een dergelijke klacht is ingediend, dat deze zorgvuldig zal worden onderzocht en dat een eventueel ongegrond bevonden klacht ook als zodanig zal worden erkend.

### 2. Definiëring

In de Arbowet (artikel 1, lid 3 sub e), wordt psychosociale arbeidsbelasting (PSA) als volgt weergegeven: "de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen".

#### **Seksuele intimidatie :**

Bij seksuele intimidatie gaat het om seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is. Dit kan ook voorkomen in werksituaties. Het gaat niet om een onschuldige flirt tussen collega's of een vriendschappelijke aanraking (wordt wel bepaald door de ontvanger of dit onschuldig is of niet).

De werkgever is verplicht werknemers en hulpverleners (zoals de vertrouwenspersoon) te beschermen tegen seksuele intimidatie en de nadelige gevolgen daarvan.

Vormen van seksuele intimidatie:

1. Intieme vragen over het privé leven.
2. Suggestieve opmerkingen.
3. Betasten van het lichaam.
4. Chantage.
5. Verkrachting.

**Agressie en geweld:**

Vormen van agressie en geweld zijn schelden, bedreigingen en overvallen. De werkgever moet beleid voeren om dit te voorkomen en te beperken. Het is belangrijk dat slachtoffers snel worden opgevangen. Tegen agressie en geweld heeft de Gemeente Dalfsen een agressieprotocol opgesteld.

**Pesten:**

Op de werkvloer kan het voorkomen dat werknemers worden gepest. Hierbij gaat het niet om een eenmalige grap of een opmerking die wordt gemaakt. Pesten is iets wat vaker gebeurt over een langere tijd. Het doel van pesten is kwetsen en vernederen.

Vormen van pesten:

1. Vervelende opmerkingen.
2. Grapjes maken ten koste van een ander.
3. Beledigen of schelden.
4. Negeren of sociaal isoleren.
5. Openlijk terechtwijzen.
6. Gebaren maken.
7. Beschadigen van eigendommen.

Gevolgen van pesten

Pesten heeft gevolgen voor het welzijn van werknemers en voor de resultaten van de organisatie. Werknemers kunnen last krijgen van hoofdpijn, darmklachten en slaapproblemen. Als een werknemer voor een langere tijd wordt gepest, kan dit leiden tot het Post Traumatisch Stress Syndroom (PTSS). Symptomen hiervan zijn nachtmerries, geheugenverlies, concentratieverlies en vermijdingsgedrag. In bedrijven waar gepest wordt gaan werknemers met minder plezier naar hun werk en is er een slechte werksfeer. Werknemers blijven sneller thuis of zoeken een andere baan.

Het probleem van (seksuele) intimidatie bevindt zich nog te vaak in een taboesfeer: Er wordt lacherig over gedaan en het probleem wordt veelal gebagatelliseerd: De houding van "dat komt bij ons niet voor".

Bij (seksuele) intimidatie, agressie en geweld gaat het niet alleen om aanranding en verkrachting, maar ook om suggestieve opmerkingen over het uiterlijk, stoere verhalen over seksprestaties, intieme vragen over je privé-leven enzovoorts. Intimidatie, agressie en geweld heeft vooral te maken met mentaliteit. De aanpak ervan vraagt allereerst om respect voor de opvattingen van anderen; respect voor de grenzen die anderen trekken. Daarbij is het volgende belangrijk:

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

**Werkstress/ werkdruk:**

Factoren die kunnen spelen bij werkstress/werkdruk zijn:

- Gebrek aan regelvermogen van de organisatie.
- Belastbaarheid.
- Werkbelasting.
- Gebrek aan uitdagend werk.
- Gemis aan goede werksfeer / collegialiteit.
- Onvoldoende feedback leidinggevenden.
- Kloof tussen politiek bestuur en ambtelijk apparaat.
- Gebrek aan autonomie.
- Externe druk.
- Gemis aan vrijheid om verlof te kunnen opnemen.

Het voorkomen van werkstress/werkdruk is waarschijnlijk nog effectiever en dus belangrijker dan het bestrijden van ontstane werkdruk. Hiertoe zal werkstress als aandachtspunt bij de nieuwe gespreksmethodiek: 'Goed gepraat' geborgd moeten worden. Het voorkomen van werkstress wordt zo een zaak van werknemer en eenheidsmanager.

#### **Discriminatie:**

Om discriminatie op de werkvloer te bestrijden moeten werkgevers arbeidsomstandighedenbeleid voeren tegen direct en indirect onderscheid, ofwel: discriminatie. Deze wijziging in de Arbowet voegt discriminatie toe aan de opsomming van onderwerpen die nu onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) valt.

Discriminatie kan onder andere zijn op grond van leeftijd, geloofsovertuiging, levensovertuiging, (etnische) achtergrond, seksualiteit, persoonlijke kenmerken, persoonlijke omstandigheden en gelijke behandeling. Dit betekent dat werkgevers de risico's van discriminatie op de werkvloer in kaart moeten brengen en zo nodig een preventieplan moeten maken. Dit wordt periodiek meegenomen in de Risico-inventarisatie en –evaluatie. De Arbeidsinspectie houdt toezicht op deze maatregelen.

### **3. Doel en reikwijdte van het beleid**

De Gemeente Dalfsen wil (naast een verplichting daartoe) samenhangend beleid opzetten voor al haar werknemers ter voorkoming en bestrijding van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). De organisatie wil een cultuur en werkklimaat hebben waarin (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie niet getolereerd wordt.

Het beleid heeft twee belangrijke doelen:

#### **Preventie:**

- Het voorkomen van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie en werkstress/werkdruk.

#### **Bestrijden :**

- Het bestrijden van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie en werkstress/werkdruk.

Daarbij bestaat een duidelijke samenhang tussen beide doelen. Het hebben van een beleid ter bestrijding van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie en werkstress/werkdruk, werkt vaak al preventief. Het moge duidelijk zijn dat voorkomen beter is dan genezen.

(Seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie is niet alleen een probleem van het individu. Het is een collectief probleem dat iedereen op de werkplek raakt en aangaat. Werknemers dienen aan te geven dat bepaald gedrag niet gewenst is. Collega's en eenheidsmanagers moeten corrigerend optreden, waar nodig. Ook het bestuur heeft hierin een voorbeeldfunctie.

### **4. Uitwerking van de beleidsonderdelen**

Een effectief beleid om de bovenstaande doelen te verwezenlijken bestaat in ieder geval uit de onderdelen:

- Voorlichting en deskundigheidsbevordering;
- Vertrouwenspersonen;
- Klachtenregeling.

Uitwerking per onderdeel gerelateerd aan de gestelde doelen:

#### **Preventief**

##### **a. Voorlichting en deskundigheidsbevordering**

Een eerste voorwaarde voor het oplossen van het probleem is een cultuur scheppen waarin ongewenst gedrag bespreekbaar wordt en dat duidelijk is dat een dergelijk gedrag ontoelaatbaar is. Een belangrijke eerste stap ter voorkoming van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld en discriminatie is dan ook dat het management van de organisatie uitspreekt dat dit soort gedrag niet getolereerd wordt.

Met goede voorlichting moet het onderwerp uit de taboesfeer gehaald worden. In plaats van laconiek te doen over het onderwerp (seksuele) intimidatie en het te bagatelliseren in de zin van "het komt bij

ons niet voor” en “dat kan niet waar zijn”, moet het bespreekbaar worden en zijn. Voorlichting draagt bij aan eventueel benodigde gedragsverandering van de mensen.

Voorlichting en deskundigheidsbevordering richten zich op:

- Bekendmaken van de organisatievisie op (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie.
- Bewust maken van het bestaan van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie en hoe vrouwen en mannen deze 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.

De volgende voorlichtingsmiddelen worden hiervoor ingezet:

- Informatie via Intranet over de inhoud van het beleid.
- Op de agenda plaatsen van het werkoverleg met het doel het onderwerp bespreekbaar te maken, uit te leggen wat (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie wel en niet inhoudt en een toelichting op het beleid. De vertrouwenspersonen speelt een belangrijke rol bij deze bijeenkomsten.
- Nieuwe medewerkers informeren over de risico's van de functie, de afspraken rondom veilig werken, de werkinstructies en de voorzorgsmaatregelen.
- De beleidsnota “Ongewenste omgangsvormen” wordt in het bijzijn van een deskundige besproken in het MT.

#### **b. Inrichting werkplek**

De werkgever moet ervoor zorgen dat de inrichting van de werkplek veilig is. In het kader van voorkoming van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie, moet daar aandacht aan besteed worden.

Bijvoorbeeld: Geen eenzame, geïsoleerde of donkere plekken, opstelling kopieerapparaten, etc.

Bij het houden van de periodieke risico-inventarisatie wordt dit aspect meegenomen. Eventuele knelpunten worden opgenomen in het arbo-jaarplan dat jaarlijks wordt bijgesteld.

#### **Bestrijding**

Vrouwen en mannen kunnen vaak een einde maken aan het ongewenste gedrag door duidelijkheid te geven en afwijzend op ongewenst gedrag te reageren. Niemand hoeft te accepteren dat haar of zijn grenzen overschreden worden. Het is belangrijk de ander dit te laten weten. Een weerbare houding en uitstraling zijn daarbij heel belangrijk, maar kan tegelijkertijd voor velen moeilijk zijn. De vrouw of man kan in de omgeving (collega's, eenheidsmanager, arbo-coördinator/preventiemedewerker, HR-adviseur, bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker) steun zoeken en met haar/hem bekijken welke weg gevolgd kan worden om het probleem aan te pakken. In veel gevallen kan een klachtenprocedure voorkomen worden. De houding en deskundigheid van met name het management ten opzichte van het probleem van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie, is heel belangrijk.

#### **a. Vertrouwenspersonen**

Wanneer een medewerk(st)er niet terecht kan of wil bij bovengenoemde kanalen, dan kan één van de vertrouwenspersonen professionele en onafhankelijke ondersteuning bieden aan vrouwen en mannen die last hebben van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie (dit geldt ook voor de Regeling Melding Vermoeden Misstanden en op het gebied van integriteit).

De taken van de vertrouwenspersonen zijn:

- Verzorgen van de eerste opvang van werknemers die hulp en advies nodig hebben.
- Bemiddeling; nagaan of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort.
- Adviseren en begeleiden van de werknemer wanneer deze de zaak wil voorleggen aan een klachtencommissie (formele klacht indiening) of de directie.
- Nazorg na oplossing van de klacht; verwijzing naar hulpverlenende instanties.
- Intermediair naar het management om de zaak aan te pakken.
- Voorlichting in brede zin.

#### **b. Klachtencommissie**

Een klachtencommissie wordt ingesteld om aan de eventuele slachtoffers van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie de mogelijkheid te bieden een officiële klacht in te dienen. Dit wanneer bemiddeling van een functionaris of de vertrouwenspersoon geen soelaas biedt. De commissie onderzoekt de klacht zorgvuldig en grondig. Daarna geeft de klachtencommissie een advies aan het bestuursorgaan over te nemen maatregelen.

De Gemeente Dalfsen gaat zich, na inwerkingtreding van deze beleidsnota, aansluiten bij de landelijke klachtencommissie ongewenst gedrag (via het College voor Arbeidszaken van de VNG).

### **c. Klachtenregeling**

De procedure die gevolgd moet worden bij een officiële klacht staat beschreven in een klachtenregeling (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie. In de klachtenregeling worden onder meer de volgende punten uitgewerkt:

- Begripsbepaling.
- Werkwijze, taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon.
- Instelling, samenstelling, werkwijze, taken en bevoegdheden van de klachtencommissie.
- Termijnen voor de afhandeling en de adviezen met betrekking tot de klacht.

### **d. Sancties**

Als een klacht gegrond blijkt, zullen er maatregelen moeten worden genomen. De eventueel genomen maatregelen kan variëren van het krijgen van een schriftelijke berisping, plaatsing in een andere betrekking tot ontslag.

Sancties moeten reëel en zorgvuldig worden afgewogen. Het bestuursorgaan zal de afweging moeten maken. Maatregelen worden ontleend aan de CAR/UWO.

Er zijn situaties denkbaar waarbij het bestuursorgaan en/of de betrokkene besluiten direct aangifte te doen bij Justitie en een strafklacht in te dienen.

Het kan ook voorkomen dat derden (bijvoorbeeld klanten, leveranciers) ongewenst gedrag vertonen. Een mogelijke oplossing is dat de dienstverlening wordt overgenomen door een collega of dat die persoon de toegang tot het gebouw wordt ontzegd.

Wanneer de situatie zich voordoet dat er een (gedeeltelijke) ongegronde klacht wordt ingediend, zal in dit geval aan de positie van de klager aandacht moeten worden besteed door het bestuursorgaan.

Maatregelen kunnen zijn een berisping en hulpverlening. Het bestuursorgaan zal een onterecht aangeklaagde persoon in rechtspositionele zin moeten bijstaan.

### **e. Hulpverlening**

Afhankelijk van de situatie is het vaak noodzakelijk om maatregelen te nemen richting klager/slachtoffer in de vorm van hulpverlening. Dit alleen in het geval dat de klager/slachtoffer het zelf wil. De vertrouwenspersoon heeft als taak de mogelijkheden van begeleiding en hulpverlening aan te geven. Ook de aangeklaagde kan gewezen worden op mogelijkheden van hulpverlening, evenals gezinsleden van klager/slachtoffer of aangeklaagde.

Wanneer de situatie zich voordoet dat een (gedeeltelijk) ongegronde klacht wordt ingediend, kan het bestuursorgaan de taak op zich nemen aandacht te hebben voor zowel de onterecht aangeklaagde als de klager. Het onterecht aangeklaagd worden kan namelijk gevolgen hebben voor iemands werksituatie en persoonlijke levenssfeer. Hulpverlening is noodzakelijk.

### **Registratie en evaluatie**

Om een beeld te krijgen van de mate waarin werknemers met (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie te maken hebben, zal er een anonieme registratie van klachten opgezet moeten worden. Voor de registratie wordt nu gebruik gemaakt van standaard formulieren (van de kennisbank). Naar aanleiding van de registratie en de rapportage van de vertrouwenspersonen kan het beleid eventueel bijgesteld worden. De vertrouwenspersonen stellen jaarlijks een jaarverslag op.

### **Klachtenreglement**

Het klachtenreglement vormt het sluitstuk van het beleid ter bestrijding van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie. Het reglement hoort van toepassing te zijn op alle medewerkers, inclusief de vertrouwenspersonen, maar ook tijdelijke krachten (leerlingen, stagiaires, oproepkrachten, uitzendkrachten); deze groep kan extra risico's te lopen. Hierbij is het tevens van belang vast te stellen welke sancties door wie kunnen worden toegepast; zoals berisping, negatieve aantekening in de beoordeling, overplaatsing en in ernstige gevallen disciplinair ontslag. Dit reglement beoogt ongewenste situatie binnen de organisatie te voorkomen en een handreiking te zijn hoe om te gaan met gevallen van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld binnen de Gemeente Dalfsen.

De (externe) klachtencommissie ongewenst gedrag voor gemeentelijke overheid, als mede de vertrouwenspersonen en de personen die door deze klachtencommissie of de vertrouwenspersonen worden geraadpleegd c.q. informatie hebben verschaft, zijn verplicht tot volledige geheimhouding over alles wat zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen.

## **Bijlage 1: Regeling Externe Klachtencommissie Ongewenst gedrag voor gemeentelijke 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 Arbowet 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 die werkzaam is of werkzaam is geweest in deze organisatie en een klacht over ongewenst gedrag indient;
- h. aangeklaagde: een persoon 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 politieke ambtsdragers onderling**

In afwijking van hetgeen voortvloeit uit artikel 1, is de commissie niet bevoegd in het geval van klachten tussen politieke ambtsdragers onderling.

### **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 bevindingen. 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 en de aangeklaagde 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.

### **Artikel 14. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2017 en is te vinden op intranet.

## **Toelichting Regeling Klachtencommissie ongewenst gedrag voor de gemeentelijke 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
- Bepotten
- 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, politieke ambtsdragers, 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) 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.

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 onderling**

De situatie kan zich voordoen dat een politieke ambtsdrager een klacht heeft over een medewerker, of een medewerker heeft een klacht over een politieke ambtsdrager. In deze gevallen is de commissie bevoegd. Echter, de commissie is niet bevoegd in het geval een politieke ambtsdrager een klacht heeft tegen een andere politieke ambtsdrager.

#### **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 of www.vng.nl/lkog

### **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/functiebeschrijving 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 art 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 nieuwe 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.

## Bijlage 2 Functieprofiel interne Vertrouwenspersoon Gemeente Dalfsen

### **Persoonlijkheid**

Voor een goede functie vervulling dient een vertrouwenspersoon over bepaalde specifieke vaardigheden en kwaliteiten te beschikken. Naast een aantal vakinhoudelijke kwaliteiten is de aard van de persoon – dus zijn karaktereigenschappen- minstens zo belangrijk. Zo dient de vertrouwenspersoon een sociaal, toegankelijk, oprecht en gezaghebbend persoon te zijn, die het vertrouwen geniet van de medewerkers maar die zich tegelijkertijd ook goed kan verstaan met het management van de organisatie.

### **Ervaring & netwerk**

Het is aan te bevelen om een vertrouwenspersoon te benoemen die reeds de nodige ervaring heeft bij de desbetreffende organisatie en daardoor een intern netwerk heeft opgebouwd. Inhoudelijke affiniteit met omgangsvormen en integriteit is natuurlijk een must.

### **Vaardigheden**

- De vertrouwenspersoon is zowel mondeling als schriftelijk zeer communicatief vaardig (kan met medewerkers van verschillende niveaus en specialismen in de organisatie adequaat communiceren);
- De vertrouwenspersoon kan relativeren en angst en emoties bij melders wegnemen;
- De vertrouwenspersoon heeft inzicht in eigen handelen (geeft blijk van het besef hoe het eigen gedrag kan overkomen op anderen);
- De vertrouwenspersoon is adviesvaardig (is in staat om op basis van een gesprek een probleem te herkennen en aan de hand daarvan duidelijke en heldere adviezen te geven);
- De vertrouwenspersoon is gespreksvaardig (is in staat om actief te luisteren en een gesprek constructief te laten verlopen).

### **Kwaliteiten**

- Heeft levenservaring en is integer;
- Heeft een evenwichtige persoonlijkheid;
- Kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander;
- Kan omgaan met vertrouwelijke informatie;
- Kan omgaan met weerstanden;
- Is in staat om zich onafhankelijk op te stellen;
- Heeft inzicht in de context waarbinnen, en de wijze waarop, ongewenste omgangsvormen en ander niet-integer gedrag binnen een organisatie plaats vinden;
- Is toegankelijk / bereikbaar voor medewerkers in de organisatie;
- De vertrouwenspersoon is in staat professionele afstand tot het gespreksonderwerp en de gesprekspartner te bewaren en weet tegelijkertijd toch betrokken te blijven;
- De vertrouwenspersoon is bereid tot intervisie en periodiek overleg met collega's.

### **Kennis/ expertise**

- De vertrouwenspersoon heeft kennis van de individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen of ander niet-integer gedrag;
- De vertrouwenspersoon heeft kennis van de interne organisatiestructuur en cultuur;
- De vertrouwenspersoon heeft kennis van 'de sociale kaart' (waar kan welke informatie worden neergelegd?);
- De vertrouwenspersoon heeft kennis van relevante wet- en regelgeving.

### **Rechtsbescherming**

De vertrouwenspersoon bevindt zich in een kwetsbare positie tegenover de werkgever en collega's. Om te kunnen bewerkstelligen dat de vertrouwenspersoon zijn functie volledig onafhankelijk kan uitvoeren moet hij niet hoeven te vrezen voor vergeldingsmaatregelen wanneer hij bijvoorbeeld een werknemer bijstand verleent die een klacht indient over niet-integer handelen van zijn werkgever. Derhalve is een benadelingverbod zoals dit ook wettelijk is vastgesteld voor ondernemingsraden noodzakelijk en wordt artikel 8:14 CAR/UWO van toepassing verklaard voor de vertrouwenspersoon.

Landelijk is gebleken dat de vertrouwenspersoon tijdens en na een procedure risico lopen op een "negatieve beoordeling". Dit moet met bovenstaande voorkomen worden.

De vertrouwenspersoon heeft verschoningsrecht. Dit betekent, dat als de vertrouwenspersoon opgeroepen wordt door een klachtencommissie hij/zij niet verplicht is te verschijnen. Dit geldt niet voor een verzoek van de rechter.

### **Bijlage 3: Taakinvulling van de functie van vertrouwenspersoon binnen de Gemeente Dalfsen**

Van de vertrouwenspersoon worden de volgende taken / activiteiten verwacht:

**Informeren:**

De vertrouwenspersoon informeert de organisatie over zijn rol en taken en hoe hij te werk gaat.

**Luisteren:**

De vertrouwenspersoon is aanspreekpunt en draagt zorg voor de eerste opvang voor medewerkers die vragen hebben op integriteitgebied, ongewenste omgangsvormen en de regeling Melding Vermoeden Misstanden Gemeente Dalfsen.

**Adviseren:**

De vertrouwenspersoon adviseert medewerkers over ethische- of integriteitkwesties, ongewenste omgangsvormen of over de regeling Melding Vermoeden Misstanden Gemeente Dalfsen. Het gaat dan vooral om praktische do's and dont's als mede over de uitleg van de vigerende wet- en regelgeving en de gedragscode van de Gemeente Dalfsen. Gaat het over mogelijke aantastingen door anderen dan adviseert de vertrouwenspersoon over de mogelijkheden waarop de informatie aan het bevoegd gezag kan worden gemeld. De vertrouwenspersoon kan afdelingshoofden gevraagd en ongevraagd adviseren ten aanzien van het doorvoeren van beleid in de organisatie.

**Begeleiden:**

De vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt de melder bij het aankaarten van vermoedens van niet-integer handelen bij het bevoegd gezag.

**Registreren en rapporteren:**

Alle vragen en meldingen die bij de vertrouwenspersoon binnen komen worden op een uniforme wijze geregistreerd. Jaarlijks zal over de aard, ernst en omvang van de meldingen op een gestandaardiseerde wijze geanonimiseerd worden gerapporteerd aan het bevoegd gezag van het dienstonderdeel waar de kwestie/ melding zich heeft afgespeeld. Ook wordt hiervan melding gedaan in het jaarverslag van de vertrouwenspersonen.

**Monitoren en nazorg verlenen:**

De vertrouwenspersoon verleent nazorg aan de melder. De vertrouwenspersoon signaleert of de melder naar aanleiding van de melding nadelige gevolgen ondervindt voor zijn functioneren. Tevens houdt de vertrouwenspersoon in de gaten in hoeverre de betrokken melder tevreden is met de afwikkeling van de aangekaarte problematiek, zowel door de vertrouwenspersoon zelf als eventueel door anderen in de organisatie. Daar hoort ook bij dat de vertrouwenspersoon de melder op de hoogte houdt van de voortgang en eventueel de afhandeling.

**Preventie:**

Als de vertrouwenspersoon veel vragen krijgt over bepaalde integriteitkwesties, of als naar aanleiding van een melding blijkt dat zich inderdaad een integriteitschending heeft voorgedaan, dan moet van deze informatie organisatiebreed geleerd kunnen worden en moet het (integriteits) beleid daarop aangepast worden. Door middel van geanonimiseerde casussen kan binnen de organisatie uitgedragen worden welke integriteitschendingen zich hebben voorgedaan en hoe daar tegen opgetreden wordt. Ditzelfde geldt voor ongewenste omgangsvormen en de regeling Melding Vermoeden Misstanden Gemeente Dalfsen.

**Terugkoppeling:**

Iemand die een melding doet verwacht dat de melding serieus genomen wordt en dat er iets mee gebeurt. De melder hoeft niet van de hoed en de rand te weten, maar een zekere terugkoppeling en inzicht in de procedure is wel vereist. Blijft een vorm van terugkoppeling uit, dan kan bij de melder de indruk worden gewekt dat de zaak in de doofpot is gestopt. Ongeduld, gewetensbezwaren of persoonlijke frustraties kunnen vervolgens ertoe leiden dat de melder een klokkenluider wordt en zich tot de pers wendt met zijn klacht. Klokkenluiden leidt in het algemeen tot een negatieve beeldvorming over de betreffende diensteenheid in het bijzonder, maar ook van het gehele overheidsapparaat. Daarom moet eerst worden geprobeerd een klacht intern aan de orde te stellen en een beroep te doen op het zelfreinigende vermogen van de organisatie. Daarmee heeft de vertrouwenspersoon een belangrijke ventiel-functie voor de organisatie waardoor meldingen en klachten gekanaliseerd en in goede banen kunnen worden geleid.

**Monitoren:**

Van de monitorfunctie van de vertrouwenspersoon gaat een positieve werking uit. Het bevoegd gezag gaat wellicht zorgvuldiger om met het in behandeling nemen van een melding, als zij weet dat een apart daartoe aangestelde vertrouwenspersoon meekijkt. Indien een melder zelfstandig een melding



bij het bevoegd gezag aankaat is het verstandig dat hij de vertrouwenspersoon daarvan op de hoogte stelt en dat vervolgens ook meedeelt aan het bevoegd gezag.

De bovenstaande taken worden door de vertrouwenspersoon ingevuld onder de volgende randvoorwaarden:

#### ***Geen onderzoek door vertrouwenspersoon***

De vertrouwenspersoon verricht geen onderzoek en is niet betrokken bij het toepassen van sancties. Onderzoek en sancties behoren tot de verantwoordelijkheid van de leiding. De kans bestaat dat hij het vertrouwen van de medewerkers verliest zodra hij integriteitschendingen of meldingen omtrent ongewenst gedrag of klokkenluiders ook gaat onderzoeken en adviseert over eventueel te nemen maatregelen. Vroeg of laat zullen er dan eenvoudigweg geen incidenten meer bij hem gemeld worden. Hoewel een onderzoeksfunctie is af te raden, ligt het wel op het pad van de vertrouwenspersoon om goed door te vragen naar de aard van de melding en kan het zelfs nog op diens pad liggen om de melding op hoofdlijnen te verifiëren.

#### ***Onderzoek leidinggevende***

Het feitelijke onderzoek naar vermeende integriteitschendingen, ongewenst gedrag of klokkenluiders, wordt in principe ingesteld door de eenheidsmanager van de afdeling waar de integriteitschending, het ongewenste gedrag zich voordoet. Dat heeft voor en nadelen. Door het onderzoek zelf uit te voeren maakt de eenheidsmanager duidelijk dat hij zijn verantwoordelijkheid serieus neemt. Bovendien kent de eenheidsmanager zijn eigen onderdeel goed, hetgeen de snelheid van het onderzoek ten goede komt en de mogelijkheid van escalatie van het incident of conflict voorkomt. Nadeel is dat leidinggevendenden geen ervaren onderzoekers zijn waardoor in complexe gevallen de kans op een onprofessionele aanpak toeneemt. Daarnaast bestaat het risico dat onderzoek door de eenheidsmanager naar zijn eigen medewerkers de onderlinge relaties beschadigt en het vertrouwen aantast. Het uit laten voeren van het onderzoek door een andere leidinggevende, zou een oplossing voor dit laatste probleem kunnen zijn.

#### ***Toezicht (centrale) leiding***

De (centrale) leiding van de organisatie dient door de desbetreffende eenheidsmanager op de hoogte gebracht te worden van het onderzoek, houdt toezicht en controleert de voortgang van het onderzoek. Er moet naar gestreefd worden het onderzoek binnen acht weken afgerond te hebben. De eenheidsmanager rapporteert zijn bevindingen aan de centrale leiding, die uiteindelijk bepaalt of de melding gefundeerd is en welke maatregelen er getroffen moeten worden.

#### ***Anonimiteit & vertrouwelijkheid***

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn centrale begrippen in de discussie over de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon. Bij anonimiteit gaat het zowel om de vraag of melders hun melding anoniem kunnen doen bij de vertrouwenspersoon, als om de vraag of de vertrouwenspersoon bronbescherming kan garanderen. Bij vertrouwelijkheid gaat het om de vraag of de melder de vertrouwenspersoon in vertrouwen kan nemen, hetgeen in deze context betekent dat de melder probleemeigenaar blijft en zelf kan bepalen of, wanneer en onder welke voorwaarden de vertrouwenspersoon de melding via de formele weg in de organisatie aankaat.

#### ***Anonieme meldingen***

De mogelijkheid tot het doen van anonieme melding bij de vertrouwenspersoon is sterk af te raden. Dit kan ertoe leiden dat de vertrouwenspersoon tot een soort kliklijn verwordt waarbij moeilijk te traceren en niet te verifiëren meldingen worden gedeponneerd. De vertrouwenspersoon heeft dan geen mogelijkheid om door te vragen en scherp te krijgen wat het probleem is.

#### ***Anonimiteit melder***

De meeste organisaties kiezen er voor de anonimiteit van de melder te laten waarborgen door de vertrouwenspersoon. Dat betekent dat de vertrouwenspersoon de melding (via de interne lijn) doorspeelt aan het bevoegd gezag, zonder dat hij daarbij de naam van de melder bekend hoeft te maken. Voordeel hierbij is dat de melder minder schroom hoeft te hebben voor repercussies op collegiaal en carrière-technisch gebied. Uit de bestuurlijke praktijk is immers gebleken dat de zogenaamde klokkenluiders vaak negatieve effecten ondervinden van het doen van meldingen. Gaat het echter om hele serieuze of ernstige zaken, dan wel om strafbare feiten, dan kan anonimiteit wettelijk niet gegarandeerd worden. In die gevallen is de Regeling Melding Vermoeden Misstanden Gemeente Dalfsen van toepassing, waarin de bepaling is opgenomen dat de melding schriftelijk wordt vastgelegd onder vermelding van de naam van de melder en dat het bevoegd gezag betrokkene een ontvangstbevestiging stuurt.

#### ***Vertrouwelijkheid***

Van de vertrouwenspersoon wordt verwacht dat deze vertrouwelijkheid garandeert en dus alleen op uitdrukkelijke wens van de melder een officiële klacht doorspeelt aan het daartoe bevoegd gezag. Hier

doet zich echter een dilemma voor. Bij integriteitaantastingen, ongewenst gedrag of klokkenluiders, zijn de belangen van de organisatie 'at stake' waardoor het niet zo kan zijn dat een melding, op verzoek van de melder, niet door de vertrouwenspersoon bij het bevoegd gezag onder de aandacht wordt gebracht. Het bevoegd gezag moet immers zijn verantwoordelijkheid voor de integriteit van de organisatie kunnen nemen en passende maatregelen treffen om een einde te maken aan de aantasting. De vertrouwenspersoon dient er alles aan te doen om er voor te zorgen dat het bevoegd gezag de benodigde informatie krijgt om de aantasting te beëindigen, dus vertrouwelijkheid lijkt vanuit die optiek niet altijd gewaarborgd te kunnen worden. In de praktijk blijkt dit echter onwerkbaar te zijn. Een vertrouwenspersoon die de vertrouwelijkheid niet kan garanderen wordt doorgaans ook niet in vertrouwen genomen. Organisaties moeten vertrouwelijkheid in beginsel altijd proberen te waarborgen.

Er zijn een aantal opties voor de vertrouwenspersoon om tegemoet te komen aan de schroom van de melder om zijn anonimiteit te verliezen en tevens vertrouwelijkheid te kunnen bieden:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| <b>1.Stimuleren:</b>   | De vertrouwenspersoon stimuleert de melder de aantasting zelf in de lijn te melden. Het is het meest wenselijk als de melder zelf de actie onderneemt (anonimiteit niet gewaarborgd, vertrouwen niet geschaad).   |
| <b>2 Doorgeleiden:</b> | De vertrouwenspersoon kan op uitdrukkelijk verzoek van de melder, namens deze en op diens titel, de melding doorspelen aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag stuurt een ontvangstbevestiging aan de melder. Dit is een optie als er sprake is van drempelvrees bij de melder om zelf naar het (hogere) management te stappen. (Anonimiteit is niet gewaarborgd, vertrouwen niet geschaad).<br><i>- Als de melder een aantasting bij de vertrouwenspersoon aankaart maar niet wil dat deze zijn identiteit bekendmaakt, wat dan? Om het probleem te kunnen verhelpen moet de vertrouwenspersoon wel actie ondernemen, het organisatiebelang staat immers voorop. Er zijn twee opties.</i> |
| <b>3 Overnemen:</b>    | De vertrouwenspersoon meldt de concrete aantasting namens de melder, op diens verzoek, maar zonder de vermelding van diens naam (anoniem) aan de leiding, deze stuurt een ontvangstbevestiging naar de vertrouwenspersoon (Anonimiteit gewaarborgd, vertrouwen niet geschaad).  |
| <b>4 Rapporteren:</b>  | De vertrouwenspersoon publiceert de casus van de melder in geanonimiseerde vorm en in abstracto in zijn jaarlijkse rapportage. Dat betekent dat de ernst, de aard en de hoeveelheid aantastingen beschreven worden zonder in te gaan op specifieke melding. Zo'n jaarverslag verschaft de leiding in ieder geval een beeld van wat er speelt zodat er preventieve maatregelen genomen kunnen worden zonder dat de naam van de melder bekend hoeft te worden. (Anonimiteit gewaarborgd, vertrouwen niet geschaad).   |