

De Klachtenprocedure van ASVA



Versie 1.2

Emma van Elburg (24-25)

Franka Wiegman

Nina Niehe (25-26)

Disclaimer:

Dit document bevat termen en situaties die door sommige personen als triggerend ervaren kunnen worden

Inleiding

Het is voor iedereen belangrijk dat zij veilig kunnen vertoeven binnen ASVA. Hiervoor is er natuurlijk een sociaal veiligheidsbeleid. Mocht het onverhoopt toch voorkomen dat er zich situaties voordoen waarin iemands veiligheid wordt geschonden, door wie dan ook, dan is er een klachtencommissie. Om het functioneren van deze commissie te kunnen waarborgen en aan de tand te kunnen voelen, is er een procedure opgesteld. We hopen dat we hiermee de klachtencommissie duidelijke handvatten kunnen geven, alsook een duidelijk kader waarbinnen zij kunnen functioneren.

Dit beleid kan niet elke denkbare situatie voorzien. De voorbeelden van fysiek, seksueel en emotioneel ongewenst gedrag die worden genoemd zijn voorbeelden en niet alomvattend. Het is ook aan iedereen waarop dit beleid betrekking heeft om zelf te handelen als zij achten dat er sprake is van ongewenst gedrag.

Algemene bepalingen

Artikel 1: Algemene bepalingen

1. In dit reglement worden de volgende definities aangehouden:
 - a. Fysiek ongewenst gedrag is gedrag waarbij fysieke veiligheid in het geding komt. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: slaan, bijten, seksuele handtastelijkheden, spugen, duwen en het fysiek verhinderen van het uitvoeren van werkzaamheden.
 - b. Seksueel ongewenst gedrag is gedrag of toenaderingen die seksueel van aard zijn en de grenzen van een ander overschrijden. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: ongewenste seksuele berichten, ongepaste opmerkingen, seksuele handtastelijkheden en seksueel contact zonder wederzijdse toestemming.
 - c. Emotioneel ongewenst gedrag is gedrag waarin de emotionele veiligheid in het geding komt. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: pesten, treiteren, manipuleren, en buitensluiten.
 - d. Onveilige werksfeer en/of machtsmisbruik door werkgever. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: een angstcultuur creëren, grensoverschrijdend gedrag, of geen mogelijkheden voor open communicatie.
2. Deze procedure valt onder het sociaal veiligheidsbeleid van ASVA.
3. Eenieder die te maken heeft gehad met fysiek ongewenst gedrag, seksueel ongewenst gedrag, emotioneel ongewenst gedrag, onveilige werksfeer en/of machtsmisbruik door de werkgever kan zich wenden tot de vertrouwens(contact)persoon en/of een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Samenstelling en bepaling klachtencommissie

Artikel 2: Samenstelling en bepaling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bevat minimaal 2 leden, waaronder 2 externe leden of 1 lid en een extern lid. De functie is niet verenigbaar met andere functies binnen ASVA.
2. Het is niet toegestaan voor een extern lid om ooit een functie te hebben bekleed binnen ASVA.
3. De klachtencommissie kent een voorzitter en een secretaris.
4. Alle contactmomenten binnen de klachtencommissie tijdens het onderzoek en behandeling van een zaak zijn niet openbaar.
5. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht rondom het onderzoeken en behandelen van zaken.

Taken en bevoegdheden

Artikel 3: Taken en bevoegdheden

De klachtencommissie heeft, onverminderd hetgeen daaromtrent in dit reglement verder is bepaald, tot taak;

- a. het oordelen over de ontvankelijkheid van een klacht;
- b. het instellen van een onderzoek naar iedere bij haar ingediende klacht inzake fysiek ongewenst gedrag, sociaal ongewenst gedrag, emotioneel ongewenst gedrag, onveilige werksfeer en/of machtsmisbruik en het uitbrengen van advies aan het bestuur over eventueel te nemen maatregelen;
- c. het adviseren van het bestuur over het treffen van tijdelijke voorzieningen gedurende het onderzoek naar de klacht;
- d. het rapporteren van de uitkomsten van het onderzoek aan het bestuur;
- e. het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bestuur inzake de problematiek.

Artikel 4: Karakter van klachtencommissie

De klachtencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en deskundig met betrekking tot de emotionele en formele aspecten van fysiek ongewenst gedrag, seksueel ongewenst gedrag, emotioneel ongewenst gedrag, onveilige werksfeer en/of machtsmisbruik.

Procedure

Artikel 5: Klacht indienen

Een klacht kan, gedurende een periode van 1 jaar na het voorval, schriftelijk worden ingediend door de vertrouwenspersoon namens de klager of door de klager bij klacht@asva.nl. Deze mailbox wordt beheerd door de externe klachtencommissie leden. Een klacht kan slechts worden ingediend tegen 1 persoon of 1 orgaan; indien een klacht tegen meerdere personen is gericht, zullen deze als afzonderlijke klachten worden behandeld. Het is niet mogelijk om via de klachtencommissie een klacht tegen een procedure in te dienen.

Artikel 6: Benodigde onderdelen van de klacht

De klacht wordt schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend onder vermelding van;

- a. de omschrijving van het fysiek ongewenst gedrag, sociaal ongewenst gedrag, emotioneel ongewenst gedrag, onveilige werksfeer en/of machtsmisbruik;
- b. de naam van de beklagde, een klacht kan slechts tegen 1 persoon of 1 orgaan gericht zijn;
- c. de ter zake door klager ondernomen stappen en, voor zover de klager daarover beschikt, daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken, welke stukken aan de klachtencommissie worden overlegd.

Artikel 7: Procedure na ontvangst

1. Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 6 werkdagen na indiening van de klacht, een begin gemaakt met het vooronderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht.
2. De beslissing omtrent de ontvankelijkheid wordt binnen 6 werkdagen door de klachtencommissie genomen en meegedeeld aan de klager.
3. Na de ontvankelijkheidsverklaring start het onderzoek. Hiervoor opent de klachtencommissie een dossier. Van elk contact wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de klachtencommissie en bewaard in het dossier. Bij het delen van informatie door de klachtencommissie met derden (bijvoorbeeld bestuur) wordt door de betrokkenen voor een akkoord getekend. Indien een betrokken lid niet tot ondertekening bereid is, wordt de reden daarvan op het verslag aangetekend.
4. Bij het onderzoek kunnen bij de klacht betrokkenen worden gehoord, de secretaris van de klachtencommissie roept de beklagde binnen 12 werkdagen na de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk op; in elk geval worden de klager en de beklagde daartoe schriftelijk in de gelegenheid gesteld. De klachtencommissie zendt een afschrift van de klacht alsmede van de aan haar overgelegde schriftelijke stukken aan de beklagde. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren, alvorens te worden gehoord.
5. De klachtencommissie confronteert de klager niet met de beklagde, tenzij de klager daar zelf om verzoekt en mee instemt.
6. De voorzitter van de klachtencommissie ziet erop toe dat het onderzoek binnen twee maanden wordt voltooid. Indien de klachtencommissie inschat deze termijn niet te halen, worden de betrokkenen hiervan schriftelijk geïnformeerd met uitleg.

Artikel 8: Toegestane bijstand

Tijdens het onderzoek kunnen de klager en beklagde zich laten bijstaan door de vertrouwens(contact)persoon of een zelfgekozen raadspersoon. Kosten hieraan worden in principe niet door onze organisatie vergoed.

Artikel 9: Het onderzoek

1. Is de klachtencommissie van mening dat haar onvoldoende gegevens ter beschikking staan om tot een oordeel te komen, dan kan zij tot hervatting van het onderzoek besluiten. Zij bepaalt door wie dit voortgezet onderzoek zal worden verricht en binnen welke termijn.
2. Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht en stelt haar uitspraak vast. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen.

3. Indien een lid van de commissie op enigerlei wijze bij een klacht betrokken is, stelt deze de rest van de klachtencommissie hiervan op de hoogte en neemt diegene geen deel aan de behandeling. In geval van twijfel beslissen de overige leden van de commissie.

Artikel 10: Uitspraak

1. De klachtencommissie verklaart de klacht in haar uitspraak;
 - a. (ten dele) gegrond;
 - b. (ten dele) ongegrond en/of;
 - c. niet ontvankelijk.
2. De uitspraak houdt de gronden in, waarop zij berust. De commissie kan besluiten om het standpunt van de minderheid in die uitspraak te vermelden.

Artikel 11: Advies

1. De klachtencommissie heeft de verplichting om binnen 2 maanden advies uit te brengen over een ingediende klacht aan het bestuur.
2. De klachtencommissie maakt wel een korte samenvatting en verslag over de klacht zonder persoonsgegevens. De samenvatting wordt goedgekeurd door de klager. Dit verslag wordt aan het bestuur gepresenteerd.
3. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond brengt zij advies over het nemen van maatregelen aan het bestuur uit. Dit advies is zwaarwegend. Van dit advies stelt zij de klager en beklaagde van op de hoogte.
4. Indien het bestuur besluit om het advies van de klachtencommissie niet op te volgen, doet zij dit door middel van een gemotiveerd besluit. Dit besluit wordt binnen 10 werkdagen ter kennis gebracht van de klachtencommissie, de klager, en de beklaagde.

Slotbepalingen

Artikel 12: Bestuur

1. Het bestuur mag ten allen tijde geen toegang hebben tot de klachtencommissiemailbox of Drive komen. Indien dit wel gebeurt is dit reden tot schorsing.
2. Het bestuur heeft geen toegang tot de communicatiestromen van de klachtencommissie.

Artikel 13: Behandeling

1. Alle bij de behandeling van een klacht betrokken personen zijn tot geheimhouding verplicht met betrekking tot gegevens die hen ter kennis komen en zij beschermen de privacy van betrokkenen in het kader van de behandeling.

Artikel 14: Bewaring van klachtendossiers

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat namens hen er op toe wordt gezien dat de klachtendossiers zorgvuldig worden bewaard.
2. Een jaar na beëindiging van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie wordt het dossier vernietigd. De conclusie met de samenvatting en verslag van het klachtproces wordt bewaard tot 10 jaar na beëindiging van de behandeling.

Artikel 15: Zichtbaarheid

Het bestuur zorgt ervoor dat dit reglement zichtbaar is voor de medewerkers en vrijwilligers. Het bestuur draagt voorts zorg voor het geven van bekendheid aan de instelling van vertrouwens(contact)personen en klachtencommissies.

Artikel 16: Jaarlijks verslag

Het bestuur vraagt jaarlijks verslag van de klachtencommissie over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen. Het in de eerste zin bedoelde jaarverslag bevat tevens op basis van hun bevindingen hun gezamenlijke voorstellen aan het bestuur ter zake van voorkoming en bestrijding van fysiek ongewenst gedrag, sociaal ongewenst gedrag, emotioneel ongewenst gedrag, onveilige werksfeer en/of machtsmisbruik. Dit jaarlijks verslag kan gebruikt worden voor verwerking in een beleidsplan of visie.