



## BROCHURE

# Omgaan met ongewenst gedrag

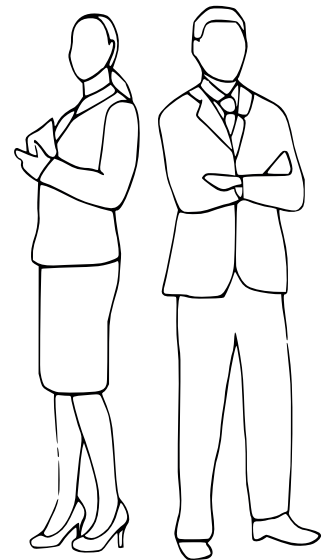
Wat regelt u als werkgever in de aanpak van ongewenst gedrag?

### Hoe gaat u als werkgever om met een melding of klacht?

Als werkgever kunt u te maken krijgen met een melding over ongewenst gedrag binnen uw organisatie, bijvoorbeeld een collega of een derde die de grens van een werknemer overgaat. Wat doet u als dit binnen uw organisatie speelt en wat kan er van u verwacht worden?

#### Wat valt er onder ongewenst gedrag?

Bij ongewenst gedrag kunt u denken aan seksuele intimidatie, discriminatie, pesten en agressie. Dit gedrag past niet in een veilige werkomgeving en daarom wordt van werkgevers verwacht dat zij preventief beleid voeren en optreden.



### Wat kunt u in het belang van beide partijen regelen?

Juist omdat u als werkgever niet zelf in het spanningsveld wilt komen tussen de klager en beklagde, is het goed om de rol van “regelaar” aan te nemen. Zo kunt u er, zonder oordeel te vellen, wel voor beide partijen zijn en het proces in goede banen leiden.

#### U kunt met name het volgende regelen:

- 1. Vertrouwenspersoon** - organiseer dat zowel de klager als beklagde bij verschillende vertrouwenspersonen terecht kunnen;
- 2. Haal partijen uit elkaar** - als doorwerken geen optie is, regel dan bijvoorbeeld het op non-actief stellen van beklagde;
- 3. Vertrouwelijkheid** - zorg dat de vertrouwelijkheid wordt bewaakt en dat niemand eigenhandig tot onderzoek overgaat;
- 4. Een gesprek** - als de melder daarvoor kiest of aan mee wil werken, regel dan een gesprek tussen de melder en beklagde, mogelijk in het bijzijn van een vertrouwenspersoon of bemiddelaar;
- 5. Onafhankelijk onderzoek** - als klager disciplinaire maatregelen van u verwacht of als u tot ontslag over wilt gaan, dan moet eerst vastgesteld worden of de klacht gegrond is. U regelt dan een onafhankelijk onderzoek bij een klachtencommissie;
- 6. Tref maatregelen** - Op grond van een oordeel van de klachtencommissie kunt u waar nodig passende maatregelen treffen.

### Rol van de vertrouwenspersoon

Een medewerker die ongewenst gedrag meldt, geeft aan dat een grens is overschreden. De melder wenst dat het gedrag stopt. Het eerste advies aan de melder is om in gesprek te gaan met een vertrouwenspersoon. Deze biedt een eerste opvang, luistert naar het probleem en bespreekt mogelijke oplossingen. Dit kan informeel (zoals een gesprek) of formeel (zoals een melding of klacht bij de werkgever).

#### Een goed gesprek

Na een melding is de eerste vraag of de melder openstaat voor een gesprek. Als dat mogelijk is, dan kan dat voorstel voor een gesprek ook aan de beklagde voorgelegd worden. De melder kan in dat gesprek uitleggen wat hij/zij heeft ervaren en hoe dat is overgekomen. De beklagde kan daarop reageren en over en weer kan er een nadere toelichting volgen.

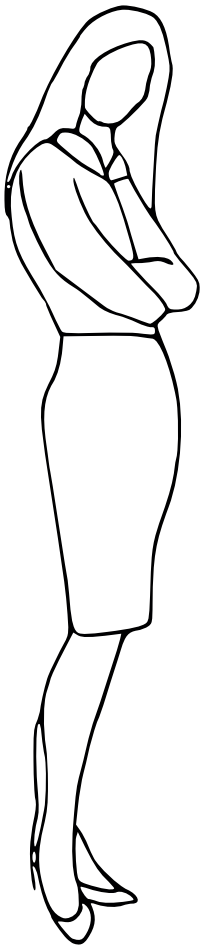
#### Een gesprek is alleen zinvol als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- Zowel melder als beklagde zijn bereid het gesprek te voeren, wat betekent dat beiden zich veilig genoeg voelen om het gesprek aan te gaan;
- De melder en beklagde willen beiden de situatie in overleg oplossen en verwachten geen maatregelen van de werkgever tegen de ander (zoals een waarschuwing, overplaatsing of ontslag);
- Het gesprek dient om vast te stellen dat er voldoende vertrouwen is om verder met elkaar samen te werken, natuurlijk als het besproken gedrag verder achterwege blijft.

Een partij kan zich in het gesprek laten bijstaan door een eigen *vertrouwenspersoon*. Het gesprek kan ook begeleid worden door een *bemiddelaar* die ervaring heeft in deze situaties.

#### Het doel van het gesprek

Het gesprek is niet bedoeld om discussie over het verleden te voeren, maar vooral dat het ongewenste gedrag stopt en er met elkaar verder gewerkt kan worden. Het gesprek is niet bedoeld voor berisping of dossiervorming, zodat er ook geen verslag wordt gemaakt.



### Behandelen van klachten door de commissie

Er zijn situaties die zich niet met een gesprek laten oplossen. Dat kan te maken hebben met de ernst van de situatie of omdat er onvoldoende perspectief is om tot een onderlinge oplossing te komen.

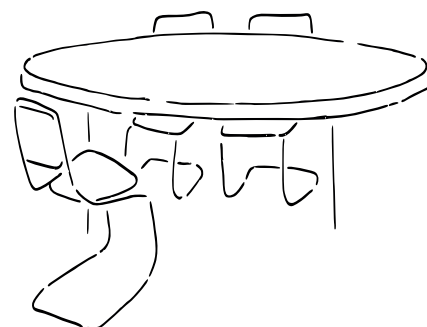
In deze situaties, die volgens de klager vragen om ingrijpen van de werkgever, moet eerst vastgesteld worden of beklagde wel of niet schuldig is. Er moet objectief vastgesteld worden wat er is gebeurd en wat dit betekent. Waarheidsvinding en de kwalificatie van het gedrag is de taak van de klachtencommissie.

### Een klachtenprocedure moet aan de volgende eisen voldoen:

1. **Onafhankelijk** – De klager en beklagde zijn geen bekenden van commissieleden, de commissie heeft geen belang bij een uitkomst en houdt voldoende afstand van de werkgever en andere belanghebbenden om niet beïnvloed te worden.
2. **Deskundig** – De commissieleden moeten specialisten zijn in het analyseren van de feiten en het juridisch kwalificeren van het vastgestelde gedrag, met gevoel voor het persoonlijke aspect en inzicht in het organisatorische geheel.
3. **Transparant** – Naast kennisgeving van de klacht aan de beklagde en duidelijkheid over de te voeren procedure, heeft iedere klager en beklagde toegang tot alle informatie op grond waarvan de commissie tot een oordeel komt. Opdat beklagde zich moet kunnen verweren, kunnen klagers en getuigen niet anoniem blijven. Klager, beklagde en werkgever krijgen gelijktijdig het oordeel.
4. **Hoor en wederhoor** – Iedere klager en beklagde heeft gelijke kansen in de procedure en heeft de gelegenheid gehad om op alle informatie te reageren.
5. **Voortvarend** – Iedere belanghebbende heeft er belang bij dat de behandeling van de klacht niet onnodig lang op zich laat wachten, omdat dit een te grote wissel trekt op klager en beklagde en ook de organisatie. Voortvarend is normaal een doorlooptijd van 4 tot 6 weken.
6. **Vertrouwelijk** – De klacht wordt zo veel als mogelijk vertrouwelijk behandeld en documenten worden beveiligd om verspreiding tegen te gaan. Het horen van getuigen zal alleen plaatsvinden als de verwachting is dat deze op een wezenlijk onderdeel aan de waarheidsvinding kunnen bijdragen.
7. **Helderheid** – Het doel van de behandeling van de klacht is dat naast het geground of ongeground zijn van de klacht, helderheid ontstaat over de vastgestelde feiten en er inzicht komt in de omstandigheden.

### Een procedure vraagt om waarborgen die ook bij de rechtbank gelden

Het ministerie van Sociale Zaken adviseert werkgevers om klachten over ongewenst gedrag door een externe klachtencommissie te laten behandelen. Het is de vraag of een interne commissie voldoende wordt ingezet om expertise op te bouwen. Een recherche-, onderzoeks- of integriteitsbureau voldoet mogelijk niet aan bovenstaande waarborgen voor onafhankelijk onderzoek. De behandeling van klachten over ongewenst gedrag verschilt fundamenteel van onderzoek naar zaken zoals diefstal of fraude.



# Klachtencommissie ongewenst gedrag

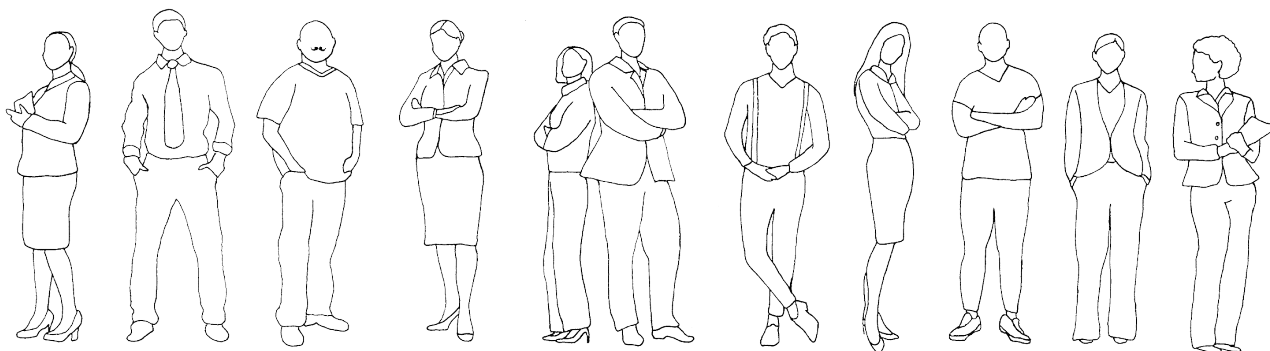
## Een oplossing voor afwijkende situaties

### Afwijkende situatie - Anoniem of niet meewerken aan onderzoek

#### I. De melder wil anoniem blijven of een melder wil geen onderzoek

Het komt voor dat iemand een melding doet bij diens werkgever en vraagt om anoniem te blijven. Het komt ook voor dat na een melding degene niet bereid is tot een gesprek en evenmin wil meewerken aan een onafhankelijk onderzoek. Er wordt dus een beschuldiging neergelegd, maar het meewerken aan een vervolg blijft uit. Een beklagde kan zich niet verweren tegen anonieme meldingen en evenmin als er geen onafhankelijk onderzoek komt.

Een werkgever kan aan de melder uitleggen dat als degene geen gesprek wenst, er zonder onderzoek naar de feiten en toetsing door een klachtencommissie geen helderheid ontstaat over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.



Een werkgever kan de melder twee opties voorhouden:

1. Ofwel er komt een onafhankelijk onderzoek bij een klachtencommissie en dat betekent ook dat degene niet anoniem kan blijven;
2. Ofwel de klacht wordt niet onderzocht en dan blijft het uitgangspunt dat de beklagde onschuldig is, daar het tegendeel niet is vastgesteld. Dat betekent dat beklagde schriftelijk te horen krijgt dat de beschuldiging door de melder ongegrond is, aangezien de melder niet bereid is tot waarheidsvinding door een onafhankelijke klachtencommissie. Indien de melding bekend is geworden bij bepaalde personen, wordt in goed overleg afgesproken aan welke personen kenbaar wordt gemaakt dat de melding en de beschuldiging ongegrond is.

Het is mogelijk dat het uitblijven van een onderzoek voor een beklagde niet bevredigend is en mogelijk ook voor de werkgever als een gemis wordt ervaren. Beiden willen dan dat een klachtencommissie vaststelt of de klacht wel of niet gegrond is. Niet alleen een klager, maar ook een beklagde heeft recht op een onafhankelijk behandeling van een klacht. De werkgever kan de klachtencommissie verzoeken om de melding te onderzoeken. In dat geval wordt de melder uitgenodigd voor een hoorzitting en kan degene voor die zitting de klacht op papier zetten. De werkgever kan van de melder verwachten om hieraan mee te werken.

### Afwijkende situatie - Uitblijven van onderzoek

#### II. Geen onderzoek omdat een werkgever dat niet wenst

Het komt voor dat een werkgever (nog) niet over wil gaan tot het laten onderzoeken van een klacht. Mogelijk dat de werkgever denkt dat de melding onvoldoende van gewicht is of per definitie (on)gegrond is. De melding is echter wel belangrijk voor de melder en het is vrij lastig om zonder gedegen onderzoek en expertise een gekwalificeerd oordeel te geven over een melding.

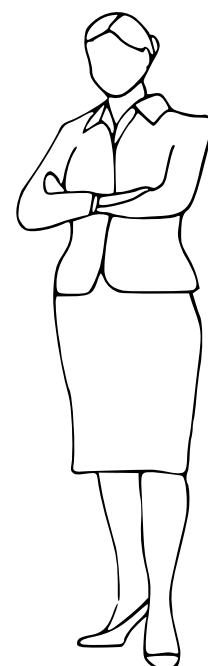
*De volgende situatie kunnen zich dan voordoen:*

##### 1. Een werkgever legt de klacht naast zich neer

Het is mogelijk dat een werkgever de klacht terzijde schuift, wat niet alleen voor de klager maar ook voor de beklaagde als vervelend kan worden ervaren, want de beschuldiging is daarmee niet verdwenen. Tussen klager en beklaagde blijft een verschil van mening over of er sprake is geweest van ongewenst gedrag, wat impact heeft op de werksituatie. De melder kan om maatregelen vragen en de beklaagde kan om rehabilitatie verzoeken.

##### 2. Een werkgever neemt maatregelen tegen de beklaagde

Het is mogelijk dat een werkgever op grond van eigen bevindingen overgaat tot een maatregel tegen de beklaagde, dus zonder dat een commissie de klacht gegrond heeft verklaard. Deze situatie kan een klager en ook beklaagde als onwenselijk ervaren, want de discussie blijft zonder waarheidsvinding bestaan. Het is goed mogelijk dat de beklaagde de maatregel met succes aanvecht en deze teruggedraaid moet worden, met alle gevolgen van dien. Het is ook mogelijk dat een werkgever ernstig verwijtbaar wordt beoordeeld door de kantonrechter en dat tot hoge vergoedingen gaat leiden.



### Afwijkende situatie - Niet onafhankelijk

#### III. Geen onafhankelijk onderzoek

De klager en beklaagde hebben beiden recht op een eerlijke procedure waarin vastgesteld wordt of de klacht gegrond is. De waarborgen voor een procedure zijn hierboven uitgewerkt. Het gaat om waarborgen die ook bij de rechtbank gelden.

Helaas zijn er bureaus actief die werken met anonieme meldingen, anonieme getuigen, geen openheid geven over de procedure, niet transparant zijn over de informatie die ze onder zich hebben, te veel onder regie van de werkgever of andere belanghebbenden opereren en/of deskundigheid missen.

Niet alleen het belang van klager en beklaagde is in het geding, het is ook zeer de vraag wat een werkgever kan met de uitkomst van een onzorgvuldig onderzoek. Het is denkbaar dat een beklaagde gemotiveerd gaat weigeren om aan dit onderzoek mee te werken en aanstuurt op een onderzoek dat wel aan de waarborgen voldoet. In veel gevallen komt achteraf zowel het onderzoek als de uitkomst ter discussie te staan.

## Wat kunt u van ons verwachten?

### Voorlichting

Onze voorlichters staan dagelijks werkgevers, slachtoffers en beklagden te woord om hen op weg te helpen met beleid of hun persoonlijke situatie.



Tussen 8:30 en 17:00 | lokaal tarief

### Onderzoek

#### Hoe schakelt u als werkgever de klachtencommissie in?

Met iedere klacht over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en pesten kunt u terecht bij de klachtencommissie. Voor de behandeling hoeft u niet (vooraf) bij ons geregistreerd te zijn. Wij kunnen u over deze procedure nader informeren.

### Trainingen

Om het oplossend vermogen van organisaties te vergroten geven we interactieve trainingen.

#### Leidinggevenden

Leidinggevenden spelen een cruciale rol bij zowel de aanpak als de preventie van ongewenst gedrag. Leidinggevenden moeten het thema eerst zelf beheersen voordat ze het kunnen overbrengen.

Met een interactieve training leren zij ongewenst gedrag herkennen, aanpakken en bespreekbaar maken. Na de training ontvangen ze extra hulpmiddelen om hun kennis effectief over te dragen aan medewerkers.

#### Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon speelt een centrale rol bij de omgang met ongewenst gedrag. Als eerste aanspreekpunt en gesprekspartner helpt deze zowel slachtoffers als beklagden om de situatie te doorgronden.

De vertrouwenspersoon biedt inzicht in de feiten, de opstelling van betrokken partijen en de mogelijke oplossingen. Het oplossend vermogen kan verder ontwikkeld worden in onze interactieve trainingen.

#### Bemiddelaar

Een bemiddelaar helpt partijen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Deze rol kan worden vervuld door een leidinggevende of een andere neutrale persoon.

De bemiddelaar ondersteunt zowel het slachtoffer als de beklagde bij het uitspreken van hun standpunten en helpt hen aan inzicht in de situatie. Via een interactieve training wordt deze bemiddelingsvaardigheid verder ontwikkeld.

### Onze missie

Het is onze missie dat organisaties beter leren omgaan met ongewenst gedrag om daarmee de schadelijke werking terug te dringen en dat zij, naast het voorkomen van dit gedrag, er ook voor zorgen dat slachtoffers zich kunnen uitspreken en ondersteund worden, als ook dat beklagden in hun belang gekend worden.

Klagers, beklagden en organisaties hebben er recht op dat onze procedure aan de hoogste normen voldoet, zowel juridisch als organisatorisch. Uiteindelijk gaat het erom dat alle betrokkenen inzicht krijgen en een klager en beklagde ook door ons echt gehoord zijn.

Iedere organisatie kan de klachtencommissie inschakelen, ook als deze (nog) niet aangesloten is. Enkele voorbeelden van de diversiteit aan organisaties die aangesloten zijn:

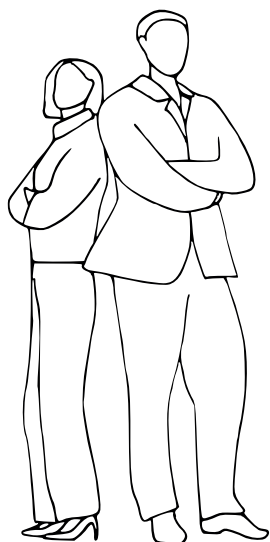
ANWB, INTERNATIONAAL STRAFHOF, MVRDV, ST PHILADELPHIA, NVVP, VAN BENTHEM & KEULEN, RDW, KUNSTEDUCATIE, REMEHA, ETC.

### Hoe kunt u zich aanmelden bij commissie

Als slachtoffer kunt u een schriftelijke klacht bij de werkgever indienen die deze dan kan doorsturen aan ons secretariaat voor behandeling.

Indien uw werkgever in een regeling naar ons verwijst kunt u de klacht ook rechtstreeks bij ons secretariaat indienen. Wij zorgen dan dat de behandeling op de juiste manier wordt opgestart.

Voor advies of informatie kunt u contact opnemen met mevrouw Ivanka Schreuder van ons secretariaat:



**Klachtencommissie ongewenst gedrag**  
Secretariaat – mw. Ivanka Schreuder  
Jagerlaan 12, 3701 XJ Zeist

**T: 08877-08855**  
**E: [secretariaat@kcof.nl](mailto:secretariaat@kcof.nl)**  
**W: [KCOG.nl](http://KCOG.nl)**