

Heijmans

**Klachtenreglement Ongewenst
Gedrag**

1 Inleiding

Dit Klachtenreglement Ongewenst Gedrag biedt iedere Heijmans-medewerker de mogelijkheid om zijn of haar klacht met betrekking tot ongewenst gedrag bij de Vertrouwenspersoon Omgangsvormen in te dienen. Deze regeling beschrijft de bescherming die melders van incidenten op het ongewenst gedrag krijgen evenals de wijze waarop een klacht kan worden ingediend en de opvolging die daaraan wordt gegeven. Dit Klachtenreglement is van toepassing op alle Heijmans-onderdelen.

2 Begrippen

In deze Klachtenreglement worden de volgende begrippen gehanteerd.

- a. *Klacht:*
Een schriftelijke uiting van ongenoegen over ongewenst gedrag van een medewerker van de organisatie.
- b. *Klachtencommissie:*
De commissie die de ingediende schriftelijke klachten onderzoekt.
- c. *Direct betrokkenen:*
De klager, de aangeklaagde, de raadsman die de klager en/of beklagde evt. bijstaat.
- d. *Betrokkenen:*
Alle anderen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken zoals getuigen en deskundigen.
- e. *Klager:*
De medewerker die werkzaam is (geweest), dan wel solliciteert naar een functie bij Heijmans en een klacht indient.
- f. *Klachtschrift:*
Een door de klager ondertekend en gedagtekend geschrift waarin een omschrijving van de klacht is opgenomen en dat dient als uitgangspunt voor de klachtenprocedure.
- g. *Aangeklaagde:*
Degene tegen wie de klacht gericht is.
- h. *Raadsman:*
Een raadsman of raadvrouw die de klager of aangeklaagde voor de commissie bijstaat. Klager kan zich ook laten bijstaan door een Vertrouwenspersoon, die in dat geval als raadsman wordt aangemerkt.
- i. *Medewerker:*
Degene die is aangesteld als medewerker van Heijmans dan wel degene die als stagiaire of als uitzendkracht werkzaamheden verricht ten behoeve van Heijmans.

- j. *Vertrouwenspersoon:*
Een hiertoe aangewezen medewerker die fungeert als eerste aanspreek- en opvangpunt voor degenen die menen met ongewenst gedrag te zijn geconfronteerd. Voor verdere informatie zie link protocol Vertrouwenspersoon en functieprofiel Vertrouwenspersoon.
- k. *Bevoegd gezag:*
De Raad van Bestuur en het verantwoordelijk management.
- l. *Ongewenst gedrag:*
(Seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie.
- m. *(Seksuele) intimidatie:*
Ongewenste (seksuele) toenadering, verzoeken om (seksuele) gunsten, of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag waarbij tevens sprake is van ten minste een van de volgende punten:
- onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet hetzij impliciet gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van de persoon;
 - onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk of de positie van deze persoon raken;
 - dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.
- n. *Agressie en geweld (waaronder pesten en treiteren):*
Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.
- o. *Discriminatie:*
Iedere uiting in woord, gebaar of geschrift van een persoon of groep van personen binnen de organisatie waarbij sprake is van ontoelaatbare opvattingen over achterstelling van mensen, van doelbewuste belediging van of grievend handelen jegens anderen. Deze uitingen kunnen betrekking hebben op godsdienst, geloofsovertuiging, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook als bedoeld in artikel 1 van de Grondwet.

3 De Klachtencommissie

- a. De Raad van Bestuur stelt een Klachtencommissie in, bestaande uit ten minste drie leden en een plaatsvervangend lid, die wordt ondersteund door een secretaris, die tevens lid kan zijn. De samenstelling van de Klachtencommissie dient zodanig te zijn, dat de klacht steeds objectief en onpartijdig wordt onderzocht.
- b. Ten minste een van de leden van de Klachtencommissie is een vrouw.

c. Van de Klachtencommissie kunnen geen deel uit maken:

- personen wier lidmaatschap van de commissie zou kunnen leiden tot schade aan de onpartijdigheid van de commissie;
- personen belast met de opsporing van strafbare feiten.

4 Zittingsduur

- a. De (plaats)vervangende leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
- b. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

5 Indienen van een klacht

- a. Het indienen van een formele klacht geschiedt schriftelijk. De Vertrouwenspersoon staat de klager desgewenst bij in het op schrift stellen van een ingediende klacht.
- b. Een klachtschrift wordt door de klager ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam, adres en de functie van de klager;
 - de datum van de klacht;
 - een omschrijving van het ongewenste gedrag, onder vermelding van waar en wanneer de gedraging of de gedragingen zich hebben afgespeeld; en
 - de naam van de aangeklaagde of de namen van de aangeklaagden.
- c. Een klachtschrift kan door de klager worden ingediend:
 - bij de Raad van Bestuur, die de klacht doorzendt aan de Klachtencommissie;
 - bij een Vertrouwenspersoon, die de klacht doorzendt naar de Klachtencommissie.
- d. De Klachtencommissie bevestigt in alle gevallen de ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht aan klager, aangeklaagde en Raad van Bestuur.

6 Ontvankelijkheidsoordeel Klachtencommissie

- a. De Klachtencommissie vormt zich binnen een week nadat de klacht bij de Klachtencommissie is ontvangen, een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht.
- b. Een klacht is ontvankelijk wanneer wordt voldaan aan de in paragraaf 5, punt B genoemde vereisten voor de indiening van de klacht en de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag, zoals beschreven in paragraaf 2, punten L t/m O.
- c. Indien de klacht ontvankelijk is, worden klager en aangeklaagde onmiddellijk hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. De aangeklaagde ontvangt tevens een afschrift van de klacht.
- d. De Klachtencommissie kan de Raad van Bestuur adviseren de klacht niet ontvankelijk te verklaren indien ten aanzien van het ongewenste gedrag:
 - door klager reeds eerder een klacht is ingediend die met deze regeling is behandeld;
 - langer dan twee jaar zijn verstreken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - door klager een procedure is ingesteld die aan het oordeel van een rechterlijke instantie is onderworpen;
- e. Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet-ontvankelijk is, adviseert zij de Raad van Bestuur de betrokkenen te informeren betreffende de niet-ontvankelijkheid van de verklaring.

7 Het onderzoek

7.1 Vooronderzoek

De Klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste relevante informatie in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de Raad van Bestuur vereist.

7.2 Onderzoek en hoorzitting

- a. De voorzitter van de Klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet openbare zitting in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

- b. De Klachtencommissie hoort ten minste de klager en aangeklaagde. De commissie kan besluiten dat personen al of niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Van de hoorzitting wordt een verslag opgemaakt. Klager en aangeklaagde hebben het recht kennis te nemen van en te reageren op de afgelegde verklaringen.
- c. Klager en aangeklaagde kunnen zich door een op basis van deze regeling aangewezen Vertrouwenspersoon of door een zelf gekozen raadspersoon laten bijstaan. Kosten voor de bijstand in het kader van deze regeling door een zelfgekozen raadsman worden niet vergoed.
- d. De Klachtencommissie is bevoegd ook anderen dan de klager en aangeklaagde te horen. Ook is de commissie bevoegd nadere informatie in te winnen en de plek(ken) van de overtreding(en) te bezoeken en te onderzoeken om de gegrondheid van de klacht te verifiëren.
- e. Klager, aangeklaagde en anderen, voor zover zij medewerkers zijn, zijn verplicht gehoor te geven aan de schriftelijke oproep van de Klachtencommissie om te worden gehoord. Bij verhindering te verschijnen, dient dit gemotiveerd kenbaar gemaakt te worden aan de voorzitter van de Klachtencommissie, die vervolgens beslist of de verhindering wordt geaccepteerd.
- f. Van ieder gesprek wordt door de Klachtencommissie een verslag gemaakt dat door de klager, de aangeklaagde en andere gehoorde personen (getuigen, derden) ter zitting voor akkoord voor de juiste weergave van de gespreksvoering dient te worden ondertekend, al dan niet voorzien van kanttekeningen. Indien de gehoorde persoon ondertekening weigert, wordt dit en de eventuele reden van deze weigering in het verslag vermeld.
- g. Gedurende het onderzoek door de Klachtencommissie kunnen uitsluitend de klager en aangeklaagde evenals de betrokken Vertrouwenspersoon en/of raadsman/-vrouw kennis nemen van alle ondertekende verslagen van de hoorgesprekken.
- h. Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de Klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

7.3 Advies

- a. De Klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- b. De Klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de Raad van Bestuur, binnen vier weken nadat de eerste hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de Klachtencommissie aan de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur.
- c. De Klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde. Een klacht is gegrond, indien het gestelde aannemelijk is c.q. wordt geacht.
- d. De Klachtencommissie stelt de klager en aangeklaagde op de hoogte van het feit dat zij haar bevindingen c.q. haar advies aan de Raad van Bestuur heeft gezonden..
- e. De Klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het de Raad van Bestuur en het verantwoordelijk management te treffen maatregelen.
- f. De Raad van Bestuur zal, nadat het advies is mede gedeeld, in contact treden met het verantwoordelijk management. De Raad van Bestuur en het verantwoordelijk management beslissen gezamenlijk over de te nemen maatregelen.

7.4 Besluitvorming op advies

- a. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur en het verantwoordelijk management aan de klager en aangeklaagde schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de Klachtencommissie.
- b. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de Raad van Bestuur in samenwerking met het verantwoordelijk management gemotiveerd mee aan de klager, aangeklaagde en de Klachtencommissie.
- c. De beslissing als bedoeld in punt a, wordt door de Raad van Bestuur niet eerder genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de Raad van Bestuur en het verantwoordelijk management voorgenomen beslissing.
- d. Indien de Raad van Bestuur en het verantwoordelijk management niet beslissen overeenkomstig het advies van de Klachtencommissie doen zij dit bij gemotiveerd besluit.
- e. Indien en voor zover de Klachtencommissie tot de constatering is gekomen dat een klacht ongegrond is maar vanuit kwaadwilligheid van de klager jegens aangeklaagde is ingediend, stelt zij de Raad van Bestuur en het verantwoordelijk management hiervan onmiddellijk in

kennis met daarbij de gronden waarop deze constatering berust. In deze situatie vindt rehabilitatie van de aangeklaagde plaats.

8 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij een klacht is verplicht tot geheimhouding over alles wat hem of haar in verband daarmee is toevertrouwd of bekend geworden.

9 Evaluatie en wijziging van het reglement

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de Raad van Bestuur en de Klachtencommissie, met instemming van de Ondernemingsraad, geëvalueerd. De regeling kan door De Raad van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de Vertrouwenspersoon en de Klachtencommissie.

10 Overige bepalingen

- a. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de Raad van Bestuur en de Klachtencommissie, met instemming van de Ondernemingsraad, geëvalueerd. De regeling kan door De Raad van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de Vertrouwenspersonen Ongewenst Gedrag en de Klachtencommissie.
- b. Klagers, Vertrouwenspersonen Ongewenst Gedrag en (plaatsvervangend) leden van de Klachtencommissie mogen niet wegens het indienen van een klacht of uit hoofde van hun vertrouwensfunctie of hun (plaatsvervangend) lidmaatschap van de commissie benadeeld worden in hun positie binnen de organisatie.
- c. Klagers, Vertrouwenspersonen Ongewenst Gedrag en (plaatsvervangend) leden van de Klachtencommissie genieten dezelfde ontslagbescherming als leden van de Ondernemingsraad.
- d. De dossiers van de Klachtencommissie worden bewaard in het archief van het secretariaat van de Klachtencommissie. Zij worden vijf jaar na de gedane uitspraak door de secretaris uit het archief verwijderd en vervolgens vernietigd, tenzij het gaat om klachten die tevens een strafbaar feit bevatten of waaromtrent nog een juridische procedure loopt.
- e. Dit besluit is van toepassing op iedereen die werkzaam is bij Heijmans.
- f. Een ieder die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen kan zich met een klacht wenden tot de Vertrouwenspersoon Ongewenst Gedrag, het eigen management, de Raad van Bestuur, dan wel een klacht indienen bij de commissie.
- g. In die gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

11 Voor verdere informatie:

Klik [hier](#) voor het de adresgegevens van de Vertrouwenspersonen en Medewerker Centraal Meldpunt.

Klik [hier](#) voor het Protocol van de Medewerker van het Centraal Meldpunt.

Klik [hier](#) voor het Protocol van de Vertrouwenspersonen Integriteit.

Klik [hier](#) voor het Functieprofiel van de Vertrouwenspersoon.

Klik [hier](#) voor de Klokkenuiderregeling.