

Handreiking omgangsvormen in de culturele, creatieve en mediasector

The logo for 'Mores' is displayed within a solid black rectangular background. The word 'MORES' is written in a bold, sans-serif typeface. The letter 'M' is white, the 'O' is a vibrant red, and the letters 'R', 'E', and 'S' are white. The overall design is minimalist and high-contrast.

M O R E S

Inleiding

Wij vinden een veilige werkomgeving belangrijk. Wij willen ernaar streven dat iedereen binnen de culturele, creatieve en mediasector in een veilige werkomgeving kan werken. Als team van vertrouwenspersonen van Mores.online zijn wij beschikbaar voor iedereen die daaraan een steentje wil bijdragen, en voor iedereen die last heeft (gehad) van ongewenste omgangsvormen of hiervan wordt beschuldigd.

Deze handreiking is bedoeld voor iedereen die werkzaam is in de culturele, creatieve en mediasector en die wil weten hoe je om kunt gaan met ongewenste omgangsvormen: preventie van ongewenste omgangsvormen, maar ook over hoe je kunt omgaan met ongewenste omgangsvormen die jou een onprettig gevoel hebben gegeven.

In het eerste hoofdstuk leggen we uit wat je kunt doen als je ongewenste omgangsvormen ervaart. In het tweede hoofdstuk leggen we uit wat je kunt doen als je wordt beschuldigd van ongewenste omgangsvormen.

Heb je vragen? Je kunt ons altijd bereiken. Je vindt de vertrouwenspersonen op deze pagina.
Heb je een vraag namens je organisatie, dan kun je mailen met advies@mores.online.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Wat kun je doen in geval van ongewenste omgangsvormen?	4
Hoofdstuk 2 Wat kun je doen wanneer je wordt beschuldigd van ongewenste omgangsvormen?	7
Bijlage 1 Definities	9
Bijlage 2 Toelichting op verantwoordelijkheden.....	11
Bijlage 3 Werkwijze vertrouwenspersoon.....	13
Bijlage 4 Werkwijze klachtencommissie.....	14

Hoofdstuk 1 Wat kun je doen in geval van ongewenste omgangsvormen?

In de ideale wereld voel je je altijd veilig op je werkplek. Het lukt niet altijd om dit in de praktijk te realiseren. Zo komen ongewenste omgangsvormen in elke organisatie en op veel werkplekken helaas voor. In dit hoofdstuk lees je wat je kunt doen wanneer je zelf te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen.

Ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen definiëren we als 'gedrag dat als grensoverschrijdend of kwetsend wordt ervaren en tot gevolg heeft dat je je niet langer veilig voelt op de werkplek'. Het gaat er om hoe gedrag wordt ervaren. Iedereen bepaalt zijn/haar/diens eigen grens bij wat hij/zij/die als ongewenst ervaart. Dit is dus subjectief, want iets dat de één kwetst, is voor de ander geen probleem.

Onder ongewenste omgangsvormen verstaan we in ieder geval

- discriminatie
- seksuele intimidatie
- intimidatie
- agressie en geweld
- pesten

In [bijlage 1](#) van deze handreiking hebben we de definities van alle termen opgenomen.

Wat kun je doen als je last hebt van ongewenste omgangsvormen?

Wanneer je te maken hebt met ongewenste omgangsvormen, zou het fijn zijn als je dit kunt bespreken met de persoon die het gedrag veroorzaakt. Weet dat ongewenste omgangsvormen meestal ontstaan zonder dat verkeerde intenties aanwezig zijn. De persoon is zich wellicht niet bewust van het effect van het gedrag. Idealiter bespreek je dit direct op het moment wanneer de ongewenste omgangsvormen zich voordoen. Soms lukt dit niet, omdat je te verrast bent over het gedrag van de ander, of dat je later pas realiseert dat het ongewenst was. Dan is het ook prima om achteraf dit bespreekbaar te maken met die persoon. Door het bespreekbaar te maken, kun je immers herhaling voorkomen.

Soms is het aanspreken van de ander lastig. Bijvoorbeeld, omdat het om ernstige ongewenste omgangsvormen gaat. Of wanneer je dit al eens geprobeerd hebt, zonder positief resultaat. Je kunt in dat geval je leidinggevende/opdrachtgever, HR/personeelszaken of de vertrouwenspersoon van je eigen organisatie om hulp vragen. Als je geen leidinggevende/opdrachtgever, HR/personeelszaken of vertrouwenspersoon hebt waar je naar kunt uitreiken, of het is niet passend om naar hen uit te reiken, dan kun je altijd contact opnemen met één van de vertrouwenspersonen van Mores.

Wat kun je doen als je ongewenste omgangsvormen bij een ander ziet?

Wanneer je ziet dat op jouw werkplek sprake is van ongewenste omgangsvormen, zou je kunnen bekijken of het mogelijk is om de ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken. Wellicht ervaren meerdere mensen dit als ongewenst en wellicht heeft de veroorzaker geen idee van het effect van het gedrag. Het kan ook anders zijn: wellicht vindt niemand het gedrag ongewenst. Dan is dat ook goed om te weten.

Wanneer het bespreekbaar maken (met de veroorzaker of in de groep) niet passend is voor je, is het wellicht een idee om uit te reiken naar de persoon die (mogelijk) last heeft van die ongewenste omgangsvormen. Zo laat je iemand niet alleen staan in zo'n situatie en ben je direct de ander tot steun.

Als het duidelijk is dat het gaat om ongewenste omgangsvormen, maar de persoon die er last van heeft durft geen actie te ondernemen, dan kun je een afweging maken of je een leidinggevende/opdrachtgever of HR / personeelszaken informeert en hierover een signaal afgeeft. Je kunt ook altijd contact opnemen met één van de vertrouwenspersonen van Mores om te sparren.

Verantwoordelijkheden ten aanzien van ongewenste omgangsvormen

Je bent als eerste aan zet wanneer het gaat om het bespreekbaar maken en oplossen van ongewenste omgangsvormen. Dit hoeft je niet alleen te doen. Je kunt uitreiken naar je leidinggevende/opdrachtgever die hier een grote verantwoordelijkheid in heeft te vervullen. Daarnaast kun je ook uitreiken naar HR/personeelszaken en een vertrouwenspersoon.

In bijlage 2 van deze handreiking hebben we de verantwoordelijkheden van leidinggevende/opdrachtgever, HR/ personeelszaken, de vertrouwenspersoon, de directie/het bestuur, een bemiddelaar, een mediator en de klachtencommissie beschreven zoals ze in veel organisaties geregeld zijn. De verantwoordelijkheden, zoals we die hebben opgenomen in bijlage 2, zijn een handreiking hoe organisaties het kunnen organiseren. Het is niet gezegd dat dit op jouw werkplek ook daadwerkelijk zo georganiseerd is.

Verantwoordelijkheid vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is verantwoordelijk voor:

- opvang en begeleiding van de persoon die ongewenste omgangsvormen ervaart of ervan beschuldigd wordt;
- signaleren van ongewenste omgangsvormen en adviseren van leidinggevend en/opdrachtgevers;
- voorlichten en informeren van leidinggevend en alle werknemers.

Je kunt terecht bij de vertrouwenspersoon voor ongewenste omgangsvormen die je hebt ervaren of wanneer je ervan beschuldigd wordt. Je kunt ook als leidinggevende/opdrachtgever of als HR/personeelszaken terecht bij de vertrouwenspersoon voor advies.

De werkwijze van de vertrouwenspersoon is in bijlage 3 beschreven.

Het is mogelijk dat er een vertrouwenspersoon beschikbaar is bij de organisatie waar je voor werkt. Kijk altijd eerst of het mogelijk is, om naar je eigen vertrouwenspersoon uit te reiken. Als dat niet mogelijk is, er is geen vertrouwenspersoon, of het voelt niet passend, dan kun je altijd één van de vertrouwenspersonen van Mores bellen.

Informele en formele route bij ongewenste omgangsvormen

Bij ongewenste omgangsvormen kun je een informele en een formele route doorlopen.

Je maakt zelf de keuze of je de informele route of de formele route bewandelt. Je kunt de voor- en nadelen van beide routes overleggen met je leidinggevende/opdrachtgever, HR/personeelszaken of met je vertrouwenspersoon. Als dat niet passend is, kun je altijd overleggen met één van de vertrouwenspersonen van Mores.

De informele route

Onder informeel verstaan we dat je onderling met elkaar in gesprek gaat. Eventueel kan je assistentie krijgen van je leidinggevende/opdrachtgever, HR/personeelszaken, de vertrouwenspersoon, een bemiddelaar of een mediator.¹

De informele route heeft veel voordelen: je houdt de situatie klein, je houdt de regie en het traject kan in een korte tijd worden doorlopen.

Formele route

Je kunt er voor kiezen om de formele route te doorlopen. Bijvoorbeeld wanneer je de informele route zonder succes hebt doorlopen of wanneer de ongewenste omgangsvormen te ernstig zijn voor de informele route.

Met 'formele route' bedoelen we dat je een klacht indient bij de [externe] klachtencommissie die jouw organisatie heeft benoemd. De werkwijze van de klachtencommissie is beschreven in de klachtenregeling van jouw organisatie. Een samenvatting van hoe meestal een klachtenregeling is opgebouwd, hiervan is opgenomen in bijlage 4.

Het kan zijn dat jouw organisatie geen klachtenregeling heeft. In dat geval kun je niet kiezen voor de interne formele route.

Naast de interne formele route zijn er ook nog andere formele juridische mogelijkheden buiten de organisatie zoals een advocaat in de arm te nemen om een gerechtelijke procedure te starten, aangifte te doen bij de politie of het College voor de Rechten van de Mens in te schakelen.

Mocht je de formele route willen overwegen, neem dan gerust contact op met één van de vertrouwenspersonen van Mores om te overleggen.

¹ Zie bijlage 2 voor een toelichting op de rollen van bemiddelaar en mediator, zie bijlage 3 voor een toelichting op de rol van vertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 2 Wat kun je doen wanneer je wordt beschuldigd van ongewenste omgangsvormen?

In het vorige hoofdstuk is beschreven wat je kunt doen als je ongewenste omgangsvormen ervaart. In dit hoofdstuk beschrijven we wat je kunt doen als iemand anders vindt dat je ongewenste omgangsvormen veroorzaakt.

Wat kun je doen als iemand jou aanspreekt op ongewenste omgangsvormen?

Jouw goedbedoelde gedrag kan bij de ander als ongewenst overkomen. Mocht een collega of je leidinggevende/opdrachtgever je erop aanspreken dat jouw gedrag als ongewenst is ervaren, dan vragen we je stil te staan bij het effect van jouw gedrag. Ook al had je geen kwade intentie, toch kan het verkeerd overgekomen zijn. Dan helpt het om dat te erkennen en je excuses aan te bieden voor het effect van jouw gedrag.

Bij wie kun je terecht als je beschuldigd wordt van ongewenste omgangsvormen?

Wanneer iemand je aanspreekt op je gedrag of je zelfs beschuldigt van ongewenste omgangsvormen, kan dit leiden tot een onprettige situatie of een ongemakkelijk of zelfs onveilig gevoel. Weet dat je altijd terecht kunt voor assistentie bij je leidinggevende/opdrachtgever, HR/personeelszaken of de vertrouwenspersoon van je organisatie waar jij werkt. Wanneer dit niet passend is voor jou, kun je ook altijd uitreiken naar één van de vertrouwenspersonen van Mores. Zij kunnen je bijstaan en bespreken welke opties je hebt.

Leidinggevend en/opdrachtgevers en HR/personeelszaken kunnen zowel jou als degene die last heeft van ongewenste omgangsvormen bijstaan. Vertrouwenspersonen kunnen slechts één iemand tegelijkertijd bijstaan. Op het moment dat de vertrouwenspersoon naar wie je uitreikt de ander al bijstaat, zal de vertrouwenspersoon je doorverwijzen naar een collega-vertrouwenspersoon die jou kan bijstaan.

Wat kun je doen als iemand een klacht tegen je indient?

Wanneer één van je collega's een klacht tegen jou indient bij de klachtencommissie van de organisatie waar jij werkt, word je hierover geïnformeerd door de klachtencommissie (zie ook bijlage 4 voor een toelichting op dat proces). Je wordt uitgenodigd voor een hoorzitting, zodat je jouw verhaal kunt doen. Je mag stukken insturen die jouw verhaal ondersteunen. Je kunt eventueel ook suggesties geven voor andere getuigen die gehoord kunnen worden.

In dit traject kun je je laten bijstaan door de vertrouwenspersoon van de organisatie waar je werkt. Als die er niet is of het is niet passend om naar die persoon uit te reiken, dan kun je contact opnemen met één van de vertrouwenspersonen van Mores.

Je bent beschermd

Je bent beschermd tegen benadeling wanneer je beschuldigd bent van ongewenste omgangsvormen. Een beschuldiging wil immers niet zeggen dat je ook werkelijk schuldig bent. Mocht je de indruk hebben dat je wordt benadeeld, neem dan alsjeblieft contact op met je leidinggevende/opdrachtgever, HR/personeelszaken of met je vertrouwenspersoon om dit te

bespreken. Wanneer dit niet passend is voor jou, kun je ook altijd uitreiken naar één van de vertrouwenspersonen van Mores. Zij kunnen je bijstaan en bespreken welke opties je hebt.

Wanneer blijkt dat je (ernstig) verwijtbaar hebt gehandeld dan is je werkgever of opdrachtgever in de mogelijkheid om sanctioneringsmaatregelen te treffen.

Deze 'Handreiking omgangsvormen in de culturele, creatieve en mediasector' gaat in op 15 december 2023. Het 'Protocol meldpunt ongewenste omgangsvormen, mei 2018' komt met de inwerkingtreding van deze handreiking te vervallen.

Bijlage 1 Definities

Direct of indirect onderscheid (discriminatie)

Dat iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, respectievelijk dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd, dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte bijzonder treft.

Seksuele intimidatie

Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van 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. Tevens moet daaronder worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat de kans op promotie en beslissingen op 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. In een dergelijke omgeving kan tegelijkertijd psychologisch geweld gedijen die mogelijk ook ruimte biedt aan seksuele chantage als hiervoor bedoeld.

Intimidatie

Intimidatie is een vorm van agressie en geweld. Het gaat bij intimidatie om een ander angst aan te jagen en/of te beïnvloeden door te dreigen met negatieve gevolgen. Dit kan verbaal, non-verbaal of lichamenlijk zijn.

Agressie en geweld

Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, 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.

Pesten

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden/opdrachtgevers) gericht tegen een werknemer of groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

Een belangrijk element van pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader opzettelijke een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

Bijlage 2 Toelichting op verantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheid leidinggevende/opdrachtgever

De leidinggevende/opdrachtgever is verantwoordelijk voor een veilige en integere werkomgeving. De leidinggevende/opdrachtgever heeft daarbij de volgende taken:

- preventief:
 - zorgen dat het gesprek periodiek gevoerd wordt over waarden en normen waaronder omgangsvormen zodat een helder kader ontstaat over wat 'normaal is binnen jullie organisatie',
 - creëren van een psychologisch veilige werkomgeving,²
 - bekend zijn met de routes³ die werknemers kunnen lopen wanneer zij te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen, zodat zij werknemers in dit proces kunnen begeleiden,
- repressief:
 - opvangen van de werknemer die ongewenste omgangsvormen ervaart,
 - luisteren en erkennen van het gevoel van de werknemer die ongewenste omgangsvormen ervaart,
 - hoor en wederhoor,
 - bemiddelen tussen werknemers,
 - onderzoeken of laten onderzoeken van de gesignaleerde ongewenste omgangsvormen,
 - handhaven van waarden, normen, gewenste omgangsvormen en gemaakte afspraken. Indien er sprake is van ongewenste omgangsvormen in de Arbeidsomstandighedenwet, dan kan de leidinggevende/opdrachtgever (in overleg met HR) een disciplinaire maatregel treffen,
- curatief:
 - nazorg verlenen aan de werknemers die betrokken waren bij ongewenste omgangsvormen.

Eén van de meest cruciale verantwoordelijkheden van de leidinggevende/opdrachtgever is het opvangen van de werknemer die ongewenste omgangsvormen ervaart. Het goed opvangen van een medewerker die ongewenste omgangsvormen ervaart luistert nauw.

Als leidinggevende/opdrachtgever kan het lastig zijn om te bepalen hoe je de werknemers het beste kunt helpen met het oplossen van ongewenste omgangsvormen. Je kunt als leidinggevende/opdrachtgever altijd advies vragen aan de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan je adviseren hoe je het beste kunt handelen.

² De vertrouwenspersoon kan leidinggevend(en)/opdrachtgevers adviseren hoe je psychologische veiligheid kunt versterken dan wel de kans op ongewenste omgangsvormen kunt verkleinen.

³ De routes zijn beschreven in [hoofdstuk 1](#) van deze handreiking.

Verantwoordelijkheid HR/personeelszaken

HR/personeelszaken is verantwoordelijk om het bestuur/de directie te ondersteunen bij het realiseren van een veilige werkomgeving. HR/personeelszaken heeft daarbij de volgende taken:

- adviseren van leidinggevendenden/opdrachtgevers over (ongewenste) omgangsvormen en casuïstiek,
- opvangen van de werknemer die ongewenste omgangsvormen ervaart,⁴
- bemiddelen tussen werknemers,
- adviseren van leidinggevendenden/opdrachtgevers in geval van arbeidsrechtelijke maatregelen.

Verantwoordelijkheid directie/bestuur (als werkgever)

De directie/het bestuur is eindverantwoordelijk voor het creëren en waarborgen van een veilige en integere werkomgeving. Dat betekent dat zij een expliciete voorbeeldrol hierin vervullen en dat zij de organisatie in staat stelt qua tijd en budget om dit te realiseren.

De directie/het bestuur voert een beleid dat gericht is op het creëren van fysieke, sociale en psychologische veiligheid. In het kader van ongewenste omgangsvormen voert zij een preventief, repressief en curatief beleid. De directie/het bestuur is eindverantwoordelijk in de handhaving van dit beleid.

Verantwoordelijkheid bemiddelaar

Iedere 'derde' in wie beide betrokkenen vertrouwen hebben, kan principe de rol van bemiddelaar vervullen.

Een bemiddelaar kan helpen om jou en de persoon die de ongewenste omgangsvormen veroorzaakt met elkaar het gesprek aan te gaan. Voorwaarde daarvoor is dat betrokkenen beiden de positieve intentie en wens hebben om de relatie te herstellen. Bemiddeling is meestal wat vrijer dan mediation, wat lichter en minder formeel.

Verantwoordelijkheid mediator

Bij mediation faciliteert een professionele mediator het gesprek en begeleidt de partijen naar een win-win situatie en naar herstel van de werkrelatie en herstel van de veilige werkplek. De partijen bedenken zelf de oplossingen en nemen zelf de beslissingen.

⁴ Zie [Bijlage 4 Handreiking voor leidinggevendenden/opdrachtgevers en HR voor het opvanggesprek](#).

Bijlage 3 Werkwijze vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor je verhaal en de emoties. De vertrouwenspersoon staat naast je, maar neemt het probleem niet van je over. Je houdt zelf de regie. De vertrouwenspersoon brengt met jou je situatie in kaart, wil graag weten wat jij graag zou willen en bespreekt de verschillende keuzemogelijkheden met de voor- en nadelen. De vertrouwenspersoon helpt je om een eigen passende keuze te maken.

De vertrouwenspersoon:

- in beginsel volledig aan de kant van de werknemer;
- handelt uitsluitend met toestemming/ instemming van werknemer;
- is partij in een conflict/is 'partijdig' en kan dus niet zelf bemiddelen of zelf een klacht onderzoeken.

Alle gesprekken die met de vertrouwenspersoon worden gevoerd zijn vertrouwelijk, zij heeft geheimhoudingsplicht en intern verschoningsrecht⁵. Het gesprek blijft niet vertrouwelijk wanneer het over ernstige strafbare feiten⁶ gaat waarvoor een aangifteplicht geldt of wanneer de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt⁷.

De vertrouwenspersonen van Mores rapporteert jaarlijks aan het bestuur van Mores over het aantal gesprekken dat ze gevoerd hebben en het aantal gewerkte uren. De vertrouwenspersonen geven geen informatie door aan het bestuur over de inhoud van de gesprekken die te herleiden zijn naar een persoon.

Soms verwijst de vertrouwenspersoon door naar een andere deskundige, zoals de arbo-arts, een mediator of een coach.

Als je twijfelt of je bij de vertrouwenspersoon kunt aankloppen of niet, dan kun je ook daarvoor altijd contact opnemen met één van de vertrouwenspersonen van Mores.

⁵ De vertrouwenspersoon geniet verschoningsrecht, wat betekent dat zij geen antwoord hoeft te geven op vragen die de vertrouwelijkheid raken. Dit geldt voor informatie die haar in de functie van vertrouwenspersoon door melders en klagers is toevertrouwd. Zij hoeft geen antwoorden te geven op vragen van derden, ook niet op vragen van leidinggevend/ opdrachtgevers of de werkgever. Het verschoningsrecht geldt binnen onze eigen organisatie en niet tijdens een rechtszaak, omdat het extern verschoningsrecht niet bij wet is geregeld.

⁶ Bijvoorbeeld aanranding, verkrachting of mishandeling

⁷ Bijvoorbeeld bij acuut levensgevaar dat voorkomen kan worden door het handelen van de vertrouwenspersoon.

Bijlage 4 Werkwijze klachtencommissie

In deze bijlage is de werkwijze van een (externe) klachtencommissie beschreven, zoals opgenomen in de meeste klachtenprocedures van organisaties. NB. Dit is een algemene omschrijving van hoe klachtencommissies over het algemeen werken. De werkwijze van de klachtencommissie van jouw organisatie kan afwijken van hetgeen we hier beschreven hebben. Deze bijlage is bedoeld om je een indruk te geven van het proces.

Wanneer je ervoor kiest om de formele route te doorlopen, kun je op grond van onze klachtenprocedure een klacht indienen bij de klachtencommissie. Het is voor de klachtencommissie niet voldoende als je iemands gedrag als ongewenst kenmerkt. Je moet aannemelijk maken dat er, naar objectieve maatstaven gemeten, sprake is van ongewenste omgangsvormen.

De (externe) klachtencommissie beoordeelt allereerst of de klacht ontvankelijk is door te toetsen of de klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie, agressie en geweld (waaronder intimidatie), discriminatie of pesten. De klachtencommissie weegt mee in hoeverre het passend zou zijn om eerst de informele route te doorlopen en in hoeverre je dat hebt gedaan.

Wanneer de klacht ontvankelijk is, dan onderzoekt de klachtencommissie of de in de klacht genoemde feiten aannemelijk zijn. Ze doet hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde en hoort eventuele getuigen en derden. De hoorzittingen vinden afzonderlijk van elkaar plaats. De klager wordt eerst gehoord, daarna de aangeklaagde en daarna pas eventuele getuigen. Nadat alle betrokkenen zijn gehoord, brengt de klachtencommissie verslag uit.

Als de klachtencommissie de klacht gegrond acht, adviseert ze het bestuur / de directie van de organisatie over het eventueel nemen van (rechtspositionele) maatregelen tegen de beklagde en/of geeft aanwijzingen voor maatregelen die het bestuur / de directie van de organisatie moet nemen om uitvoering te geven aan goed werkgeverschap en/of zorgplicht.

Het bestuur/directie zal het advies van de klachtencommissie opvolgen, tenzij wij zwaarwegende redenen hebben om dit niet te doen. In zo'n geval zal het bestuur/de directie uitdrukkelijk gemotiveerd verantwoording afleggen aan de klachtencommissie, klager en aangeklaagde.

De klachtencommissie verleent nazorg. Ze vraagt na of advies en aanbevelingen effectief waren. Ze beschermt de klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen. Ze adviseert het management gevraagd en ongevraagd.