

Bijlage 12: Klachtenregeling met betrekking tot het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag

Artikel 1

1. Partijen erkennen het recht van iedere werknemer op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en de onaantastbaarheid van het lichaam. In hun gedrag ten opzichte van elkaar dienen zowel werkgever en werknemer als werknemers onderling dit recht te respecteren en tevens te handelen overeenkomstig de algemene regels van moraal en fatsoen.
Partijen achten ongewenst gedrag onaanvaardbaar en komen overeen gerichte maatregelen te treffen binnen de werkorganisatie om ongewenst gedrag te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.
2. Partijen bij deze CAO komen overeen om ieder in eigen kring, op de daarvoor geëigende wijze(n) en met de daartoe geëigende middelen, actief bij te dragen aan de preventie en bestrijding van ongewenst gedrag op het werk.
3. Van de werkgever mag worden verwacht dat deze in redelijkheid de werkorganisatie en werkomgeving zodanig inricht, dat ongewenst gedrag wordt voorkomen. De werkgever is door het aangaan van deze overeenkomst verplicht tot het voeren van een samenhangend beleid, dat ongewenst gedrag in de werkorganisatie voorkomt en bestrijdt. Een samenhangend beleid bevat de volgende onderdelen:
 - het ontwikkelen en uitvoeren van preventief beleid;
 - het instellen van een vertrouwenspersoon;
 - ontwikkelen en tot uitvoering brengen van een klachtenprocedure;
 - noodzakelijke maatregelen treffen tegen de plegers van ongewenst gedrag teneinde de veiligheid van de werkplek te herstellen;
 - nazorg voor de slachtoffers.

Artikel 2 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Ongewenst gedrag:
 - a) *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 werknemer wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
 - b) *Discriminatie:*
direct of indirect onderscheid waarbij een werknemer op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte.
 - c) *Pesten:*
Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag
 - d) *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.
2. **Werknemer:**
iedere man of vrouw die een arbeidsovereenkomst heeft (gehad) met de werkgever, alsmede de bestuurder, alsmede degene die als uitzendkracht voor de werkgever werkzaam is (geweest); tevens wordt hiertoe gerekend de werknemer van de opdrachtgever die op tijdelijke basis wordt (werd) ingeleend van die opdrachtgever.
Toelichting: het komt regelmatig of incidenteel voor dat werknemers van de opdrachtgever hand- en spandiensten verlenen aan de schoonmakers.
3. **Klachtencommissie:**
de commissie op ondernemingsniveau tot wie de werknemer, die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, zoals bedoeld in lid 1, zich kan wenden met een klacht en die deze klacht behandelt.
4. **Vertrouwenspersoon:**
de functionaris op ondernemingsniveau die de eerste opvang verzorgt van de bestuurder of de werknemer, die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, zoals in lid 1.
5. **Klachtencommissie RAS:**
de commissie op bedrijfstakniveau tot wie de werknemer, die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, zoals bedoeld in lid 1, zich kan wenden met een klacht en die deze klacht behandelt.

6. Centrale Vertrouwenspersoon:
de functionaris die op bedrijfstakniveau de eerste opvang verzorgt van de werknemer, die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, zoals in lid 1.
7. RAS:
Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.
8. Opdrachtgever:
De natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie feitelijk werkzaamheden worden verricht.

Artikel 3 Preventief beleid

Aan alle werknemers zal door de werkgever te kennen worden gegeven dat ongewenst gedrag, als bedoeld in artikel 2 lid 1, niet getolereerd wordt en tot sancties kan leiden voor de personen die zich daar aan schuldig maakt. Alle werknemers zullen via de gebruikelijke informatiekanaalen worden geïnformeerd over het beleid ter preventie en bestrijding van dergelijk gedrag op het werk.

Artikel 4 Ontvankelijkheid klacht

1. Een klacht bij de Klachtencommissie op ondernemingsniveau dient binnen een periode van 3 jaar, na de confrontatie met ongewenst gedrag, te worden ingediend door een werknemer in de zin van deze klachtenregeling. De Klachtencommissie kan, indien er sprake is van een ernstige klacht (ter beoordeling van de Klachtencommissie), deze in behandeling nemen ook als deze na het derde jaar na de confrontatie met ongewenst gedrag wordt ingediend.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij in combinatie met of ter ondersteuning van (een) andere anonieme klacht(en). In dat geval wordt de anonieme klacht aangemerkt als een anonieme getuigenis van een derde. Eén en ander ter beoordeling van de Klachtencommissie.

Artikel 5 Voorlopige voorziening

1. Zowel bij de aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek door de Klachtencommissie kan de werkgever tijdelijke voorzieningen voor de duur van de klachtenprocedure treffen, indien het welzijn van de klager dat noodzakelijk maakt, dan wel er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie. De getroffen maatregelen hebben uitsluitend een tijdelijk karakter en mogen op geen enkele wijze vooruitlopen op eventuele definitieve maatregelen, een en ander met behoud van arbeidsvoorwaarden.
2. De werkgever waarborgt dat de klager niet zal worden benadeeld als gevolg van de door betrokkene ingestelde procedure.

A) PROCEDURE OP ONDERNEMINGSNIVEAU

Artikel 6 Vertrouwenspersoon op ondernemingsniveau

1. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en deskundig.
2. Onafhankelijk betekent dat de vertrouwenspersoon bijvoorbeeld geen lid (of familie) is van het management/directieteam of werkzaam is als P&O/HRM-adviseur
3. De vertrouwenspersoon dient over de volgende competenties te beschikken:
 - Integriteit
 - Communicatieve vaardigheden
 - Analytisch vermogen
 - Inlevingsvermogen
 - Organiseerbewustzijn
 - Betrokkenheid
 - Initiatief
 - Zelfvertrouwen
 - Samenwerken
 - Visie
 - Overtuigingskracht

4. De vertrouwenspersoon heeft een opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd. Deze opleiding is gevolgd bij een van de opleidingsinstituten die genoemd worden op de website van Kiwa en/of NRTO en/of Cedeo.
5. De vertrouwenspersoon volgt her/bijbscholing bij een van de opleidingsinstituten op de website van Kiwa/ NRTO/ Cedeo.
6. De vertrouwenspersoon is aanwezig bij intervisiebijeenkomsten.
7. De interne vertrouwenspersonen kunnen gebruik maken van de (gratis) intervisiebijeenkomsten die worden aangeboden door de RAS.
8. Taken van een vertrouwenspersoon zijn:
 - Verzorgt de eerste opvang van medewerkers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
 - Bekijkt of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
 - Informeert het slachtoffer over andere mogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
 - Geeft begeleiding als de medewerker de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of leidinggevende.
 - Verwijst naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator indien aan de orde.
 - Verleent eventueel nazorg.
 - Geeft voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
 - Adviseert (on)gevraagd en ondersteunt leidinggevenden en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
 - Verstrekt aan de hoogste leiding van het bedrijf een geanonimiseerd overzicht van aard en omvang van gevallen van ongewenst gedrag
9. De Vertrouwenspersoon verricht geen handeling ter uitvoering van zijn/haar taak dan met instemming van de betrokken melder.
10. De werkgever dient de Vertrouwenspersoon de nodige faciliteiten te verschaffen waardoor hij/zij op vertrouwelijke wijze schriftelijk dan wel telefonisch kan worden geraadpleegd, zoals het ter beschikking stellen van een spreekkamer en/of een eigen telefoonlijn, afspraken over het ongeopend laten van aan hem/haar geadresseerde post en dergelijke.

Artikel 7 Voorkoming benadeling vertrouwenspersoon

1. De Vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de werkgever en geniet bescherming ter garantie van zijn/haar onafhankelijkheid.
2. De Vertrouwenspersoon kan niet worden verplicht mededelingen te doen aan de werkgever omtrent hetgeen hem/haar in zijn/haar functie is meegedeeld.
3. Een Vertrouwenspersoon zal door de werkgever niet worden belemmerd dan wel geschaad in zijn/haar positie, mogelijkheden of kansen binnen de onderneming door het enkele feit dat hij/zij een dergelijke functie vervult en de bij die functie behorende taken uitvoert.
4. Indien een Vertrouwenspersoon van mening is, dat ten opzichte van hem/haar in strijd hiermede wordt of is gehandeld, kan hij/zij hierover een klacht indienen bij de Klachtencommissie RAS.

Artikel 8 Klachtencommissie op ondernemingsniveau

1. De werkgever stelt met instemming van de personeelsvertegenwoordiging, bij voorkeur permanent, een Klachtencommissie in.
2. De Klachtencommissie zal bij voorkeur uit 3 personen bestaan, waarvan ten minste één vrouw en een onafhankelijk voorzitter. De Vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van deze commissie. In de commissie moet bij voorkeur juridische en gedragskundige expertise aanwezig zijn. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris aangesteld door de werkgever.
3. De leden van de klachtencommissie dienen hun deskundigheid en kennis op peil te houden.
4. Een lid of plaatsvervangend lid van de commissie, dat rechtstreeks bemoeienis heeft of heeft gehad met de klacht, mag aan de behandeling daarvan en de beslissing daarover niet deelnemen.
5. De zittingstermijn bedraagt bij voorkeur 4 jaar met de mogelijkheid tot herbenoeming.
6. De klager kan één of meer leden van de commissie wraken, indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn of haar onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Een verzoek tot wraking dient deugdelijk te zijn gemotiveerd.
7. Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen als zijn of haar onpartijdigheid in gevaar is.
8. Ingeval van wraking en/of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid van de klachtencommissie ingenomen door een plaatsvervangend lid.
9. De Klachtencommissie is gehouden tot geheimhouding.

Artikel 9 Behandeling klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtencommissie en bevat een omschrijving van de klacht, de na(a)m(en) van de aangeklaagde, een beknopt overzicht van de feiten en de beslissing die klager wenst. De Klachtencommissie neemt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht een besluit omtrent de ontvankelijkheid van de klacht.
2. De Klachtencommissie stelt aangeklaagde(n) binnen twee weken na ontvankelijkverklaring van de klacht op de hoogte van de ontvangst van de klacht en stelt aangeklaagde in de gelegenheid om binnen twee weken een verweerschrift in te dienen. Het verweerschrift wordt ter kennisneming aan klager gezonden.
3. De Klachtencommissie hoort afzonderlijk degene die een klacht over ongewenst gedrag heeft ingediend, degene tegen wie de klacht is gericht en zonodig andere betrokkenen. Klager, aangeklaagde en getuigen/derden, die door de Klachtencommissie zijn opgeroepen om te worden gehoord, zijn verplicht te verschijnen. De tijd, die hiervoor benodigd is, wordt beschouwd als dienstdtijd. Indien zij verhinderd zijn te verschijnen, dienen zij dit zo spoedig mogelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan de voorzitter van de Klachtencommissie, die vervolgens beslist of de verhindering wordt geaccepteerd. De Klachtencommissie is, indien zij dat nodig acht voor haar onderzoek, bevoegd een onderzoek ter plaatse in te stellen.
4. De zittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Van iedere hoorzitting door de Klachtencommissie wordt een verslag gemaakt dat door de gehoorde, binnen een week na ontvangst van het verslag, voor akkoord ondertekend aan de Klachtencommissie dient te worden teruggestuurd, al dan niet voorzien van kanttekeningen. Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt het verslag geacht te zijn vastgesteld voor akkoord zonder kanttekeningen. Indien betrokkene ondertekening weigert, wordt dit en de eventuele redenen hiervan in het verslag vermeld. Dit geldt evenzeer voor degene die een anonieme getuigenis aflegt. Klager en aangeklaagde hebben het recht om kennis te nemen van alle door de Klachtencommissie opgestelde verslagen van hoorzittingen en kunnen daarop, indien gewenst, schriftelijk reageren. Tijdens het onderzoek door de Klachtencommissie kan de klager, alsmede degene tegen wie de klacht is gericht, zich laten vergezellen door één vertrouwenspersoon in de zin van deze regeling, of door een raadsman/-vrouw.
5. Indien klager of aangeklaagde een werknemer van een opdrachtgever is, zal de Klachtencommissie zo mogelijk in overleg treden met de opdrachtgever en hem tevens betrekken bij de procedure.
6. Eenieder, die bij het klachtonderzoek betrokken wordt, is verplicht volstreekte geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen met hem/haar besproken is of aan de orde is gesteld.
7. De klager, de Vertrouwenspersoon en de leden van de Klachtencommissie mogen niet wegens het indienen van een klacht of in verband met hun functie als Vertrouwenspersoon of als lid van de Klachtencommissie worden benadeeld in hun rechtspositie.

Artikel 10

1. De Klachtencommissie brengt binnen zes weken na de eerste hoorzitting met klager en aangeklaagde een schriftelijk advies uit aan de werkgever. Deze termijn kan worden verlengd, mits het een redelijke termijn betreft en direct aan de betrokkenen wordt meegedeeld binnen welke termijn het rapport wel wordt uitgebracht.
2. Het advies bevat in ieder geval een uitspraak omtrent de volgende punten:
 - of, en zo ja in welke mate de klacht gegrond is; een klacht is gegrond, indien aannemelijk is dat het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden;
 - wie door het ongewenst gedrag is/zijn getroffen;
 - op welke wijze en met welke frequentie het ongewenst gedrag zich manifesteerde;
 - een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen.
3. Een afschrift van het advies wordt aan de direct betrokkenen gestuurd, alsmede aan de Vertrouwenspersoon en de Klachtencommissie RAS.
4. De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan de werkgever verslag uit van het aantal en de aard van de bij haar ingediende klachten inzake ongewenste omgangsvormen. In het verslag mogen geen tot personen herleidbare gegevens worden opgenomen. De werkgever zendt dit verslag aan de personeelsvertegenwoordiging.

Artikel 11

1. De werkgever bepaalt binnen één maand na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie welke maatregelen getroffen dienen te worden en deelt dit mede aan betrokkenen. Daarbij wordt zoveel mogelijk voorkomen dat de te nemen maatregelen de klager benadelen.

2. De werkgever is verplicht de bij de Klachtencommissie ingediende klachten te registreren en op verzoek van de RAS aan de RAS mee te delen. De privacy van de betrokkenen wordt hierbij voldoende gewaarborgd.

Artikel 12

1. Indien de omvang van de onderneming dusdanig is dat er geen Klachtencommissie in het leven kan worden geroepen of Vertrouwenspersoon kan worden benoemd, dient de naam van een contactpersoon (Arbo-coördinator of Arbodienst) bekend te worden gemaakt die nadere informatie kan verzorgen of in een voorkomend geval te verwijzen naar de Centrale Vertrouwenspersoon.
2. Indien de onderneming terzake niets heeft geregeld, dient in voorkomende gevallen de procedure zoals omschreven in de bijlage aangaande de Klachtencommissie RAS te worden gevolgd.

B) CENTRALE VERTROUWENSPERSOON

Artikel 13 Centrale Vertrouwenspersoon

1. Er is een Centrale Vertrouwenspersoon voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De Centrale Vertrouwenspersoon is telefonisch bereikbaar onder telefoonnummer: 0800-0230654.
2. De Centrale Vertrouwenspersoon is belast met de opvang van de werknemer die ongewenst gedrag heeft ondergaan. In dit kader heeft hij/zij tevens tot taak:
 - het op verzoek van de werkgever adviseren over preventie van ongewenst gedrag als bedoeld in artikel 2 lid 1;
 - een werknemer, die zich heeft gewend tot de Centrale Vertrouwenspersoon inzake ongewenst gedrag, bij te staan en van advies te dienen. Desgewenst het ondersteunen van klager bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie RAS;
 - op verzoek van melder door onderzoek en overleg met de betrokkenen te trachten tot een oplossing van de klacht te komen. De werkgever dient hiertoe de Centrale Vertrouwenspersoon de nodige faciliteiten te verschaffen, zoals het ter beschikking stellen van een ruimte waarin met de betrokkene(n) gesproken kan worden.
3. Tevens heeft de Centrale Vertrouwenspersoon de volgende taken en bevoegdheden:
 - het gevraagd en ongevraagd adviseren van de RAS inzake het bevorderen van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De Centrale Vertrouwenspersoon heeft geen taak in het adviseren van de Klachtencommissie RAS als het de behandeling van concrete klachten betreft;
 - het ondersteunen van de in de diverse bedrijven benoemde vertrouwenspersonen;
 - het op verzoek van de Klachtencommissie RAS uitbrengen van deskundig advies.
4. De Centrale Vertrouwenspersoon verricht geen handeling ter uitvoering van zijn/haar taak dan met instemming van de betrokken klager.
5. De Centrale Vertrouwenspersoon kan bemiddeling in gang zetten, maar bemiddelt niet zelf.
6. De Centrale Vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoordig verschuldigd aan de RAS.
7. De Centrale Vertrouwenspersoon heeft voorts tot taak:
 - doorverwijzen naar externe hulpverlenings instanties;
 - verlenen van nazorg aan werknemers, die met ongewenste omgangsvormen als bedoeld in artikel 2 lid 1 van deze regeling, zijn geconfronteerd;
 - registreren van de aard en de omvang van de meldingen inzake ongewenst gedrag;
 - opstellen van een jaarverslag met betrekking tot ongewenste omgangsvormen alsmede over de wijze waarop de Vertrouwenspersoon zijn/haar taak heeft kunnen uitoefenen.

Artikel 14 Slotbepaling

De Klachtencommissies, de Centrale Vertrouwenspersoon en andere betrokkenen handelen zodanig dat de privacy van klager en andere betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.