

## **Bijlage 13: Klachtencommissie RAS**

### **Artikel 1 - Taak Klachtencommissie RAS**

De Klachtencommissie RAS geeft bindende adviezen over klachten op het gebied van ongewenst gedrag, zoals opgenomen in artikel 2 lid 1 bijlage X van deze CAO.

### **Artikel 2 - Samenstelling Klachtencommissie RAS**

- a. De leden van de Klachtencommissie worden voorgedragen door de bij de CAO betrokken werknemers- en werkgeversorganisatie(s).
- b. De Klachtencommissie wordt per zaak samengesteld uit een pool van maximaal zes leden-werkgevers en maximaal zes leden-werknemers. Afhankelijk van de soort klacht wordt uit deze pool minimaal één lid namens werkgevers en minimaal één lid namens werknemers aangewezen die de Klachtencommissie gaan vormen.
- c. In de commissie moet bij voorkeur juridische en gedragsdeskundige expertise aanwezig zijn.
- d. De zittingstermijn bedraagt 4 jaar met de mogelijkheid tot herbenoeming.
- e. Een lid van de Klachtencommissie die rechtstreeks bemoeienis heeft of heeft gehad met de voorliggende klacht, of wiens organisatie of bedrijf (in concernverband) betrokken is of was bij de voorliggende klacht, zal niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.
- f. De leden van de Klachtencommissie oordelen zonder last of ruggespraak en naar redelijkheid en billijkheid.
- g. De voorzitter van de Klachtencommissie is onafhankelijk en wordt benoemd door het RAS-bestuur.
- h. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de Klachtencommissie.
- i. Van de commissie wordt verwacht dat zij door middel van training en opleiding kwalitatief op peil blijft.

### **Artikel 3 - Werkwijze Klachtencommissie RAS**

- a. Binnen de Klachtencommissie zijn de stemmen gelijkmatig verdeeld onder de aanwezige leden-werknemers en de aanwezige leden-werkgevers. Besluiten worden genomen met gewone meerderheid van stemmen.
- b. Indien de stemmen staken brengt de voorzitter de doorslaggevende stem uit.
- c. De leden, alsmede de secretaris en de voorzitter, zijn gehouden zoveel mogelijk discretie te bewaren ten aanzien van al datgene wat hen uit hoofde van het lidmaatschap respectievelijk functie ter kennis komt.
- d. De Klachtencommissie kan deskundige(n) raadplegen en desgewenst als adviseur opnemen in de Klachtencommissie.
- e. De Klachtencommissie kan tolken inschakelen indien zij dat wenselijk acht.
- f. De Centrale Vertrouwenspersoon RAS maakt geen deel uit van de Klachtencommissie RAS.

### **Artikel 4 - Verzoek**

Alvorens een klacht bij de Klachtencommissie RAS in te dienen, dienen de procedures op ondernemingsniveau, voor zover aanwezig, te zijn gevolgd. De werknemer heeft het recht om op grond van zwaarwichtige redenen, zonder consultatie van de Klachtencommissie op bedrijfsniveau, de klacht direct bij de Klachtencommissie RAS in te dienen. De Klachtencommissie RAS toetst de zwaarwichtigheid van deze redenen bij het besluit over de ontvankelijk van de klacht.

### **Artikel 5 - Voorlopige voorzieningen**

- a. 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 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.
- b. De werkgever waarborgt dat de klager niet zal worden benadeeld als gevolg van de door betrokkene ingestelde procedure.

## **Artikel 6 - Reglement Klachtencommissie**

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de RAS 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.
- b. Een klacht bij de Klachtencommissie dient binnen een periode van drie jaar na de confrontatie met ongewenst gedrag te worden ingediend door een werknemer of medewerker in de zin van deze CAO. 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.
- c. 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. Een en ander ter beoordeling van de Klachtencommissie.
- d. De Klachtencommissie stelt aangeklaagde binnen twee weken na ontvankelijk verklaring 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.
- e. De Klachtencommissie hoort binnen vier weken na ontvangst van het verweerschrift klager en aangeklaagde gezamenlijk tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
- f. Partijen hebben na deze zitting een termijn van vier weken om (bewijs-)stukken in te dienen en (NAW-) gegevens van te horen getuigen aan te leveren. Het is na deze periode voor klager en aangeklaagde niet meer mogelijk om alsnog (bewijs-)stukken in te dienen of te horen getuigen aan te geven.
- g. De Klachtencommissie zal de aangegeven getuigen, of derden, indien zij dat nodig acht, binnen vier weken (voor zover mogelijk) op één zittingsdag horen.
- h. De Klachtencommissie zal, indien zij dat nodig acht, vervolgens partijen wederom binnen zes weken horen op een afsluitende zitting. Partijen hebben direct voorafgaand aan deze zitting het recht om kennis te nemen van alle door de Klachtencommissie opgestelde verslagen en bij de Klachtencommissie ontvangen stukken en kunnen daarop -indien gewenst- vervolgens ter zitting reageren. Indien partijen deze stukken eerder willen inzien kunnen zij daartoe een schriftelijk verzoek aan de secretaris richten.
- i. De zittingen van de Klachtencommissie zijn besloten en worden gehouden op een door de commissie te bepalen locatie.
- j. Klager en aangeklaagde kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één vertrouwenspersoon (in de zin van deze regeling) of één vertrouwd persoon en/of door één raadsman/- vrouw. Dit dient uiterlijk twee dagen voor de zittingsdatum schriftelijk bij de secretaris te worden gemeld.
- k. Personen die door de Klachtencommissie zijn opgeroepen om te worden gehoord, zijn verplicht om in persoon te verschijnen.
- l. 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 reden hiervan in het verslag vermeld. Dit geldt evenzeer voor degene die een anonieme getuigenis aflegt.
- m. De Klachtencommissie is, indien zij dat nodig oordeelt voor haar onderzoek, bevoegd een onderzoek ter plaatse in te stellen.
- n. Partijen kunnen voor het bijwonen van een zitting van de Klachtencommissie hun reiskosten op basis van openbaar vervoer 2e klasse declareren bij de RAS.
- o. De Klachtencommissie regelt voor het overige haar procedure zelf.
- p. De Klachtencommissie doet uitspraak uiterlijk binnen acht weken na de laatste hoorzitting. Deze termijn kan worden verlengd, mits het een redelijke termijn betreft en direct aan de betrokkenen wordt medegedeeld binnen welke termijn het rapport wel wordt uitgebracht. De uitspraak van de Commissie is voor de betrokken partijen bindend. Toetsing door de burgerlijke rechter blijft daarnaast openstaan.
- q. De Klachtencommissie adviseert over de te treffen maatregelen door de werkgever. Het advies bevat in ieder geval een uitspraak over 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 betreffende te nemen maatregelen.
- r. Indien de Klachtencommissie tot een advies komt, geldt het principe 'pas toe of leg uit'. De Klachtencommissie monitort de verdere afhandeling van de klacht en opvolging van de uitspraak van de commissie door werkgever in wiens bedrijf de casus speelt.
- s. Een afschrift van het advies wordt aan de werkgever, klager en aangeklaagde gestuurd alsmede aan de betrokken vertrouwenspersoon of Centrale Vertrouwenspersoon RAS.

#### **Artikel 7 - Jaarverslag**

De Klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan de RAS over het aantal en de aard van de behandelde zaken en de uitspraken die daarin zijn gedaan. In deze rapportage zullen geen namen noch initialen van betrokkenen worden gebruikt.

#### **Artikel 8 - Ontwikkeling gezamenlijk normenkader**

- a. De Centrale Klachtencommissie publiceert (geanonimiseerd) op de website van de RAS de uitspraken.
- b. 1x per jaar komen de klachtencommissies van de bedrijven en de Centrale Klachtencommissie bij elkaar om ervaringen uit te wisselen.
- c. De Centrale Klachtencommissie monitort de klachten bij de klachtencommissie in relatie tot het gewenste beleid. De Centrale Klachtencommissie geeft hierover advies aan CAO-partijen.