

## Interne klachtenprocedure: Klachtenreglement klachtencommissie Protestantse Kerk Amsterdam ongewenste omgangsvormen

### Definities begrippen

In deze interne klachtenregeling worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

- de werkgevers: College van kerkrentmeesters en het College van Diakenen van de PKA
- het bevoegd gezag: de werkgever, de directeur.
- de medewerker: ieder persoon die in dienst is bij de PKA. Ook stagiaires, freelancers, gedetacheerden, uitzendkrachten worden als medewerkers beschouwd;
- de klager: de medewerker die een klacht indient bij de klachtencommissie;
- de aangeklaagde: de medewerker tegen wie de klacht is gericht.

### Artikel 1: Procedure

- 1.1 Een medewerker die een klacht heeft over ongewenste omgangsvormen kan een klacht indienen bij de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen (voortaan: klachtencommissie). De klager/klaagster kan zich rechtstreeks of via een vertrouwenspersoon met een *schriftelijke* klacht wenden tot de klachtencommissie.
- 1.2 Een klagende werknemer die te goeder trouw is, mag in beginsel niet worden ontslagen of op andere wijze worden benadeeld op zijn werk vanwege het indienen van een klacht.
- 1.3 Een klacht moet worden ingediend bij het bevoegd gezag ter attentie van de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen.  
Een klacht bevat:
  - naam, adres, functie en afdeling melder;
  - concrete feiten: welke vorm van ongewenste omgangsvormen het betreft, beschrijving van de gedraging. Onderbouw dit zo mogelijk met e-mails, verslagen van gesprekken, enzovoorts;
  - de plaats en het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich heeft afgespeeld;
  - de impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op werk, privé, gezondheid;
  - welke stappen er tot nu toe zijn ondernomen;
  - naam, functie, afdeling van de aangeklaagde(n);
  - dagtekening en handtekening van de indiener.
- 1.4 Het bevoegd gezag stelt een klachtencommissie in, bestaande uit minimaal drie personen:
  - beide sexen zijn vertegenwoordigd;
  - in de commissie is juridische en gedragskundige kennis aanwezig;
  - minstens een van de leden komt van buiten de organisatie.
- 1.5 De leden van de klachtencommissie wijzen uit hun midden een voorzitter en een secretaris aan.
- 1.6 De secretaris van de klachtencommissie stuurt per omgaande een ontvangstbevestiging naar het privéadres van de klager/klaagster, inclusief een exemplaar van dit klachtenreglement ongewenste omgangsvormen.
- 1.7 De secretaris van de klachtencommissie roept binnen 14 dagen na binnenkomst van de klacht de klachtencommissie bijeen.
- 1.8 De klachtencommissie komt bijeen en bepaalt of de klacht in eerste instantie ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Een klacht is niet-ontvankelijk, indien:
  - a. de klacht niet voldoet aan hetgeen onder psychosociale arbeidsbelasting ( PSA) wordt verstaan, of;
  - b. de klager of aangeklaagde niet onder de definitiebepaling van werknemer, klager valt, of;
  - c. de klacht niet binnen 3 jaar na het voorval schriftelijk is ingediend, of;
  - d. de klacht reeds eerder is behandeld door de klachtencommissie, tenzij sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.

- 1.9 Wanneer de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, krijgt de klager hierover schriftelijk (privéadres) bericht van de klachtencommissie. In geval de termijn van 3 jaar voor het indienen van de klacht is overschreden, kan de klachtencommissie gemotiveerd besluiten de klacht alsnog ontvankelijk te verklaren.
- 1.10 Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden klager en aangeklaagde hierover schriftelijk (privéadres) op de hoogte gesteld. De aangeklaagde ontvangt dan tevens de klachtbrief en dit klachtenreglement. In overleg met betrokken partijen wordt bepaald op welk adres de betreffende brieven kunnen worden bezorgd.
- 1.11 Zodra de klacht ontvankelijk is verklaard, start het onderzoek. De eerste hoorzitting vindt plaats uiterlijk één maand nadat schriftelijk is bevestigd dat de klacht in behandeling wordt genomen. De klager en de aangeklaagde worden op verschillende tijdstippen uitgenodigd.
- 1.12 Tijdens het onderzoek worden klager en aangeklaagde separaat gehoord. Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de klachtencommissie. De klachtencommissie bepaalt hoeveel en welke getuigen/derden gehoord worden. Getuigen die zijn opgeroepen voor verhoor zijn verplicht hieraan gehoor te geven. Indien de commissie besluit bepaalde getuigen/derden niet te horen doet zij hiervan gemotiveerd mededeling aan klager en aangeklaagde. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die ze bij de invulling van haar taak nodig heeft. De commissie kan een onderzoek plaats laten vinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van het bevoegd gezag
- 1.13 Tijdens het onderzoek kan de klager zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een andere, zelf gekozen, persoon. De aangeklaagde kan zich eveneens laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, raadsman of raadvrouw of iemand die hij daartoe in vertrouwen heeft genomen.
- 1.14 Van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt en waar mogelijk ook opgenomen met opnameapparatuur om tot een zo zorgvuldig mogelijke verslaglegging te komen. Dit zal aan de partijen vooraf worden meegedeeld. Na afloop van de procedure zullen de banden worden gewist. Het bewaren en wissen van de banden valt onder de verantwoordelijkheid van het secretariaat van de klachtencommissie.
- 1.15 Betrokkenen (klager, aangeklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn) krijgen het verslag van hun eigen hoorzitting voorgelegd ter ondertekening voor akkoord. Indien gewenst, kunnen betrokkenen schriftelijk commentaar aan het verslag separaat toevoegen. Indien betrokkene weigert te ondertekenen, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
- 1.16 In een tweede ronde van hoor en wederhoor zullen klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld hun zienswijze te geven op de bevindingen zoals door de commissie opgetekend. Daarna wordt het onderzoek gesloten. Na sluiting van het onderzoek worden geen personen meer gehoord, tenzij de klachtencommissie dat gewenst acht. De secretaris stelt de klager, de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte van het feit dat het onderzoek is afgesloten. In overleg stelt de ambtelijk secretaris plaats en tijd van de beraadslaging door de klachtencommissie vast.
- 1.17 De beraadslaging van de klachtencommissie vindt buiten de aanwezigheid van de betrokkenen: klager, aangeklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn, plaats.
- 1.18 Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht. De commissie stelt vast of de klacht aannemelijk is. Indien de klacht aannemelijk is wordt de klacht (deels) gegrond verklaard. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen; de minderheid is gerechtigd haar oordeel aan de uitspraak van de klachtencommissie toe te voegen.

- 1.19 De klachtencommissie komt binnen drie maanden na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen tot een oordeel. Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd.  
Als in het kader van de zorgvuldigheid naar het oordeel van de klachtencommissie van deze termijn moet worden afgeweken, meldt zij dat schriftelijk aan alle betrokkenen.
- 1.20 De klachtencommissie rapporteert schriftelijk aan het bevoegd gezag haar oordeel en haar advies aan het bevoegd gezag.
- 1.21 Dossiers worden voor een periode van vijf jaar bewaard door ?? onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag. Hierna worden de dossiers vernietigd.

## **Artikel 2: Oordeel van de klachtencommissie**

- 2.1 De klachtencommissie verklaart de klacht in het oordeel
- niet-ontvankelijk, dan wel;
  - gegrond of ongegrond (deels of geheel)
- 2.2 Aspecten van beoordeling zijn:
- aard en ernst van het ongewenste gedrag;
  - eenmalig of structureel;
  - verschil in machtspositie;
  - toerekenbaarheid aangeklaagde;
  - medeschuld organisatie;
  - staat van dienst;
  - is er een beleid/ een gedragscode;
  - hoe is in eerdere gevallen beslist?
- 2.3 Het oordeel houdt de gronden in waarop het berust. Indien gegrond kan de commissie tevens aangeven welke maatregelen zij dienovereenkomstig nodig acht. Mogelijke maatregelen zijn onder andere: schriftelijke berisping, schorsing, geldboete, overplaatsing en ontslag.  
De klachtencommissie is tevens bevoegd aanbevelingen te doen die in verband staan met de klacht en/of de gevolgen daarvan. Deze adviezen kunnen uiteenlopen van advies met betrekking tot de inrichting van de werkplek en het volgen van training(en) tot adviezen voor het nemen van arbeidsrechtelijke maatregelen.

## **Artikel 3: Besluit van het bevoegd gezag**

- 3.1 Het bevoegd gezag neemt binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie een voorgenomen besluit. Alvorens definitief te beslissen stelt het klager en aangeklaagde in de gelegenheid hun zienswijze kenbaar te maken op het door hem voorgenomen besluit. Het motiveert zijn besluit en deelt zijn besluit direct mee aan de klager en aangeklaagde en klachtencommissie. Er worden in beginsel geen maatregelen genomen die de klager/ klagster benadelen.
- 3.2 Het bevoegd gezag kan slechts op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van het door de klachtencommissie gegeven oordeel dan wel advies. Indien van het oordeel dan wel advies wordt afgeweken, geeft hij hierover schriftelijk en met redenen omkleed bericht, aan zowel de klager als aan de klachtencommissie.

## **Artikel 4: Geheimhouding**

- 4.1 Alle betrokkenen gaan vertrouwelijk om met de informatie die hen ter kennis wordt gesteld. Deze geheimhouding geldt niet voor het advies van de klachtencommissie en de maatregel die het bevoegd gezag neemt.
- 4.2 Het rapport/advies van de klachtencommissie wordt door het bevoegd gezag ter hand wordt gesteld aan klager een aangeklaagde, waarbij eventuele informatie van en over derden wordt geanonimiseerd.

## **Artikel 5: Nazorg klachtencommissie**

- 5.1 De klachtencommissie kan naast haar onderzoekende rol ook nog een rol in de nazorg hebben ten aanzien van de volgende onderdelen:
- navraag op advies en aanbevelingen;

- bescherming van klager en getuigen;
- verdere ontwikkeling beleid;
- ombuiging van de bedrijfscultuur;
- gevraagd en ongevraagd adviseren richting management.

#### **Artikel 6: De rol van leidinggevende tijdens de klachtenprocedure**

- 6.1 De leidinggevende is er van op de hoogte:
- dat er een klacht is;
  - wie de klager en aangeklaagde zijn;
- 6.2 De leidinggevende heeft:
- geen actieve rol tijdens het onderzoek;
  - stelt zich neutraal op in afwachting van de resultaten van het onderzoek.

#### **Artikel 7: De rol van de vertrouwenspersoon / gekozen begeleider tijdens de klachtenprocedure**

- 7.1 Tijdens het klachtenonderzoek heeft de vertrouwenspersoon of een andere gekozen begeleider de volgende taken:
- meedenken/ adviseren over het wel of niet indienen van de klacht;
  - meehelpen bij het formuleren van de klacht (als de klager dat wenst);
  - begeleiding, ondersteuning klager / aangeklaagde tijdens het horen;
  - optreden namens klager / aangeklaagde.
- Dit laatste kan slechts bij zeer hoge uitzondering als de klager / aangeklaagde niet in staat is om te verschijnen. Het is aan de klachtencommissie om hierover te oordelen. Er moet dan minstens een verklaring van de bedrijfsarts komen dat de klager niet gehoord kan worden. Bij voorkeur wordt de klager / aangeklaagde dan op een later tijdstip gehoord.
- 7.2 De vertrouwenspersoon / gekozen begeleider kan niet gehoord worden over de inhoud maar wel over de procedure die is gevolgd.

#### **Artikel 8: Slotbepaling**

- 8.1 Indien zich omstandigheden voordoen waarin dit reglement niet voorziet, dan beslist het bevoegd gezag op grond van een advies van de klachtencommissie.

Werkgroep Veilige Kerk,

juni 2019