



Besluit van Gedeputeerde Staten van Noord-Holland van 19 januari 2010, nr. 2009-79730, tot afkondiging van hun besluit inzake de vaststelling van de 'Klachtenregeling ongewenst gedrag Provincie Noord-Holland 2010' alsmede de daarbij behorende toelichting en de nota 'beleid ter voorkoming van psychosociale arbeidsbelasting als gevolg van ongewenst gedrag'.

Gedeputeerde Staten maken bekend dat hun besluit van 19 januari 2010, nr. 2009-79730, inzake de vaststelling van bovenbedoelde regeling, toelichting en nota als volgt luidt:

Klachtenregeling ongewenst gedrag Provincie Noord-Holland 2010

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a *Ongewenst gedrag*: gedrag dat valt binnen de begrippen seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten zoals bedoeld in artikel 1, derde lid, sub e. van de Arbeidsomstandighedenwet, alsmede discriminatie zoals bedoeld in de Algemene wet gelijke behandeling.
- b *Klacht*: een door de klager ondertekend en van naam- en adresgegevens voorzien geschrift waarin het jegens hem ongewenste gedrag waarop de klacht betrekking heeft is omschreven.
- c *Medewerker*: degene die krachtens aanstelling of op arbeidsovereenkomst in dienst is of is geweest van de provincie, alsmede degene die als stagiair, uitzendkracht of anderszins tijdelijk bij de provincie werkzaam is of is geweest.
- d *Klager*: de medewerker of gedeputeerde die een klacht over ongewenst gedrag indient bij de klachtencommissie bedoeld in artikel 8.
- e *Aangeklaagde*: de man of vrouw tegen wie de klacht is gericht.
- f *Vertrouwenspersoon*: de functionaris tot wie de medewerker, die geconfronteerd wordt met

- ongewenst gedrag zich kan wenden voor advies, ondersteuning en hulpverlening.
- g *Klachtencommissie*: de klachtencommissie ongewenst gedrag tot wie de klager die geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag zich persoonlijk of met behulp van de vertrouwenspersoon kan wenden met een klacht. De klachtencommissie onderzoekt deze klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag omtrent de te nemen maatregelen.
- h *Bevoegd gezag*: degene die volgens het Algemene Mandaatbesluit bevoegd is tot afdoening van een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag.

Artikel 2 Toepassing klachtenregeling

- 1 Deze regeling is van toepassing op de medewerker die werkzaam is of is geweest bij de Provincie Noord-Holland alsmede op de gedeputeerden van de provincie Noord-Holland.
- 2 Indien klanten, leveranciers en andere relaties van de Provincie zich schuldig maken aan ongewenst gedrag is de klachtenregeling waar mogelijk, van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3 Instellen en samenstellen van de klachtencommissie

- 1 De directie stelt een klachtencommissie ongewenst gedrag in, bestaande uit drie externe leden. Een lid en een plaatsvervangend lid worden voorgedragen door de directie en een lid en een plaatsvervangend lid worden voorgedragen door de Ondernemingsraad (OR).
- 2 De leden benoemen een voorzitter en een vicevoorzitter.
- 3 In de klachtencommissie heeft tenminste één vrouw en tenminste één man zitting.
- 4 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaren en kunnen worden herbenoemd.
- 5 De directie benoemt een provinciaal ambtenaar als secretaris van de klachtencommissie. Voor de secretaris wordt een

vervanger benoemd. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

- 6 De leden van de klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding.
- 7 Lidmaatschap van leden van de klachtencommissie kan tussentijds door het bevoegd gezag, op voordracht van de directie, worden beëindigd indien daartoe een dringende reden bestaat.

Artikel 4 Tussentijdse vacatures van de leden van de klachtencommissie

- 1 Tussentijdse vacatures ontstaan door opzegging van het lidmaatschap van de commissie door het betrokken commissielid.
- 2 Tussentijdse vacatures worden door middel van een benoeming door de directie zo spoedig mogelijk vervuld. De voordracht geschiedt, afhankelijk van de ontstane vacature, door de directie respectievelijk de OR.

Artikel 5 Verschoning en wraking leden klachtencommissie

- 1 Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan elk der leden van de klachtencommissie worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken.
- 2 In dezelfde gevallen als genoemd in lid 1 kunnen leden van de klachtencommissie zich verschonen.
- 3 Bij een beroep op wraking beslissen alle leden van de klachtencommissie die dit beroep niet betreft, in voltallige bezetting. Bij staking van de stemmen wordt het beroep toegewezen.

Artikel 6 Deskundigheid klachtencommissie

- 1 De klachtencommissie dient te beschikken over specifieke deskundigheid op het gebied van ongewenst gedrag.
- 2 De klachtencommissie is bevoegd, indien zij dat noodzakelijk acht, deskundigen te raadplegen. De kosten worden door de directie vergoed.

Artikel 7 Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak:

- 1 Een onderzoek in te (laten) stellen naar iedere bij haar ingediende klacht omtrent ongewenst gedrag.
- 2 Een uitspraak te doen over de ernst van de klacht.
- 3 Het bevoegd gezag schriftelijk te adviseren over te nemen maatregelen op grond van onderzoeksuitkomsten.
- 4 Het bevoegd gezag schriftelijk te adviseren over het treffen van tijdelijke voorzieningen gedurende het onderzoek naar de klacht.

- 5 Gevraagd en ongevraagd schriftelijk te adviseren van het bevoegd gezag inzake de beschreven problematiek.
- 6 Jaarlijks gegevens aan de directie te verstrekken, over het aantal en de aard van de ingediende en de behandelde klachten en uitspraken. De gegevens kunnen vergezeld gaan van een (beleids-)advies. Deze gegevens worden tevens rechtstreeks aan de OR verstrekt.

Artikel 8 Indienen van de klacht

- 1 De medewerker die geconfronteerd is met ongewenst gedrag kan rechtstreeks of met behulp van de vertrouwenspersoon een klacht indienen bij de klachtencommissie.
- 2 De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Het klaagschrift dient te bevatten:
 - a de naam, het adres en de handtekening van klager;
 - b de datum;
 - c een omschrijving van de confrontatie(s) met het ongewenst gedrag;
 - d een aanduiding van de periode(n) waarin de confrontatie heeft plaatsgevonden;
 - e de naam van de aangeklaagde of namen van aangeklaagden;
 - f een beschrijving van hetgeen de klager heeft gedaan om kenbaar te maken het gedrag af te wijzen.
- 3 De klacht dient binnen één jaar nadat de aanleiding tot de klacht zich heeft voorgedaan te worden ingediend bij de klachtencommissie. Is de klacht niet binnen de gestelde termijn ingediend bij de klachtencommissie, dan beoordeelt de commissie op grond van redenen van de overschrijding, of de klacht niettemin ontvankelijk moet worden geacht.
- 4 Indien niet is voldaan aan een van de eisen gesteld in lid 2, wordt de klager gedurende een termijn van twee weken alsnog in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen. De in artikel 9 lid 1 sub b genoemde termijn van behandeling wordt alsdan met twee weken verlengd.
- 5 De klacht kan te allen tijde worden ingetrokken. Dit dient schriftelijk en met redenen omkleed te gebeuren bij de secretaris van de klachtencommissie. In dat geval wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie onmiddellijk beëindigd.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

- 1 Na ontvangst van de klacht beslist de voorzitter van de klachtencommissie, zo nodig na overleg met de andere commissieleden, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken of de klacht ontvankelijk is.

- 2 Indien de klacht ontvankelijk is, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld, ook van de verdere afhandeling van de klacht.
- 3 Onmiddellijk nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de aangeklaagde door de klachtencommissie op de hoogte gesteld van de klacht. Dit gebeurt door toezending (zo mogelijk overhandiging) van een afschrift van de klacht.
- 4 De klachtencommissie stelt het bevoegd gezag op de hoogte van het feit dat een klacht is ingediend en de aard van de klacht, maar niet van de inhoud van de klacht. Tevens worden de namen van de klager en de aangeklaagde aan het bevoegd gezag bekend gemaakt. Het een en ander geschiedt onder strikte geheimhouding.
- 5 Een klacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - de klacht niet valt onder de begripsbepaling van ongewenst gedrag als vermeld in artikel 1, of
 - de klacht niet schriftelijk is ingediend of niet voldoet aan de criteria genoemd in artikel 8 lid 2 of
 - De klacht anoniem is ingediend.
- 6 Het niet-ontvankelijk verklaren van een klacht wordt door de klachtencommissie zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager medegedeeld.

Artikel 10 De behandeling van de klacht door de klachtencommissie

- 1 De klachtencommissie onderzoekt de klacht door klager, aangeklaagde en eventueel anderen (getuigen/derden) te horen. Ook is de commissie bevoegd nadere informatie in te winnen en ter plekke de situatie in ogen-schouw te nemen.
- 2 Klager, aangeklaagde en anderen, voor zover zij medewerkers zijn, zijn verplicht gehoor te geven aan de schriftelijke oproep van de klachtencommissie om te worden gehoord. De tijd die hiervoor benodigd is wordt beschouwd als werktijd.
- 3 De klachtencommissie hoort afzonderlijk de klager en aangeklaagde. Dit horen geschiedt door de voltallige klachtencommissie.
- 4 De klager kan zich doen bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of raadsman of raadsvrouw. De aangeklaagde kan zich doen bijstaan door een raadsman of raadsvrouw. Zij dienen hierop door de klachtencommissie gewezen te worden bij de oproep om te worden gehoord. Afsproken wordt of de stukken die klager en/of aangeklaagde van de secretaris van de commissie ontvangt, eveneens worden toegestuurd aan de vertrouwenspersoon resp. de raadsman of raadsvrouw.
- 5 Van iedere hoorzitting door de klachtencommissie wordt door de secretaris een verslag gemaakt dat door de gehoorde voor

- akkoord dient te worden ondertekend, al dan niet voorzien van kanttekeningen. Indien de gehoorde ondertekening weigert, wordt dit en de eventuele reden hiervan in het verslag vermeld.
- 6 De klager, aangeklaagde en andere gehoorde personen (getuigen/derden) dienen het aan hen verzonden verslag van het horen uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het verslag aan de klachtencommissie ondertekend en voor akkoord te hebben teruggestuurd. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt het verslag geacht te zijn vastgesteld en voor akkoord te zijn bevonden zonder kanttekeningen, tenzij betrokkene zich kan beroepen op overmacht.
- 7 Gedurende het onderzoek door de klachtencommissie kunnen uitsluitend klager en aangeklaagde alsmede de betrokken vertrouwenspersoon en/of raadsman/-vrouw kennis nemen van alle ondertekende verslagen van de hoorgesprekken, met dien verstande dat de voorzitter van de klachtencommissie bevoegd is om in het belang van het onderzoek te bepalen dat inzage op een bepaald tijdstip niet wenselijk is.
- 8 De zittingen van de klachtencommissie, zowel ten tijde van het horen als bij de beraadslagingen van de klacht, zijn besloten.
- 9 Een ieder die bij een onderzoek omtrent ongewenst gedrag betrokken wordt, is verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen met hem/haar is besproken of aan de orde is gesteld. De klachtencommissie beslist alleen bij voltallige bezetting.

Artikel 11 Afronding onderzoek en advisering klachtencommissie

- 1 De voorzitter van de klachtencommissie ziet er op toe dat het onderzoek binnen vier weken na ontvangst van de klacht is voltooid. Deze termijn kan met maximaal twee keer twee weken worden verlengd, indien de klachtencommissie daartoe gronden aanwezig acht. Een besluit hiertoe dient gemotiveerd en onverwijld schriftelijk ter kennis te worden gebracht van klager, aangeklaagde en het bevoegd gezag.
- 2 Binnen twee weken na afronding van haar onderzoek zendt de klachtencommissie aan het bevoegd gezag het rapport van haar bevindingen omtrent de vraag of de klacht al dan niet gegrond is. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal de klachtencommissie tevens een advies uitbrengen omtrent de door het bevoegd gezag te nemen maatregelen jegens aangeklaagde.
- 3 Een klacht is gegrond, indien aannemelijk is dat het ongewenste gedrag heeft plaatsgevonden.

- 4 De commissie kan slechts besluiten als alle commissieleden aanwezig zijn. De commissie besluit over de gegrondheid van de klacht en het uit te brengen advies bij meerderheid van stemmen. Indien bij besluitvorming de stemmen staken, heeft de voorzitter een doorslaggevende stem.
- 5 Het rapport van bevindingen dient deugdelijk gemotiveerd te zijn en bevat de verslagen van de gevoerde hoorgesprekken.
- 6 De klachtencommissie is tevens bevoegd om het bevoegd gezag aanbevelingen te doen die in verband staan met de klacht en/of de gevolgen van de klacht.
- 7 De klachtencommissie stuurt de klager en aangeklaagde een afschrift van het rapport van bevindingen zoals dat naar het bevoegd gezag is gezonden, inclusief de conclusie over het wel of niet gegrond zijn van de klacht, echter zonder het eventuele advies en de eventuele aanbevelingen.
- 8 Het rapport van bevindingen en het advies van de klachtencommissie aan het bevoegd gezag, is niet openbaar.

Artikel 12 De beslissing van het bevoegd gezag

- 1 Binnen vier weken na ontvangst van het rapport en het advies van de klachtencommissie beslist het bevoegd gezag. Deze beslissing wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de klager en aangeklaagde medegedeeld. De klachtencommissie wordt daarover schriftelijk geïnformeerd.
- 2 Afwijking door het bevoegd gezag van het advies van de klachtencommissie geschiedt gemotiveerd.

Artikel 13 Geheimhouding

Medewerkers in dienst van de Provincie Noord-Holland die op de hoogte geraken van een ingediende klacht ingevolge deze regeling zijn tot geheimhouding tegenover derden verplicht en dragen er zorg voor dat noch feiten noch schriftelijke stukken met betrekking tot de klacht ter kennis van derden komen.

Artikel 14 Faciliteiten klachtencommissie

De directie biedt de leden van de klachtencommissie de faciliteiten, die nodig zijn voor de uitvoering van de haar opgedragen taken.

Artikel 15 Beschermende bepaling

Het bevoegd gezag ziet er na afhandeling van een klacht op toe dat:

- a de klager geen nadelige gevolgen ondervindt van het indienen van een klacht;
- b ingeval de klachtencommissie de klacht ongegrond acht de aangeklaagde daarvan geen nadelige gevolgen ondervindt;
- c de secretaris, plaatsvervangend secretaris en de vertrouwenspersoon niet vanwege het

lidmaatschap van de klachtencommissie benadeeld worden in hun positie als ambtenaar of anderszins.

Artikel 16 Kwaadwilligheid klager/rehabilitatie aangeklaagde

- 1 Indien en voor zover de klachtencommissie bij haar onderzoek tot de constatering komt dat een klacht ongegrond is en duidelijk vanuit kwaadwilligheid van de klager jegens aangeklaagde is ingediend, stelt zij het bevoegd gezag hiervan onmiddellijk in kennis met daarbij de gronden waarop deze constatering berust.
- 2 In de situatie als genoemd in lid 1, vindt rehabilitatie van de aangeklaagde plaats.

Artikel 17 Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bevoegd gezag na overleg met de klachtencommissie.

Artikel 18 In werking treden van de regeling

Deze regeling treedt in werking op de dag na publicatie in het Provinciaal Blad. Op bovenstaande datum vervalt de Klachtenregeling seksuele intimidatie, agressie en geweld Provincie Noord-Holland.

Artikel 19 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als:
Klachtenregeling ongewenst gedrag Provincie Noord-Holland 2010.

Haarlem, 19 januari 2010.

Gedeputeerde Staten voornoemd,

mevr. E. Post, voorzitter.

H.W.M. Oppenhuis de Jong, provinciesecretaris.

Uitgegeven op 3 februari 2010.

Namens Gedeputeerde Staten van Noord-Holland,

H.W.M. Oppenhuis de Jong.

Toelichting

Algemene toelichting

De Arbeidsomstandighedenwet, die sinds juni 1994 in werking is, beschrijft een verplichting voor werkgevers ervoor te zorgen dat werknemers zoveel mogelijk worden beschermd tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld bij of in verband met de arbeid en tegen de nadelige gevolgen van deze verschijnselen.

Op 1 januari 2007 is de nieuwe arbeidsomstandighedenwet in werking getreden. Het begrip psychosociale arbeidsbelasting (PSA), dat de onderwerpen seksuele intimidatie, agressie en geweld behelst, is uitgebreid met pesten en werkdruk. De PSA-beleidsvoeringsverplichting in de Arbo-wet houdt in dat het beleid gericht moet zijn op voorkoming en indien dat niet mogelijk is, beperking van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Er is een wetsvoorstel in de Tweede Kamer aangenomen om het begrip psychosociale arbeidsbelasting uit te breiden met het begrip discriminatie. Hierop vooruitlopend is in het beleid ter voorkoming van PSA als gevolg van ongewenst gedrag en in de klachtenregeling ongewenst gedrag het begrip discriminatie opgenomen.

In het beleid ter voorkoming van PSA als gevolg van ongewenst gedrag wordt nader ingegaan op deze beleidsvoeringsverplichting. Het onderwerp werkdruk valt niet onder ongewenst gedrag en wordt dan ook niet meegenomen in deze beleidsnotitie. Het beleid ter voorkoming van PSA als gevolg van ongewenst gedrag heeft een preventieve werking.

Binnen de provincie wordt al ruim vijftien jaar voorzien in de opvang en begeleiding van slachtoffers van seksuele intimidatie door de vertrouwenspersoon. Zij vervult in het kader van preventie een belangrijke taak. De vertrouwenspersoon is een opvang- en aanspreekpunt waar slachtoffers van ongewenst gedrag voor hulp of advies terecht kunnen. De vertrouwenspersoon fungeert op informele wijze als aanspreekpunt voor personen, adviseert over te ondernemen stappen, kan personen begeleiden en nazorg verlenen.

Omdat echter ook duidelijk moet zijn hoe gehandeld moet worden als zich ondanks het preventieve beleid toch een geval van ongewenst gedrag voordoet of zich ondanks hulp van de vertrouwenspersoon continueert achten wij een klachtenregeling noodzakelijk. In deze klachtenregeling wordt beschreven wat de procedure is wanneer een klacht over ongewenst gedrag wordt ingediend bij de Klachtencommissie ongewenst gedrag. Hieronder zal de klachtenregeling per artikel worden toegelicht.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

Voor de definities is aangesloten bij artikel 1 van de Arbeidsomstandighedenwet. Onder seksuele intimidatie wordt in de Arbo-wet 2007 verstaan enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. In de Wet gelijke behandeling m/v wordt seksuele intimidatie gedefinieerd als een verbod van direct onderscheid.

Onder agressie en geweld wordt in de Arbo-wet 2007 verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

Onder pesten wordt in de Arbo-wet 2007 verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

Onder discriminatie wordt verstaan: uitsluiting, achterstelling of negatieve behandeling op grond van kenmerken als godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd dan wel op grond handicap of chronische ziekte.

Onder bevoegd gezag wordt verstaan degene die volgens het Algemene Mandaatbesluit bevoegd is tot afdoening van een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag. Voor klachten gericht tegen een GS-lid, de Algemeen Directeur, diens plaatsvervanger of een directeur wordt de klacht in GS

plenair behandeld. Overige klachten worden door de directie behandeld.

De klachtenregeling is niet van toepassing op de CdK of PS-leden.

Artikel 2

Een ieder die werkzaam is of is geweest bij de provincie valt onder deze regeling. Dit betekent dat ook degenen die niet zijn aangesteld als ambtenaar, maar bijvoorbeeld werkzaam zijn als arbeidscontractant, stagiaire of uitzendkracht gebruik kunnen maken van deze klachtenregeling en dat tegen hen een klacht kan worden ingediend. Ook ten aanzien van hen heeft de provincie als werkgever de wettelijke verplichting beleid te voeren gericht op bescherming tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie en de nadelige gevolgen daarvan. Ook politieke ambtsdragers vallen onder de regeling.

Daarnaast kunnen werknemers tegen externen, zonder arbeidsrelatie met de provincie, een klacht indienen. Ook door leveranciers, klanten of bijvoorbeeld adviseurs kunnen werknemers zich geïntimideerd of bedreigd voelen, als bedoeld in deze regeling. Het is van belang dat voor hen dan de mogelijkheid bestaat formeel een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, zodat deze kan worden onderzocht en er gevolgen aan verbonden kunnen worden.

Artikel 3

Omdat uit onderzoek gebleken is dat met name vrouwen slachtoffer zijn van ongewenst gedrag is het voor de toegankelijkheid van de klachtenprocedure van belang dat het lidmaatschap van de klachtencommissie van een of meer vrouwen gewaarborgd is.

Voor wat betreft de onkostenvergoeding is de gebruikelijke vergoedingsregeling van toepassing. Voor wat betreft de mogelijkheid van de directie het lidmaatschap van een lid van de commissie te beëindigen, kan onder dringende redenen o.a. worden verstaan het niet waarborgen van de privacy van de medewerker, niet integer gedrag, het niet naar behoren kwijten van je taak als lid van de klachtencommissie.

Artikel 4

Behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 5

De klachtencommissie beslist op verzoek van de klager of aangeklaagde tot vervanging van een klachtencommissielid als deze een binding heeft met klager of aangeklaagde of betrokken is geweest bij de ongewenste gedraging.

Alle leden van de commissie die het beroep niet betreffen, dienen te beslissen bij een beroep op wraking. Een plaatsvervangend lid dient hierbij

aanwezig te zijn, zodat de commissie voltallig een beslissing kan nemen.

Artikel 6

Uit de praktijk blijkt dat de casuïstiek vaak complex van aard is. In verband daarmee dient er bij de samenstelling van de klachtencommissie op gelet te worden dat er voldoende deskundigheid met betrekking tot de problematiek van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie en juridische kennis aanwezig is.

Artikel 7

Voor het kunnen verrichten van een onderzoek zijn de in dit artikel genoemde bevoegdheden nodig. De gegevens die met betrekking tot een klacht worden verzameld, bezitten een vertrouwelijk karakter. Ter bescherming van de privacy van betrokkenen is het van belang dat een ieder die bij het onderzoek betrokken is daar zorgvuldig mee omgaat.

Personeelsgegevens die mogelijk van belang kunnen zijn voor het onderzoek betreffen bijvoorbeeld ziekteverzuim, verzoeken tot overplaatsing of verloop onder het personeel.

Artikel 8

De klacht dient schriftelijk bij de klachtencommissie te worden ingediend. Zonder de vereiste gegevens is het voor de klachtencommissie niet mogelijk een onderzoek te starten. Als bepaalde gegevens ontbreken dient de klachtencommissie klager nadrukkelijk te vragen deze binnen een bepaalde termijn te verstrekken.

Gebeurt dit niet of onvoldoende dan kan de klachtencommissie besluiten de klacht niet te behandelen.

Artikel 9

De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling, tenzij de klacht geen betrekking heeft op seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten of discriminatie.

De vraag of het gaat om seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten of discriminatie kan worden beantwoord aan de hand van de definitie van artikel 1 van de Arbeidsomstandighedenwet. Als de klacht daar geen betrekking op heeft, verklaart de klachtencommissie zich onbevoegd en neemt de klacht niet in behandeling. Daarvan stelt zij klager en het bevoegd gezag op de hoogte. Het informeren over de procedure betekent dat klager en aangeklaagde wordt verteld dat de klachtencommissie bevoegd is de klacht op grond van deze klachtenregeling te behandelen en een onderzoek zal instellen waarna klager en aangeklaagde zullen worden gehoord. Tevens wordt daarbij vermeld dat dit in beginsel binnen tien weken, gerekend vanaf de datum dat de klacht in behandeling wordt genomen, zal resulteren in een rapportage met zo nodig een

voorstel ten aanzien van een te treffen sanctie of maatregel (zie artikel 11).

De klachtencommissie meldt het in behandeling nemen van een klacht aan het bevoegd gezag in verband met de benodigde administratieve ondersteuning, mogelijk bemiddelingsvoorstel of gewenste praktische maatregelen en het feit dat aan het bevoegd gezag dient te worden geadviseerd of gerapporteerd.

Artikel 10

De klachtencommissie dient de bij haar ingediende klacht te onderzoeken. Daartoe krijgt zij de benodigde bevoegdheden zoals bedoeld in artikel 7, maar ook faciliteiten als ruimte voor bijvoorbeeld het horen van getuigen.

De klachtencommissie is verplicht, voor zover mogelijk, zowel klager als aangeklaagde te horen.

Met name ten aanzien van personen waarmee geen arbeidsrelatie bestaat kan een praktisch probleem ontstaan aangezien deze personen niet verplicht kunnen worden te verschijnen voor de klachtencommissie

Artikel 11

De termijn van behandeling door de klachtencommissie is in beginsel tien weken.

Afhankelijk van het onderzoek of van de aard van de klacht kan het wenselijk zijn dat praktische maatregelen getroffen worden met betrekking tot het werk, de werkomgeving of (gezamenlijke) aanwezigheid van klager en aangeklaagde op het werk. De klachtencommissie kan hiertoe adviseren.

Het spreekt voor zich dat dit op zorgvuldige wijze dient te geschieden, zodat betrokkenen daarvan zo weinig mogelijk nadeel ondervinden.

Tijdens het onderzoek kan de klachtencommissie tot de conclusie komen dat wellicht een bemiddeling tot de mogelijkheden behoort om de klacht zorgvuldig af te handelen of eventueel een oplossing te bereiken. In dat geval kan zij adviseren een bemiddelaar te benoemen. Indien een bemiddeling niet tot een oplossing leidt, zal de klachtencommissie de klacht verder behandelen. Daarnaast kan de klachtencommissie adviseren tot het treffen van een rechtspositionele sanctie (berisping/ontslag) of maatregel. Ten aanzien van personen met wie geen arbeidsrelatie bestaat, valt te denken aan verbreking van de contractuele relatie met de organisatie waarvoor de desbetreffende persoon werkzaam is of de organisatie aanspreken op het gedrag van betrokkene en hem bijvoorbeeld de toegang ontzeggen.

Artikel 12

In verband met het feit dat het voor een ieder van belang is dat de zaak zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld is deze termijn van vier weken gesteld. Indien het bevoegd gezag zich voorneemt

een sanctie te treffen zal deze een medewerker niet eerder worden opgelegd dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling of schriftelijk te verantwoorden, dan wel zijn zienswijze kenbaar te maken. Dit vloeit voort uit artikel 4:8 Algemene wet bestuursrecht. Indien het besluit tot het treffen van een sanctie definitief is, heeft de medewerker, die door de sanctie wordt getroffen, de mogelijkheid daartegen op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht een bezwaarschrift in te dienen. Indien door het betreffende bevoegde gezag geen of een andere sanctie dan door de klagende medewerker wordt gewenst wordt getroffen, heeft deze de mogelijkheid daartegen op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht bezwaar te maken. Hij wordt door dat besluit rechtstreeks in zijn belang getroffen voor wat betreft de wijze waarop de werkgever zorg draagt voor zijn arbeidsomstandigheden.

Artikel 13

Behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 14

Gedacht kan worden aan de volgende faciliteiten. Beschikbaar stellen van telefoon, ruimte voor het horen, administratieve ondersteuning. De werkzaamheden van de klachtencommissie vinden in principe plaats onder werktijd.

Leden die niet behoren tot het provinciaal personeel ontvangen per zitting een vergoeding overeenkomstig het bepaalde in de Verordening geldelijke voorzieningen voor klachtencommissieleden (PB 1994, nr 2).

Artikel 15

Onder benadeling wordt onder meer begrepen minder goede promotiekansen, verslechtering van de werkomstandigheden of een slechte beoordeling.

Artikel 16

Behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 17

Behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 18

Behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 19

Behoeft geen nadere toelichting.

Beleid ter voorkoming van psychosociale arbeidsbelasting als gevolg van ongewenst gedrag

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten van Noord-Holland op 19 januari 2010, kenmerk 2009-79730.

1 Inleiding

In de Arbeidsomstandighedenwet (verder: Arbowet) en in het Arbeidsomstandighedenbesluit (verder: Arbobesluit) is bepaald dat de werkgever binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid een beleid voert gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Onder psychosociale arbeidsbelasting wordt in de Arbowet verstaan: de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen. Er is een wetsvoorstel in de Tweede Kamer aangenomen om het begrip psychosociale arbeidsbelasting uit te breiden met het begrip discriminatie. Hierop vooruitlopend is in het beleid ter voorkoming van PSA als gevolg van ongewenst gedrag en in de klachtenregeling ongewenst gedrag het begrip discriminatie opgenomen.

De provincie heeft expliciet beleid geformuleerd ten aanzien van seksuele intimidatie (1996, Beleid tegen seksuele intimidatie). Verder heeft de provincie een vertrouwenspersoon aangesteld en is er een klachtenregeling.

Om te voldoen aan de nieuwe Arbowet (2007), waarin PSA stevig verankerd is, is het noodzakelijk om beleid te formuleren ter voorkoming of beperking van seksuele intimidatie, maar ook van agressie en geweld, pesten en werkdruk en discriminatie kortom 'ongewenst gedrag', en dient ook de klachtenregeling hieraan te worden aangepast.

Het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag en de klachtenregeling zijn van toepassing op medewerkers die werkzaam zijn of zijn geweest bij de Provincie Noord-Holland alsmede op de gedeputeerden van de provincie Noord-Holland. Indien klanten, leveranciers en andere relaties van de Provincie zich schuldig maken aan ongewenst gedrag is het beleid en de klachtenregeling waar mogelijk, van overeenkomstige toepassing.

2 Wat is psychosociale arbeidsbelasting (PSA)?

Onder psychosociale arbeidsbelasting wordt verstaan alle directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen die zijn aan te merken als vormen van seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten of werkdruk en

discriminatie zoals bedoeld in artikel 1, derde lid, sub e, van de Arbowet.

Werkdruk

Er is sprake van werkdruk als een werknemer niet kan voldoen aan de gestelde kwalitatieve en kwantitatieve eisen (variërend van hoeveelheid, kwaliteit en werktempo). Bij werkdruk werkt een werknemer voortdurend onder hoge tijdsdruk en/of in hoog tempo. Vooral in combinatie met beperkte regelmogelijkheden of anders gezegd beperkte zeggenschap in en over het werk vormt werkdruk een risico voor de gezondheid van werknemers. Werkdruk kan naast hoeveelheid werk, kwaliteit en werktempo veroorzaakt worden door aspecten als communicatiepatronen, werkorganisatie, technologie en de externe sociaal-economische omgeving.

Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan iedere vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen, het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting.

Pesten

Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevend) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Belangrijk element is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Pesten kan zich uiten door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Doel van de dader is vaak het opzettelijk vernederen en kwetsen van een andere persoon.

Agressie en geweld

Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, de thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

Discriminatie

Onder discriminatie wordt verstaan: uitsluiting, achterstelling of negatieve behandeling op grond van kenmerken als godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd dan wel op grond van handicap of chronische ziekte.

Ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag verstaat de provincie een aantal vormen van psychosociale arbeidsbelasting. Werkdruk valt niet onder ongewenst gedrag maar wel onder psychosociale arbeidsbelasting.

3 Beleidsnotitie 'voorkomen van agressie en geweld tegen medewerkers van de PNH'

In april 2009 is door de directie vastgesteld de beleidsnotitie 'voorkomen van agressie en geweld tegen medewerkers van de PNH'. In deze notitie wordt beschreven hoe de provincie Noord-Holland (PNH) haar medewerkers beschermt tegen agressief gedrag van klanten en de gevolgen van opgetreden klantagressie. Het begrip 'klant' staat voor die personen die vanuit de aard van de werkzaamheden en dienstverlening van PNH in contact komen met of een beroep doen op medewerkers van PNH. Het gaat hier dus uitsluitend over beleid omtrent agressie en geweld van klanten jegens medewerkers van de provincie.

Aangezien het in deze regeling beschreven beleid ter voorkoming van ongewenst gedrag ook betrekking kan hebben op klanten, leveranciers of andere relaties van de Provincie, vullen op dit gebied deze regeling en de beleidsnotitie 'voorkomen van agressie en geweld tegen medewerkers van de Provincie Noord-Holland' elkaar aan.

4 Uitgangspunten

Ongewenst gedrag wordt bij de provincie Noord-Holland niet getolereerd.

De provincie streeft ernaar een organisatie te zijn waarin alle medewerkers zich prettig voelen en waar medewerkers op een respectvolle manier met elkaar omgaan. In het concern-inrichtingsplan zijn enkele gedragspijlers vastgelegd voor de cultuur en de waarden die horen bij een professionele en zakelijke bedrijfscultuur. Als een van de gedragspijlers wordt genoemd: de betrokkenheid en de wil om een leuke werksfeer te creëren. Als gedragsnorm hoort daarbij: open zijn en elkaar aanspreken op ongewenst gedrag. Alle medewerkers in de organisatie zijn verantwoordelijk voor het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag. Verwacht wordt dat medewerkers zo nodig handelend optreden en elkaar daarop aanspreken.

Het management heeft een essentiële taak bij het voorkomen van ongewenst gedrag. Het management kan en moet er voor zorgen dat de organisatiecultuur zodanig wordt beïnvloed dat ongewenst gedrag als ontoelaatbaar wordt beschouwd door alle medewerkers. Het bevorderen van gewenst gedrag kan in het dagelijks handelen van de leidinggevende tot uiting komen, bijvoorbeeld in de waardering voor functioneren, het loopbaanbeleid, en bij de werving en selectie van personeel. Het tegengaan van ongewenst gedrag is alleen mogelijk als dergelijk gedrag tijdig wordt herkend en als zo snel mogelijk wordt ingegrepen. Van de managers wordt verwacht dat zij in hun team de norm creëren/uitdragen dat ongewenst gedrag niet geoorloofd is. Dit kan door tijdig feedback te geven op gedrag tussen medewerkers onderling. Discussies over het waarom van dit ongewenste gedrag moeten daarbij worden voorkomen, omdat meestal de schuld bij het slachtoffer wordt gelegd. Duidelijk moet worden gemaakt dat ongewenst gedrag niet wordt getolereerd, ongeacht de oorzaak. Bij herhaling van dit gedrag, ondanks waarschuwingen, zijn disciplinaire maatregelen mogelijk.

De provincie heeft ter voorkoming van en ter signalering van ongewenst gedrag de volgende instrumenten:

- RIE (Risico Inventarisatie en Evaluatie).
- Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO).
- Arbocatalogus.
- Training voor leidinggevendenden op gebied van ongewenst gedrag (wordt voorgesteld).
- Voortgangsgesprekken.

5 De vertrouwenspersoon

Niet in alle gevallen zullen leidinggevendenden erin slagen ongewenst gedrag te voorkomen of tijdig te herkennen. Mocht een medewerker te maken krijgen met ongewenst gedrag, dan kan hij in eerste instantie proberen daar met de betrokken persoon over te praten. Soms is de veroorzaker zich er niet van bewust dat zijn gedrag als ongewenst wordt ervaren en is hij zich niet bewust van de gevolgen daarvan voor anderen. Medewerkers kunnen ook naar de vertrouwenspersoon gaan. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en behandelt informatie vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon bekijkt samen met de medewerker de situatie en onderzoekt mogelijke oplossingen. Bij een dreigend conflict zal de vertrouwenspersoon onderzoeken of bemiddeling een optie is. De vertrouwenspersoon ondersteunt de medewerker in het informele traject naar een mogelijke oplossing.

6 De klachtenprocedure

Als er geen informele oplossing mogelijk is of lijkt, dan kan een klacht worden ingediend bij de

Klachtencommissie. De werknemer kan daarbij ondersteund worden door de vertrouwenspersoon. De klachtenprocedure voorziet in de mogelijkheid om officieel een klacht in te dienen tegen ongewenst gedrag. Deze klacht wordt in behandeling genomen door een externe klachtencommissie. Deze zal de klacht verder onderzoeken door de betrokken personen te horen en wederhoren. Uiteindelijk zal de klachtencommissie schriftelijk advies uitbrengen aan het bevoegd gezag, die uiteindelijk zal beslissen over de klacht. De procedure is vastgelegd in de Klachtenregeling.