

## Klachtenregeling ongewenst gedrag

Deze regeling biedt een medewerker de mogelijkheid om een formele klacht over psychosociale arbeidsbelasting (PSA) of andere ongewenste omgangsvormen in verband met de werksituatie in te dienen bij de klachtencommissie. Onder PSA wordt verstaan: alle factoren die bij het werk stress veroorzaken, zoals agressie en geweld, seksuele intimidatie, discriminatie, pesten en werkdruk.

Een medewerker kan desgewenst eerst een gesprek aan gaan met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan de medewerker ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Onder medewerkers in deze regeling worden tevens verstaan uitzendkrachten, stagiaires, ZZP-ers en anderen die werkzaamheden verrichten binnen de organisatie.

### Wat is en doet de klachtencommissie (verder genoemd: commissie)?

- De commissie bestaat uit drie personen (onder wie ten minste één vrouw en één man): een persoon met juridische kennis, een persoon met sociaal-maatschappelijke kennis en een door de OR aangewezen persoon.
- De klachtencommissie is onpartijdig en onafhankelijk.
- Indien een lid van de commissie op enigerlei wijze bij een klacht betrokken is, neemt hij of zij geen deel aan de behandeling ervan.
- De commissie behandelt de gegevens die hen ter kennis worden gesteld als vertrouwelijk. Dit geldt niet voor het advies van de klachtencommissie aan en het uiteindelijke besluit van de werkgever, voor zover dit noodzakelijk wordt geacht.
- De commissie is ten behoeve van alle medewerkers.
- De commissie heeft als taak klachten te behandelen.
- De commissie kan - zo nodig- externe deskundigen inschakelen en heeft een adviserende rol.
- De commissie is bevoegd ook anderen te horen.
- De commissie streeft naar een behandelingsstermijn -vanaf datum ontvangstbevestiging tot advisering aan de directie- van maximaal zes weken.

### Hoe werkt het?

- Een klacht kan niet anoniem worden ingediend, maar wordt wel vertrouwelijk behandeld.
- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
- Een klacht bevat tenminste:
  - de naam van degene die de klacht indient;
  - een dagtekening;
  - een concrete omschrijving van de situatie en de periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - de naam/namen van de beklagde(n) over wie de klacht gaat.
- Een medewerker dient de klacht in door een mail te sturen naar: [klachtencommissie@fmgroup.fm](mailto:klachtencommissie@fmgroup.fm). en ontvangt een bevestiging.

- De commissie maakt een dossier aan en neemt de klacht in behandeling. Binnen vijf werkdagen na ontvangstbevestiging wordt een begin gemaakt met het vooronderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht. Er wordt getoetst of aan de minimale eisen is voldaan (zie bovenstaand). De beslissing omtrent de ontvankelijkheid wordt binnen tien werkdagen genomen en schriftelijk meegedeeld aan de indiener van de klacht.
- De commissie start na de ontvankelijkheidsverklaring vervolgens het onderzoek naar de klacht door onder meer betrokkene(n), waaronder in elk geval de persoon die de klacht heeft ingediend en degene(n) over wie is geklaagd, te horen.
- Alle bij de behandeling van een klacht betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht.
- Een medewerker kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of door een raadsman. Dit geldt ook voor degene over wie is geklaagd.
- Een medewerker kan – in situaties van seksuele intimidatie, agressie en/of geweld- er voor kiezen om de vertrouwenspersoon als aanspreekpunt te laten fungeren.
- De commissie beoordeelt of de klacht gegrond is.
- De commissie informeert betrokkene(n) over de status van de klacht.
- De commissie brengt binnen zes weken schriftelijk advies uit aan de directie over de te nemen maatregelen en informeert de medewerker (en vertrouwenspersoon) en degene over wie is geklaagd.
- Indien de directie niet besluit overeenkomstig het advies van de klachtencommissie, doet zij dit bij gemotiveerd besluit. Dit besluit wordt binnen 10 werkdagen ter kennis gebracht van de klachtencommissie, de indiener en de beklagde.
- Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie dan kan deze zich rechtstreeks en schriftelijk wenden tot de directie met een met redenen omkleed bezwaar. De directie zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.
- Indien de reactie van de directie niet bevredigend is voor betrokkene, dan kan hij gebruik maken van de daarvoor bestaande (rechterlijke) procedures.