



Het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg;

gelet op het bepaalde in artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet;

gezien de instemming van de ondernemingsraad,

BESLUIT:

- Vast te stellen: "**de (nieuwe) Regeling Klachtbehandeling Ongewenste Omgangsvormen**";
- De vigerende regeling klachtbehandeling ongewenste omgangsvormen en de regeling Vertrouwenspersoon in te trekken;
- In te stemmen met werven en benoemen van leden en voorzitter voor externe klachtadviescommissie.

Aldus besloten in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg
d.d. 27 maart 2014.

De voorzitter,

O. Hoes

De secretaris,

F.C.W. Klaassen

Het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg, onderdeel Brandweer Zuid-Limburg en Programmabureau ;

gelet op het bepaalde in artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet ;

gelet op het instemmende besluit van de Ondernemingsraad d.d. 11 maart 2014;

BESLUIT

vast te stellen de navolgende regeling

Regeling klachtbehandeling ongewenste omgangsvormen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De directeur brandweer: de directeur/commandant van de Brandweer Zuid-Limburg, optredende als gemachtigde door het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg (VRZL), onderdeel Brandweer Zuid-Limburg en Programmabureau voor wat betreft de uitvoering van deze regeling;
- klager: de persoon die zich met een klacht over een ongewenste omgangsvorm wendt tot een vertrouwenspersoon, dan wel bij de klachtenadviescommissie;
- beklagde: de persoon tegen wie de klacht is gericht;
- klacht: een (uiteindelijk) op schrift gezette klacht over een confrontatie met een ongewenste omgangsvorm;
- medewerker: de ambtenaar bedoeld in artikel 1:1, eerste lid, onder a en artikel 19:1 CAR-UWO in dienst van de VRZL, onderdeel Brandweer Zuid-Limburg en Programmabureau, de gewezen ambtenaar, zoals bedoeld in artikel 1 lid 4 Ambtenarenwet, alsmede de persoon die op basis van of anders dan op basis van een aanstelling of een arbeidsovereenkomst bij de VRZL, onderdeel Brandweer Zuid-Limburg of Programmabureau, werkzaam is;
- vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen (hierna: vertrouwenspersoon): de functionaris als bedoeld in artikel 4 en 5 van deze regeling;
- commissie klachtbehandeling ongewenste omgangsvormen (hierna: de klachtenadviescommissie): de commissie als bedoeld in artikel 6 en volgende van deze regeling;
- ongewenste omgangsvorm: iedere vorm van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten en/of treiteren.

Artikel 2 Toepassing

Deze regeling is van toepassing op de medewerker zoals bedoeld in artikel 1 van deze regeling.

Artikel 3 Algemeen

1. De medewerker die met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd kan zich hiermee wenden tot de vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon kan de medewerker in voorkomende gevallen adviseren hierover een klacht te formuleren. De medewerker kan deze klacht dan vervolgens voorleggen aan de klachtenadviescommissie.
3. Een klacht kan tot uiterlijk een jaar nadat de laatste gebeurtenis waarop zij betrekking heeft, worden ingediend.

4. Een klacht die rechtstreeks bij de directeur brandweer is ingediend, wordt doorgezonden aan de vertrouwenspersoon, tenzij klager expliciet in zijn klacht heeft aangegeven dat hij de vertrouwenspersoon niet wenst in te schakelen. In dat geval zendt de directeur brandweer de klacht rechtstreeks en onverwijld aan de klachtenadviescommissie. Over de doorzending wordt klager schriftelijk geïnformeerd door het bevoegd gezag.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Tot het moment waarop het bevoegd gezag een beslissing heeft genomen op klacht, kan de medewerker de klacht intrekken. De beklagde en de directeur wordt over het staken van de klachtbehandeling schriftelijk door de klachtadviescommissie op de hoogte gesteld.
7. Zowel klager als de beklagde hebben gedurende de behandeling van de klacht geheimhoudingsplicht.

De vertrouwenspersoon

Artikel 4 De taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag wijst minimaal twee vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen aan.
2. De vertrouwenspersoon heeft de volgende algemene taken:
 - a. het waar nodig mede zorg dragen voor voorlichting en de vormgeving van het beleid ter voorkoming van ongewenste omgangsvormen;
 - b. het jaarlijks aan de directeur brandweer verslag uitbrengen over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake ondernomen acties. Dit jaarverslag wordt steeds uitgebracht in het eerste kwartaal van ieder jaar.
 - c. het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directeur brandweer inzake preventie en bestrijding van ongewenst gedrag.
3. De vertrouwenspersoon heeft met betrekking tot klager de volgende taken:
 - a. het fungeren als aanspreekpunt en procesbegeleider;
 - b. het opvangen en verlenen van nazorg;
 - c. het adviseren over eventueel de door de klager te ondernemen stappen, waaronder het indienen van een klacht bij de klachtenadviescommissie;
4. De vertrouwenspersoon legt verantwoording af over de verrichte werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

Artikel 5 De werkwijze van de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon informeert, voordat ter zake de behandeling van een klacht stappen worden ondernomen, de klager over de in deze regeling beschreven procedure.
2. De vertrouwenspersoon is bij de uitvoering van taken zoals bedoeld in artikel 4, derde lid onder a, b en c gehouden alle zaken waarvan in de uitoefening van de functie van de vertrouwenspersoon inhoudelijk kennis wordt genomen geheim te houden en de identiteit van de klager en de beklagde te waarborgen. Deze verplichting geldt niet tegenover artsen en justitie.
3. De vertrouwenspersonen hebben de mogelijkheid tot onderling overleg na instemming van klager.
4. De vertrouwenspersoon kan indien zijn onpartijdigheid in het geding is de medewerker doorverwijzen naar de andere vertrouwenspersoon.

De klachtenadviescommissie

Artikel 6 De instelling en samenstelling van de klachtenadviescommissie

1. Er is een klachtenadviescommissie.
2. Benoeming, schorsing en ontslag van de voorzitter, overige leden en hun plaatsvervangers geschiedt door de directeur brandweer.
3. De voorzitter, overige leden en hun plaatsvervangers worden benoemd voor een periode van vier jaar. Herbenoeming is eenmalig mogelijk voor eenzelfde periode.
4. De klachtenadviescommissie bestaat uit drie externe leden, waaronder een voorzitter.
5. De directeur brandweer draagt zorg voor een evenwichtige en naar sekse gemengde samenstelling van de klachtenadviescommissie, alsmede voor de aanwezigheid van voldoende deskundigheid in de klachtenadviescommissie met betrekking tot gespreksvoering en juridische aspecten in relatie tot de problematiek van ongewenste omgangsvormen.
6. Een lid van de klachtenadviescommissie wordt vervangen indien:
 - deze direct of indirect betrokken is of is geweest bij de situatie waarover de klacht is ingediend;
 - de klager bezwaren heeft tegen het onderzoek van de klacht door dit lid, voor zover deze bezwaren door de voorzitter van de klachtenadviescommissie gegrond worden geacht.

Artikel 7 De bevoegdheden en taak van de klachtenadviescommissie

1. De klachtenadviescommissie is belast met het onderzoek van bij haar ingediende klachten over ongewenste omgangsvormen en het daaromtrent rapporteren aan het bevoegd gezag.
2. De klachtenadviescommissie brengt jaarlijks, steeds in het eerste kwartaal, aan het bevoegd gezag verslag uit over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen van het voorgaande jaar.
3. Het bevoegd gezag kan nadere regels stellen omtrent de bevoegdheden en de werkwijze van de commissie.

Artikel 8 De inhoud van de klacht

1. Een klacht die bij de klachtenadviescommissie wordt ingediend omvat:
 - a. naam, adres, woonplaats van klager en ondertekening klacht;
 - b. dagtekening klacht;
 - c. de datum/data, tijd, plaats(en) en omschrijving/omstandigheden van de ongewenste omgangsvorm;
 - d. de na(a)m(en) van beklagde(n) en eventuele getuige(n);
 - e. de beschrijving van de door klager ondernomen stappen en het eventuele bewijsmateriaal;
 - f. eventueel bewijsmateriaal (schriftelijk, digitaal etc.).

Artikel 9 De werkwijze van de klachtenadviescommissie

1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.
2. De klachtenadviescommissie beslist binnen twee weken nadat zij een klacht heeft ontvangen of de klacht ontvankelijk is en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Een klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a. de klacht namens anderen is ingediend;
 - b. de klager niet valt onder de definitie van medewerker op grond van deze regeling;
 - c. de klacht niet binnen de gestelde termijn van artikel 3 lid 3 van deze regeling is gedaan;

- d. de klacht reeds eerder is behandeld door de commissie, tenzij sprake is van nieuwe feiten;
 - e. ter zake een gerechtelijke procedure loopt c.q. is afgesloten.
 - f. deze anoniem is.
4. Een klacht kan door de klachtenadviescommissie niet ontvankelijk worden verklaard, indien de klacht betrekking heeft op al dan niet nog in behandeling zijnde disciplinaire straffen, onvrijwillige ontslagprocedures en/of schorsingen ten aanzien van de beklaagde.
 5. Van een klacht die ontvankelijk wordt verklaard, zendt de klachtenadviescommissie een afschrift aan de beklaagde en aan de directeur brandweer.
 6. Bij het onderzoek naar de bij haar ingediende klacht worden de klager, de beklaagde en door de klachtenadviescommissie gewenste getuigen gehoord. De klachtenadviescommissie neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van de klager en de beklaagde. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
 7. Indien de beklaagde weigert te worden gehoord stelt de klachtenadviescommissie betrokkene in de gelegenheid schriftelijk te reageren. De klacht wordt als onbetwist weersproken in de procedure opgenomen in het geval de beklaagde binnen de termijn van vijf werkdagen hieraan niet voldoet.
 8. Klager en beklaagde kunnen zich tijdens het horen door raadslieden laten bijstaan. Op verzoek van de klager, de beklaagde of de klachtenadviescommissie kan bij het horen de vertrouwenspersoon aanwezig zijn. Het horen van klager, beklaagde en/of getuigen in elkaars aanwezigheid geschiedt alleen met uitdrukkelijke toestemming van alle partijen.
 9. De zittingen van de commissie zijn besloten.

Artikel 10 Het advies en rapport van bevindingen van de klachtenadviescommissie

1. De klachtenadviescommissie brengt binnen zes weken na ontvangst van een klacht een schriftelijk advies uit aan het bevoegd gezag.
2. De klachtenadviescommissie adviseert over de gegrondheid van de klacht vergezeld van een rapport van bevindingen inclusief een verslag van het horen.
3. Indien het onderzoek niet binnen de termijn als bedoeld in het eerste lid kan worden voltooid, doet de voorzitter van de klachtenadviescommissie aan het bevoegd gezag verslag van haar bevindingen tot dan toe. Dit verslag gaat vergezeld van een verzoek om verlenging van de bedoelde termijn.

Artikel 11 De beslissing van het bevoegd gezag

1. De directeur brandweer neemt binnen zes weken na ontvangst van het rapport van de klachtenadviescommissie een beslissing. De beslissing wordt terstond schriftelijk aan de klager, de beklaagde en de vertrouwenspersoon meegedeeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de klachtenadviescommissie gezonden.
2. Vooruitlopend op het rapport van de klachtenadviescommissie neemt de directeur brandweer maatregelen voor zover die nodig zijn om een onaanvaardbare situatie direct te beëindigen, escalatie te voorkomen en zo nodig aangifte te doen van misdrijven.
3. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard danwel indien de klacht ten onrechte bij de klachtenadviescommissie blijkt te zijn ingediend, voorziet de directeur brandweer in overleg met de beklaagde in een passende rehabilitatie.

Artikel 12 Bescherming

1. Klager zal als gevolg van het te goeder trouw indienen van een klacht geen nadelige gevolgen voor zijn rechtspositie ondervinden.
2. Vertrouwenspersonen en leden van de klachtenadviescommissie zullen uit hoofde van hun functie geen nadelige (rechtspositionele) gevolgen ondervinden.

Artikel 13 Faciliteiten

De directeur brandweer biedt de vertrouwenspersonen en de leden van de klachtenadviescommissie de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken.

Artikel 14 Bekendmaking en wijziging

1. De directeur brandweer draagt er zorg voor dat deze regeling via intranet bekend wordt gemaakt.
2. Over wijziging van deze regeling en eventuele nader te stellen regels zoals bedoeld in artikel 7 derde lid worden de vertrouwenspersoon en de klachtenadviescommissie vooraf gehoord.
3. In gevallen, waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

Artikel 15 Intrekking en inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op na publicatie op intranet en internet van de Brandweer Zuid-Limburg en op internet van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg.
2. De regeling vertrouwenspersoon en de regeling klachtbehandeling ongewenste omgangsvormen worden per gelijke datum ingetrokken.

Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg in de vergadering van 27 maart 2014.


De voorzitter,

O. Hoes



De secretaris,

F.C.W. Klaassen



Toelichting bij de regeling klachtbehandeling ongewenste omgangsvormen

Algemeen

In de Arbeidsomstandighedenwet is een zorgplicht voor de werkgever neergelegd gericht op het zoveel mogelijk beschermen van de werknemers tegen ongewenste omgangsvormen zoals seksuele en andere intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of treiteren en de nadelige gevolgen daarvan. Dit betekent dat het beleid van de werkgever enerzijds gericht moet zijn op het voorkomen van ongewenste bejegeningen en anderzijds dat - indien deze zich voordoen - er adequate procedures ter beschikking moeten staan om het ongewenst gedrag te doen stoppen en herhaling ervan te voorkomen. In de praktijk betekent dit dat directie en leidinggevenden er zoveel als mogelijk zorg voor dienen te dragen dat ongewenst gedrag wordt voorkomen en dat problemen die desondanks voortkomen uit dit gedrag worden opgelost. Het beleid kan bestaan uit het geven van voorlichting over ongewenste omgangsvormen, het onderwerp ongewenst gedrag meenemen in de onderzoeken op het gebied van arbeidsomstandigheden (RIE en tevredenheidonderzoeken), de aanstelling van vertrouwenspersonen, adequaat optreden in gevallen van een ongewenste bejegening en een klachtenregeling. Deze klachtenregeling moet gezien worden als het sluitstuk van het beleid ter bestrijding van ongewenste omgangsvormen. Door middel van een gesprek met een vertrouwenspersoon –overigens niet zijnde bemiddelende gesprekken- kan vaak in een informeel traject tot een oplossing worden gekomen. Indien op deze wijze geen oplossing wordt bereikt, kan de klager formeel een klacht indienen bij de klachtenadviescommissie.

Artikelgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsbepalingen

Tot de ongewenste omgangsvormen worden in deze regeling gerekend: seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten en/of treiteren. Er moet een relatie bestaan met het werk. Dit wil echter niet zeggen dat de ongewenste omgangsvorm daadwerkelijk op het werk moet plaatsvinden.

Bij de verschillende soorten ongewenste omgangsvormen kan men denken aan het volgende.

Seksuele intimidatie: ongewenste toenadering, verzoeken om, bijvoorbeeld, seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van ongewenste aard waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten:

- onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet hetzij impliciet gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;
- onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon, wordt gebruikt of mede gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;
- dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.

Discriminatie: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens in de werksituatie wordt tenietgedaan of aangetast alsmede iedere uiting in

woord, gebaar of geschrift waarbij sprake is van ontoelaatbare opvattingen over achterstelling van mensen, van doelbewuste belediging of van grievend handelen jegens anderen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook.

Agressie en geweld: voorvallen waarbij of situaties waarin een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

Pesten en treiteren: gedragingen waarbij sprake is van stelselmatig psychisch of fysiek vernederen of kwetsen of lastigvallen.

Artikel 2 Toepassingsgebied

De definitie van medewerker is uitgebreid. Beroep op de regeling staat hiermee open voor personen die al dan niet op basis van een aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam zijn bij de Veiligheidsregio Zuid-Limburg, Brandweer Zuid-Limburg (BRWZL) en Programmabureau. Denk hierbij ook aan stagiaires, uitzendkrachten en inhuur.

Artikel 3 Algemeen

Het bevoegd gezag heeft een doorzendplicht ten aanzien van bij haar ingediende klachten. De vertrouwenspersoon is het eerste opvang- en aanspreekpunt voor klagers.

Samen met de vertrouwenspersoon kan worden bezien of en hoe het probleem kan worden aangepakt. Het staat de klager overigens vrij zich direct tot de klachtenadviescommissie te wenden.

Voor het indienen van een klacht is een termijn gesteld van een jaar. Deze termijn is opgenomen na afweging van de belangen van klager en beklagde. Enerzijds wordt de klager een ruime termijn geboden om met de klacht naar buiten te treden, anderzijds wordt voorkomen dat de beklagde na te lange tijd alsnog beschuldigd wordt.

Met de aan klager en beklagde voor de duur van de klachtbehandeling opgelegde geheimhoudingsplicht wordt gewaakt voor aantasting van de privacy van de betrokkenen en worden waarborgen geschapen voor een ongestoorde behandeling van de klacht.

Artikel 4 De taken van de vertrouwenspersoon

De cruciale rol van de vertrouwenspersoon maakt het noodzakelijk om meer dan één vertrouwenspersoon te benoemen. De vertrouwenspersoon dient benaderbaar, bereikbaar en onafhankelijk te zijn.

Gezien de gewenste onafhankelijke positie van de vertrouwenspersoon, is het niet wenselijk dat deze aan de directe chef verantwoording is verschuldigd. Het verdient aanbeveling om verantwoording af te laten leggen aan een persoon die hoog in de organisatie gepositioneerd is, bij voorkeur een lid van de directie.

Artikel 5 De werkwijze van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon fungeert als procesbegeleider maar niet als bemiddelaar.

Artikel 6 De instelling en samenstelling van de klachtenadviescommissie

Teneinde de objectiviteit en onafhankelijkheid zoveel mogelijk te waarborgen, mogen de commissieleden geen binding hebben met klager of beklagde en niet betrokken zijn bij het geval waarover zij moeten oordelen. Ingevolge het vierde lid kunnen zij in dat geval worden vervangen.

Artikel 7 De bevoegdheden en taak van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie is belast met het onderzoek naar de ingediende klacht. Daartoe dient zij de nodige bevoegdheden te bezitten.

Het spreekt voor zich dat het jaarverslag alleen geanonimiseerde gegevens bevat.

Artikel 8 De inhoud van de klacht

Aan het indienen van een klacht worden vormeisen gesteld.

Artikel 9 De werkwijze van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van een klacht. Bij een ontvankelijke klacht worden vervolgens in ieder geval de beklagde en de klager gehoord. Van alle verhoren worden verslagen gemaakt.

Artikel 10 De rapportage en het advies van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie rapporteert aan het bevoegd gezag.

Ten aanzien van de regeling van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie zijn diverse bepalingen opgenomen ter bescherming van de privacy van de betrokkenen. Bij de feitelijke inrichting van de werkzaamheden verdient het aanbeveling om een apart postadres (bijvoorbeeld een postbus) te hebben voor de klachtenadviescommissie.

Artikel 11 De beslissing van het bevoegd gezag

Het bevoegd gezag neemt binnen zes weken na ontvangst van het rapport van de klachtenadviescommissie een beslissing.

In het geval de vertrouwenspersoon en/of de klachtenadviescommissie kennis neemt van omstandigheden die een gevaar voor medewerkers kunnen inhouden of de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt (bijvoorbeeld bij grove schendingen of misdrijven), wordt de klacht bij het bevoegd gezag gemeld opdat het bevoegd gezag in staat wordt gesteld adequate maatregelen te treffen.

Artikel 12 Bescherming

Geen van de klagers, vertrouwenspersonen en leden van klachtenadviescommissie mag als gevolg van (de behandeling) van de klacht nadeel ondervinden in zijn/haar positie. Met het opnemen van de bescherming van de klager en de geheimhoudingsverplichting wordt een verlaging van de drempel om een klacht in te dienen beoogd.

Dit laat onverlet dat wanneer het bevoegd gezag daartoe aanleiding ziet, een passende maatregel kan worden getroffen, wanneer blijkt dat de klager ten onrechte een klacht heeft ingediend om een ander te beschadigen of zich anderszins schuldig heeft gemaakt aan grove onzorgvuldigheid. Een passende rehabilitatie is zonder meer aan de orde indien blijkt dat een klacht is ingediend met het oogmerk de beklagde te beschadigen. Een klacht die ongegrond blijkt te zijn behoort niet per definitie tot deze categorie; desondanks is het mogelijk dat ook in dit geval een bepaalde vorm van rehabilitatie aan de orde is.

Een dergelijke gedraging wordt aangemerkt als zich schuldig maken aan plichtsverzuim zoals bedoeld in de CAR-UWO en de betreffende ambtenaar kan deswege disciplinair worden bestraft.

Artikel 13 Faciliteiten

Het bevoegd gezag zorgt voor de noodzakelijke faciliteiten. De werkzaamheden van een vertrouwenspersoon en van de leden van de klachtenadviescommissie vinden in principe onder werktijd plaats.

Artikel 14 Bekendmaking en wijziging

Het bevoegd gezag zorgt voor bekendmaking van de regeling.