



## Toelichting: waar moet een werkgever aan denken bij het opstellen van een klachtenregeling

Alle werkgevers zijn volgens de Arbowet verplicht hun werknemers een veilige werkomgeving te bieden, inclusief bescherming tegen zogenaamde psychosociale arbeidsbelasting. Een gedragscode (inclusief klachtenregeling) is vooralsnog niet verplicht, maar het is raadzaam om dit als uitwerking van de Arbowet op te stellen.

In een klachtenregeling neemt de werkgever een stappenplan op hoe iemand, naar aanleiding van ongewenst gedrag, een klacht kan indienen. De klachtenregeling bestaat uit de **klachtencommissie** (bij wie dien je de klacht in?) en **klachtenprocedure** (hoe, in welke stappen wordt de klacht behandeld?).

### Over de klachtencommissie

Wanneer een melding binnenkomt bij de klachtencommissie, wordt deze formeel aangepakt. De klachtencommissie dient een onderzoek te starten om te concluderen of een melding gegrond is. Wanneer een melding gegrond blijkt, zal de commissie gepaste maatregelen en/of sancties adviseren. Het is raadzaam om mogelijke maatregelen/sancties in de klachtenregeling op te nemen.

### Samenstelling klachtencommissie

Een klachtencommissie bestaat meestal uit 3 tot 5 leden. Het is belangrijk dat deze leden onpartijdig en onafhankelijk zijn, en bij voorkeur deskundig. Een klachtencommissie kan bestaan uit interne leden, externe leden of een combinatie van beiden. Er wordt geadviseerd dat de klachtencommissie zowel uit mannelijke als vrouwelijke leden bestaat. Een externe vertrouwenspersoon kan overigens niet onderdeel uitmaken van de klachtencommissie.

### Interne klachtencommissie (grote bureaus)

In het geval dat het bureau groot genoeg is, waarbij leden van de klachtencommissie onpartijdig en onafhankelijk zijn, kan er gekozen worden voor een interne klachtencommissie.

### Externe klachtencommissie (kleine en middelgrote bureaus)

Voor kleinere/middelgrote bureaus kan samenwerking met gespecialiseerde klachtencommissie-bureaus worden overwogen, om de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de commissie te waarborgen. Externe klachtencommissie-bureaus zullen in de meeste gevallen een vooropgestelde klachtenregeling aanbieden of ondersteunen bij het opstellen hiervan.

### Uitgangspunten

De voornaamste uitgangspunten voor de (interne/externe) klachtencommissie zijn:

- De leden in de commissie zijn onpartijdig, onafhankelijk en bij voorkeur deskundig.
- Alle betrokkenen worden in gelegenheid gesteld voor hoor-wederhoor.
- Van alle gesprekken wordt een verslag opgesteld.
- De werkgever dient alle opgevraagde relevante gegevens en documenten met de klachtencommissie te delen.
- Alle betrokkenen zijn verplicht gehoor te geven aan een oproep voor gesprek.
- Gesprekken worden altijd in privé-setting gehouden.



- Voor alle betrokkenen geldt een geheimhoudingsplicht.
- Klager en aangeklaagde mogen, indien gewenst, een deskundige inschakelen die hen bijstaat (juridisch adviseur/ vakbondsvertegenwoordiger/ vertrouwenspersoon).

De klachtencommissie stelt jaarlijks een (geanonimiseerd) verslag op van de werkzaamheden en adviezen aan de directie.

## Over de klachtenprocedure

Het verloop van de formele klachtenprocedure is afhankelijk van hoe deze in de klachtenregeling is beschreven. Hierin wordt voornamelijk de nadruk gelegd op de tijdsduur van de procedure.

De wet legt niet voor hoe de procedure er specifiek uit moet zien, maar het is van belang dat medewerkers weten wat de stappen zijn. Hieronder volgt een voorbeeld, met activiteiten waaraan gedacht kan worden.

Tijdsduur in dagen	Activiteiten	Rapportage
0	Ontvangst klacht	Klager en aangeklaagde ontvangen informatie met betrekking tot de procedure.
Binnen x dagen/weken (Nader te bepalen)	Start onderzoek <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is klacht gegrond?</li> <li>• Hoor en wederhoor klager en aangeklaagde</li> <li>• Gesprekken met betrokkenen</li> <li>• Externe deskundigen betrekken bij het onderzoek?</li> </ul>	Gespreksverslagen vastgelegd en ondertekend door betrokkenen.
Binnen x dagen/weken (Nader te bepalen)	Schriftelijke verklaring <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitkomsten onderzoek</li> <li>• Wie zijn betrokken?</li> <li>• Advies gepaste maatregelen</li> </ul>	Verklaring delen met directie.
Binnen x dagen/weken (Nader te bepalen)	Besluit over de te nemen maatregelen. Wanneer werkgever afwijkt van het gegeven advies, toelichting hiervoor geven.	Definitief besluit vastleggen.
Binnen x dagen/weken (Nader te bepalen)	Einde klachtenprocedure, opnemen in het jaarverslag	