

INLEIDING

Het functioneren van de organisatie kan als de optelsom van de werkzaamheden en inzet van al haar medewerkers gedefinieerd worden. Daarbij is het van belang dat BasicME zorg draagt voor de veiligheid en de gezondheid van haar medewerkers met betrekking tot alle met het werk verbonden aspecten. Hierbij wordt een beleid gevoerd gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden (artikel 3 Arbowet). Dit komt ten goede aan de medewerkers én aan de zorg voor cliënten.

Artikel 7:4 van de CAO GGZ legt aan de werkgever de verplichting op voor een werkomgeving te zorgen waarin de medewerker zowel geestelijk als lichamelijk veilig kan werken en een beleid te voeren om inbreuken hierop te voorkomen of aan te pakken. Artikel 7:5 om een klachtenregeling te hebben waarbij de medewerker terecht kan met klachten over bejegening tijdens het werk of in zijn ogen ongerechtvaardigde besluiten die hem aan gaan. Daarnaast kan er behoefte bestaan aan een vertrouwenspersoon voor medewerkers.

Deze regeling is onder meer gebaseerd op het wetsvoorstel Klachtrecht voor medewerkers (27 274) en het wetsvoorstel tot aanvulling van de Arbowet (35 592) dat de aanstelling van een vertrouwenspersoon verplicht maakt en voldoet daarmee aan de eisen van deze tijd.

In het wetsvoorstel met betrekking tot het klachtrecht is onder meer het recht op een gemotiveerd antwoord op een klacht binnen een bepaalde termijn opgenomen, alsook het verbod voor de werkgever een medewerker naar aanleiding van het indienen van een klacht te benadelen.

In het wetsvoorstel voor de aanstelling van een vertrouwenspersoon zijn onder andere de onafhankelijke positie van de vertrouwenspersoon, diens deskundigheid, taken en verantwoordelijkheden, en toegankelijkheid en vertrouwelijkheid benoemd.

Deze regeling maakt deel uit van het totale arbeidsomstandighedenbeleid van BasicME. Tot dit beleid behoort onder andere de periodieke afname van de RI&E (Risico-inventarisatie en -evaluatie), het ziekteverzuimbeleid, de BHV en de mogelijkheid voor werknemers om aan een periodiek arbeidsgezondheidskundig Onderzoek deel te nemen. Deze regeling beschrijft wat onder klachten verstaan wordt, welke mogelijkheden de medewerker heeft om deze bespreekbaar te maken en welke procedures hierbij gelden. Daarnaast wordt in deze regeling de positie en rol van de vertrouwenspersoon beschreven.

Beek en Donk,
mei 2023

ALGEMENE BEPALINGEN

ARTIKEL 1 – Toegankelijkheid klachtenregeling en vertrouwenspersoon

Op deze Regeling kan een beroep worden gedaan door elke medewerker, wat tevens een vrijwilliger, stagiair, uitzendkracht of ZZP-er van BasicME kan zijn.

ARTIKEL 2 – Soorten klachten

Bij de Klachtencommissie kan geklaagd worden over ongewenste omgangsvormen (artikel 3-6) en andere klachten (artikel 7). Deze regeling is niet bedoeld voor klachten die betrekking hebben op zaken waarvoor een speciale regeling bestaat, zoals FWG-zaken of misstanden zoals benoemd in de Wet Bescherming Klokkenluiders.

ARTIKEL 3 – Ongewenste intimiteiten en (seksuele) intimidatie

1. Onder ongewenste intimiteiten wordt verstaan ongewenst gedrag van seksuele aard, dat afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk. Hieronder valt lichamelijk, verbaal en non-verbaal gedrag *waarmee* en *waarvan* de betrokkene niet gediend is.
2. Het is niet altijd eenvoudig vast te stellen *wanneer* bepaald gedrag verwordt tot "ongewenste intimiteiten". Duidelijke aanwijzingen zijn situaties waarbij:
 - sprake is van eenzijdigheid, dat wil zeggen dat iemand tegen zijn of haar zin steeds met bepaald (seksueel getint) gedrag van dezelfde persoon of personen wordt geconfronteerd;
 - het niet blijft bij een losse opmerking en het ongewenste gedrag voortduurt;
 - de gedupeerde het ongewenste gedrag als onontkoombaar ervaart en zich er min of meer door bedreigd voelt.
3. In deze Regeling wordt onder de term "ongewenste intimiteiten" tevens seksuele intimidatie verstaan omdat de term ongewenste intimiteiten ruimer is dan dat. In dit verband wordt ook verwezen naar artikel 7:646 van het Burgerlijk Wetboek waarin over direct en indirect onderscheid alsmede het verbod tot het maken van onderscheid gesproken wordt.

ARTIKEL 4 – Pesten

Onder pesten verstaan we alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere medewerkers gericht tegen een medewerker of een groep medewerkers die zich niet kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Voorbeelden: roddelen, grapjes maken ten koste van de ander, negeren of buiten sluiten, openlijk terechtwijzen, vervelende opmerkingen maken en dergelijke. Het doel van de dader is veelal het opzettelijk kwetsen en vernederen van de andere persoon.

ARTIKEL 5 – Agressie en geweld

Onder agressie en geweld worden voorvallen verstaan waarbij een medewerker psychisch en/of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. Fysiek geweld is bijvoorbeeld: grijpen, schoppen, spugen, bijten en slaan. Psychisch geweld is bijvoorbeeld: schelden, beledigen, bedreigen en achtervolgen.

ARTIKEL 6 – Discriminatie

Onder discriminatie wordt verstaan het onrechtmatig onderscheid maken tussen mensen of groepen op basis van kenmerken (bijvoorbeeld: sekse, afkomst, huidskleur, leeftijd, geloof, geaardheid, politieke overtuiging).

ARTIKEL 7 – Overige klachten

Hieronder vallen alle klachten aangaande het werk en de werksituatie, met betrekking tot iemands persoonlijke belangen of de arbeidsomstandigheden of in de ogen van de medewerker onrechtvaardige jegens hem of haar genomen besluiten (zoals bedoeld in de CAO).

ARTIKEL 8 – Rol leidinggevende en keuzes medewerker

1. Bij BasicME geeft de directie vorm en uitvoering aan het personeelsbeleid en ziet zij toe op het welzijn van de medewerkers en de arbeidsverhoudingen op de werkvloer. Daar waar onverhoopt sprake is van klachten zoals in deze regeling bedoeld moeten medewerkers de directie altijd vertrouwelijk kunnen aanspreken. Ook bij zaken met impact is het immers niet uitgesloten dat er op de werkvloer zelf tot een oplossing gekomen kan worden.
2. De keuzes die een medewerker heeft zijn:
 - naar de leidinggevende;
 - naar de directie;
 - met een derde of vertrouwenspersoon;
 - naar de klachtencommissie;
 - met een derde of vertrouwenspersoon naar de klachtencommissie.
3. Indien mogelijk heeft het de voorkeur dat de medewerker – al dan niet met de vertrouwenspersoon – het probleem eerst bij de betrokkene zelf neerlegt, al dan niet na informele consulatie van de directie.
4. Wanneer de directie in eerste instantie niet wordt aangesproken betekent dit niet dat deze later geen taak of rol te vervullen heeft. Bijvoorbeeld door de medewerker vergezeld door de vertrouwenspersoon alsnog aan te horen. Of om de klachtencommissie te informeren over feiten en omstandigheden waarvan de kennis door de klachtencommissie noodzakelijk wordt geacht voordat zij ergens een oordeel over kan geven, dan wel omdat de leidinggevende de beklagde is.

DE VERTROUWENSPERSOON

ARTIKEL 9 – Definiëring en invulling functie

1. Een vertrouwenspersoon is iemand waarbij medewerkers die in hun werk geconfronteerd zijn met ongewenste omgangsvormen, waaronder begrepen direct en indirect onderscheid, intimidatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld of pesten, vertrouwelijk terecht kunnen.
2. De functie van vertrouwenspersoon wordt ingevuld door één extern persoon. Elke vertrouwenspersoon wordt benoemd voor 4 jaar en kan meermaals voor eenzelfde periode benoemd worden. De personeelsvertegenwoordiging dient in te stemmen met de (her-) benoeming van de vertrouwenspersoon.

ARTIKEL 10 – Onafhankelijkheid en rechtspositie

De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en heeft toegang tot alle geledingen van de organisatie alsmede rechtstreeks tot de directie.

ARTIKEL 11 – Gedragscode vertrouwenspersoon

1. Voor de vertrouwenspersoon van BasicME is de gedragscode van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) zoals deze thans luidt (21 mei 2021), dan wel in de toekomst komt te luiden, van toepassing. Dit met uitzondering van de klachtenregeling over de vertrouwenspersoon zelf, welke alleen voor leden van de LVV geldt. De gedragscode is te vinden op het internet: <https://www.lvv.nl/gedragscode>
2. In de gedragscode staan onder meer de professionele eisen opgesomd waaraan vertrouwenspersonen dienen te voldoen. Daarnaast zijn er normen voor hun handelen opgenomen, waaronder de plicht tot geheimhouding ten opzichte van derden, transparantie ten opzichte van de medewerker die zich tot de vertrouwenspersoon gewend heeft en een aantal zorgvuldigheidseisen.

ARTIKEL 12 – Taken vertrouwenspersoon

De taken van de vertrouwenspersoon zijn:

- a. het opvangen, begeleiden en adviseren van de medewerker, die geconfronteerd wordt met zaken zoals omschreven in artikel 2 van deze regeling, en zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie of hulpverlener;
- b. het zo nodig inschakelen van een deskundige of bemiddelaar bij conflicten die verband houden met ongewenste omgangsvormen als bedoeld in artikel 2.1 van deze regeling;
- c. het adviseren over en behulpzaam zijn bij eventueel verder te nemen stappen door de medewerker en verlenen van nazorg;
- d. het signaleren van knelpunten in de uitvoering van het beleid, het verstrekken van inlichtingen over de mogelijkheden tot voorkoming en bestrijding van ongewenste omgangsvormen zoals omschreven in deze regeling en het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de werkgever en de personeelsvertegenwoordiging ter zake van bedoelde ongewenste omgangsvormen;
- e. het geven van voorlichting ter zake van ongewenste omgangsvormen en informatie over de inhoud van de functie van de vertrouwenspersoon en diens bereikbaarheid;
- f. het jaarlijks uitbrengen van een verslag van bevindingen aan de werkgever en de personeelsvertegenwoordiging.

De hier opgesomde taken van de vertrouwenspersoon zijn gelijk aan de taken zoals die in de nieuwe wet opgesomd staan.

ARTIKEL 13 – Vertrouwelijkheid

De vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk met de informatie van medewerkers om. Er is een geheimhoudingsplicht.

ARTIKEL 14 – Rapportage

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks, ten behoeve van de directie en in afschrift aan de personeelsvertegenwoordiging een geanonimiseerd jaarverslag uit over zijn of haar werkzaamheden.

KLACHTENREGELING

ARTIKEL 15 – Klachtencommissie en samenstelling commissie

1. BasicME kent een klachtencommissie voor medewerkers. De klachtencommissie bestaat minimaal uit 3 leden die geen van allen een dienstverband met BasicME mogen hebben (gehad), dan wel op een andere wijze aan de organisatie verbonden zijn (geweest).
2. De (potentiële) leden en de voorzitter beschikken minimaal over een HBO-werk en denkniveau. Van hen wordt verwacht dat zij in staat zijn tot een deskundige en onafhankelijke oordeelsvorming.
3. Leden worden voor maximaal 4 jaar door de directie benoemd en kunnen, mits opnieuw voorgedragen, steeds voor een volgende termijn worden benoemd. De voorzitter wordt eveneens voor 4 jaar benoemd en – indien de leden met zijn of haar herbenoeming instemmen – (steeds) opnieuw voor 4 jaar benoemd.

ARTIKEL 16 – Taken en bevoegdheden:

De taken en bevoegdheden van de klachtencommissie zijn:

- klachten van medewerkers in behandeling te nemen;
- deze klachten op hoor en wederhoor te onderzoeken;
- een uitspraak te doen of en in welke mate een klacht gegrond is;
- de werkgever gevraagd en ongevraagd van advies te dienen.

ARTIKEL 17 – Behandeling klachten

Elke klacht die aan de klachtencommissie wordt voorgelegd zal door de gehele commissie behandeld worden.

ARTIKEL 18 – Voorzitter en ambtelijk secretaris

Het secretariaat van de commissie is extern ondergebracht bij het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg te Gorinchem. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de correspondentie van de Commissie, organiseert hoorzittingen, maakt hiervan aantekeningen, draagt bij aan het opstellen van een concept uitspraak en draagt zorg voor de dossiervorming en de informatievoorziening ten behoeve van de leden. De voorzitter voert met ondersteuning van de secretaris de regie over de werkzaamheden van de commissie.

ARTIKEL 19 – Geheimhouding

Op de leden en de ambtelijk secretaris rust, ook na afloop van hun lidmaatschap c.q. werkzaamheden voor onbepaalde tijd de plicht tot geheimhouding.

ARTIKEL 20 – Indienen klacht en rechtspositie

1. Een klacht kan door elke medewerker worden ingediend en dient betrekking te hebben op een of meer van de in artikel 2 aangeduide onderwerpen bij het volgende mailadres: klachten@cbkz.nl.
2. Indien een klacht met ongewenste omgangsvormen zoals gedefinieerd in deze regeling geconfronteerd wordt heeft de medewerker het recht werkzaamheden te onderbreken

zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert. Een en ander met in achtname van de zorg over noodzakelijke, met name cliëntgerichte werkzaamheden.

3. Wanneer een medewerker van het in lid 2 genoemde recht gebruik wenst te maken dient hij dit onmiddellijk bij de directie te melden en zorg te dragen voor overdracht van werkzaamheden waarvan op dat moment redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat de medewerker deze (al dan niet in gewijzigde omstandigheden op plek van werken) voortzet.

ARTIKEL 21 – Ontvankelijkheid

1. Aan de ontvankelijkheid van een klacht worden de volgende voorwaarden gesteld:
 - a) de medewerker is nog steeds voor BasicME werkzaam;
 - b) de kwestie waarover de klacht gaat is niet langer dan een jaar geleden (uitzonderingen zoals langdurige arbeidsongeschiktheid voorbehouden, ter beoordeling van de Commissie);
 - c) de klacht is niet reeds eerder door de Commissie behandeld;
 - d) de klacht is of wordt niet reeds door een andere instantie of commissie behandeld;
 - e) de klacht heeft geen betrekking op cliënten;
 - f) de klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend, voorzien van een datum en handtekening van de indiener, met vermelding van zijn functie.
 - g) de klacht bevat een zo concreet mogelijke beschrijving van hetgeen waarover geklaagd wordt, wie daarbij betrokken of eventueel getuige(n) zijn en wanneer het heeft plaatsgevonden.
 - h) alleen bij overige klachten: indien deze niet eerst met de directie besproken zijn.
2. Indien een klacht niet aan bovenstaande voldoet wordt deze niet ontvankelijk verklaard en aan de klager teruggezonden. Wel kan – indien niet volledig aan genoemde eisen is voldaan – aan de klager een termijn van maximaal twee weken toegekend worden hier alsnog aan te voldoen. Indien een klacht niet ontvankelijk is wordt deze niet aan de beklagde toegezonden.

ARTIKEL 22 – Reactie beklagde

Indien een klacht in behandeling wordt genomen, ontvangt de beklagde een afschrift van de klacht met het verzoek om binnen twee weken een reactie (verweerschrift) in te dienen.

ARTIKEL 23 – Vooronderzoek

Voordat een hoorzitting plaatsvindt is de klachtencommissie bevoegd om, naast een verweerschrift, alle informatie in te winnen die zij voor een goede beeldvorming relevant acht. Deze informatie kan betrekking hebben op personen en zaken. Voor zover dit om personen buiten de klager en beklagde gaat is dit alleen mogelijk indien en voor zover zij hiermee instemmen c.q. bereid zijn informatie te verschaffen. Het vooronderzoek kan echter ook betrekking hebben op regelingen, afspraken en procedures waarover bijvoorbeeld bij de directie om nadere inlichtingen gevraagd kunnen worden.

ARTIKEL 24 – Voorbereiding en planning hoorzitting

1. Om partijen in de gelegenheid te stellen hun klacht respectievelijk verweer toe te lichten vindt een hoorzitting plaats. De Commissie ziet erop dat de klager en beklagde tijdig

voor de hoorzitting op gelijke wijze geïnformeerd zijn, dus beschikken over klacht en verweerschrift en de mogelijk door de commissie van derden verzamelde inlichtingen.

2. De datum van de hoorzitting wordt zoveel mogelijk in overleg met de klager en beklagde vastgesteld en vervolgens schriftelijk/per mail aan beide partijen bevestigd.

ARTIKEL 25 – Hoorzitting

1. Tijdens de hoorzitting worden klager en beklagde bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord. Zij kunnen zich voor en tijdens de hoorzitting op eigen kosten laten bijstaan. De voorzitter ziet erop toe dat partijen niet met elkaar in discussie treden, maar de commissie informeren.
2. Het doel van de hoorzitting is partijen te horen en de commissie zich zodanig te laten informeren dat zij een oordeel kan vormen over de klacht.
3. De commissie kan zich, naar eigen behoefte, tevens nader laten inlichten door derden. Dit kan voorafgaand aan maar ook tijdens de hoorzitting. Voor zover de verkregen inlichtingen een rol spelen bij de uitspraak van de commissie zal dit in de uitspraak worden vermeld.
4. Indien klager, beklagde of beiden zonder opgaaf van een (geldige) reden niet op de hoorzitting verschijnt, zal de commissie een uitspraak doen aan de hand van de schriftelijk ingebrachte c.q. beschikbare stukken en de mondelinge toelichting van de eventueel wel aanwezige partij.
5. Hoorzittingen zullen geen doorgang vinden wanneer de commissie niet voltallig is.

ARTIKKEL 26 – De uitspraak

1. Na de hoorzitting zal de commissie een besluit nemen over de ingediende klacht. De volgende uitspraken zijn hierbij mogelijk:
 - de klacht is gegrond;
 - de klacht is gedeeltelijk gegrond;
 - de klacht is ongegrond.
2. Ieder lid dat aan de behandeling van de klacht heeft deelgenomen heeft bij de besluitvorming één stem, waarbij gestreefd wordt naar unanimititeit. Indien sprake is van een minderheidsstandpunt wordt dit in de uitspraak van de commissie vermeld. Het staat de commissie vrij haar uitspraak tevens van een advies te voorzien.
3. De commissie zend haar uitspraak schriftelijk en gemotiveerd gelijktijdig aan:
 - de klager;
 - de beklagde;
 - de directie.

ARTIKEL 27 - Termijnen

1. De Klachtcommissie hanteert de volgende termijnen:
 - ontvangstbevestiging: binnen 5 werkdagen;
 - termijn voor verweerschrift: minimaal 2 weken;
(*tevens vaststelling datum hoorzitting*)
 - toezending stukken voor hoorzitting: 1 week
 - hoorzitting: binnen 4 weken na indiening van de klacht of in overleg met partijen langer;
 - uitspraak: uiterlijk binnen 6 weken na indienen van de klacht
2. Om praktische redenen (bv wegens vakanties) kan de commissie van bovenstaande termijnen afwijken. Betrokkenen zullen hier tijdig over worden geïnformeerd.

OVERIGE BEPALINGEN

ARTIKEL 28 – Beslissing werkgever

Binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie deelt de directie aan de klager mee of zij de uitspraak en eventueel gegeven adviezen van de commissie overneemt dan wel hier – al dan niet gedeeltelijk – gemotiveerd van afwijkt. Wat hiervan het vervolg is zal afhangen van de aard van de klacht, de uitspraak en adviezen van de commissie en de beslissing van de directie.

ARTIKEL 29 – Archivering

Dossiers van door de klachtencommissie behandelde zaken worden twee jaar na de uitspraak bewaard waarna zij definitief worden verwijderd en vervolgens worden vernietigd.

ARTIKEL 30 – Hardheidsclausule

Daar waar strikte toepassing van deze klachtenregeling voor de individuele klager tot een onbillijk resultaat kan leiden is de vertrouwenspersoon c.q. de klachtencommissie bevoegd om ten gunste van de klager van deze regeling af te wijken. Voor behandeling van klachten door de klachtencommissie wordt hier de voorwaarde aan verbonden dat de beklagde hierdoor niet in zijn (rechten op) verweer of onevenredig in diens belangen geschaad wordt. Een en ander ter beoordeling van de klachtencommissie en zonder dat derden hier, al dan niet in vergelijkbare omstandigheden, rechten aan kunnen ontlenen.

ARTIKEL 31 – Slotbepalingen

1. Daar waar deze regeling niet in voorziet zal zoveel mogelijk in overeenstemming met hetgeen wel in deze regeling bepaald is gehandeld worden.
2. Deze klachtenregeling is voor instemming aan de personeelsvertegenwoordiging voorgelegd, welke hier op 1 juni 2023 haar goedkeuring aan verleend heeft. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2023

Deze regeling wordt algemeen bekend gemaakt en is te vinden op:

[SharePoint Algemeen – 2. Processen – Personeelsbeleid – klachtenregeling](#)

En;

<https://www.basic-me.nl/klachtenregelingmedewerkers>