Gimd
Werk & Balans

Klachtencommissie grensoverschrijdend gedrag

In dit jaarbericht informeren wij u over het aantal klachten dat Gimd voor uw organisatie behandeld heeft. Daarnaast informeren wij u over belangrijke zaken die een rol spelen rond de inzet van de klachtencommissie en sociale veiligheid.

Wat doet de externe klachtencommissie?

Onpartijdige en onafhankelijke commissie

Met instemming van uw ondernemingsraad en studentenraad heeft u zich als organisatie aangesloten bij Gimd voor de inzet van de externe klachtencommissie. Medewerkers en studenten kunnen situaties van grensoverschrijdend gedrag door onze klachtencommissie laten onderzoeken. Gimd stelt een onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie ter beschikking. De Gimd klachtencommissie wordt gevormd door een onafhankelijk voorzitter met juridische expertise en twee commissieleden die ruime ervaring hebben op het gebied van sociale veiligheid. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Wanneer komt de klachtencommissie in beeld?

De eerste stap die een melder kan zetten wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag is het benaderen van een (interne en/of externe) vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt opvang en ondersteuning en legt de melder uit wat de verschillende scenario's zijn waaruit gekozen kan worden. Het indienen van een klacht is één van de mogelijkheden. Als de situatie niet op een informele manier kan worden opgelost of als de melder dat liever niet wil, kan de vertrouwenspersoon de melder doorverwijzen naar de klachtencommissie. Deze doet verder onderzoek en beoordeelt de situatie.

Taken van de externe klachtencommissie

Onderzoek

De belangrijkste taak van de klachtencommissie is het behandelen van een klacht die door een medewerker of student is ingediend. De klachtencommissie beoordeelt op basis van haar bevindingen tijdens de klachtenprocedure of de klacht gegrond is. Het onderzoek omvat het eventueel verzamelen en beoordelen van relevante informatie en het horen van betrokken partijen. Ook kan de klachtencommissie in gesprek gaan met (oog)getuigen. Dit kan helpen bij het vaststellen van de feiten en het begrijpen van de context van de klacht. In sommige gevallen kan de klachtencommissie (op verzoek van

en/of met instemming van betrokkenen) haar procedure opschorten om ruimte te maken voor bemiddelingsgesprekken tussen de partijen.

Eindrapportage
Na het onderzoeken van de klacht brengt de klachtencommissie een eindrapport waarin onder andere haar bevindingen en conclusie is opgenomen. Daarnaast kunnen er, indien van toepassing, adviezen en/of aanbevelingen om herhaling te voorkomen in staan. Het eindrapport kan bijdragen aan het nemen van beslissingen over eventuele maatregelen of beleidswijzigingen.

Inzet van de externe klachtencommissie in uw organisatie in 2024

Bij het behandelen en onderzoeken van klachten is zorgvuldigheid geboden. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht. In deze jaarrapportage kunnen wij dan ook geen gedetailleerde terugkoppeling geven. Uw directie is inhoudelijk op de hoogte gebracht in het eindrapport van de desbetreffende behandelde klachten.

Aantal klachten

In 2024 zijn er zestien klachten ingediend.

Bij drie klachten is om aanvullende informatie gevraagd, omdat deze klachten niet de volgens de klachtenregeling vereiste informatie bevatten. Hieraan is door klager(s) geen gevolg gegeven.

Van de dertien resterende klachten zijn er elf niet-ontvankelijk verklaard, omdat het klachten betrof over aangelegenheden die buiten de bevoegdheid van de klachtencommissie vallen, bijvoorbeeld omdat het arbeidsrechtelijk kader bepalend was, de gedraging waarover werd geklaagd naar objectieve maatstaven niet onder de definitie van grensoverschrijdend gedrag conform de klachtenregeling viel of een andere commissie bevoegd was.

De klachtencommissie heeft twee klachten ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. In het eerste geval betrof het een klacht over discriminatie van een student door een medewerker. In het tweede geval ging het om een klacht die betrekking had op discriminatie van een medewerker door een medewerker.
Beide klachten zijn ongegrond verklaard.

Aandachtspunten & adviezen

Blijvende aandacht voor sociale veiligheid

In het afgelopen jaar zag Gimd opnieuw dat veel situaties van sociale onveiligheid en grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer in organisaties zijn aangekaart. Niet alleen bij klachtencommissies, maar ook bij de vertrouwenspersonen, de afdeling HR of zelfs de media. Gimd is in samenwerking met zusterorganisatie Omwender het Centrum Veilige Werkcultuur gestart. Op verzoek voert dit centrum een onderzoek uit, waarin duidelijk wordt of de werkcultuur een patroon van grensoverschrijdend gedrag in stand houdt. Wegkijken bij signalen over grensoverschrijdend gedrag en onvoldoende aandacht voor sociale veiligheid werken niet mee aan een positief werkklimaat waarin medewerkers kunnen floreren en kunnen zelfs bijdragen aan een toename van verzuim. Het is daarom belangrijk sociale veiligheid bespreekbaar te maken, gedragscodes met regelmaat te actualiseren en de aanwezigheid van een (interne en/of externe) vertrouwenspersoon binnen de organisatie onder de aandacht te brengen.

Klacht indienen één van de mogelijkheden

Naast het beschikbaar hebben van een klachtencommissie is ook de aanwezigheid van een goed opgeleide vertrouwenspersoon van belang. Deze kan met de melder verschillende scenario's bespreken. Eén van de scenario's is het indienen van een klacht. Gimd merkt steeds vaker dat klagers onvoldoende zijn voorbereid op een klachtenprocedure en dat zij geen idee hebben wat een redelijk te verwachten uitspraak is. Daarnaast overschatten zij regelmatig hun kansen bij het indienen van een klacht.

Juist daarom onderstreept Gimd het belang om als organisatie te wijzen op de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon. Deze onderzoekt samen met de melder welke opties er nog meer zijn, naast het volgen van een klachtenprocedure. Samen met de vertrouwenspersoon bespreekt de melder mogelijkheden om het grensoverschrijdende gedrag bespreekbaar te maken en/of te stoppen. Blijkt een klachtenprocedure uiteindelijk de meest wenselijke (vervolg)stap, dan ondersteunt de vertrouwenspersoon de melder bij het indienen van een klacht. Dit kan bijvoorbeeld door te helpen bij het doorlopen van de klachtenregeling, te helpen bij het opstellen van een klachtbrief die voldoet aan de gestelde criteria en te ondersteunen tijdens de hoorzitting.

Ondersteuner beklaagde

Een melder die een klacht indient, creëert altijd ook een andere partij: de beklaagde. Wanneer een klacht ontvankelijk is verklaard en er verder onderzoek gaat plaatsvinden wordt ook de beklaagde geïnformeerd. Een beklaagde kan geschrokken zijn en verschillende vragen hebben. Er komt veel af op de beklaagde tijdens een klachtonderzoek en ook een beklaagde heeft behoefte aan ondersteuning.

Wij adviseren u om als organisatie vooraf in beeld te hebben op wie de beklaagde een beroep kan doen. Dat kan niet dezelfde vertrouwenspersoon zijn als de vertrouwenspersoon van de melder. Gimd heeft desgewenst ondersteuners beschikbaar. Ook kunt u een interne vertrouwenspersoon vragen voor deze rol.

Managen van verwachtingen

Niet elke klacht die bij de externe klachtencommissie wordt ingediend, leidt tot een klachtenprocedure en/of onderzoek door een klachtencommissie. Soms wordt een klacht niet in behandeling genomen omdat de klacht betrekking heeft op een situatie (bijv. arbeidsconflict) waar het arbeidsrechtelijk kader bepalend is. Dit valt buiten de bevoegdheid van de klachtencommissie, waardoor in dat geval de klacht niet-ontvankelijk wordt geacht. Dit kan voor een klager teleurstellend zijn omdat deze meent dat zijn klacht wel in behandeling genomen had moeten worden omdat er onveiligheid ervaren wordt.

Om die reden is het verstandig om als organisatie goede voorlichting te geven, bijvoorbeeld over de situaties waarin de klachtencommissie kan worden ingeschakeld en op basis van welke klachtenprocedure de klachtencommissie werkt. Soms is dat de regeling van Gimd, omdat de organisatie die volgt, maar veelal is er ook sprake van de klachtenregeling van de eigen organisatie. Geef in die regelingen duidelijk aan naar welke ongewenste gedragingen onderzoek gedaan kan worden.

Klachtenregeling actueel houden

Gimd merkt regelmatig dat klachtregelingen die de klachtencommissie moet gebruiken sterk verouderd of minder goed toepasbaar zijn op het type klachten dat tegenwoordig wordt ingediend. Meestal wordt dit pas ontdekt als er een klacht is ingediend die moet worden getoetst aan deze regeling. Het is dus van groot belang om de door u gebruikte klachtenregeling met regelmaat te actualiseren. Daarnaast kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van Gimd. Deze actualiseren wij jaarlijks en deze sluit aan bij ontwikkelingen en juridische inzichten. Let op: als u hiervan gebruik wil maken, dient u dit in afstemming met de ondernemingsraad en studentenraad te doen.

Scholing van de Gimd klachtencommissie

Alle leden van de klachtencommissie zijn geschoold in het onderzoekswerk. Regelmatig wordt overlegd met de voorzitters en de coördinatoren van de klachtencommissie. Hierin staan zij stil bij actuele maatschappelijke ontwikkelingen, zoals aanpassingen in PSA[1]-beleid of AVG[2]-verplichtingen. Daarnaast worden concrete (leer)ervaringen besproken en uitgewisseld.

---

[1] PsychoSociale Arbeidsbelasting (PSA);
[2] Privacywetgeving (AVG).

De leden van de klachtencommissie zijn vanuit hun rol als bedrijfsmaatschappelijk werker en vertrouwenspersoon aangesloten bij beroepsverenigingen en/of -registers. Om de registraties te behouden, volgen zij aanvullende opleidingen, trainingen en cursussen. Daarnaast nemen zij vanuit Gimd deel aan intervisie.

Contact

Heeft u vragen over de inzet van de klachtencommissie, dan kunt u contact opnemen met de coördinator

Rita Wielemaker
r.wielemaker@gimd.nl
(06) 107 367 43