

PerfectGroep
2026

Gewenst gedrag. Gewoon doen.

Gedragscode, Meldprocedure misstanden,
Vertrouwenspersoon en Klachtenregeling



Inhoud

1. GEWENST GEDRAG. GEWOON DOEN.....	4
2. GEDRAGSCODE: ONZE WEG NAAR POSITIEF GEDRAG.....	5
2.1 DEFINITIES	5
2.2 DOELSTELLING VAN DEZE GEDRAGSCODE.....	5
2.3 REIKWIJDTE	5
2.4 STATUS.....	5
2.5 WERKWIJZE.....	5
2.6 DE GELDENDE GEDRAGSCODE	6
2.7 EEN VERMOEDEN VAN EEN MISSTAND	9
2.8 DISCIPLINAIRE MAATREGELEN BIJ OVERTREDING VAN DE GEDRAGSCODE	10
3. MELDPROCEDURE BIJ MISSTANDEN	11
3.1 ALGEMEEN	11
3.2 BEGRIPSBEPALINGEN.....	11
3.3 INFORMATIE, ADVIES, ONDERSTEUNING EN MELDING VAN EEN VERMOEDEN VAN EEN MISSTAND.....	12
3.4 PROCEDURE	12
3.5 EXTERN MELDEN	14
3.6 INTERNE EN EXTERN ONDERZOEK NAAR BENADELING VAN DE WERKNEMER	14
3.7 BESCHERMING VAN DE WERKNEMER	15
3.8 VERTROUWELIJKHEID EN SLOTBEPALINGEN	16
4. HET INSCHAKELLEN VAN DE VERTROUWENSPERSOON	17
4.1 VERTROUWENSPERSOON EN MELDINGEN	17
4.2 GEHEIMHOUDING.....	17
4.3 BEGELEIDING DOOR DE VERTROUWENSPERSOON.....	17
4.4 VERDERE TAKEN VERTROUWENSPERSOON	17
5. KLACHTENREGELING	19
5.1 INLEIDING.....	19
5.2 NIET ONTVANKELIJKHEID.....	19
5.3 TAKEN VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR	20
5.4 BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR.....	20
5.5 KENMERKEN VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR	20
5.6 PROCEDURE	20
5.7 ONDERZOEK TER ZITTING	21
5.8 BEOORDELINGSASPECTEN	22

5.9	HET OORDEEL VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR.....	22
5.10	BESLUITEN VAN DE DIRECTIE VAN WERKGEVER	23
5.11	GEHEIMHOUDING.....	23
5.12	NAZORG DOOR DE KLACHTENBEHANDELAAR.....	23
5.13	REGISTRATIE EN ARCHIVERING	23
5.14	JAARVERSLAG.....	23



1. GEWENST GEDRAG. GEWOON DOEN.

Als werkgever voeren wij beleid over psychosociale arbeidsbelasting (ook wel PSA genoemd). Onder het begrip PSA valt discriminatie, pesten, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie en werkdruk. Daarnaast streven wij ernaar misstanden tegen te gaan en een integere organisatie te realiseren. Een veilige werkplek kunnen wij alleen samen met elkaar realiseren. Daarom vragen wij alle werknemers kennis te nemen van deze regeling en ernaar te handelen.

Wij willen graag dat we binnen onze organisatie tevreden werknemers en klanten hebben. Daarnaast vinden we het heel belangrijk dat onze werknemers een veilige werkplek hebben en met plezier hun werk doen. Deze regeling vormt een belangrijk hulpmiddel om dat samen te realiseren en zo ongewenste omgangsvormen en misstanden tegen te gaan. Het vormt een leidraad, niet alleen voor werknemers maar ook voor onze directie en iedereen die bij onze organisatie betrokken is. Het is belangrijk om deze geldende normen te begrijpen en het beleid te gebruiken bij het vormgeven van beslissingen en acties.

Deze regeling geldt ook voor de situatie dat een werknemer bij één van onze klanten werkzaamheden verricht en/of op enigerlei wijze in contact komt met klanten van onze organisatie. Ook dan dienen de regels uit deze regeling strikt te worden opgevolgd. Mocht een werknemer toch onverhoopt te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen en/of een vermoeden van een misstand, dan bieden wij iedere werknemer de mogelijkheid om dit bespreekbaar te maken en hulp in te schakelen via diverse loketten. Ook dat zetten wij uiteen in deze regeling.

Waar in deze regeling begrippen worden gehanteerd die betrekking hebben op personen die in de mannelijke vorm zijn gesteld gelden ze ook voor vrouwen of non-binaire personen en dienen in deze begrippen de daarmee corresponderende aanspreekvormen te worden gelezen.



2. GEDRAGSCODE: ONZE WEG NAAR POSITIEF GEDRAG

2.1 DEFINITIES

Met organisatie en/of werkgever bedoelen wij in deze gedragscode de bedrijven die onderdeel uitmaken van de PerfectGroep; te weten PerfectFlex B.V., PerfectHoreca B.V., PerfectPZ B.V., PerfectShipping B.V. en VP Maritime Solutions B.V.

Met werknemers bedoelen we personen die een arbeidsovereenkomst (waaronder een uitzendovereenkomst of payrollovereenkomst) hebben met onze organisatie en stagiairs, vrijwilligers en ingehuurd personeel. Deze drie laatste personen zijn weliswaar niet bij onze organisatie in dienst krachtens een arbeidsovereenkomst, maar ook zij dienen in een veilige werkomgeving te kunnen werken.

Met klanten bedoelen we cliënten, opdrachtgevers, leveranciers en andere zakelijke partners/relaties van onze organisatie.

2.2 DOELSTELLING VAN DEZE GEDRAGSCODE

Het doel van deze gedragscode is het bevorderen van een inclusieve, respectvolle en samenwerkingsgerichte werkomgeving waarin iedereen zich gewaardeerd, gehoord en ondersteund voelt. Uiteindelijk willen wij dat iedereen met een fijn gevoel bij en met onze organisatie werkt. Het beschermen van onze werknemers en het bestrijden en voorkomen van pesterijen, agressie/geweld, discriminatie, belaging/stalking, (seksuele) intimidatie en misstanden is hierbij het uitgangspunt. Onze inspanningen zijn daarnaast gericht op het voorkomen van overmatige werkdruk.

Met deze gedragscode zijn alle afspraken en verwachtingen rondom de omgang met elkaar binnen onze organisatie schriftelijk vastgelegd. Op deze manier worden discussies over wat er wel en niet 'door de beugel kan' verduidelijkt, zodat dit ook ten goede komt aan de werksfeer binnen onze organisatie.

2.3 REIKWIJDTE

Deze gedragscode is bedoeld voor alle werknemers. De gedragscode is opgenomen in het in medewerkersportal waar iedere werknemer toegang tot heeft, zodat deze voor iedereen makkelijk terug te vinden is en te allen tijde geraadpleegd kan worden wanneer daar behoefte aan is. Tevens is een exemplaar beschikbaar bij de afdeling personeelszaken. Ook stagiairs, vrijwilligers en ingehuurd personeel krijgen een exemplaar van deze gedragscode.

2.4 STATUS

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen die voortvloeien uit onder andere de Arbeidsomstandighedenwet- en regelgeving, Wet bescherming klokkenluiders en het Burgerlijk Wetboek.

2.5 WERKWIJZE

Wij vragen onze werknemers vraaggericht en beleavingsgericht te werken. Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens team overleggen, trainingen en ook middels diverse nieuwsberichten besteden wij aandacht aan deze werkwijze. Gedurende evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt bekeken of deze werkwijze naar behoren wordt uitgevoerd en of er verbetering nodig is. Ook dan bieden wij ruimte voor een open gesprek met onze werknemers waarin zij zelf proactief mee kunnen denken over een oplossing.

Vraaggericht werken is typerend voor onze organisatie. Er is dan veel mogelijk, ook in de wijze waarop er met elkaar wordt omgegaan. Elke vrijheid heeft echter

zijn grenzen. Wat voor de een acceptabel is, is dat niet voor de ander. Daar waar de vrijheid van de een begint, eindigt de vrijheid van de ander.

Om te laten zien dat onze organisatie het creëren van een veilige werkplek hoog in het vaandel heeft staan, volgt hieronder een beschrijving van het ongewenste én gewenste gedrag binnen onze organisatie. Hieruit volgen richtlijnen voor de grenzen waarbinnen (bepaald) gedrag toelaatbaar is.

2.6 DE GELDENDE GEDRAGSCODE

Verantwoordelijkheid

Alle werknemers voeren hun werk op een professionele manier uit en gaan verantwoord om met de middelen van onze organisatie (gelden, diensten, kennis, goederen), alsook die van klanten en collega's. Iedere werknemer draagt verantwoordelijkheid voor zijn eigen handelen en dient de keuzes die hij maakt te verantwoorden.

Gevoelige informatie

Alle werknemers gaan zorgvuldig om met gevoelige informatie, waaronder ook persoonsgegevens en gegevens aangaande onze organisatie, klanten en/of collega's. De privacy van klanten, onze organisatie en van onze werknemers wordt zowel binnen als buiten het werk gerespecteerd. Zorgvuldigheid en respect voor elkaar is van groot belang. Het 'lekker' van informatie (waaronder persoonsgegevens) van onze organisatie, werknemers en/of klanten is uitdrukkelijk verboden.

Onze organisatie zorgt ervoor dat stukken en documenten in de meest brede zin van het woord (zowel online als offline) veilig zijn opgeborgen. Desalniettemin vragen wij van iedere werknemer om alert te zijn en zelf ook de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen. Zo dient iedere werknemer:

- de computer, laptop en andere devices op de juiste wijze af te sluiten;
- de werkplek en zaken die ter beschikking zijn gesteld tijdens de uitoefening van de werkzaamheden niet onbeheerd achter te laten en daar zorgvuldig mee om te gaan;
- zorgvuldig om te gaan met wachtwoorden en codes en daarbij op frequente basis wachtwoorden te veranderen;
- alles te doen wat redelijkerwijs kan worden verlangd om de veiligheid en privacy van jezelf, andere werknemers en onze klanten te borgen.

Pesterijen

Onze organisatie hecht veel waarde aan respect voor anderen. Daarom moedigen wij een positieve en ondersteunende omgeving aan. Gedrag dat werknemers, klanten en anderen kwetst, vernedert, beledigt, sociaal isoleert, schade toebrengt aan de reputatie van anderen, of eigendommen beschadigt is niet in lijn met onze bedrijfscultuur.

We realiseren ons dat er binnen onze organisatie verschillende meningen kunnen zijn en dat is niet erg. Als een werknemer een meningsverschil heeft of een keer afwijzend reageert op een ander, wil dat dus nog niet zeggen dat sprake is van pesten. Bij pesten gaat het om alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere werknemers en/of leidinggevenden gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Hieronder kan dan onder andere (maar niet uitsluitend) worden verstaan:

- Vervelende opmerkingen maken
- Beledigen/uitschelden
- Openlijk aanspreken of terechtwijzen
- Negeren of uitsluiten
- Roddelen

- Achterhouden van informatie

Pesten kan off- of online gebeuren, via verschillende digitale platforms en apparaten, en kan duidelijk (openlijk) of verborgen zijn. Pesten wordt in de loop van de tijd herhaald of kan herhaald worden (bijvoorbeeld door het delen van digitale documenten). Het meedoen aan pesterijen door als persoon daaraan deel te nemen (zogeheten 'meelopers') is net zo schadelijk en kwalijk als het initiëren van pesterijen en valt derhalve ook onder de noemer van 'pesten'.

Pesten, in welke vorm of om welke reden dan ook, kan onmiddellijke, middellange en lange termijn gevolgen hebben voor de betrokkenen, inclusief omstanders en onze organisatie.

Discriminatie

We verwelkomen diversiteit en inclusiviteit in onze organisatie. Iedere werknemer mag zichzelf zijn en een eigen mening hebben. Dat maakt onze organisatie een diverse onderneming. Iedere werknemer dient echter rekening met elkaar te houden. Wat voor de een acceptabel is, hoeft dat niet voor een ander te zijn. Iemand anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken, zoals geslacht, arbeidsduur, arbeidscontract, nationaliteit, huidskleur, leeftijd, ras, godsdienst, politieke voorkeur, seksuele gerichtheid en/of burgerlijke staat is onacceptabel. Daarom is discriminatie op basis van voornoemde gronden en/of enige andere grond niet toegestaan.

(Seksuele) Intimidatie

We streven naar een respectvolle en professionele omgang met elkaar. Elkaar een compliment geven moedigen wij aan. Tegelijkertijd is het belangrijk dat iedere werknemer zich goed realiseert wat de mogelijke impact kan zijn van bepaalde uitlatingen bij een ontvanger. Opmerkingen zoals 'Wat heb jij sexy schoenen aan' of 'Daar heb je die lange weer' kunnen naar de mening van de ene werknemer als een grap of compliment zijn bedoeld, maar tegelijkertijd kan de ontvanger dit als intimiderend gedrag ervaren. Het gaat daarom ook niet om de intentie achter de opmerking, maar primair om het gevoel dat de ontvanger (bedoeld of onbedoeld) krijgt bij de opmerkingen.

Gedrag zoals schelden, lichamelijke intimidatie, grote stemverheffing, bedreigingen, hinderlijk volgen en lastigvallen van anderen is ontoelaatbaar. Dit geldt ook voor ongewenst contact via allerlei communicatiemiddelen zoals telefoongesprekken, sms'jes, Whatsapp, e-mails en sociale media etc. Let dus goed op wat je zegt en doet en met name hoe dit kan overkomen bij een ander.

Onze organisatie keurt elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie af. Vooral als dit gedrag tot doel heeft of als gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast. Dit geldt met name wanneer er een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. Het gaat dan om de volgende (niet-uitputtende) opsomming van gedragingen:

- Verbaal: seksueel getinte opmerkingen, verzoeken, dubbelzinnige grappen, intieme vragen of opmerkingen.
- Non-verbaal: ongewenste en suggestieve blikken, knipogen, staren.
- Fysiek: zoenen, aaien, knijpen, aanranden, beetpakken, verkrachten.
- Online: seksueel getinte berichten, filmpjes, afbeeldingen.
- Belaging: opzettelijk herhaaldelijk achtervolgend en/of lastigvallen.

We streven ernaar dat iedereen zich comfortabel en gerespecteerd voelt op de werkvloer. Elke vorm van ongewenste seksueel getinte aandacht, zowel verbaal, fysiek als non-verbaal, is verboden en wordt niet getolereerd.

Belangenverstrengeling

We verwachten dat alle werknemers integer en professioneel handelen en dat ze persoonlijke belangen scheiden van zakelijke belangen. Dit betekent dat alle handelingen plaatsvinden in het belang van de organisatie zonder enige vorm van persoonlijke bevoordeling.

Privégebruik

Werknemers dienen privégebruik van ons e-mailsysteem, (mobiele) telefoon, kopieerapparaat, internet en dergelijke zoveel als mogelijk beperkt te houden. Zorg er ook voor dat dit de dagelijkse werkzaamheden niet hindert.

Eigendommen

Eigendommen van onze organisatie, werknemers en/of klanten mogen zonder onze toestemming dan wel dat van collega's en/of klanten indien het hun eigendommen betreft niet worden meegenomen dan wel ter beschikking worden gesteld aan derde(n). Dit geldt ook voor eigendommen die tot vuilnis worden gerekend.

In geval een werknemer diefstal pleegt dan wel sprake is verduistering of onrechtmatige toe-eigening van eigendommen van onze organisatie, werknemers of klanten zijn, dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Onze organisatie kan besluiten tot het doen van onderzoek. Tijdens het onderzoek kan onze organisatie besluiten de werknemer te schorsen/vrij te stellen van het verrichten van werkzaamheden. De werknemer is gehouden hieraan gehoor te geven en het is de werknemer niet toegestaan om contact te leggen met collega's en/of klanten gedurende de vrijstelling/schorsing. Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen. Onze organisatie kan onder meer besluiten tot het opleggen van disciplinaire maatregelen, besluiten aangifte te doen bij de politie en/of melding te doen bij andere externe partijen.

Kleding

Iedere werknemer is het visitekaartje van onze organisatie. Daarbij vinden wij het belangrijk dat iedereen zoveel als mogelijk zichzelf mag zijn. Ook als het aankomt op de kleding die de werknemer draagt op het werk. Tegelijkertijd gelden er ook regels omtrent kleding binnen onze organisatie dan wel als een werknemer bij een klant werkt. Tijdens werktijd is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. Aanstootgevende piercings en tatoeages dienen bedekt te zijn onder de kleding. Als bij het verrichten van werkzaamheden (persoonlijke) beschermingsmiddelen moeten worden gedragen, dan wel bedrijfskleding vereist is, is iedere werknemer verplicht hieraan gehoor te geven.

Van werknemers wordt verwacht dat zij zich passend en representatief kleden voor de functie. Dit houdt o.a. in dat men schone en niet versleten kleding en schoeisel draagt. Dit is ook in het belang van de veiligheid op de werkvloer.

Overige gedragsregels

Verder gelden voor werknemers nog de volgende gedragsregels:

- Het is verboden om op de werkplek te roken of alcoholische dranken te nuttigen;
- Het is verboden drugs mee te nemen of te gebruiken dan wel onder invloed van drank en drugs op het werk te verschijnen;
- De locatie van de werkplek mag niet met een slag-, steek-, of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, worden betreden.

Werkdruk

Te hoge werkdruk kan vervelende gevolgen hebben voor het welzijn van werknemers en ook voor onze organisatie. Daarom vinden wij het als organisatie

belangrijk dat onze werknemers op tijd hun rust pakken, pauzes genieten en voldoende vakantie nemen.

Van een te hoge werkdruk is sprake wanneer de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van een werknemer verstoord raakt. Soms is werk een directe oorzaak van te hoge werkdruk. Werk is echter niet altijd de directe oorzaak van werkdruk. Ook de persoonlijke situatie en/of de privé situatie van een werknemer kunnen zorgen voor verhoogde werkdruk. Denk bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

- werknemers die moeilijk nee kunnen zeggen;
- werknemers die erg perfectionistisch zijn; of
- problemen bij de werknemers thuis of anderszins in de privésfeer die veel aandacht van werknemers eisen.

Bij een te hoge werkdruk is het van belang dat werknemers dit kenbaar maken. Het is immers niet altijd waar te nemen of een werknemer te hoge werkdruk heeft. Een werknemer die een te hoge werkdruk ervaart kan dit bespreekbaar maken met zijn leidinggevende of bij de bedrijfsarts.

2.7 EEN VERMOEDEN VAN EEN MISSTAND

In deze gedragscode legt onze organisatie uit wanneer sprake is (van een vermoeden) van een misstand en verderop in deze regeling is uiteengezet wat werknemers kunnen doen bij (een vermoeden van) een misstand. Hieronder wordt uiteengezet wanneer sprake is van (een vermoeden van) een misstand.

Er is sprake van een misstand in de volgende gevallen:

a. een schending of een gevaar voor schending van het Unierecht onder meer (niet limitatief):

- Volksgezondheid
- Consumentenbescherming
- Gegevensbescherming
- Overheidsopdrachten
- Financiële diensten
- Witwaspraktijken
- Product- en vervoersveiligheid
- Nucleaire veiligheid

b. een handeling of nalatigheid waarbij het maatschappelijk belang in het geding is bij:

- een schending of een gevaar voor schending van een wettelijk voorschrift of van interne regels die een concrete verplichting inhouden en die op grond van een wettelijk voorschrift door een werkgever zijn vastgesteld, dan wel
- een gevaar voor de volksgezondheid, voor de veiligheid van personen, voor de aantasting van het milieu of voor het goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.

Het maatschappelijk belang is in ieder geval in het geding indien de handeling of nalatigheid niet enkel persoonlijke belangen raakt en er sprake is van ofwel een patroon of structureel karakter dan wel de handeling of nalatigheid ernstig of omvangrijk is.

Een vermoeden van een misstand moet gebaseerd zijn op redelijke gronden.

2.8 BESPREEKBAAR MAKEN

Wij bespreken twijfels en vragen omtrent gedrag met elkaar en stimuleren elkaar om dit ook te doen. Wanneer je bepaald ongewenst gedrag signaleert of je twijfelt

hierover bespreek je dit zoveel mogelijk met de persoon zelf. Is dit niet mogelijk of leidt het niet tot het gewenste resultaat, dan kun je terecht bij jouw leidinggevende of de vertrouwenspersoon.

2.9 DISCIPLINAIRE MAATREGELEN BIJ OVERTREDING VAN DE GEDRAGSCODE

Onze organisatie vertrouwt erop dat alle werknemers zich houden aan deze gedragscode. Mocht een werknemer zich niet houden aan deze gedragscode, dan zal onze organisatie afhankelijk van de ernst van het gedrag of nalaten van de werknemer, disciplinaire maatregelen nemen. Hierbij kan gedacht worden aan onder andere, maar niet uitsluitend, schorsing dan wel non-actief stelling met of zonder loondoorbetaling, een schriftelijke en/of mondelinge waarschuwing, beëindiging van de arbeidsovereenkomst waaronder ook ontslag op staande voet.



3. MELDPROCEDURE BIJ MISSTANDEN

Op basis van de Wet bescherming klokkenluiders heeft onze organisatie onderstaande meldregeling vastgesteld. Deze meldregeling stelt werknemers in staat in een vroegtijdig stadium melding te doen bij een vermoeden van een misstand en draagt bij aan het adequaat reageren hierop door onze organisatie. Onze organisatie streeft in dat kader naar een open cultuur, waarbij integriteit en het elkaar aanspreken op gedrag gestimuleerd en op prijs wordt gesteld.

3.1 ALGEMEEN

Deze meldregeling is bedoeld voor het melden van het vermoeden van een misstand, waarbij het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden en het maatschappelijk belang in het geding is. Reeds in de gedragscode is uiteengezet wanneer sprake is van een vermoeden van een misstand. Deze meldregeling is niet bedoeld voor (individuele) arbeidsconflicten, het melden van persoonlijke klachten over aangelegenheden in verband met de verrichte arbeid en / of beloning, het uiten van kritiek op de door onze organisatie gemaakte (beleids)keuzes en / of voor het behalen van persoonlijk gewin. Ook geldt de procedure niet ingeval sprake is van ongewenste omgangsvormen in de vorm van pesten, werkdruk, discriminatie, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie dan wel andere vormen van ongewenst gedrag. Ingeval van pesten, discriminatie, agressie en geweld en (seksuele) intimidatie kan de werknemer zich wenden tot de vertrouwenspersoon.

3.2 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze meldregeling wordt verstaan onder:

1. adviseur: een persoon die uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht heeft en die door een werknemer in vertrouwen wordt geraadpleegd over een vermoeden van een misstand. Hieronder vallen in ieder geval de vertrouwenspersoon, een adviseur van de afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders, een advocaat, een jurist van een vakbond, een jurist van een rechtsbijstandsverzekeraar en een bedrijfsarts;
2. werknemer: degene die krachtens arbeidsovereenkomst, uitzendovereenkomst dan wel payrollovereenkomst naar burgerlijk recht arbeid verricht (voor werkgever) dan wel degene die anderszins in een ondergeschiktheidsrelatie tegen een vergoeding arbeid verricht (voor werkgever);
3. werkgever: onze organisatie welke krachtens een arbeidsovereenkomst arbeid laat verrichten of heeft laten verrichten dan wel degene die anders dan uit dienstbetrekking arbeid laat verrichten of heeft laten verrichten;
4. vermoeden van een misstand: het vermoeden van de werknemer dat binnen de organisatie van werkgever waarin hij werkt of heeft gewerkt, sprake is van een misstand voor zover het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die de werknemer bij zijn werkgever heeft opgedaan of voortvloeien uit de kennis die hij heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij een ander bedrijf of een andere organisatie;
5. vertrouwenspersoon: degene die is aangewezen om als zodanig voor de onderneming van de werkgever te fungeren en die door een werknemer in vertrouwen kan worden geraadpleegd over een vermoeden van een misstand;
6. hoogste leidinggevende: het orgaan of de persoon die de dagelijkse leiding heeft over de onderneming van de werkgever;
7. interne toezichtsorgaan: het orgaan dat binnen de onderneming van de werkgever toezicht houdt op de hoogste leidinggevende;
8. externe instantie: de instantie die naar het redelijk oordeel van de melder het meest in aanmerking komt om de externe melding van een misstand bij te doen. Externe instanties zijn onder meer:
 - i. de Autoriteit Consument en Markt;
 - ii. de Autoriteit Financiële Markten;

- iii. de Autoriteit persoonsgegevens;
- iv. De Nederlandsche Bank N.V.;
- v. het Huis voor Klokkenluiders;
- vi. de Inspectie gezondheidszorg en jeugd;
- vii. de Nederlandse Zorgautoriteit;
- viii. de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming, en
- ix. bij algemene maatregel van bestuur of ministeriële regeling aangewezen organisaties en bestuursorganen, of onderdelen daarvan, die taken of bevoegdheden hebben op een van de gebieden.

3.3 INFORMATIE, ADVIES, ONDERSTEUNING EN MELDING VAN EEN VERMOEDEN VAN EEN MISSTAND

1. Een werknemer kan een adviseur in vertrouwen raadplegen over een vermoeden van een misstand. De werknemer kan de vertrouwenspersoon verzoeken om informatie, advies en ondersteuning inzake het vermoeden van een misstand.
2. In overeenstemming met lid 1 kan de werknemer ook de afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders verzoeken om informatie, advies en ondersteuning inzake het vermoeden van een misstand.
3. Een werknemer met een vermoeden van een misstand binnen de organisatie van de werkgever kan daarvan ook melding doen bij iedere leidinggevende die binnen de organisatie hiërarchisch een hogere positie bekleedt dan hij. Indien de werknemer een redelijk vermoeden heeft dat de hoogste leidinggevende bij de vermoede misstand of onregelmatigheid betrokken is, kan hij de melding ook bij het interne toezichtsorgaan doen. In dat geval dient in deze regeling in "de hoogste leidinggevende" verder het "interne toezichtsorgaan" te worden gelezen.
4. De werknemer kan het vermoeden van een misstand binnen de organisatie van de werkgever ook melden via de interne vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon stuurt de melding, in overleg met de werknemer, door naar de hoogste leidinggevende zoals bedoeld in lid 3, respectievelijk het interne toezichtsorgaan.
5. Een werknemer kan in ieder geval op de volgende wijze een melding doen:
 - a. Schriftelijk;
 - b. mondeling via de telefoon of andere spraakberichtsysteem, of
 - c. op zijn verzoek binnen een redelijke termijn door middel van een gesprek op een locatie.
 De werkgever registreert een melding bij de ontvangst ervan in een daarvoor ingericht register.
6. De werknemer met een vermoeden van een misstand bij een andere onderneming dan werkgever, kan daarvan melding doen bij de betreffende andere onderneming. De direct of hoogste leidinggevende wordt geïnformeerd dat er een melding is gedaan bij de betreffende andere onderneming indien werknemer door zijn werkzaamheden voor de werkgever in aanraking is gekomen met het vermoeden van de misstand.

3.4 PROCEDURE

1. Indien de werknemer de melding van een vermoeden van een misstand mondeling bij de vertrouwenspersoon of een leidinggevende doet of een schriftelijke melding van een mondelinge toelichting voorziet, draagt de vertrouwenspersoon respectievelijk deze leidinggevende, in overleg met de werknemer, zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan en legt deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de werknemer. De werknemer ontvangt hiervan een afschrift.

2. De vertrouwenspersoon of de leidinggevende bij wie de melding is gedaan stuurt de melding onverwijld door aan de hoogste leidinggevende binnen de organisatie van de werkgever.
3. Indien de werknemer of de leidinggevende bij wie de melding is gedaan een redelijk vermoeden hebben dat de hoogste leidinggevende bij de vermoede misstand betrokken is, stuurt de leidinggevende de melding onverwijld door aan de hoogst verantwoordelijke binnen de organisatie van de werkgever. In dat geval dient in deze regeling in “de hoogste leidinggevende” verder “de vergadering van aandeelhouders” te worden gelezen.
4. De hoogste leidinggevende stuurt de melder onverwijld, en in ieder geval binnen zeven dagen na ontvangst van diens melding, een bevestiging dat de melding is ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval een zakelijke beschrijving van de melding, de datum waarop deze is ontvangen en een afschrift van de melding.
5. Na ontvangst van de melding wijst de hoogste leidinggevende, in overleg met de werknemer, onverwijld een contactpersoon aan met het oog op het tegengaan van benadeling van de melder.
6. De hoogste leidinggevende stelt een onderzoek in naar het gemelde vermoeden van een misstand, tenzij:
 - a. het vermoeden niet gebaseerd is op redelijke gronden, of
 - b. op voorhand duidelijk is dat het gemelde geen betrekking heeft op een vermoeden van een misstand.
7. Indien de hoogste leidinggevende besluit geen onderzoek in te stellen, informeert hij de werknemer daar binnen twee weken na de interne melding schriftelijk over. Daarbij wordt tevens aangegeven op grond waarvan de hoogste leidinggevende van oordeel is dat het vermoeden niet gebaseerd is op redelijke gronden, of dat op voorhand duidelijk is dat het gemelde geen betrekking heeft op een vermoeden van een misstand.
8. De hoogste leidinggevende beoordeelt of een externe instantie van de interne melding van een vermoeden van een misstand op de hoogte moet worden gebracht. Indien de werkgever een externe instantie op de hoogte stelt, stuurt de hoogste leidinggevende de werknemer hiervan een afschrift, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
9. De hoogste leidinggevende draagt het onderzoek op aan onderzoekers die onafhankelijk en onpartijdig zijn en laat het onderzoek in ieder geval niet uitvoeren door personen die mogelijk betrokken zijn of zijn geweest bij de vermoede misstand.
10. De hoogste leidinggevende informeert de melder onverwijld schriftelijk dat een onderzoek is ingesteld en door wie het onderzoek wordt uitgevoerd. De hoogste leidinggevende stuurt de werknemer daarbij een afschrift van de onderzoeksopdracht, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
11. De hoogste leidinggevende informeert de personen op wie een melding betrekking heeft over de melding en over het op de hoogte brengen van een externe instantie, tenzij het onderzoeksbelang of het handhavingsbelang daardoor kunnen worden geschaad.
12. De onderzoekers stellen de werknemer in de gelegenheid te worden gehoord. De onderzoekers dragen zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan en leggen deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de werknemer. De werknemer ontvangt hiervan een afschrift.
13. De onderzoekers kunnen ook anderen horen. De onderzoekers dragen zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan en leggen deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan degene die gehoord is. Degene die gehoord is ontvangt hiervan een afschrift.
14. De onderzoekers kunnen binnen de organisatie van de werkgever alle documenten inzien en opvragen die zij voor het doen van het onderzoek redelijkerwijs nodig achten.

15. Werknemers mogen de onderzoekers alle documenten verstrekken waarvan zij het redelijkerwijs nodig achten dat de onderzoekers daar in het kader van het onderzoek kennis van nemen.
16. De onderzoekers stellen een concept onderzoeksrapport op en stellen de werknemer in de gelegenheid daar opmerkingen bij te maken, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
17. De onderzoekers stellen vervolgens het onderzoeksrapport vast. Zij sturen de werknemer hiervan een afschrift, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
18. De hoogste leidinggevende informeert de werknemer binnen acht weken na de melding schriftelijk over het inhoudelijk standpunt met betrekking tot het gemelde vermoeden van een misstand. Daarbij wordt tevens aangegeven tot welke stappen de melding heeft geleid dan wel zal leiden.
19. Indien duidelijk wordt dat het standpunt niet binnen de gestelde termijn kan worden gegeven, informeert de hoogste leidinggevende de werknemer daar schriftelijk over. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de werknemer het standpunt tegemoet kan zien. Indien de totale termijn daardoor meer dan twaalf weken bedraagt, wordt daarbij tevens aangegeven waarom een langere termijn noodzakelijk is.
20. Na afronding van het onderzoek beoordeelt de hoogste leidinggevende of een externe instantie van de interne melding van een vermoeden van een misstand en van het onderzoeksrapport en het standpunt van de werkgever op de hoogte moet worden gebracht. Indien de werkgever een externe instantie op de hoogte stelt, stuurt hij de werknemer hiervan een afschrift, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
21. De personen op wie de melding betrekking heeft, worden in overeenkomstige zin geïnformeerd als de werknemer op grond van lid 18 tot en met 20, tenzij het onderzoeksbelang of het handhavingsbelang daardoor kunnen worden geschaad.
22. De werkgever stelt de werknemer in de gelegenheid op het onderzoeksrapport en het standpunt van de werkgever te reageren.
23. Indien de werknemer in reactie op het onderzoeksrapport of het standpunt van de werkgever onderbouwd aangeeft dat het vermoeden van een misstand niet daadwerkelijk of niet deugdelijk is onderzocht of dat in het onderzoeksrapport of het standpunt van de werkgever sprake is van wezenlijke onjuistheden, reageert de werkgever hier inhoudelijk op en stelt hij zo nodig een nieuw of aanvullend onderzoek in. Op dit nieuwe of aanvullende onderzoek zijn de onderzoek regels zoals hiervoor uiteengezet wederom van overeenkomstige toepassing. Indien de werkgever een externe instantie op de hoogte brengt of heeft gebracht, stuurt hij ook de hiervoor bedoelde reactie van de werknemer op het onderzoeksrapport en het standpunt van de werkgever aan die externe instantie toe. De werknemer ontvangt hiervan een afschrift.

3.5 EXTERN MELDEN

1. De werknemer is niet verplicht om eerst een interne melding te doen alvorens een externe melding te doen. De werknemer is vrij om direct een externe melding te doen. De werknemer kan ook na het doen van een interne melding van een vermoeden van een misstand alsnog een externe melding doen.
2. De werknemer dient de externe melding te doen bij het Huis voor Klokkenluiders of bij een door de wet aangewezen bevoegde autoriteit. Zie voor meer informatie: [Externe meldkanalen | Wat is er veranderd? | Wet bescherming klokkenluiders](#)

3.6 INTERN EN EXTERN ONDERZOEK NAAR BENADELING VAN DE WERKNEMER

1. Als de werknemer van mening is dat hij is benadeeld in verband met het doen van een melding van een vermoeden van een misstand, dan kan de werknemer:
 - a. De hoogste leidinggevende verzoeken om onderzoek te doen naar de wijze waarop er binnen de organisatie met hem wordt omgegaan. Artikel 3.4 is dan van overeenkomstige toepassing; en/of

- b. de afdeling onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders verzoeken om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de werkgever zich jegens hem heeft gedragen naar aanleiding van de melding van een vermoeden van een misstand.

3.7 BESCHERMING VAN DE WERKNEMER

1. Indien de werknemer, te goeder trouw en met inachtneming van de bepalingen in deze meldregeling, melding maakt van een vermoeden van een misstand zal de werkgever de werknemer op geen enkele wijze benadelen.
2. De werkgever draagt er zorg voor dat collega's van de werknemer zich onthouden van iedere vorm van benadeling, in verband met het te goeder trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand, die het professioneel of persoonlijk functioneren van de werknemer belemmert. Hieronder wordt in ieder geval verstaan:
 - Het negeren van de werknemer;
 - het maken van ongefundeerde of buitenproportionele verwijten ten aanzien van het functioneren van de werknemer;
 - het feitelijk opleggen van een onderzoeks-, spreek-, werkplek- en/of contactverbod aan de werknemer of collega's, op welke wijze dan ook geformuleerd.

De werkgever spreekt collega's die zich schuldig maken aan benadeling van de werknemer daarop aan en kan hen een disciplinaire maatregel opleggen.

3. Indien de werknemer van mening is dat er sprake is van benadeling, kan hij dat onverwijld bespreken met de vertrouwenspersoon.
4. De hoogste leidinggevende draagt er zorg voor dat maatregelen die nodig zijn om benadeling tegen te gaan worden genomen.
5. Onder benadeling als bedoeld in dit artikel wordt mede verstaan het nemen van een benadelende maatregel, zoals:
 - a. Het tussentijds beëindigen of het niet verlengen van een tijdelijk dienstverband;
 - b. het niet omzetten van een tijdelijk dienstverband in een vast dienstverband;
 - c. het treffen van een disciplinaire maatregel;
 - d. het opleggen van een onderzoeks-, spreek-, werkplek- en/of contactverbod aan de melder of collega's van de melder,
 - e. de opgelegde benoeming in een andere functie;
 - f. het uitbreiden of beperken van de taken van de werknemer, anders dan op eigen verzoek;
 - g. het verplaatsen of overplaatsen van de werknemer, anders dan op eigen verzoek;
 - h. het weigeren van een verzoek tot het verplaatsen of overplaatsen van de werknemer;
 - i. het wijzigen van de werkplek of het weigeren van een verzoek daartoe;
 - j. het onthouden van salarisverhoging, incidentele beloning, bonus, of toekenning van vergoedingen;
 - k. het onthouden van promotiekansen;
 - l. het niet accepteren van een ziekmelding, of het de werknemer als ziek geregistreerd laten;
 - m. het afwijzen van een verlofaanvraag;
 - n. het verlenen van verlof, anders dan op eigen verzoek.

Van benadeling is ook sprake als een redelijke grond aanwezig is om de werknemer aan te spreken op zijn functioneren of een benadelende maatregel jegens hem te nemen, maar de maatregel die de werkgever neemt niet in redelijke verhouding staat tot die grond.

Indien de werkgever binnen afzienbare tijd na het doen van een melding overgaat tot het nemen van een benadelende maatregel tegenover de werknemer, motiveert hij waarom hij deze maatregel nodig acht en dat deze maatregel geen verband houdt met het tegoe­der trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand.

3.8 VERTROUWELIJKHEID EN SLOTBEPALINGEN

1. De werkgever draagt er zorg voor dat de informatie over de melding zodanig wordt bewaard dat deze fysiek en digitaal alleen toegankelijk is voor diegenen die bij de behandeling van deze melding betrokken zijn. De werkgever behandelt de haar ter kennis gekomen gegevens vertrouwelijk en verwerkt deze – voor zover toegestaan – in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming en overige relevante wetgeving.
2. De werkgever draagt er zorg voor dat diegenen die bij de behandeling van een melding betrokken zijn de identiteit van de werknemer niet bekend maken zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de werknemer en gaan vertrouwelijk om met de informatie over de melding.
3. Indien het vermoeden van een misstand is gemeld via de interne en/of externe vertrouwenspersoon en de werknemer geen toestemming heeft gegeven zijn identiteit bekend te maken, wordt alle correspondentie over de melding verstuurd aan de vertrouwenspersoon en stuurt de vertrouwenspersoon dit onverwijld door aan de werknemer.
4. Al diegenen die bij de behandeling van een melding betrokken zijn maken de identiteit van de adviseur niet bekend zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de werknemer en de adviseur.
5. Deze meldregeling is gepubliceerd op het werknemersportal van de werkgever. Tevens kan de werknemer op ieder moment een exemplaar van de meldregeling inzien ten kantore van werkgever.
6. De hoogste leidinggevende stelt jaarlijks een rapportage op over het beleid aangaande het omgaan met het melden van vermoedens van misstanden en de uitvoering van deze meldregeling. Deze rapportage bevat in ieder geval:
 - a. informatie over het in het afgelopen jaar gevoerde beleid aangaande het omgaan met het melden van vermoedens van misstanden en het in het komende jaar te voeren beleid op dit vlak;
 - b. informatie over het aantal meldingen en een indicatie van de aard van de meldingen, de uitkomsten van de onderzoeken en de standpunten van de werkgever;
 - c. algemene informatie over de ervaringen met het tegengaan van benadeling van de werknemer;
 - d. informatie over het aantal verzoeken om onderzoek naar benadeling in verband met het doen van een melding van een vermoeden van een misstand en een indicatie van de uitkomsten van de onderzoeken en de standpunten van de werkgever.



4. HET INSCHAKELLEN VAN DE VERTROUWENSPERSOON

4.1 VERTROUWENSPERSOON EN MELDINGEN

1. De werknemer kan de vertrouwenspersoon in vertrouwen raadplegen over een vermoeden van een misstand, discriminatie, pesten, agressie en geweld en/of (seksuele) intimidatie.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk.
3. De vertrouwenspersoon stelt de werkwijze en de inrichting van de communicatie zelf vast. De vertrouwenspersoon heeft het recht zijn taken en functie uit eigen beweging c.q. verzoek neer te leggen, om hem moverende redenen.
4. De vertrouwenspersoon is mevrouw A.C. do Rosario en zij is bereikbaar via het mobiele nummer +31 6 13 58 44 02 of via ana.dorosario@icloud.com.
5. Meldingen kunnen schriftelijk, telefonisch, dan wel per e-mail worden ingediend bij de vertrouwenspersoon.
6. De vertrouwenspersoon bevestigt de ontvangst van een schriftelijke melding dan wel een melding per e-mail aan de melder binnen zeven dagen na ontvangst van de melding.
7. Alvorens de vertrouwenspersoon de melding in behandeling zal nemen, zal de vertrouwenspersoon nagaan of dit past binnen zijn taken en functie. De vertrouwenspersoon kan altijd besluiten de melding niet in behandeling te nemen en zal de werknemer hiervan gemotiveerd in kennis stellen.
8. De vertrouwenspersoon behandelt in beginsel geen vragen en meldingen die anoniem worden gedaan.
9. In het geval de vertrouwenspersoon een melding niet in behandeling neemt, wijst de vertrouwenspersoon de werknemer op (indien aanwezig) de bevoegde instantie of procedure.

4.2 GEHEIMHOUDING

1. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van meldingen en al het overige dat hem bij de uitoefening van zijn taak bekend is geworden.
2. De geheimhouding strekt zich uit tot alle voor de vertrouwenspersoon werkzame personen.
3. De werkwijze van de vertrouwenspersoon wordt gekenmerkt door vertrouwelijkheid en kan bestaan uit advisering, begeleiding en/of bemiddeling. Daar waar mogelijk stimuleert de vertrouwenspersoon de werknemer zelf een oplossing te bewerkstelligen.

4.3 BEGELEIDING DOOR DE VERTROUWENSPERSOON

1. De vertrouwenspersoon zorgt voor adequate opvang, advisering en begeleiding van de werknemer. Eventuele vervolgstappen worden na overleg met en met toestemming van de werknemer ondernomen.
2. De vertrouwenspersoon is bevoegd naar eigen inzicht informatie in te winnen bij derden die noodzakelijk zijn om tot een goed inzicht in de gedragingen te komen en die bijdragen aan een mogelijke oplossing.
3. De vertrouwenspersoon kan diverse oplossingen aandragen teneinde de melding op te lossen. De te ondernemen stappen vinden plaats na instemming van de werknemer en voor zover ze zijn afgestemd op de mogelijkheden. Indien hierbij derden worden betrokken, gebeurt dit met toestemming van de werknemer.

4.4 VERDERE TAKEN VERTROUWENSPERSOON

1. Indien de vertrouwenspersoon op basis van algemeen voorkomende meldingen knelpunten signaleert, zal de vertrouwenspersoon dit kenbaar maken aan de directie van werkgever, waarbij geheimhouding en vertrouwelijkheid van alle meldingen in acht zullen worden genomen.

2. De vertrouwenspersoon zal het aantal meldingen bijhouden en registreren. De vertrouwenspersoon stelt jaarlijks een rapportage op en verstrekt dat aan de hoogst leidinggevende (als bedoeld in artikel 3.2). Deze rapportage bevat in ieder geval:
3. informatie over het in het afgelopen jaar gevoerde beleid door de werkgever aangaande het omgaan met meldingen en het in het komende jaar te voeren beleid op dit vlak;
4. informatie over het aantal meldingen en een indicatie van de aard van de meldingen.
5. Indien de werknemer een klacht heeft over de vertrouwenspersoon, dient de klacht eerst schriftelijk te worden voorgelegd aan de vertrouwenspersoon zelf. Wanneer een bespreking van de klacht tussen de vertrouwenspersoon en de werknemer niet het gewenste resultaat heeft, kan de werknemer zijn klacht voorleggen aan klachtenbehandelaar van werkgever, te weten mevrouw J.H. Spannenberg.



5. KLACHTENREGELING

5.1 INLEIDING

Voor het bewaken van een sociaal veilige werkomgeving op het gebied van ongewenste omgangsvormen te weten discriminatie, agressie en geweld, pesten en (seksuele) intimidatie geldt een klachtenprocedure en is een klachtenbehandelaar aangesteld. Ook is een correcte beloning van de werknemer van belang. Daarom kan een klacht ook gaan over de beloning van een werknemer. Iedere klager, dat wil zeggen de werknemer die valt onder de reikwijdte van de definitie van werknemer uit artikel 2.1 van de gedragscode kan een klacht indienen bij de klachtenbehandelaar. De aangeklaagde de degene tegen wie de klacht zich richt.

Omdat het de voorkeur verdient dat problemen en klachten zoveel mogelijk snel worden besproken en opgelost is het uitgangspunt dat voordat een klacht wordt ingediend bij de klachtenbehandelaar, de werknemer eerst een of meer van de stappen hieronder zet, desgewenst met ondersteuning van de vertrouwenspersonen.

- De werknemer maakt het probleem bespreekbaar bij degene die in de ogen van de werknemer de veroorzaker is van, dan wel verantwoordelijk is voor het ontstane probleem, met als doel het probleem gezamenlijk op te lossen. Als een direct gesprek met de veroorzaker niet werkt of niet wenselijk is, gaat de werknemer het gesprek aan met zijn manager/leidinggevende.
- De werknemer bespreekt het probleem met zijn manager/leidinggevende, eventueel in het bijzijn van de HR(M) adviseur en/of een vertrouwenspersoon, om samen met de manager tot een oplossing te komen. Wanneer de manager/leidinggevende daartoe aanleiding ziet kan hij mediation voorstellen. De manager maakt de werknemer attent op de Klachtenregeling en de gedragscode omtrent ongewenste omgangsvormen. De manager/leidinggevende neemt na het gesprek gepaste actie met als doel de onvrede bij de werknemer weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat. De manager/leidinggevende informeert de werknemer over de genomen acties. De manager/leidinggevende bespreekt de klacht met de naast hogere leidinggevende. Indien de manager/leidinggevende zelf veroorzaker is, bespreekt de werknemer het probleem met de betreffende naast hogere leidinggevende.
- Als naar het oordeel van de werknemer de manager niet of niet tijdig maatregelen onderneemt om de onvrede weg te nemen of de maatregelen niet hebben geleid tot een gewenst effect, dan kan de werknemer zich desgewenst wenden tot de directie. De werknemer kan zich ook wenden tot de klachtenbehandelaar.

Indien en voor zover de werknemer van mening is dat vanwege de aard van de klacht en/of de omstandigheden het doorlopen van een van deze stappen voor hem niet mogelijk is, kan hij zich direct tot de klachtenbehandelaar wenden. De klachtenbehandelaar bespreekt met de klager of en zo ja, welke van voorgaande stappen zijn doorlopen en wat de uitkomst daarvan was.

5.2 NIET ONTVANKELIJKHEID

1. Een klager is niet ontvankelijk als:
 - degene die klaagt niet klachtgerechtigd is, dat wil zeggen niet valt onder de reikwijdte van de definitie van werknemer in artikel 2.1 van de gedragscode;
 - dezelfde klacht eerder is behandeld en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - anonieme klachten;

- de situatie zodanig lang geleden is dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid ervan niet meer mogelijk is. Dit is ter beoordeling aan de klachtenbehandelaar;
 - de klacht betrekking heeft op een arbeidsongeval en/of een beroepsziekte;
 - de klacht aangelegenheden betreft die al in behandeling zijn of behandeld zijn via een gerechtelijke of andere interne of externe (beroeps)procedure;
 - de klacht de hoogte van een eventuele schadeclaim betreft.
2. Als de klachtenbehandelaar van oordeel is dat de klager niet ontvankelijk is, dan laat de klachtenbehandelaar dit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd, aan de klager weten.
 3. In geval van niet-ontvankelijkheid kan de klachtenbehandelaar een klager doorverwijzen naar een andere instantie die naar haar oordeel een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden.

5.3 TAKEN VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR

1. Het in ontvangst nemen van klachten.
2. Het beoordelen van de ontvankelijkheid.
3. Het onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, het horen van relevante personen, toetsen van de ontvangen informatie).
4. Het beoordelen van klachten door het doen van een uitspraak die bestaat uit een oordeel over de gegrondheid van de klacht.
5. Eventuele algemene bevindingen en aanbevelingen worden apart aan het bevoegd gezag van de organisatie aangeboden.
6. Het registreren en archiveren van klachten en het opstellen van een jaarverslag.

5.4 BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR

1. De klachtenbehandelaar heeft in het kader van behandeling van klachten of voor bijeenkomsten van de klachtenbehandelaar vrije toegang tot de locaties van de organisatie met inachtneming van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van werknemers.
2. De klachtenbehandelaar kan informatie opvragen ten behoeve van de behandeling van de klacht.
3. De klachtenbehandelaar heeft de bevoegdheid tot het oproepen van partijen voor hoor en wederhoor.
4. De klachtenbehandelaar kan eenieder die bij de organisatie werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht, met inachtneming van de genoemde geheimhouding.

5.5 KENMERKEN VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR

1. De klachtenbehandelaar is onpartijdig, onafhankelijk en deskundig.
2. Bij het inschakelen van de klachtenbehandelaar kan er iemand uit de organisatie van de werkgever zitting nemen in een desgewenst dan te vormen commissie.

5.6 PROCEDURE

1. Een werknemer die een klacht heeft over ongewenste omgangsvormen kan een klacht indienen bij de klachtenbehandelaar. De klager kan zich rechtstreeks of via een vertrouwenspersoon met een schriftelijke klacht wenden tot de klachtenbehandelaar. Een klager die te goeder trouw is, mag niet worden ontslagen of op andere wijze worden benadeeld in zijn werk vanwege het indienen van een klacht.
2. Het heeft de voorkeur dat de klager zich, voordat deze zich wendt tot de klachtenbehandelaar, melding doet bij de vertrouwenspersoon van de organisatie.
3. Een klacht moet worden ingediend bij de secretaris van de klachtenbehandelaar. De klacht kan online aangemeld worden via een e-mail

naar jolanda@perfectflex.nl. Vervolgens ontvangt de klager instructies voor de vervolgstappen.

Een klacht bevat:

- De plaats en het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich hebben afgespeeld;
 - de naam, functie en de afdeling van de klager en het privéadres en de contactgegevens van de klager;
 - concrete feiten: welke vorm van ongewenste omgangsvormen het betreft en een beschrijving van de gedraging. Onderbouw dit zoveel als mogelijk met e-mails, gespreksverslagen, beeldmateriaal, sms'jes, appjes, et cetera;
 - de impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op het werk, privé, gezondheid;
 - welke stappen tot nu toe ondernomen zijn;
 - de naam, functie en afdeling van de beklaagde;
 - dagtekening en handtekening van de klager.
4. De klachtenbehandelaar stuurt, per omgaande, een ontvangstbevestiging naar het privéadres van de klager, inclusief een exemplaar van deze klachtenregeling.
 5. Als blijkt dat de klager, voor het indienen van een officiële klacht, geen contact heeft gezocht of geen gelegenheid heeft gehad om zich tot een vertrouwenspersoon te wenden zal de secretaris een onafhankelijke vertrouwenspersoon aanwijzen om te onderzoeken of alsnog de informele route bewandeld kan worden en deze de klager daarbij kan begeleiden.
 6. De klachtenbehandelaar beslist binnen twee weken nadat een klacht is ingediend of de klager ontvankelijk is. Het besluit wordt schriftelijk en onder opgave van redenen aan de klager en de beklaagde medegedeeld.
 7. Indien de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, zendt de klachtenbehandelaar een afschrift van de klacht – alsmede van de aan haar voorgelegde schriftelijke stukken – aan de beklaagde. Op verzoek van de klager worden hieruit de gegevens betreffende het privéadres en contactgegevens van de klager verwijderd.
 8. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen twee weken een schriftelijke reactie bij de klachtenbehandelaar in te dienen. Een afschrift van zijn of haar reactie wordt bij ontvangst door het secretariaat aan klager verzonden.
 9. Indien de klacht in behandeling wordt genomen en na ontvangst van de eventuele reactie van de beklaagde, worden klager en beklaagde in elkaars aanwezigheid door de klachtenbehandelaar gehoord, tenzij één der partijen expliciet verzoekt om apart te worden gehoord. In dat geval zal de klachtenbehandelaar aan de afwezige partij een afschrift van het door de aanwezige partij geaccordeerde verslag van het verhoor toezenden.
 10. De klager en beklaagde kunnen zich de gehele procedure, dus ook tijdens het horen, laten bijstaan door een (zelfgekozen) derde.
 11. De klachtenbehandelaar is bevoegd om getuigen te horen, en deskundigen te raadplegen, al dan niet op verzoek van de klager en aangeklaagde.

5.7 ONDERZOEK TER ZITTING

1. Van elke hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Betrokkenen (klager, beklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn) krijgen het verslag van hun hoorzitting voorgelegd ter ondertekening voor akkoord. Indien gewenst kunnen betrokkenen bij feitelijke onjuistheden correcties aanbrengen. Indien een betrokkene weigert te ondertekenen, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
2. Personen, buiten de klager en de beklaagde, die gehoord zijn, ontvangen een verslag van de eigen hoorzitting.

3. Iedereen die gehoord is kan tot tien dagen na verzending van het verslag bijlagen toevoegen aan het eigen verslag. Indien de secretaris de bijlagen niet binnen tien dagen heeft ontvangen, staat de inhoud van de verslagen vast.
4. De klachtenbehandelaar kan getuigen horen alsmede andere personen die inlichtingen kunnen verschaffen betreffende het door de klager gestelde ongewenst gedrag en de omstandigheden waaronder dit ongewenste gedrag plaatsvond. Getuigen die zijn opgeroepen voor verhoor zijn verplicht hieraan gehoor te geven. Indien de behandelaar besluit bepaalde getuigen en derden niet te horen doet zij hiervan gemotiveerd mededeling aan klager en beklaagde.
5. In voorkomende gevallen kan een getuige – al dan niet op verzoek van de behandelaar – een schriftelijke verklaring afleggen. Deze verklaring wordt tenzij anders overeengekomen niet anoniem afgelegd en wordt aan klager en beklaagde toegezonden.
6. Indien de zwaarte van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan de klachtenbehandelaar op korte termijn advies uitbrengen aan de directie over het treffen van tijdelijke voorzieningen en/of het nemen van tijdelijke maatregelen.
7. Alle stukken die tijdens het onderzoek worden verzameld, hebben een vertrouwelijk karakter.
8. De klachtenbehandelaar kan een onderzoek laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de organisatie.
9. De beraadslaging van de klachtenbehandelaar (het 'raadkameren') vindt plaats buiten de aanwezigheid van de betrokkenen: klager, beklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn.
10. Is de klachtenbehandelaar van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht. De klachtenbehandelaar stelt vast of de klacht aannemelijk is. In dat geval wordt de klacht (deels) gegrond verklaard.

5.8 BEOORDELINGSASPECTEN

De beoordelingsaspecten zijn:

- aard en ernst van het ongewenste gedrag;
- eenmalig of structureel;
- verschil in hiërarchie dan wel (machts)positie;
- toerekenbaarheid beklaagde;
- medeschuld organisatie;
- staat van dienst;
- is er beleid of een gedragscode;
- hoe is in eerdere gevallen beslist?

5.9 HET OORDEEL VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR

1. De klachtenbehandelaar verklaart de klacht in het oordeel:
 - Gegrond of ongegrond (deels of geheel).
2. Het advies of het oordeel houdt de gronden in waarop het berust. Indien gegrond kan de behandelaar tevens aangeven welke maatregelen zij dienovereenkomstig nodig acht.
3. De klachtenbehandelaar komt binnen drie maanden, na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen, tot een advies. Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd. De klachtenbehandelaar kan in het advies aanbevelingen opnemen:
 - Met betrekking tot een eventuele oplossing;
 - met betrekking tot te nemen maatregelen;
 - of ten behoeve van het voorkomen van soortgelijke klachten in de toekomst.
4. Als in het kader van de zorgvuldigheid van deze termijn moet worden afgeweken, dan kan de klachtenbehandelaar hiertoe besluiten. Dit dient aan alle betrokkenen schriftelijk te worden gemeld.

5. Een afschrift van het advies en het verslag van de hoorzitting worden aan klager en aan beklagde verzonden.
6. Indien de klachtenbehandelaar meent dat er sprake is van een strafbaar feit, zoals beschreven in het Wetboek van Strafrecht, dan maakt zij hiervan melding in het onderzoeksverslag. Het is aan de klager om aangifte te doen.

5.10 BESLUITEN VAN DE DIRECTIE VAN WERKGEVER

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtenbehandelaar neemt de directie van werkgever, op basis van dit advies, een besluit over de klacht.
2. Dit besluit wordt direct schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklagde.
3. Een afschrift van het besluit wordt aan de klachtenbehandelaar gezonden. Indien de directie afwijkt van het zwaarwegende advies van de klachtenbehandelaar zal dit met opgave van redenen zijn.

5.11 GEHEIMHOUDING

1. De klachtenbehandelaar is verplicht tot geheimhouding ter zake van al hetgeen zij bij de behandeling van een klacht ter kennis nemen.
2. Eenieder die bij de behandeling van een klacht is betrokken, is verplicht geheim te houden al hetgeen hij of zij in verband met de klacht heeft vernomen.
3. Indien de vertrouwenspersoon of de klachtenbehandelaar de geheimhoudingsplicht schendt, wordt hij van zijn functie ontheven.
4. Oud-klachtenbehandelaar(s) behouden hun geheimhoudingsplicht.
5. De klachtenbehandelaar informeert personen die zij bij de behandeling van een klacht betreft over de plicht tot geheimhouding.

5.12 NAZORG DOOR DE KLACHTENBEHANDELAAR

De klachtenbehandelaar kan naast haar onderzoekende rol ook een rol in de nazorg hebben op de volgende onderdelen:

- Navraag op advies en aanbevelingen;
- bescherming van klager en getuigen;
- verdere ontwikkeling beleid;
- ombuiging van de bedrijfscultuur;
- gevraagd en ongevraagd adviseren aan het bevoegd gezag van de organisatie.

5.13 REGISTRATIE EN ARCHIVERING

1. De klachtenbehandelaar registreert alle bij haar ingediende klachten, uitgesplitst naar behandelde, niet-ontvankelijkverklaring, doorverwezen of ingetrokken klachten, met vermelding van de resultaten.
2. De klachtenbehandelaar beschikt over een eigen archief dat slechts toegankelijk is voor de klachtenbehandelaar en voor de secretariële ondersteuning van de klachtenbehandelaar.
3. De klachtenbehandelaar maakt een dossier per ingediende klacht. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld, doch uiterlijk tot vijf jaar na de beëindiging van de behandeling van de klacht, tenzij het handelen/gedrag een strafbaar feit oplevert.

5.14 JAARVERSLAG

1. De klachtenbehandelaar stelt jaarlijks, uiterlijk op 15 maart, op basis van de registratie een geanonimiseerd jaarverslag op van het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel van de klachtenbehandelaar en de aanbevelingen aan het bevoegd gezag van de

organisatie. Gesignaleerde knelpunten, eventueel voorzien van een aanbeveling, worden eveneens in dit verslag opgenomen.

2. Het jaarverslag wordt aangeboden aan het bestuur en vervolgens aan de Ondernemingsraad/Personeelsvertegenwoordiging.

