**Disclaimer:**

*In dit document geven wij een zo goed mogelijke indruk van wat een ‘Gedragscode ongewenste omgangsvormen’ en een ‘Klachtenreglement’, behelst om zodoende inzicht te geven in de complexiteit. Dit is te beschouwen als een voorbeeld ter illustratie. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan dit document. De auteurs en de commissie Arbo van de Technische Groothandel is dan ook niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor fouten of omissies in de inhoud van dit document’. Geadviseerd wordt gebruik te maken van professionele ondersteuning voor het verder opstellen van de gedragscode en bijbehorende klachtenreglement binnen uw organisatie.*

*VOORBEELD*

Gedragscode

Ongewenste Omgangsvormen

<naam bedrijf>

**Bijlage:**

Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen <naam bedrijf>

**Algemeen**

Werkgevers zijn verplicht medewerkers te beschermen tegen ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld en discriminatie. Deze verplichting vloeit vooruit uit de Arbeidsomstandighedenwet en de Algemene Wet Gelijke Behandeling.

Doel van dit document is aan te geven hoe hier binnen naam bedrijf voor gezorgd wordt.

Het is niet altijd duidelijk wanneer er sprake is van ongewenste omgangsvormen. Wat voor de één ongewenst is, is voor de ander welllicht een grapje of niet zo bedoeld. De gevolgen kunnen echter enorm zijn. Werknemers die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen ervaren vaak stress. Stress kan leiden tot psychische en fysieke klachten en uiteindelijk tot uitval. Ook is de kans groot dat werknemers gedemotiveerd raken. Dat maakt, na bijvoorbeeld langdurige uitval, de stap terug naar werk extra moeilijk.

Intentieverklaring

Wij streven naar een werkklimaat waarbij iedereen op een prettige en veilige manier zijn of haar werk kan doen. Daarbij hoort dat medewerkers elkaar collegiaal en met respect behandelen. Binnen naam bedrijf wordt agressie, geweld, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag niet geaccepteerd. Wie zich schuldig maakt aan ongewenste omgangsvormen, zal een passende maatregel worden opgelegd, afhankelijk van de ernst van het wangedrag.

**Uitgangspunten**

Naam bedrijf is de primaire verantwoordelijke partij om te zorgen voor een veilig werkklimaat, maar uiteraard verwacht naam bedrijf ook, dat alle medewerkers respectvol met elkaar omgaan en ieder in zijn waarde laten (zoals ook wordt omschreven in het kopje ‘Gewenst gedrag’). We verwachten van iedere medewerker en leidinggevende dat deze bijdraagt aan de eigen veiligheid en gezondheid en aan die van collega’s. Deze gedragscode gaat specifiek in op ongewenste omgangsvormen. Hierbij kan gedacht worden aan agressie, geweld, pesten, discriminatie en (seksuele) intimidatie.

De gedragscode geldt voor het handelen van alle medewerkers binnen naam bedrijf op alle niveaus binnen de organisatie, ongeacht de aanstellingsvorm (dus ook flexkrachten en stagiaires).

De code beoogt ook preventief te werken en maakt alle partijen binnen naam bedrijf alert op ongewenste omgangsvormen.

**Gewenst gedrag**

Medewerkers bij naam bedrijf gaan respectvol met elkaar om in de dagelijkse gang van zaken op het werk en in eventuele contacten buiten het werk. Dit houdt in dat het hiervoor beschreven ongewenst gedrag niet door onze medewerkers vertoond wordt.

In het geval dat er toch ongewenste gedragingen worden ervaren gaan de betrokkenen bij voorkeur met elkaar in gesprek en spreken zij elkaar hierop aan. Ook collega’s en naaste betrokkenen in de werksituatie die ongewenste gedragingen waarnemen, spreken de veroorzaker hierop aan en gaan na of het gepast gedrag is voor de ontvanger (en van de veroorzaker). Met elkaar hanteren en handhaven we een cultuur van respect, openheid en eerlijkheid bij naam bedrijf naar elkaar, naar klanten en naar bezoekers.

Naam bedrijf zorgt voor een goede procedure in geval van een incident en voor passende opvang en nazorg en zal periodiek aandacht besteden aan dit thema in de RI&E en structureel voor verbeteringen zorgen als de RI&E of incidenten daar aanleiding toe geven.

**Begripsbepaling**

 

Bron: TNO Handreiking Gedragscode (On)gewenste omgangsvormen, april ‘20

**Verantwoordelijkheden**

De leidinggevenden in ons bedrijf zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van beleid aangaande ongewenst gedrag in de werksituatie. De leidinggevende dient een zodanig werkklimaat te creëren dat ongewenst gedrag niet voorkomt en indien ongewenst gedrag voorkomt, dan neemt hij/zij gerichte maatregelen ter bestrijding daarvan. De leidinggevende is er verantwoordelijk voor dat iedereen in de betreffende werkeenheid op de hoogte is van deze gedragscode. Als de leidinggevende signalen krijgt dat er medewerkers last hebben van ongewenst gedrag dan zoekt hij/zij naar wegen om dit met degene die de last heeft zo spoedig mogelijk op te lossen. Daarin heeft de leidinggevende een bemiddelende rol en niet de beoordelende rol. De leiding gaat ook zorgvuldig om met degene die beticht wordt van ongewenste gedragingen. Hij bewaakt dat zowel de ‘melder’ als de ‘aangeklaagde’ beschermd worden. Waar mogelijk gaat de bemiddeling in vertrouwen, zodat zo min mogelijk anderen hierin betrokken worden. Waar dit nodig is schakelt de leidinggevende in overleg met beide betrokken personen hulp in om de situatie in goede banen te leiden. Ook bekijkt hij of en welke voorlopige maatregelen in het werk nodig zijn om degene die het ongewenst gedrag ervaren heeft niet langer daaraan bloot te stellen.

Iedere medewerker is ook zelf verantwoordelijk. Onze medewerkers bejegenen elkaar respectvol en maken zich niet schuldig aan ongewenst gedrag. De medewerker is bij het verrichten van zijn of haar werkzaamheden alert op het zich voordoen van ongewenst gedrag of mogelijke discriminerende effecten van gedrag. Iedere medewerker die in zijn of haar werksituatie ongewenst gedrag signaleert (juist ook als je daar ‘getuige’ van bent), probeert dit op adequate wijze binnen de eigen afdeling, eventueel in overleg met de leidinggevende, aan de orde te stellen. De medewerker, die zelf met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd kan dit ook aan de orde stellen bij de leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

**Melden van ongewenste omgangsvormen**

Mocht een medewerker zich slachtoffer voelen van ongewenst gedrag, dan ligt het voor de hand om degene die dit gedrag vertoont daarop aan te spreken, dan wel de leidinggevende of HR/P&O adviseur daarbij om hulp te vragen en op de hoogte te stellen. Ook is het mogelijk om daarvoor (vertrouwelijk) ondersteuning te vragen bij een vertrouwenspersoon die je als medewerker direct en vertrouwelijk kunt benaderen.

**Vertrouwenspersonen**

In de praktijk blijkt het best lastig te zijn om ongewenste omgangsvormen aan de kaak te stellen. Wij willen dat medewerkers zonder schroom ongewenst gedrag kunnen bespreken. Daarvoor hebben we een Vertrouwenspersoon ongewenst gedrag beschikbaar. Let wel: je kunt daar altijd de situatie in vertrouwen bespreken en dat hoeft niet tot een formele klacht te leiden!

De vertrouwenspersonen waar je als medewerker van <naam bedrijf> gebruik van kunt maken zijn:

Naam vertrouwenspersonen: …….

Bereikbaar via:….…….

Deze vertrouwenspersonen zijn speciaal opgeleid voor deze functie en aangesloten bij het landelijk register van vertrouwenspersonen. Hiermee weet je dat zij zorgvuldig en onafhankelijk zijn. Zij behandelen alle informatie vertrouwelijk en jij bepaalt zelf wat er gebeurt in het traject.

De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om degene die te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon heeft daarbij een informerende rol. Met degene die zich heeft gemeld zoekt de vertrouwenspersoon naar wat betrokkene kan doen om het probleem op te lossen. De melder bepaalt zelf welke vervolgactie deze wil nemen en kan daarbij bijgestaan worden door de vertrouwenspersoon. Zo nodig wordt er doorverwezen naar hulpverlenende instanties of geadviseerd omtrent de mogelijkheid om een klacht in te dienen conform onze klachtenregeling. De vertrouwenspersoon zal echter alleen met toestemming van degene die zich tot hem of haar wendt actie ondernemen (tenzij er ernstige strafbare feite zijn, dan moet de vertrouwenspersoon zelf vanuit zijn/haar beroepscode daarvan aangifte doen als de melder dat niet zelf wil doen).

**Klachtbehandeling**

Wij rekenen er op dat iedere medewerker en iedere leidinggevende er alles aan doet om in iedere situatie in goed overleg tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen. Maar als dat toch niet lukt, dan kan er een officiële klacht worden ingediend. Zo’n klacht wordt volgens strikte afspraken afgehandeld (de klachtenprocedure), waarbij zowel de klager als de aangewezen veroorzaker worden beschermd.

De behandeling van de klacht zal worden afgedaan volgens de regels van de klachtafhandeling. Meer informatie over de klachtbehandeling is te vinden in onze klachtenregeling ongewenst gedrag (zie bijlage 1).

**Sanctiebeleid**

{*Van belang is dat naam bedrijf maatregelen en sancties hanteert die staan op overtreding van deze gedragscode. Gekozen kan worden om dit reglement aan te vullen om per overtreding van het reglement de maatregel of sanctie te specificeren. Het voordeel hiervan is dat het dan per situatie duidelijk is welke consequenties hieraan verbonden zijn. Ook kan ervoor gekozen worden om maatregelen of sancties niet per overtreding van het reglement te specificeren. Het voordeel is hiervan dat er dan meer maatwerk per geval mogelijk is. Maar dan moet wel goed geregeld worden dat er een commissie is die hierover zorgvuldig besluit. Je beschrijft hoe je zorgt dat deze commissie is samengesteld, de geheimhouding van de feiten en hoe het besluit genomen wordt (wie op welke manier besluit neemt)}.*

Wanneer de directie - al dan niet na advies van de klachtencommissie - een klacht gegrond verklaart, wordt een passende maatregel opgelegd. Afhankelijk van de ernst van het wangedrag: een waarschuwing, schorsing, uit de functie zetten dan wel overplaatsen of ontslag. Wanneer hiertoe een wettelijke verplichting bestaat, dat geldt bij ernstige strafbare feiten, doet de directie in samenwerking met het slachtoffer aangifte bij de politie.

**Contactgegevens vertrouwenspersoon**

{*intern of extern, bijvoorbeeld via arbodienst of Arboprogramma Technische Groothandel geef aan wie als eerste en wie als alternatief, denk daarbij ook aan voorkeur om met een man of een vrouw contact te hebben over de situatie}*

Voor ons bedrijf is de volgende vertrouwenspersoon aangesteld:

1. ………………………………………………………… bereikbaar via: …….
2. ………………………………………………………… bereikbaar via: ……..

Deze gedragscode ongewenste omgangsvormen is door de directie van *naam bedrijf* (met instemming van de OR of PVT) vastgesteld op *datum in te vullen*.

Namens directie Namens werknemers

Naam: …… Naam: ……

Functie: …… Functie: …..

Bijlage 1

**Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen bij een formele klacht**

**Disclaimer:**

*In dit document geven wij een zo goed mogelijke indruk van wat een ‘Klachtenreglement’ behelst om zodoende inzicht te geven in de complexiteit. Dit is te beschouwen als een voorbeeld ter illustratie. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan dit document. De auteurs en de commissie Arbo van de Technische Groothandel is dan ook niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor fouten of omissies in de inhoud van dit document’. Geadviseerd wordt gebruik te maken van professionele ondersteuning voor het verder opstellen van de gedragscode en bijbehorende klachtenreglement binnen uw organisatie.*

**Doel van de regeling**

Deze regeling is er op gericht medewerkers in staat te stellen om een formele klacht in te dienen bij aanhoudend ongewenst gedrag dat niet langs informele weg naar tevredenheid kan worden gestopt. Deze regeling regelt dat de klacht zorgvuldig, met de juiste deskundigheid en onafhankelijkheid wordt behandeld. Het doel hiervan is de werkgever goed onderbouwd in staat te stellen, passende maatregelen te nemen om het ongewenste gedrag te laten stoppen. De regeling is ook opgesteld om degene die de klacht indient en degene die wordt aangeklaagd op dezelfde zorgvuldige wijze te behandelen. Dit is van belang om een goed onafhankelijk oordeel te kunnen vellen en niet op voorhand de aangeklaagde als ‘dader’ te veroordelen en deze te beschermen tegen eventuele onterechte klachten.

**Bescherming**

Een formele klacht wordt, net als een informele klacht/melding, vertrouwelijk behandeld. Bij een formele klacht is het echter niet mogelijk om anoniem te blijven. De vertrouwenspersoon en de klachtencommissie doen wat mogelijk is om alle informatie vertrouwelijk te behandelen en met zo min mogelijk anderen te delen en zien er op toe dat de klager geen nadelige gevolgen zal ondervinden van het indienen van de klacht. Ook krijgt de beklaagde een zorgvuldige behandeling in die zin. De directie van naam bedrijf zorgt ervoor dat bij gebruikmaking van de klachtenregeling de klager niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen het bedrijf.

**Vertrouwelijkheid**

De klager, aangeklaagde, vertrouwenspersoon, de leden van de klachtencommissie en eventuele anderen die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken, behandelen alle informatie met betrekking tot de klacht vertrouwelijk. Zij zorgen ervoor dat de privacy van zowel de klager als de aangeklaagde is gewaarborgd.

**Verschoning**

Indien een lid van de klachtencommissie persoonlijk bij de klacht betrokken is, dan wel zich daarbij betrokken acht, neemt hij/zij niet deel aan de afhandeling van de klacht. Hij laat zich dan vervangen door een vooraf benoemd reserve lid.

**Samenstelling van de klachtencommissie**

De klachtencommissie moet voldoende deskundig en onafhankelijk zijn om de klacht op een zorgvuldige wijze te beoordelen. Het oordeel kan immers grote persoonlijke en juridische consequenties met zich meebrengen voor slachtoffer, aangeklaagde en het bedrijf. Dit hebben we binnen ……<naam bedrijf>… als volgt geregeld:

{geef hier aan wie de leden zijn en welke rol zij vervullen. Dit kan een eigen klachtencommissie zijn of een externe klachtencommissie. Het goed onderzoeken van een klacht vraagt om kennis van zaken en om onafhankelijkheid. De persoonlijke en juridische consequenties kunnen groot zijn. Zorg zodoende dat u in de klachtencommissie in ieder geval een voldoende deskundig persoon (kennis van grensoverschrijdend gedrag en juridische kennis) opneemt. Een onafhankelijk voorzitter van buiten, zonder belangenrelatie met werkgever, klager en aangeklaagde is ook nodig. Daarnaast moeten leden er van uit kunnen gaan dat hun deelname geen benadeling tot gevolg kan hebben. En uiteraard moeten ook zij op geen enkele manier in relatie staan tot de klager of aangeklaagde om zodoende volledige onafhankelijkheid te waarborgen. Voorbeelden van formulering vind je onderstaand}

**Artikel .. Geheimhouding**

De leden van de commissie, de secretaris, de klager, de beklaagde(n), de getuigen en voorts allen die

op enigerlei wijze bij de behandeling van de klacht zijn betrokken, dan wel wegens andere redenen

van de inhoud daarvan kennis dragen, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen over de klacht

en de bij de klacht betrokken personen ter kennis is gekomen.

**Artikel .. Geen benadeling**

Personen die in enige hoedanigheid bij de klachtprocedure zijn betrokken, worden vanwege deze

betrokkenheid niet in hun rechtspositie of in een andere zin benadeeld.

**Artikel .. Samenstelling, benoeming en commissie**

1. De commissie bestaat uit zes leden. De directie kan het aantal commissieleden uitbreiden tot ten

hoogste acht.

1. De leden van de commissie worden telkens voor de duur van ten hoogste vier jaren door de

directie benoemd. De voorzitter van de commissie wordt in functie benoemd.

1. De voorzitter is niet werkzaam bij de werkgever, en is gedurende vijf jaar voor zijn benoeming

niet bij de werkgever werkzaam geweest.

1. Geen lid van de commissie kunnen zijn:
2. personen met een bestuurs- of directiefunctie bij de werkgever;
3. medewerkers van de afdeling [naam afdeling human resources of P&O];
4. leden van de ondernemingsraad;
5. vertrouwenspersonen, bedrijfsartsen en medewerkers van naam bedrijf.
6. In de commissie is deskundigheid op juridisch en gedragskundig gebied aanwezig.
7. In de commissie is in de samenstelling van de leden een goede afspiegeling van de achtergrondkenmerken van de medewerkers. Daarbij is gelet op een gelijk aantal mannen en vrouwen en waar van toepassing vertegenwoordiging van seksuele geaardheid, etniciteit en geloof.

**Artikel … Werkwijze bij samenstelling commissie bij klachtbehandeling**

1. De voorzitter wijst twee leden aan met wie hij de klacht behandelt. In deze samengestelde commissie bevinden zich leden van beide seksen.
2. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van een klacht waarbij het lid bij de klager of de beklaagde persoonlijk of functioneel betrokken is of betrokken is geweest, dan wel direct of indirect betrokken is geweest bij het grensoverschrijdend gedrag waarover een klacht is ingediend.
3. De klager en de beklaagde kunnen de commissie gemotiveerd verzoeken de samenstelling van de commissie te toetsen aan het vorige lid. Op dit verzoek beslist de voorzitter, na overleg met de overige commissieleden. De adviestermijn wordt opgeschort gedurende het tijdvak tussen de ontvangst van het verzoek en de verzending van de beslissing van de voorzitter aan de indiener van het verzoek tot toetsing van de samenstelling van de commissie.

**Artikel ... Secretaris en contactpersoon**

1. De commissie wordt ondersteund door een secretaris. Deze ondersteuning bestaat in ieder geval uit het verzorgen van correspondentie en het maken van verslagen van hoorgesprekken en conceptadviezen.
2. De secretaris onderhoudt en beheert het archief.
3. De werkgever wijst een contactpersoon aan die de secretaris zo nodig voorziet van alle beschikbare interne informatie die de commissie nodig heeft om het onderzoek te verrichten.

**Gerechtelijke procedure**

Indien de klachtencommissie meent dat er sprake is van een strafbaar feit zoals bedoeld in het Wetboek van Strafrecht, dan maakt zij hiervan melding in het onderzoeksverslag. Het is aan de klager om aangifte te doen. In specifieke gevallen houdt ook naam bedrijf zich dat recht voor.

Dit reglement laat onverlet de mogelijkheid tot het starten van een gerechtelijke procedure.

**De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:**

**1 Klacht**

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De interne vertrouwenspersoon kan eventueel helpen bij het formuleren van de schriftelijke klacht. Deze klacht bevat tenminste:

* Omschrijving van de ongewenste omgangsvormen
* Naam, adres, functie en relatie van de klager tot de aangeklaagde
* Naam, afdeling, functie van de aangeklaagde
* Datum, tijdstip, periode, frequentie waarin de ongewenste omgangsvormen zich hebben afgespeeld
* Plaats waar de ongewenste omgangsvorm(en) hebben plaatsgevonden
* Eventueel ter beschikking stellen van materiaal ter ondersteuning van de klacht.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

**2 Bepalen ontvankelijkheid**

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht maakt de klachtencommissie schriftelijk aan klager en aangeklaagde bekend of de klacht ontvankelijk is bepaald en in behandeling wordt genomen. Als de klacht in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie een afschrift van de klacht en de klachtenregeling naar de aangeklaagde.

Klager heeft het recht om de klacht in te trekken tot het moment dat de klachtencommissie een advies heeft uitgebracht aan de directie van naam bedrijf. Intrekking geschiedt door een schriftelijke mededeling daarvan aan de klachtencommissie.

De klachtencommissie beslist in zaken, waarin dit reglement niet voorziet, in en na overleg met de directie.

**3 Onderzoek**

Als de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtencommissie een onderzoek in naar de klacht. De commissie is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die ze nodig acht. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die zij bij het onderzoek nodig heeft.

De klachtencommissie is bevoegd om getuigen te horen en deskundigen te raadplegen, al dan niet op verzoek van klager en/of aangeklaagde.

De klachtencommissie hoort beide partijen en velt onafhankelijk en objectief een oordeel. De hoorzittingen zijn besloten. Zowel klager als aangeklaagde kan zich op de hoorzitting laten bijstaan door een begeleider, zijnde een vertrouwenspersoon en/of raadsman/vrouw.

**4 Verslaglegging**

Van iedere hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt binnen zeven werkdagen na de hoorzitting aan klager en aangeklaagde in afschrift toegezonden.

**5 Advies**

De klachtencommissie brengt binnen zes weken nadat de klacht is ingediend, schriftelijk een onderzoeksverslag uit, inclusief een advies aan de directie. Indien het onderzoekverslag niet tijdig kan worden uitgebracht, stelt de klachtencommissie de klager en aangeklaagde daarvan met redenen omkleed in kennis. De termijn waarbinnen het onderzoeksverslag wel te verwachten is mag maximaal 1 maand uitgesteld worden. In het onderzoeksverslag stelt de klachtencommissie vast of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Tevens adviseert de klachtencommissie de directie van naam bedrijf over de te nemen maatregelen. Een afschrift van het onderzoeksverslag wordt toegezonden aan de klager, aangeklaagde en indien van toepassing de vertrouwenspersoon en/of raadsman/vrouw.

**6 Besluit**

De directie van naam bedrijf neemt zo spoedig mogelijk, doch binnen 4 weken, op basis van het advies van de klachtencommissie een schriftelijk gemotiveerde beslissing. Een afschrift van de beslissing wordt gezonden naar de klager, de beklaagde, de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon en/of raadsman/vrouw.