

Inleiding

Op grond van artikel 3, tweede lid, van de Arbowet en artikel 2.15 van het Arbeidsomstandighedenbesluit is de werkgever verplicht om een beleid te voeren dat is gericht op het voorkomen en als dat niet mogelijk is, het beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Een belangrijk onderdeel van dit beleid is een zorgvuldige en effectieve behandeling van klachten op het gebied van grensoverschrijdend gedrag. Deze klachtenregeling voorziet hierin.

De brancheorganisatie BO Geboortezorg voorziet in de klachtencommissie ten behoeve van de kraamzorginstellingen die gebonden zijn onder de cao Kraamzorg. Ga hiervoor naar [doorkliklink website BO Geboortezorg].

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Werkgever:	Werkgever als bedoeld in de cao Kraamzorg.
Directie:	Directie of Raad van Bestuur van de werkgever.
Grensoverschrijdend gedrag:	Gedrag dat wordt aangemerkt als intimidatie, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld of pesten.
Intimidatie:	Gedrag dat met het geslacht van een persoon verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.
Seksuele intimidatie:	Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
Discriminatie:	Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand of achterstelling van een medewerker persoon of groepen personen wegens ras, etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht, seksuele geaardheid ten doel heeft of kan hebben.
Agressie en geweld:	Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de activiteiten van de organisatie.

Pesten: Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere personen gericht tegen een persoon of groep van personen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

Bij werkgever werkzame persoon:

Persoon die in dienst is van de werkgever of op enige andere basis werkzaamheden bij of voor de werkgever verricht, waaronder in ieder geval begrepen de stagiaire, de uitzendkracht en degene die bij de werkgever is gedetacheerd. Met een bij de werkgever werkzame persoon wordt in deze klachtenregeling gelijkgesteld de persoon die volgens deze definitie bij de werkgever werkzaam is geweest.

Klacht: Een schriftelijke, niet-anonieme melding van grensoverschrijdend gedrag dat ten opzichte van de klager is begaan, die de klager overeenkomstig deze klachtenregeling onderzocht wil zien.

Klager: Degene die een klacht op basis van deze klachtenregeling heeft ingediend.

Beklaagde: Degene over wiens gedrag een klacht is ingediend.

Schriftelijk: Fysiek of digitaal geschreven en vastgelegd.

Artikel 2 Genderneutrale vorm

Daar waar in dit reglement de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt nadrukkelijk geen specifieke gender bedoeld.

Artikel 3 Klachtencommissie grensoverschrijdend gedrag

1. Er is een klachtencommissie grensoverschrijdend gedrag, in deze klachtenregeling verder te noemen: commissie.
2. De commissie adviseert de directie over klachten op het gebied van grensoverschrijdend gedrag in de werksituatie. Als een lid van de directie onderwerp van de klacht is, adviseert de commissie aan het toezichthoudende orgaan. Als in de organisatie van de werkgever geen toezichthoudend orgaan is ingesteld, dan benoemt de commissie in haar advies uitdrukkelijk welke alternatieve (vervolg-)klachtmogelijkheden de klager heeft in het geval dat de directie afwijkt van het advies van de commissie.
3. De commissie is niet ondergeschikt aan enig organisatieonderdeel van de werkgever en vervult haar taak onafhankelijk en zonder vooringenomenheid en partijdigheid.

Artikel 4 Toepassingsbereik

Iedere bij de werkgever werkzame persoon kan een klacht indienen over grensoverschrijdend gedrag in de werksituatie, vertoond door één of meer andere bij de werkgever werkzame personen, of door een persoon in de thuissituatie waar deze bij de werkgever werkzame persoon als kraamverzorgende werkzaam is of is geweest, of het handelen of nalaten van de werkgever ingeval dit gedrag bij de werkgever is gemeld.

Artikel 5 Geheimhouding

De leden van de commissie, de secretaris, de klager, de beklaagde(n), de getuigen en voorts allen die op enigerlei wijze bij de behandeling van de klacht zijn betrokken, dan wel wegens andere redenen van de inhoud daarvan kennis dragen, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen over de klacht en de bij de klacht betrokken personen ter kennis is gekomen.

Artikel 6 Geen benadeling

Personen die in enige hoedanigheid bij de klachtprocedure zijn betrokken, worden vanwege deze betrokkenheid niet in hun rechtspositie of in een andere zin benadeeld.

De commissie

Artikel 7 Samenstelling, benoeming en commissie

1. De leden van de commissie worden door het bestuur van de brancheorganisatie BO Geboortezorg benoemd, gehoord de bij de cao Kraamzorg betrokken vakbonden.
2. De commissie bestaat uit zes leden, waaronder een voorzitter en één of meer plaatsvervangend voorzitters. Het aantal commissieleden kan tot ten hoogste acht worden uitgebreid.
3. De leden van de commissie worden telkens voor de duur van ten hoogste vier jaren benoemd. De voorzitter van de commissie wordt in functie benoemd.
4. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter(s) zijn onafhankelijk. Dit betekent dat zij niet werkzaam zijn, of gedurende vijf jaren vóór hun benoeming werkzaam geweest bij de werkgever, bij de brancheorganisatie BO Geboortezorg of bij een bij de cao Kraamzorg betrokken vakbond.
5. Geen lid van de commissie kunnen zijn:
 - a. personen met een bestuurs- of directiefunctie bij de werkgever;
 - b. medewerkers van de brancheorganisatie BO Geboortezorg of een bij de cao Kraamzorg betrokken vakbond;
 - c. medewerkers die bij de afdeling personeelszaken van de werkgever werkzaam zijn of zijn geweest;
 - d. leden van de ondernemingsraad van de werkgever;
 - e. vertrouwenspersonen, bedrijfsartsen en medewerkers van bedrijfsmaatschappelijk werk die werkzaamheden voor de werkgever verrichten of hebben verricht.
6. In de commissie is relevante deskundigheid op juridisch en/of gedragskundig gebied aanwezig.

7. De commissie is bij voorkeur samengesteld uit een gelijk aantal mannen en vrouwen. Verder wordt de commissie zo divers mogelijk samengesteld.

Artikel 8 Samenstelling commissie bij klachtbehandeling

1. De klacht wordt behandeld door de voorzitter, tezamen met twee door de voorzitter aangewezen leden. In deze samengestelde commissie bevinden zich in ieder geval een man en een vrouw.
2. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van een klacht waarbij het lid bij de klager of de beklagde persoonlijk of functioneel betrokken is of betrokken is geweest, dan wel direct of indirect betrokken is geweest bij het grensoverschrijdend gedrag waarover een klacht is ingediend.
3. De klager en de beklagde kunnen de commissie gemotiveerd verzoeken de samenstelling van de commissie te toetsen aan het vorige lid. Op dit verzoek beslist de voorzitter, na overleg met de overige commissieleden. De adviestertermijn, genoemd in artikel 24, wordt opgeschort gedurende het tijdvak tussen de ontvangst van het verzoek en de verzending van de beslissing van de voorzitter aan de indiener van het verzoek tot toetsing van de samenstelling van de commissie.

Artikel 9 Secretaris en contactpersoon

1. De commissie wordt ondersteund door een secretaris. Deze ondersteuning bestaat in ieder geval uit het verzorgen van correspondentie en het maken van verslagen van hoorgesprekken en conceptadviezen. De brancheorganisatie BO Geboortezorg draagt er zorg voor dat het contactadres van de secretaris online duidelijk beschikbaar is en op verzoek van eenieder direct beschikbaar wordt gesteld.
2. De secretaris onderhoudt en beheert het archief, bedoeld in artikel 26.
3. De brancheorganisatie BO Geboortezorg zorgt ervoor dat de werkgever die de klacht aangaat de secretaris zo nodig voorziet van alle beschikbare interne informatie die de commissie nodig heeft om het onderzoek te verrichten.

Taken en bevoegdheden van de commissie

Artikel 10 Onderzoek en advies

1. De commissie onderzoekt de in de klachtprocedure aangevoerde of anderszins gebleken feiten en omstandigheden ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag als bedoeld in artikel 4 en spreekt zich op grondslag van de klacht uit over de ontvankelijkheid en – als de klacht ontvankelijk is - de gegrondheid van de klacht.
2. De commissie is bevoegd tot het doen van aanbevelingen over op de klacht te nemen maatregelen. Ook is de commissie bevoegd tot het doen van aanbevelingen aan de directie over door de commissie gesignaleerde feiten en omstandigheden die de psychosociale veiligheid op de werkplek in het algemeen negatief kunnen beïnvloeden.

Artikel 11 Voorstel tot gesprek

Voorafgaand of tijdens de klachtbehandeling kan de commissie aan de klager en de beklagde voorstellen met elkaar in gesprek te gaan, al dan niet onder begeleiding van een mediator. Als

partijen hiermee akkoord gaan, wordt de adviestermijn, genoemd in artikel 24, opgeschort tot het moment dat de klager aangeeft de klachtbehandeling te willen voortzetten.

Artikel 12 Inwinnen informatie

De commissie is ten behoeve van het feitenonderzoek en de oordeelsvorming bevoegd tot:

- a. het inwinnen van informatie bij getuigen of deskundigen;
- b. het oproepen en horen van daarvoor in aanmerking komende getuigen of deskundigen;
- c. het opvragen van schriftelijke informatie, voor zover deze voor het onderzoek noodzakelijk is.

Indiening en ontvankelijkheid van de klacht

Artikel 13 Formele eisen

Een klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam, de functie en de contactgegevens van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een beknopte omschrijving van het grensoverschrijdend gedrag waartegen de klacht is gericht, onder vermelding van de periode waarbinnen dit gedrag zich heeft voorgedaan;
- d. de naam en/of de functie van degene of degenen die volgens de klager het grensoverschrijdend gedrag heeft of hebben begaan.

Artikel 14 Indiening

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de commissie. Na ontvangst zendt de secretaris aan de klager een ontvangstbevestiging met een exemplaar van deze klachtenregeling of een verwijzing daarnaar.

Artikel 15 Niet-ontvankelijkheid

1. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard als niet is voldaan aan de eisen van artikel 13 of als de klacht niet binnen het in artikel 4 bedoelde toepassingsbereik van deze klachtenregeling valt.
2. Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard als de feiten waar de klacht op is gericht, zich langer dan twee jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Artikel 16 Intrekking klacht

De klager kan op elk moment tot aan het uitbrengen van het advies de klacht schriftelijk intrekken.

Ontvankelijkheidsbeoordeling bij binnenkomst van de klacht

Artikel 17 Ontvankelijkheidsbeoordeling

1. De voorzitter van de commissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht binnen uiterlijk vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht.
2. Ingeval de voorzitter oordeelt dat de klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager een termijn gegeven om alsnog te voldoen aan de eisen van artikel 13, dan wel te motiveren waarom de

klacht op grond van artikel 4 binnen het toepassingsbereik van de klachtenregeling valt, tenzij de niet-ontvankelijkheid van de klacht voorshands evident is en het stellen van een termijn nutteloos zou zijn.

3. Als de in het vorige lid bedoelde termijn ongebruikt is verstreken, dan wel als de klager niet of onvoldoende heeft voldaan aan het aldaar bedoelde verzoek en het buiten iedere redelijke twijfel staat dat de klacht niet-ontvankelijk is, blijft het klachtonderzoek achterwege en brengt de voorzitter het advies aan de directie uit dat de klacht als kennelijk niet-ontvankelijk is beoordeeld.
4. Gedurende het tijdvak waarin de ontvankelijkheid bij binnenkomst van de klacht wordt beoordeeld wordt de adviestermijn, genoemd in artikel 24, opgeschort.

Klachtonderzoek

Artikel 18 Verschijningsplicht

Personen in dienst van de werkgever zijn verplicht op de hoorgesprekken te verschijnen.

Artikel 19 Hoorgesprekken

Hoorgesprekken zijn niet openbaar. De commissie kan ieder hoorgesprek om redenen van beslotenheid op een locatie houden die niet bij de werkgever in gebruik is.

Artikel 20 Horen door de commissie

1. Het horen van onderscheidenlijk klager, beklaagde, getuigen en deskundigen geschiedt door de voorzitter tezamen met de op grond van artikel 8, eerste lid, aangewezen leden in aanwezigheid van de secretaris.
2. De secretaris deelt bij de uitnodiging voor een hoorgesprek aan de uitgenodigde persoon mee hoe de commissie is samengesteld.
3. Om dwingende redenen kunnen deskundigen door de voorzitter worden gehoord, in aanwezigheid van de secretaris.

Artikel 21 Het horen van klager en beklaagde

1. Klager en beklaagde worden ieder in twee ronden door de commissie gehoord.
2. Het horen van klager en beklaagde geschiedt afzonderlijk, tenzij zowel klager als beklaagde schriftelijk aan de commissie hebben verzocht in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
3. Klager en beklaagde kunnen zich in het hoorgesprek ieder laten bijstaan door een raadsman of -vrouw. In ieder geval kan tijdens het hoorgesprek geen bijstand worden verleend door een directe collega, een directe of hogere leidinggevende of een levenspartner.

Artikel 22 Verslag hoorgesprek

1. Van elk hoorgesprek wordt een beschrijvend verslag gemaakt.
2. Ten behoeve van het verslag van het hoorgesprek kan door de commissie een geluidsopname worden gemaakt die onmiddellijk na het ondertekenen van het verslag of de weigering daarvan wordt vernietigd, tenzij de te horen persoon hier bezwaar tegen heeft.

3. Het verslag wordt aan de gehoorde persoon voorgelegd, met een termijn waarbinnen deze op het verslag kan reageren.
4. De gehoorde persoon beoordeelt of het verslag een juiste weergave van het hoorgesprek bevat en kan aan het verslag verbeteringen en opmerkingen toevoegen die niet in het hoorgesprek zijn gemaakt.
5. Het verslag wordt door de gehoorde persoon voor akkoord of voor gezien ondertekend. Voor zover de reden van het ontbreken van een ondertekening bekend is, wordt deze door de commissie aan het verslag toegevoegd. Het ontbreken van een ondertekening voor gezien of akkoord doet niet af aan de bruikbaarheid van het verslag.

Procesverloop

Artikel 23 Procesverloop

1. Zodra de voorzitter de klacht overeenkomstig artikel 17 als ontvankelijk heeft beoordeeld:
 - a. wordt de klachtbrief aan beklaagde in vertrouwelijkheid uitgereikt, in beginsel in persoon;
 - b. wordt de klager uitgenodigd om binnen 10 werkdagen door de commissie te worden gehoord.
2. Nadat de klager is gehoord wordt de beklaagde gehoord.
3. Getuigen, deskundigen en anderen worden gehoord nadat klager en beklaagde voor de eerste keer zijn gehoord.
4. Voorafgaand aan het moment dat de klager en de beklaagde voor de tweede keer worden gehoord, wordt aan ieder van hen inzage verleend in de op de klachtbehandeling betrekking hebbende stukken, met inbegrip van de verslagen van alle reeds gehouden hoorgesprekken. Van de stukken mogen geen kopieën of beeldopnamen worden gemaakt.
5. Als de klager of de beklaagde zich laat bijstaan door een advocaat, wordt inzage verleend door verstrekking van de stukken aan de advocaat, maar alleen onder diens toezegging dat de stukken op het advocatenkantoor blijven, dat aan de klager of de beklaagde uitsluitend inzage overeenkomstig het vorige lid wordt verleend en dat de stukken nadat de inzage is verleend worden vernietigd.
6. De commissie sluit het onderzoek zodra voldoende informatie ter kennis van de commissie is gekomen voor het maken van het advies en bijlagen.

Artikel 24 Advies

1. Binnen acht weken nadat de klacht is ingediend, brengt de commissie advies uit aan de directie, of op grond van artikel 3, tweede lid, aan het daarin genoemde orgaan. Deze termijn kan schriftelijk en gemotiveerd met ten hoogste met vier weken worden verlengd. De commissie verzendt het advies onder mededeling aan de klager en de beklaagde dat advies is uitgebracht.
2. Het advies van de commissie bevat een rapport van bevindingen met bijlagen, en een conclusie met een oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, eventueel voorzien van aanbevelingen.
3. De directie of [hoger orgaan] neemt binnen twee weken na ontvangst van het advies een beslissing naar aanleiding van de klacht en zendt een afschrift van de beslissing aan de commissie, de klager en de beklaagde.

Artikel 25 Einde procedure

De klachtprocedure eindigt op het moment dat de directie of het hogere orgaan een beslissing naar aanleiding van de klacht heeft genomen of op het moment dat de klacht is ingetrokken of buiten behandeling is gesteld.

Overige bepalingen

Artikel 26 Archivering

De secretaris draagt zorg voor archivering van het klachtdossier. Stukken die in de klachtprocedure zijn gebruikt maar niet tot het klachtdossier behoren worden terstond door de secretaris vernietigd. Het dossier wordt gedurende vijf jaar bewaard en kan uitsluitend door de commissie worden ingezien. Na ommekomst van deze termijn wordt het dossier uit het archief gelicht en vernietigd.

Artikel 27 Persoonsgegevens

De commissie ziet erop toe dat de op grond van deze klachtenregeling betrokken persoonsgegevens overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet algemene verordening gegevensbescherming worden verwerkt.

Artikel 28 Jaarverslag en evaluatie

1. De commissie maakt jaarlijks een jaarverslag op waarin een geanonimiseerd overzicht wordt gegeven van de klachten die zijn binnengekomen, de adviezen die hierop zijn gegeven, de doorlooptijd van de klachtbehandeling en eventueel waarneembare trends in het aantal en de aard van de klachten. Tevens bevat het jaarverslag een overzicht van de algemene aanbevelingen die de commissie heeft gegeven. De jaarverslagen en de evaluatie worden jaarlijks ter informatie aangeboden aan de leden van de brancheorganisatie BO Geboortezorg en aan de bij de cao Kraamzorg betrokken vakbonden.
2. De directeur van de brancheorganisatie BO Geboortezorg bespreekt het jaarverslag met de voorzitter van de commissie en maakt op basis daarvan afspraken over de verdere uitvoering van de klachtenregeling.

Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden

Als zich een omstandigheid voordoet waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de commissie over de wijze waarop de commissie met deze omstandigheid omgaat. In het advies, bedoeld in artikel 24, legt de commissie hierover verantwoording af.

Slotbepalingen

Artikel 30 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op het moment van vaststelling.

Artikel 31 Overgangsregeling

Klachten die aanhangig zijn gemaakt voordat deze regeling in werking is getreden, worden behandeld op basis van de regeling die ten tijde van het indienen van de klacht gold.

Artikel 32 Citeertitel

Deze klachtenregeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling grensoverschrijdend gedrag
Kraamzorg.