



HOE ZIET EEN KLACHTENPROCEDURE ERUIT?

Wie kunnen er klagen?

Iedereen die bij een schoonmaak- of glazenwassersbedrijf werkt of gewerkt heeft, kan een klacht indienen. Ook uitzendkrachten of inleenkrachten die in de branche werkzaam zijn, kunnen een klacht indienen. De klacht moet maximaal drie jaar nadat het incident heeft plaatsgevonden, ingediend worden.

Over wie kan geklaagd worden/wie kan er aangeklaagd worden

Wanneer iemand een situatie heeft meegemaakt waarin hij ongewenst gedrag heeft ervaren, kan hij een klacht indienen tegen degene die hij beschuldigt van het grensoverschrijdende gedrag. Deze persoon moet dan wel een eigen collega (of leidinggevende) zijn, of een werknemer van de opdrachtgever die tijdelijk wordt ingeleend van die opdrachtgever.

Waarover kan de klacht gaan?

De klachtencommissie neemt klachten in behandeling die gaan over ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld). Als er sprake is van strafbare feiten dan zal er ook aangifte moeten worden gedaan.

Hoe moet de klacht eruit zien?

Wanneer er een klacht wordt ingediend, moet er in ieder geval in staan:

- een omschrijving van de klacht;
- de naam of namen van de aangeklaagde(n);
- wat er is gebeurd, een kort overzicht van de feiten;
- waarover de commissie een beslissing moet nemen.

De behandeling van de klacht

Wanneer de commissie de klacht heeft ontvangen, neemt zij binnen twee weken een besluit over de ontvankelijkheid van de klacht. Dat wil zeggen: of de klacht door de commissie beoordeeld kan worden. Voorwaarde is dat het incident niet langer dan 3 jaar geleden plaatsgevonden heeft. In uitzonderlijke gevallen neemt de klachtencommissie klachten over incidenten die langer dan drie jaar geleden zijn gebeurd in behandeling. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Uitwisseling van feiten en informatie

Wanneer de commissie besluit de klacht te behandelen, neemt zij zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken contact op met de aangeklaagde om hem op de hoogte te stellen van de klacht.

De aangeklaagde heeft vanaf die datum twee weken de tijd om een verweerschrift bij de commissie in te dienen. De klager krijgt een afschrift van dit verweerschrift. Zo heeft iedereen dezelfde informatie. Uiteraard is iedereen verplicht vertrouwelijk met alle informatie om te gaan.

Hoorzittingen

Naast de klacht en het verweerschrift heeft de commissie meer informatie nodig om een goed oordeel te kunnen vellen. Daarom spreekt (“hoort”) zij met de betrokken partijen en eventuele getuigen. Het gaat dan vooral om het verzamelen van de feiten. Emotionele steun ontvangt klager van de vertrouwenspersoon. Het horen van partijen gebeurt afzonderlijk (dus klager en aangeklaagde en getuigen apart). De hoorzittingen zijn niet openbaar. Iedereen is verplicht aan de hoorzittingen mee te werken. De tijd die de gesprekken in beslag nemen, wordt beschouwd als werktijd. Als één van de betrokken partijen een werknemer van een opdrachtgever is, zal de commissie deze opdrachtgever bij het verloop van de behandeling van de klacht betrekken.

Verslagen van de hoorzittingen

Na elke hoorzitting maakt de klachtencommissie een verslag. Degene die is gehoord, krijgt een afschrift van het verslag en wordt gevraagd het verslag voor akkoord te ondertekenen. Wanneer de gehoorde persoon opmerkingen heeft, kan hij dat in het verslag aangeven en het terugsturen aan de commissie. Als de gehoorde het verslag niet terugstuurt, gaat de commissie ervan uit dat hij akkoord is. De betrokken partijen (klager en aangeklaagde) krijgen inzicht in alle verslagen. Als ze dat willen, kunnen ze daar schriftelijk op reageren. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij de hoorzittingen laten begeleiden door de vertrouwenspersoon of door een raadsman/vrouw.

Het advies van de commissie

Binnen zes weken na de eerste hoorzitting doet de commissie een uitspraak. En brengt zij een advies uit aan de werkgever. Soms heeft de commissie aan zes weken niet genoeg, dan verlengt ze de termijn. Dat mag, als het uitstel niet te lang duurt (een redelijke termijn). De commissie moet de betrokkenen onmiddellijk hiervan op de hoogte stellen en aangeven wanneer het advies klaar zal zijn.

Wat staat er in het advies van de commissie?

- of de klacht gegrond was. Dat wil zeggen: heeft het onwenselijke gedrag waarover geklaagd is echt plaatsgevonden? Als de klacht gegrond is, moet ook gezegd worden in hoeverre hij gegrond was;
- wie er slachtoffer is geworden van het ongewenste gedrag;
- hoe het gebeurde en hoe vaak het gebeurde;
- maatregelen die de werkgever zou kunnen nemen om het gedrag te stoppen en in de toekomst te voorkomen;

Alle direct betrokkenen en de vertrouwenspersoon krijgen een kopie van het advies (de vraag is ook hier of niet ingezet moet worden op inzage. Alleen bij juridische vervolgpcedures kan het niet anders dan dat stukken uit handen worden gegeven).

En verder?

De werkgever moet binnen één maand nadat hij het advies heeft ontvangen, aangeven welke maatregelen hij gaat nemen om het probleem op te lossen. Hij stelt de klager en de aangeklaagde hiervan op de hoogte.

De werkgever moet alle klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld, registreren en desgewenst doorgeven aan de RAS. Uiteraard wordt de privacy van de betrokkenen gewaarborgd.