

1. Doel

Het doel van deze klachtenregeling is een zorgvuldige behandeling van klachten van een ieder die werkzaam is binnen de gebouwen of op de percelen van SBT en die binnen de arbeidssfeer geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen.

1.1. Begripbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *Aangeklaagde*: de persoon tegen wie een klacht is ingediend vanwege ongewenste omgangsvormen.
- *Bevoegd gezag*: de Raad van Bestuur van SBT, ofwel De Raad van Toezicht van SBT (zie bijzondere bepalingen inzake de positie van de Raad van Bestuur).
- *Klacht*: een schriftelijke, feitelijke beschrijving van de ongewenste omgangsvormen, waarbij wordt aangegeven waarom deze gedragingen als ongewenst zijn ervaren.
- *Klachtencommissie*: de commissie tot wie de persoon die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden met een klacht. De commissie onderzoekt deze klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag met daarin een oordeel over de gegrondheid van de klacht en een voorstel omtrent de te nemen maatregelen.
- *Klager*: de persoon die een klacht over ongewenste omgangsvormen heeft en indient bij de klachtencommissie.
- *Melder*: de persoon die zich in verband met ongewenste omgangsvormen tot de vertrouwenspersoon wendt.
- *Vertrouwenspersoon*: de door de Raad van Bestuur benoemde functionaris, tot wie de persoon die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden voor advies, ondersteuning en begeleiding.
- *Ongewenste omgangsvormen*, waaronder wordt verstaan:
 - o Discriminatie: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand en/of achterstelling van een medewerker of groepen medewerkers in de organisatie wegens zijn/hun ras, etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht, seksuele geaardheid ten doel heeft of kan hebben.
 - o Seksuele intimidatie: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
 - o Agressie en geweld: voorvallen waarbij verbaal, non-verbaal een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;
 - o Pesten en treiteren: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

1.2. Reikwijdte van de klachtenregeling

- Iedereen die als werknemer, stagiaire, gedetacheerde, uitzendkracht of anderszins werkzaam is, of tot uiterlijk een jaar geleden werkzaam was, bij SBT, valt binnen de reikwijdte van deze klachtenregeling en kan gebruik maken van de vertrouwenspersoon.
- Deze regeling is tevens van kracht op functionarissen die niet werkzaam zijn bij SBT maar wel werkzaam zijn in de gebouwen van SBT en in verband met deze werkzaamheden te maken hebben met ongewenste omgangsvormen van een persoon die werkzaam is voor SBT.

2. Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen

2.1. Benoeming, schorsing en ontslag van de vertrouwenspersoon

- De Raad van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.

- De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht inzake de benoeming, schorsing en het ontslag van de vertrouwenspersoon.
- De Raad van Bestuur stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn/haar taken naar behoren te vervullen.
- De vertrouwenspersoon wordt, gezien de onafhankelijkheid en de aard en omvang van de organisatie extern aangetrokken.
- De vertrouwenspersoon is gecertificeerd bij de LVV (Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen) en voldoet aan alle eisen die daaraan zijn verbonden.

2.2. Taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- Het opvangen, van advies dienen en begeleiden van de melder, alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie;
- het door middel van het inschakelen van een bemiddelaar trachten tot een oplossing te komen. De bemiddelaar is bij voorkeur de direct leidinggevende, omdat deze verantwoordelijk is voor een veilige werkomgeving voor zijn team. Indien de direct leidinggevende zelf betrokken is bij de klacht, wordt zijn leidinggevende gevraagd te bemiddelen. Als deze bemiddeling, naar het oordeel van de klager, onvoldoende tot een oplossing leidt, of de verhoudingen ernstig verstoord zijn, kan, zo de klager en de aangeklaagde dit wensen een deskundige of een externe mediator worden ingeschakeld.
- het adviseren over en behulpzaam zijn van de melder bij eventueel verder te nemen stappen;
- het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen bij het indienen van een klacht ter zake bij de klachtencommissie en bij het horen door deze commissie;
- het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur op het gebied van beleid, preventie van en voorlichting over ongewenste omgangsvormen in de organisatie;
- het geven van voorlichting op het gebied van ongewenste omgangsvormen in de organisatie;
- het anoniem registreren van de aard, omvang en afhandeling van de meldingen over ongewenste omgangsvormen om deze informatie ter beschikking te stellen van de Raad van Bestuur. Dit kan in de vorm van een jaarverslag;
- het verlenen van nazorg aan de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen. Het doel hiervan is onder meer te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager, of de ongewenste gedragingen zijn opgehouden, of de door het bevoegd gezag gestelde maatregel wordt uitgevoerd.

2.3. Werkwijze en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en mag geen lid zijn van de klachtencommissie.
- De vertrouwenspersoon legt verantwoording af aan de Raad van Bestuur met in achtneming van de vertrouwelijkheid.
- De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen die noodzakelijk is om tot een goed inzicht te komen omtrent de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing. De vertrouwenspersoon neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht, ter bescherming van de privacy van alle betrokkenen.
- De vertrouwenspersoon is verplicht tot het vertrouwelijk omgaan met hetgeen haar of hem in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon als regel alleen naar buiten treedt met wat de cliënt hem verteld heeft, met toestemming van de cliënt. In uitzonderingssituaties als er gevaar dreigt voor de cliënt of voor een ander heeft de vertrouwenspersoon de bevoegdheid de vertrouwelijkheid te doorbreken op grond van een zogeheten conflict van plichten. Personen die door de vertrouwenspersoon zijn benaderd zijn tevens tot deze vertrouwelijkheid verplicht.

- De vertrouwenspersoon verwerkt de persoonsgegevens in verband met zijn taken conform de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens.

3. Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen

- De Raad van Bestuur stelt via GIMD een externe onafhankelijke klachtencommissie in indien een klacht hiertoe aanleiding geeft.
- Binnen de klachtencommissie dient zowel juridische deskundigheid als deskundigheid op het gebied van ongewenste omgangsvormen aanwezig te zijn.
- De klachtencommissie wordt zo divers mogelijk samengesteld, waarbij in ieder geval beide seksen vertegenwoordigd zijn.

3.1. Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

- De klachtencommissie oordeelt over de ontvankelijkheid van een klacht. Een klacht is ontvankelijk wanneer de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe op grond van dit reglement bevoegd is en het tot de competentie van het bevoegd gezag behoort om maatregelen te nemen inzake de klacht over ongewenste omgangsvormen, zoals benoemd in de algemene bepalingen van dit reglement (zie art. 1.1).
- De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar schriftelijk ingediende klacht die ontvankelijk is voor klachtbehandeling, mits het personen betreft genoemd in art. 3.2, lid 1.
- De klachtencommissie brengt op grond van haar onderzoek een rapport van bevindingen uit en haar advies aan de Raad van Bestuur.
- De klachtencommissie is bevoegd:
 - o tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van inlichtingen.
 - o tot het opvragen van ter zake dienende bescheiden, indien en voor zover die ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie noodzakelijk zijn;
 - o een onderzoek op de werkplek in te stellen of te doen instellen;
 - o zich door deskundigen van advies en bijstand laten dienen.
- De klachtencommissie is bevoegd de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren inzake het beleid met betrekking tot ongewenste omgangsvormen.
- Eens per jaar brengt de klachtencommissie een geanonimiseerd verslag uit aan de Raad van bestuur over haar werkzaamheden. Het verslag wordt ter kennis gebracht van de ondernemingsraad en de vertrouwenspersoon.

3.2. Procedure van de klachtbehandeling

- Na de ontvangst van een klacht zendt de klachtencommissie binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde schriftelijk in kennis van de ingediende klacht.
- Binnen een week na ontvangst van de schriftelijke klacht maakt de klachtencommissie schriftelijk aan klager kenbaar of klager en klacht ontvankelijk zijn en of de klacht in behandeling genomen wordt. Klager wordt hierbij tevens geïnformeerd over:
 - o de verdere procedure;
 - o het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de klachtencommissie zijn advies baseert;
 - o het recht op bijstand door de vertrouwenspersoon;
 - o het feit dat de klacht wordt doorgezonden aan de aangeklaagde
 - o het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling aan de klachtencommissie wordt verstrekt, ook ter kennis komt van de aangeklaagde.
- De klachtencommissie zendt de klacht aan de aangeklaagde, tegelijkertijd met de stukken als bedoeld in lid 2. De aangeklaagde wordt hierbij tevens gewezen op:

- o de procedure klachtbehandeling;
 - o het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de klachtencommissie zijn advies baseert;
 - o het recht op bijstand door een raadsman/-vrouw. De kosten van een raadsman zijn voor eigen rekening van de aangeklaagde. De kosten voor een ondersteuner zijn voor rekening van de organisatie;
 - o de mogelijkheid om binnen een door de klachtencommissie aan te geven, redelijke, termijn schriftelijk en inhoudelijk te reageren op de klacht.
 - o de aangeklaagde heeft de mogelijkheid uitstel aan te vragen van deze termijn.
 - o Het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling wordt verstrekt aan de klachtencommissie ter kennis komt van de klager.
- De klachtencommissie hoort afzonderlijk de klager en de aangeklaagde. Daarnaast kan de klachtencommissie getuigen en deskundigen horen, voor zover dit naar het oordeel van de klachtencommissie en in verband met een zorgvuldige behandeling van de klacht noodzakelijk is.
 - De klachtencommissie kan getuigen horen die ten opzichte van klager en/of aangeklaagde anoniem willen blijven voor zover de klachtencommissie tot het oordeel komt dat deze wens tot anonimiteit redelijk is en het horen van de getuige noodzakelijk is voor een goede klachtbehandeling. Het verslag van de hoorzitting van de anonieme getuige wordt na de akkoordverklaring door getuige, geanonimiseerd en zonder herkenbare gegevens gezonden aan klager en aangeklaagde.
 - De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
 - Van iedere hoorzitting waarin klager, aangeklaagde, getuigen of een ander persoon, worden gehoord, wordt een verslag gemaakt. De klachtencommissie stuurt binnen een week na de hoorzitting het verslag voor akkoordverklaring naar de gehoorde persoon.
 - De betrokken persoon zendt het verslag, binnen twee weken, ondertekend, terug naar de klachtencommissie. Indien betrokkene weigert het verslag te ondertekenen, wordt de reden hiervan in het verslag vermeld. Betrokkene wordt in de gelegenheid gesteld om schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen.
 - Na akkoordverklaring zoals bedoeld in lid 7 of na het verstrijken van de termijn van twee weken, zoals bedoeld in lid 8, zendt de klachtencommissie de wederzijdse verslagen van de hoorzittingen en de verslagen van de getuigen naar de klager en de aangeklaagde met bijbehorende verklaringen en stukken die tijdens deze hoorzittingen aan de klachtencommissie zijn aangeboden. Klager en aangeklaagde worden, in het kader van recht van hoor en wederhoor, in de gelegenheid gesteld, binnen twee weken, schriftelijk op de wederzijdse verslagen/verklaringen te reageren.
 - Klager en aangeklaagde hebben het recht om kennis te nemen van alle verslagen, verklaringen en andere stukken waarop de klachtencommissie zijn advies baseert.
 - De klachtencommissie brengt binnen twee weken na het ontvangen van alle ondertekende verslagen en de wederzijdse verklaringen, een schriftelijk advies uit aan de Raad van Bestuur. In het advies stelt de commissie vast of en in welke mate de klacht naar haar mening gegrond of ongegrond is. Een klacht is gegrond wanneer de klachtencommissie gemotiveerd kan onderbouwen dat de ongewenste gedragingen hebben plaatsgevonden, ten aanzien van wie, op welke wijze met welke frequentie.
 - De termijn van twee weken kan schriftelijk en gemotiveerd met ten hoogste twee weken worden verlengd.
 - Een afschrift van het advies wordt aan klager en aangeklaagde gestuurd.

3.3. Bepalingen met betrekking tot de klacht

- Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
- Klachten over ongewenste omgangsvormen kunnen tot een jaar nadat de gedragingen het laatst hebben plaatsgevonden worden ingediend bij de klachtencommissie. Het klachtschrift bevat:

- o naam, functie en geboortedatum van de klager;
- o naam en functie van de aangeklaagde. Indien niet bekend, een beschrijving van aangeklaagde persoon en/ of diens werkzaamheden;
- o de omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt;
- o datum van het incident of de incidenten;
- o dagtekening;
- o ondertekening door klager.
- Anonieme klachten worden door de klachtencommissie niet in behandeling genomen.
- Tot het moment van de uitspraak kan de klager zijn klacht intrekken. In dat geval worden alle stukken met betrekking tot de klacht vernietigd, met uitzondering van het procedureel verslag.
- Als tijdens het onderzoek naar de klacht zowel klager als aangeklaagde bereid blijken tot bemiddeling of mediation schort de klachtencommissie de behandeling van de klacht op.

3.4. Geheimhouding en bescherming van de privacy

- De privacy van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd
- De leden van klachtencommissie en zij die de klachtencommissie ondersteunen, dienen over al hetgeen zij in verband met de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten;
- Bij de aanvang van iedere hoorzitting wijst de voorzitter de te horen persoon en de andere aanwezigen op het vertrouwelijk karakter van de klachtbehandeling.

4. Besluit Raad van Bestuur

- De Raad van Bestuur neemt binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een schriftelijk besluit of zij het advies van de klachtencommissie (gedeeltelijk) overneemt en indien dit het geval is, of dit advies aanleiding geeft tot het nemen van de door de klachtencommissie voorgestelde maatregelen. De termijn van twee weken kan schriftelijk en gemotiveerd eenmaal verlengd worden met twee weken.
- Indien de Raad van Bestuur besluit het advies van de klachtencommissie niet over te nemen, terwijl de klacht door de klachtencommissie (ten dele) gegrond is verklaard, beschrijft de Raad van Bestuur de redenen die tot dit besluit hebben geleid.
- Het besluit van de Raad van Bestuur wordt toegezonden aan de klager en de aangeklaagde. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van het besluit.

5. Overige bepalingen

- In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de Raad van Bestuur, gehoord de vertrouwenspersoon, dan wel de voorzitter van de klachtencommissie.
- De Raad van Bestuur vraagt over elk voorstel tot wijziging van deze regeling advies aan de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie voordat het voorstel tot wijziging wordt vastgesteld. Wijzigingen worden instemming aan de ondernemingsraad voorgelegd.
- Gegevens die betrekking hebben op het indienen van een klacht worden niet in het personeelsdossier opgenomen. Wel worden eventuele sancties vastgelegd en wordt een afschrift van het besluit van de Raad van Bestuur in het personeelsdossier opgenomen.
- Alle stukken, verslagen en overige gegevens met betrekking tot de behandeling van de klacht worden door de secretaris van de klachtencommissie in een klachtdossier vastgelegd. Dit dossier wordt vijf jaar, te rekenen vanaf het eerste jaar nadat de klacht is behandeld, bewaard.
- Na afhandeling van de klacht neemt de secretaris alle stukken, verslagen en andere gegevens waarover de leden van de klachtencommissie in verband met de klacht beschikken in en vernietigt deze.
- De Raad van Bestuur van SBT ziet erop toe dat de werknemer niet wordt benadeeld in zijn positie in de onderneming door het indienen van een klacht.

6. Bijzondere bepalingen inzake de positie van de Raad van Bestuur

- In geval een lid van de Raad van Bestuur op enigerlei wijze is betrokken bij de klacht, treedt voor deze regeling de voorzitter van de Raad van Toezicht in de plaats van de Raad van Bestuur.
- De klachtenregeling en de daarin opgenomen procedure zal in de gevallen zoals omschreven in lid 1 door de Raad van Toezicht onverkort worden gevolgd. Daar waar in deze regeling de Raad van Bestuur staat genoemd dient derhalve De Raad van Toezicht te worden gelezen.