

# Klachtenprotocol en procedure grensoverschrijdend gedrag Jonge Harten Festival

laatste update: 08/11/22

## Inleiding

Bij het Jonge Harten Festival hebben we integriteit hoog in het vaandel staan en willen we iedereen een sociaal veilige werkplek bieden. Grensoverschrijdend gedrag en grensoverschrijdende omgangsvormen zijn hierbinnen niet acceptabel. Toch kan grensoverschrijdend gedrag zich op verschillende manieren voordoen. In dit protocol tref je afspraken en regels met betrekking tot het werken bij het Jonge Harten Festival. Hierdoor wordt duidelijk wat jij en je collega's van elkaar mogen verwachten.

## Voor wie is het?

Dit protocol is er voor binnen ons bedrijf werkzame personen, ook als die niet werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst. Daaronder verstaan wij onder andere uitzendkrachten, stagiaires, zzp-ers en vrijwilligers. In principe beperkt dit protocol zich tot de werkvloer en wanneer je in functie bent. Vindt het grensoverschrijdend gedrag buiten de werkvloer of functie plaats, maar binnen het huidige dienstverband of opdracht en heeft het directe invloed op de werkvloer en/of het huidige functioneren, dan is dit protocol ook geldend.

## Wat is grensoverschrijdend gedrag?

Er zijn hele duidelijke vormen van grensoverschrijdend gedrag, zoals agressie en geweld. Er zijn ook vormen, die niet voor iedereen duidelijk zijn, zoals seksuele intimidatie of discriminatie.

Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan wij: discriminatie (daaronder begrepen onheuse bejegening of direct dan wel indirect onderscheid op grond van ras, levensovertuiging, nationaliteit, leeftijd, handicap en/of chronische ziekte, arbeidsrelatie (part-/fulltime), sekse, godsdienst, seksuele geaardheid, politieke gezindheid, arbeidscontract (onbepaald/tijdelijk), burgerlijke staat), seksuele intimidatie, agressie en pesten.

## Hoe kunnen we grensoverschrijdend gedrag tegenhouden?

Directie en medewerkers hebben een voorbeeldfunctie in de organisatie. Zij tonen zelf gewenst gedrag en nemen duidelijk stelling tegen grensoverschrijdend gedrag. Let daarom altijd eerst goed op je eigen gedrag. Ook kan iedereen alert zijn op het gedrag van een ander. Als zich situaties voordoen, waarin je zelf grensoverschrijdend gedrag ervaart of waarin je grensoverschrijdend gedrag op je heen opmerkt, probeer je dit eerst met elkaar bespreekbaar te maken.

Voor het geval je als slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag echter een klacht blijft hebben, is dit protocol geschreven. Ter voorkoming van grensoverschrijdend gedrag bevat dit protocol enkele afspraken over hoe binnen onze organisatie met klachten/signalen over grensoverschrijdend gedrag wordt omgegaan. Werk- of opdrachtnemers, die toch te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag, wordt de mogelijkheid geboden om dit te uiten en zonodig te laten onderzoeken. Dat dient op zodanige wijze te gebeuren dat een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de melder van de klacht is gewaarborgd.

Binnen het Jonge Harten Festival gaan we er vanuit dat er eerste zelf naar een oplossing wordt gezocht, alvorens de externe vertrouwenspersoon wordt benaderd. Denk bijvoorbeeld aan onderstaande stappen:

Stap 1: Bespreken - Het zelfstandig aanspreken van de collega('s) op grensoverschrijdende omgangsvormen om samen tot een aanvaardbare werksituatie komen.

Stap 2: Melden - Een melding maken bij je aanspreekpunt of directie om in onderling overleg tot een oplossing komen.

Stap 3: Hulp inschakelen - Contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon, welke je bijstaat, adviseert en indien nodig begeleid naar formele stappen. .

Stap 4: Formele klacht - Is er geen oplossing, of is de oplossing niet naar tevredenheid? Dan kan er een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie in worden gediend. De klachtencommissie gaat de kwestie formeel onderzoeken om tot een oplossing te komen.

Indien noodzakelijk, mag de externe vertrouwenspersoon ook direct, zonder tussenkomst van collega's, benaderd worden.

## Vertrouwenspersoon

Binnen het Jonge Harten Festival is een externe vertrouwenspersoon grensoverschrijdend gedrag aangesteld, die beschikt over de daarvoor vereiste opleiding, kennis en ervaring. Binnen Jonge Harten werkzame personen met klachten over grensoverschrijdend gedrag, die daarover willen praten, kunnen zich wenden tot deze vertrouwenspersoon.



De vertrouwenspersoon is:

**Rianne de Groot**

Telefoon: 06-51377265

Mail: [rianne@jongeharten.nl](mailto:rianne@jongeharten.nl).

## Taken vertrouwenspersoon:

1. De vertrouwenspersoon zal de persoon, die een klacht heeft, aanhoren, bijstaan, begeleiden en van advies dienen. Het gaat om ondersteuning van het slachtoffer en daarmee is de vertrouwenspersoon dus partijdig. De vertrouwenspersoon heeft niet de taak om te bemiddelen tussen partijen. Dat zou tot conflicten kunnen leiden. De vertrouwenspersoon zal in overleg met de klager onderzoek doen en in overleg met de betrokkenen trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen. De vertrouwenspersoon zal de klager desgewenst ondersteunen bij het indienen van een formele klacht en/of -indien het een strafbaar feit betreft- bij het doen van aangifte bij de politie.
2. De vertrouwenspersoon zal alleen handelen, nadat de klager daarvoor toestemming heeft gegeven. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de directie, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt. De werk- of opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de vertrouwenspersoon in de gelegenheid is om op vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling en telefonisch te worden geraadpleegd.
3. De vertrouwenspersoon dient bij de uitoefening van zijn taken ook rekening te houden met de rechten van de (vermoedelijke) dader. De vertrouwenspersoon zal de werk- of opdrachtgever en andere relevante bedrijfsonderdelen gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van grensoverschrijdend gedrag.

## Klachtencommissie

Wanneer er over wordt gegaan tot het indienen van een formele klacht, dan kan dit bij de klachtencommissie. De klachtencommissie is extern belegd heeft de kennis en ervaring om een klacht verder te onderzoeken.

Deze klachtencommissie neemt alle klachten over grensoverschrijdend gedrag in behandeling, met uitzondering van anonieme klachten. De werk- of opdrachtgever verschaft de klachtencommissie, in overleg, de middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze functie.

## Klachtenregeling

Een klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht. De klager en degene(n) over wie is geklaagd, ontvangen een exemplaar van dit protocol alsmede een kopie van de klacht. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen door de klachtencommissie.

De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht omtrent grensoverschrijdend gedrag. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werk- of opdrachtgever, die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft.

Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de klager en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie is geklaagd.

De klager en degene over wie is geklaagd, hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken. De klachtencommissie is verplicht de klager en degene over wie geklaagd is te horen. De commissie is bevoegd ook anderen te horen.

De klager en degene over wie geklaagd is, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkanders standpunten en om daarop te reageren.

De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt, dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijk advies opgesteld, die aan de werk- of opdrachtgever en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden.

Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie de werk- of opdrachtgever verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. De werk- of opdrachtgever zal daaraan gevolg geven, indien dit voor het welzijn van de klager en/of enige andere medewerker of betrokkene – waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd – nodig is.

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden, nadat de klacht is ingediend, het schriftelijke advies uit aan de directie. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen over haar schriftelijk advies. Dit advies bevat in ieder geval:

- de naam van de klager
- de naam van degene over wie is geklaagd
- wie door het grensoverschrijdende gedrag is/zijn getroffen
- een beschrijving van de klacht
- het oordeel van de commissie over de klacht
- een advies aan de werk- of opdrachtgever inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties)

Indien de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangt de klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de te verwachten afhandelingsduur.

Een afschrift van het schriftelijk advies wordt aan de direct betrokkenen gestuurd alsmede aan de vertrouwenspersonen, indien zij bij de klacht betrokken waren.

Binnen 14 dagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal de werk- of opdrachtgever een beslissing nemen over de te nemen maatregelen. Het advies van de klachtencommissie zal daarbij in principe worden gevolgd. Wanneer de werk- of opdrachtgever besluit af te wijken van het advies, zal hij dit besluit schriftelijk motiveren.

Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kunnen door de werk- of opdrachtgever onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:

- een schriftelijke berisping/waarschuwing
- schorsing of directe beëindiging huidige opdracht
- ontslag of directe beëindiging huidige opdracht met voorkoming nieuwe opdracht

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal de werk- of opdrachtgever de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtencommissie zal daarover advies worden gevraagd.

Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan zal de werk- of opdrachtgever gepaste maatregelen nemen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachtencommissie zal in haar schriftelijk advies waarbij de klacht ongegrond wordt verklaard, eveneens adviseren over de gepaste maatregelen. Door de werk- of opdrachtgever kunnen in dat geval onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene, die bewust een valse klacht heeft ingediend:

- een schriftelijke berisping/waarschuwing
- schorsing of directe beëindiging huidige opdracht
- ontslag of directe beëindiging huidige opdracht met voorkoming nieuwe opdracht

Een afschrift van de beslissing van de werk- of opdrachtgever wordt door de werk- of opdrachtgever aan de direct betrokkenen gestuurd.

Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie/werk- of opdrachtgever of een gedeelte daarvan, kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directie/de werk- of opdrachtgever met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. De directie/werk- of opdrachtgever zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren. Indien de reactie van de directie/werk- of opdrachtgever niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij/zij zich wenden tot de bevoegde rechter.

## **Geheimhouding**

Alle betrokkenen dienen de gegevens, die hen ter kennis worden gesteld ten allen tijde strikt vertrouwelijk te behandelen.