

## **Bezwaarschriften- en Klachtenregeling**

### **Artikel 1**

1. Een klacht als bedoeld in deze regeling is een schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot een behandeling, bejegening, dienstverlening of product die/dat door de betrokken klant of relatie van PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF als onjuist of als niet correct wordt ervaren.
2. Deze regeling is niet van toepassing op besluiten van PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF waartegen op enigerlei andere wijze bezwaar openstaat.
3. Onder de klager, in de zin van deze regeling, wordt verstaan de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die een klacht heeft ingediend overeenkomstig artikel 5.

### **Artikel 2**

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 5 t/m 12. De behandeling van de klacht is vertrouwelijk van aard.

### **Artikel 3**

1. De directie van PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF benoemt een klachtencommissie (hierna te noemen: de commissie), die is belast met het uitbrengen van adviezen aan de directie omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de klacht.
2. De commissie bestaat uit twee onafhankelijke personen en wordt bijgestaan door een secretaris, aan te wijzen door de directie
3. Het horen door de commissie geschiedt al dan niet bijgestaan door de secretaris.

### **Artikel 4**

Wanneer een klacht zich richt tegen een lid van de commissie, neemt dit lid geen deel aan de behandeling.

### **Artikel 5**

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als per e-mail worden ingediend.
2. Het klaagschrift dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:
  - a. Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
  - b. De dagtekening
  - c. Een omschrijving van de klacht
  - d. De reden van ontevredenheid
3. Wanneer het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten uit het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen veertien dagen alsnog tot aanvulling over te gaan.
4. Mondelinge klachten kunnen alleen worden behandeld volgens deze regeling indien de klacht door de klager schriftelijk of per e-mail wordt bevestigd in een klaagschrift als bedoeld in het eerste lid van artikel 5.

## **Artikel 6**

De commissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk of per e-mail **binnen vijf werkdagen na de ontvangst** daarvan.

## **Artikel 7**

De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. Het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 5
- b. De klacht eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld
- c. Datgene waartegen de klacht zich richt langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden

## **Artikel 8**

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk of per e-mail in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

## **Artikel 9**

1. Zodra door of namens de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de bepalingen van deze regeling verder toe te passen.
2. Van het niet verder behandelen van de klacht als bedoeld in dit artikel wordt schriftelijk of per e-mail mededeling gedaan aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 10**

Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken wordt toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of aan de directie

## **Artikel 11**

1. De commissie stelt de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of een vertegenwoordiger van de directie in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren, waardoor de vertrouwelijkheid van de procedure wordt gewaarborgd.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid te worden gehoord.
3. Van het horen wordt zo nodig een kort verslag gemaakt.

## **Artikel 12**

De commissie brengt aan de directie schriftelijk advies uit omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de klacht. Het oordeel van de beroepscommissie is voor PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIEN VOF adviserend.

## **Artikel 13**

1. De directie handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 14**

De Directie draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.

#### **Artikel 15**

De commissie draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten.

#### **Artikel 16**

De commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan de directie. Daarbij wordt in ieder geval aangegeven het aantal behandelde klachten, de aard en de inhoud van de klachten en de bevindingen en eventuele conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.

#### **Artikel 17**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2018. Deze regeling wordt elke twee jaar door de directie in samenspraak met de klachtencommissie geëvalueerd.

#### **Gedragcode inclusief klachtenregeling Ongewenst Gedrag**

De regeling is van kracht sinds 1 januari 2018 Eventuele wijzigingen in de wettelijke regelingen kunnen leiden tot aanpassing van deze regeling.

Deze regeling is bedoeld voor medewerkers en derden die werkzaamheden voor PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF verrichten. Ook is de regeling bedoeld voor docenten, cursisten of studenten.

#### **Begripsbepalingen**

##### **Artikel 1**

In deze regeling wordt onder ongewenst gedrag verstaan:

1. Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, onder meer via internet)
2. Agressie en geweld: het pesten, psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van anderen
3. Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren, waarbij het ongewenste gedrag rechtstreeks

verband heeft met het verrichten van arbeid of studie en waarbij tevens sprake is van één van de volgende omstandigheden:

- het onderwerpen aan het ongewenste gedrag wordt expliciet of impliciet gebruikt als voorwaarde voor de tewerkstelling van de bejegende personen
- het onderwerpen aan of het afwijzen van het ongewenste gedrag wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk of de studie van de bejegende persoon raken
- het ongewenste gedrag heeft tot doel of als gevolg dat de werk- of studieprestaties van de bejegende persoon worden aangetast en/of dat een intimiderende, vijandige of onaangename werk- of studieomgeving wordt gecreëerd

## **Artikel 2**

In deze regeling wordt verstaan onder:

**Klacht** : een klacht inzake ongewenst gedrag, ingediend bij de vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie ongewenst gedrag

**Klager**: de werknemer, docent, cursist, student of derde die zich met een klacht inzake ongewenst gedrag ten opzichte van zichzelf wendt tot de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie ongewenst gedrag

**Aangeklaagde**: de werknemer, docent, cursist, student of derde ter zake van wiens gedrag een klacht inzake ongewenst gedrag is ingediend bij de klachtencommissie ongewenst gedrag

**Werknemer**: degene die bij PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF werkzaamheden verricht op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd

**Trainer** : degene die door PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF ingehuurd wordt voor training en/of adviesactiviteiten

**Cursist** : degene die bij PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF gebruik maakt van de onderwijsvoorzieningen

**Derde** : degene die door PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF wordt ingehuurd voor het verrichten van een bepaalde afgeronde activiteit

**Klachtencommissie** : de door de directie ingestelde commissie ter behandeling van klachten inzake ongewenst gedrag ( i.o.)

**Vertrouwenspersoon** : de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag die als zodanig is aangewezen door de directeur

**Directeur**: de directie van PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF, zijnde Ellen van der Veen en/of Geert Groenhuis

## **Gedragscode**

### **Artikel 3**

1. Seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele geaardheid, burgerlijke staat en handicap is allemaal ongewenst gedrag.
2. Discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende uitlatingen of grappen, roddelen over management en collega's, pesten, in welke vorm ook, zijn niet toegestaan.

3. Een integere houding is een vereiste voor een medewerker van PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF. De belangrijkste vuistregel is “openheid”. Dit betekent dat een medewerker open, eerlijk en helder is over zijn/haar doen en laten binnen de werkring naar zowel manager als collega. Loyaliteit is ook een kenmerk van een integere houding. Als zich een situatie van ongewenst gedrag of ongewenste beïnvloeding voordoet, is dit een bespreekpunt in het werkoverleg of Ontwikkel- & beoordelingsgesprek of voortgangsgesprek.

4. Het op correcte wijze omgaan met vertrouwelijke informatie is van belang. Als een medewerker weet dat iets vertrouwelijk moet blijven c.q. gevoelig ligt, mag een medewerker daarvan geen mededeling doen aan personen die hiervan gebruik c.q. misbruik kunnen maken. Laat geen informatie bewust of onbewust lekken.

5. Het onrechtmatige gebruik van de beschikbare elektronische communicatiemiddelen is verboden. Zo is het bijvoorbeeld verboden om met behulp van elektronische communicatiemiddelen:

- pornografisch, seksueel, intimiderend, discriminerend, racistisch, agressief, gewelddadig of pestend materiaal op te slaan, op te vragen of te versturen
- te gokken of bij wet verboden activiteiten te verrichten of te ondersteunen
- kettingbrieven te versturen of door te sturen
- te chatten
- of andere illegale software of illegale kopieën op te slaan, te versturen of op te vragen

## **De directie is belast met het toezicht op de naleving van de gedragscode**

### **Tijdelijke voorzieningen**

#### **Artikel 4**

De directeur kan te allen tijde, op verzoek van de klachtencommissie of vertrouwenspersoon, tijdelijke voorzieningen treffen indien er als gevolg van ongewenst gedrag voor één of meerdere daarbij direct betrokkenen een onhoudbare situatie ontstaat.

#### **De vertrouwenspersonen**

##### **Artikel 5**

De klager kan met een klacht over ongewenst gedrag rechtstreeks terecht bij de speciaal hiervoor aangestelde vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon verzorgt de eerste opvang van de klager die om hulp en ondersteuning vraagt. De vertrouwenspersoon kan vervolgens zorg dragen voor bemiddeling en verwijzing en samen met de klager zoeken naar oplossingen in de betreffende situatie. Wanneer dit laatste niet lukt of wanneer de klager zich direct tot de klachtencommissie wil wenden, kan de vertrouwenspersoon de klager advies geven inzake de te volgen procedure en desgewenst daadwerkelijk steunen bij de voorbereiding, het op schrift stellen van de klacht en de behandeling van de klacht in de klachtencommissie.

##### **Artikel 5b**

1. De directeur benoemt de vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan de directeur van PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF.

##### **Artikel 6**

1. Tot de taken van de vertrouwenspersoon behoren:

- het fungeren als aanspreekpunt voor de klager die met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd
- het opvangen, begeleiden en van advies dienen van de klager, alsmede het zo nodig doorverwijzen van de klager naar ter zake deskundigen
- het inwinnen van inlichtingen die noodzakelijk zijn om tot een goed inzicht te komen omtrent de klacht en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing
- het adviseren aan of behulpzaam zijn van de klager over eventueel verder te nemen stappen
- het assisteren bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, ingeval de klager dat wenst
- het geven van voorlichting op het gebied van ongewenst gedrag
- het verzorgen van een jaarlijkse rapportage
- het verlenen van nazorg aan de klager die is geconfronteerd met ongewenst gedrag

2. De vertrouwenspersoon verricht geen handelingen ten behoeve van klager dan met instemming van de betrokken klager.

3. De vertrouwenspersoon heeft de mogelijkheid om binnen de kaders van de functie van vertrouwenspersoon, de directeur te informeren over gevallen van ongewenst gedrag die de vertrouwenspersoon heeft gehoord, zonder dat een formele klacht bij de klachtencommissie is ingediend. De directeur is bevoegd deze informatie te gebruiken in een eventuele op een later moment in te stellen procedure op basis van deze klachtenregeling.

#### **Artikel 7**

1. De vertrouwenspersoon heeft een zwijgplicht betreffende de hem/haar ter kennis gekomen feiten die de privacy van de klager kunnen schaden. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de klager kan hiervan worden afgeweken.

2. Aan de vertrouwenspersoon komt het recht van verschoning toe (dit betekent dat de vertrouwenspersoon zich kan onttrekken aan handelingen of verplichtingen, ter wille van de uitoefening van zijn/haar functie als vertrouwenspersoon).

3. Het bepaalde onder lid 1. en lid 2. geldt niet, indien wettelijke bepalingen anders bepalen.

4. Aan de vertrouwenspersoon worden de faciliteiten verstrekt, die nodig zijn om zijn of haar taak naar behoren te kunnen vervullen.

#### **De klachtencommissie**

##### **Artikel 8**

Er is een klachtencommissie Ongewenst Gedrag. De commissie bestaat uit twee leden, die niet werkzaam zijn bij PROGRAMMA FONEMISCH BEWUSTZIJN VOF. Een van de leden is vrouw, de andere man. De leden worden door de directeur benoemd. De directeur benoemt een plaatsvervangend lid. De benoeming geldt voor de duur van twee jaren. De leden zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.

## **De klachtenprocedure**

### **Artikel 9**

1. De klacht wordt ingediend bij de vertrouwenspersoon. Een klacht dient tijdig ingediend te worden, dat wil zeggen binnen vijf jaar na het plaatsvinden van het ongewenste gedrag.
2. De klacht wordt ingezonden in een aan de vertrouwenspersoon geadresseerde envelop met het opschrift 'Vertrouwelijk en Persoonlijk' en dient in ieder geval te vermelden:
  - een summiere en zakelijke omschrijving van het ervaren ongewenst gedrag
  - de naam van de aangeklaagde en van de klager
  - de eventueel ter zake door de klager ondernomen stappen en daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken. Deze stukken worden dan aan de klachtencommissie overgelegd
3. De klacht kan al dan niet in overleg met de vertrouwenspersoon ingediend worden.
4. Indien niet is voldaan aan een van de eisen gesteld in lid 2., wordt de klager gedurende een termijn van twee weken alsnog in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen. De behandeltermijn als genoemd in het volgende artikel wordt dan met twee weken verlengd.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Indien de klachtencommissie op enig moment tot de constatering komt dat een klacht ongegrond is en kennelijk uit kwaadwilligheid van de klager jegens aangeklaagde is ingediend, stelt zij de directeur onmiddellijk van haar bevindingen in kennis.
6. Na ontvangst van de klacht beslist de klachtencommissie zo spoedig mogelijk of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet ontvankelijk is, deelt zij dit onverwijld aan de klager mee.

### **Artikel 10**

1. Indien de klachtencommissie heeft beslist dat een klacht ontvankelijk is, gaat zij over tot een onderzoek naar de toedracht van de feiten waarover wordt geklaagd. Hiervan stelt zij de directeur, de klager en de aangeklaagde onverwijld op de hoogte. Bij het onderzoek worden in elk geval gehoord de klager en de aangeklaagde.
2. Partijen worden gehoord in elkaars bijzijn tenzij hiertegen vooraf schriftelijk bezwaar wordt gemaakt door een partij. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman of -vrouw.
3. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
4. De klachtencommissie brengt binnen zes weken na ontvangst van de klacht rapport uit aan de directeur van haar bevindingen bij het ingestelde onderzoek. De commissie kan het rapport voorzien van een advies inzake de afhandeling van de klacht. De commissie zendt een kopie van het rapport en het advies aan de klager en de aangeklaagde.

## **Besluitvorming**

### **Artikel 11**

Het rapport en advies van de klachtencommissie aan de directeur zijn niet openbaar. De directeur neemt binnen vier weken na ontvangst van het rapport en het advies van de klachtencommissie een besluit over de afhandeling van de klacht. Er wordt daarvan mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie. Met het oog op de jaarlijkse rapportage van de vertrouwenspersonen, worden daarnaast, in geanonimiseerde vorm, de vertrouwenspersonen geïnformeerd. Indien de directeur niet besluit overeenkomstig het advies van de klachtencommissie,

geschiedt dit bij gemotiveerd besluit. Indien de afhandeling uitmondt in een op te leggen maatregel wordt daarvan geen mededeling gedaan aan klager en klachtencommissie, dan nadat die maatregel bekend gemaakt is aan aangeklaagde.

## **Maatregelen**

### **Artikel 12**

De maatregelen die door de directeur ten aanzien van de aangeklaagde kunnen worden getroffen, zijn mede afhankelijk van de positie van betrokkene (werknemer, docent, cursist of student). De maatregelen die door de directeur ten aanzien van een werknemer kunnen worden getroffen, zijn gebaseerd op de geldende arbeidsvoorwaarden en de bepalingen omtrent de arbeidsovereenkomst in het Burgerlijk Wetboek. De maatregelen die ten aanzien van trainers kunnen worden getroffen, zijn gebaseerd op de geldende afspraken en eventuele bepalingen omtrent de overeenkomst van opdracht voor bepaalde tijd.

## **Vertrouwelijkheid**

### **Artikel 13**

Ieder die bij een onderzoek inzake ongewenst gedrag betrokken is/wordt, is verplicht om vertrouwelijkheid in acht te nemen met betrekking tot hetgeen tijdens dat onderzoek besproken of aan de orde gesteld is. De directeur is bevoegd om daaromtrent nadere aanwijzingen te geven.

## **Rapportage vertrouwenspersonen**

### **Artikel 14**

De vertrouwenspersonen brengen aan het eind van elk kalenderjaar aan de directeur een geanonimiseerd rapport uit over de werking van deze regeling. Alle klachten en de afhandeling daarvan worden, met het oog op deze rapportage, aan de directeur ter kennis gebracht.

## **Informatie**

### **Artikel 15**

Voor vragen over deze regeling kunt u bellen met Geert Groenhuis, (telefoon 050-2102020).