

# WERKNEMERSKLACHTENREGELING:

## Regeling klachten ongewenste omgangsvormen

Auteur : P. Labots, HRM Advies i.s.m. leden werknemersklachtencommissie en  
vertrouwenspersonen  
Autorisatie : Raad van Bestuur  
Datum : 14 juni 2023  
Geldig tot : juni 2026  
Status : definitief

Regeling klachten ongewenste  
omgangsvormen  
Afdeling: HRM  
Geldig vanaf:  
Geldigheid 3 jaar  
Status: concept  
Versie: 1.0

Bestemd voor: alle werknemers in loondienst van het GHZ, stagiaires en vrijwilligers. Tevens bestemd voor uitzendkrachten, medisch specialisten (niet in dienst) en andere personen die binnen de gebouwen van het GHZ activiteiten verrichten en een klacht over een medewerker van het GHZ willen indienen.  
En voor wat betreft de behandeling door de werknemersklachtencommissie ook voor alle werknemers in loondienst van het MSB, stagiaires, vrijwilligers en maten tegen wie een klacht wordt ingediend

Gerelateerde documenten:

Aantal kopieën en plaats kopieën:  
Publicatie op GHZ Intern.

Gebaseerd op:

Cao Ziekenhuizen, art. 3.2.3.

## 1 Aanleiding

Artikel 3.2.3. 'Werknemersklachtenregeling' van de Cao Ziekenhuizen luidt als volgt:

1.1 De werkgever stelt een werknemersklachtencommissie in.

1.2 In overleg met de Ondernemingsraad wordt een algemene klachtenregeling en een regeling ongewenste omgangsvormen vastgesteld.

1.3 De werkgever en de Ondernemingsraad dragen een gelijk aantal commissieleden voor. De commissieleden worden benoemd door de directie.

1.4 De klachtencommissie brengt een zwaarwegend schriftelijk advies uit aan de werkgever. De werknemer ontvangt hiervan een afschrift.

In deze regeling wordt invulling gegeven aan de Regeling ongewenst gedrag uit artikel 3.2.3. 'Werknemersklachtenregeling'.

## 2 Inleiding

GHZ wil een organisatie zijn met korte lijnen en een open aanspreekcultuur waar plaats is voor het uiten van positieve en negatieve kritiek, zowel tussen leidinggevenden en medewerkers als tussen medewerkers onderling. Dat neemt niet weg dat er zich soms situaties kunnen voordoen waar medewerkers zich niet gehoord of benadeeld voelen. Daarom heeft GHZ een werknemersklachtenregeling opgesteld. Zowel het GHZ als de medewerker heeft er – binnen het raam van bestaande rechten en verplichtingen – belang bij dat de oorzaak van het ongenoegen wordt weggenomen.

De regeling kent twee aparte procedures, die voor algemene klachten en die voor klachten over ongewenste omgangsvormen. In deze regeling wordt het proces rond klachten over ongewenste omgangsvormen beschreven

Gezien de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur voor het sociaal beleid binnen het GHZ is het wenselijk een klimaat te scheppen waarin medewerkers elkaars integriteit respecteren en waarin het veilig, vertrouwd en prettige werken is.

De Regeling klachten ongewenste omgangsvormen heeft als doel een individuele werknemer een middel te verschaffen om een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten of discriminatie (verder in de tekst wordt dit genoemd: ongewenste omgangsvormen) te beëindigen. Tevens wordt met deze regeling beoogd willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling op dit terrein binnen de onderneming te voorkomen. De Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad achten ongewenste omgangsvormen onaanvaardbaar en komen overeen gerichte maatregelen te treffen binnen de werkorganisatie om ongewenste omgangsvormen te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.

Aan alle werknemers wordt door de Raad van Bestuur te kennen gegeven dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden en tot sancties kunnen leiden voor de persoon die zich daaraan schuldig maakt. Tevens worden alle werknemers op de hoogte gesteld van het bestaan van deze regeling en wordt bekend gemaakt wie de vertrouwenspersonen zijn. De regeling is te vinden op intranet. Alle werknemers worden via de gebruikelijke informatiekanaal, zoals foldermateriaal, intranet en werkoverleg geïnformeerd over het beleid ter preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen op het werk. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat er een arbeidsklimaat aanwezig is waarbij de klachten daadwerkelijk bespreekbaar zijn. Specifiek op het aandachtsgebied van pesten is een [pestprotocol](#) van kracht dat helpt om het bewustzijn hierover te vergroten en waarin duidelijke richtlijnen over de aanpak zijn opgenomen. En de positie van de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen is in deze regeling vastgelegd.

### 3 Doel

Deze werknemersklachtenregeling beschrijft de procedure voor het beoordelen en behandelen van klachten van werknemers van het GHZ en overige mensen werkzaam binnen de gebouwen van het GHZ tegen medewerkers van het GHZ over ongewenste omgangsvormen op basis van art. 3.2.3. CAO Ziekenhuizen.

De werknemersklachtencommissie in deze regeling behandelt ook klachten tegen medewerkers/maten van het MSB.

Hiermee wordt het voor iedere werknemer mogelijk om ongenoegen over het gedrag van een collega te uiten. Deze worden vervolgens onderzocht en beoordeeld, op zodanige wijze dat de in redelijkheid te verwachten bescherming van de belangen van alle individuen wordt gewaarborgd.

### 4 Definities

- 4.1 Werkgever of onderneming:  
Groene Hart Ziekenhuis (GHZ), gevestigd te Gouda.
- 4.2 Raad van Bestuur:  
degene(n) die belast is/zijn met de hoogste dagelijkse leiding van het GHZ.
- 4.3 Leidinggevende:  
operationeel of hiërarchisch leidinggevende bij de onder 4.1 genoemde werkgever.
- 4.4 Medewerker in het kader van regeling klachten ongewenste omgangsvormen:  
persoon die met de onder 4.1 of 4.16 genoemde werkgever een arbeidsovereenkomst heeft, alsook stagiaires, vrijwilligers en onder 4.16 ook maten
- 4.5 Ondernemingsraad:  
de Ondernemingsraad van de onder 4.1 genoemde werkgever.
- 4.6 Klacht:  
uiting van ongenoegen of ontevredenheid met betrekking tot een ongewenste situatie ten aanzien van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten of discriminatie. Deze klacht moet betrekking op een gebeurtenis of een laatste incident in een reeks gebeurtenissen binnen 2 jaar voor het indienen van de klacht

- 4.7 Melding:  
het schriftelijk kenbaar maken van ongenoegen over een ongewenste situatie ten aanzien van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten of discriminatie
- 4.8 Klager:  
persoon in loondienst bij het GHZ, leerling, stagiair, vrijwilliger, uitzendkracht en andere personen die binnen de gebouwen van het GHZ werkzaamheden verrichten of diensten verlenen en die een klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. Hieronder worden ook verstaan mensen die in het verleden op deze wijze aan het GHZ verbonden waren.  
En voor wat betreft de behandeling door de Klachtencommissie dezelfde groep personen verbonden aan het MSB
- 4.9 Aangeklaagde:  
een ieder tegen wie een klacht is gericht en die Medewerker is.
- 4.10 Vertrouwenspersoon:  
een persoon die op verzoek van de Medewerker van het GHZ de eerste opvang verleent bij een Melding en de Medewerker met raad en daad bijstaat, die zo nodig kan verwijzen naar een interne bemiddelaar en de Medewerker kan bijstaan bij een klachtenprocedure en die in het verlengde daarvan nazorg verleent.
- 4.11 Klachtencommissie:  
de voor de Klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke werknemersklachtencommissie, die de door Klager schriftelijk ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet en voorlegt aan de Raad van Bestuur, resp. Bestuur MSB Gouda ter besluitvorming. De Klachtencommissie is samengesteld zoals omschreven in artikel 9.
- 4.12 Seksuele intimidatie:  
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
- 4.13 Agressie en geweld  
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.
- 4.14 Pesten  
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.
- 4.15 Direct, respectievelijk indirect onderscheid (discriminatie)  
iemand wordt op een andere wijze behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld, op grond van
- godsdienst
  - levensovertuiging
  - politieke gezindheid
  - afkomst
  - geslacht
  - nationaliteit
  - seksuele geaardheid
  - burgerlijke staat
  - leeftijd
  - handicap of chronische aandoening
  - arbeidsrelatie (fulltime/parttime)
  - arbeidscontract (vast of tijdelijk)

respectievelijk dat een ogenschijnlijke neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen voor wie een bepaalde invulling van een van de bovenstaande aspecten geldt, bijzonder treft.

#### 4.16 MSB

Medisch Specialistisch Bedrijf Gouda; dat bedrijf maakt voor klachten tegen medewerkers/maten van het MSB gebruik van de Klachtencommissie van het GHZ.

## 5 Looptijd

De herziene werknemersklachtenregeling treedt in werking op 14 juni 2023.  
De looptijd is 3 jaar.

## 6 Melding/Klacht

Een werknemer die te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen spreekt, als dat mogelijk is, de betreffende persoon hierop aan. Heeft dit niet het gewenste resultaat of is dit niet mogelijk, dan kan dit in het GHZ: voorafgaand aan een Klacht bij de Klachtencommissie via een Melding bij de (direct) Leidinggevende of hulpvraag bij de Vertrouwenspersoon aan de orde worden gesteld. De andere mogelijkheid is het indienen van een klacht bij de onafhankelijke Klachtencommissie.

### 6.1 Melding:

Melding bij de (direct) Leidinggevende. De (direct) Leidinggevende is verplicht op te treden wanneer hij/zij hoort van ongewenste gedragingen. Hij/zij probeert met de melder en veroorzaker het probleem onderling op te lossen.

### 6.2 Hulpvraag

Hulpvraag bij een Vertrouwenspersoon. De Vertrouwenspersoon staat de werknemer die Melding doet van ongewenste omgangsvormen bij, begeleidt en adviseert. Hij/zij ondersteunt de betrokken werknemer desgewenst bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie (zie verder onder 7.1). Voor meer informatie over de behandeling van een klacht door de Vertrouwenspersoon: zie art. 12 van deze regeling.

### 6.3 Klacht:

klacht die ingediend wordt bij de Klachtencommissie, zie art. 8 van deze regeling.

## 7 Procedure bij een klacht

7.1 Gedurende het gehele proces van de klachtafhandeling kan de Medewerker zich laten bijstaan door een Vertrouwenspersoon. De Medewerker kan hiervoor een beroep doen op de door het GHZ benoemde Vertrouwenspersoon of iemand anders van binnen of buiten de onderneming. Zie verder artikel 12 taken en bevoegdheden van de Vertrouwenspersoon.

7.2 Indien een Medewerker voorafgaand aan of tijdens een van de fasen van de klachtprocedure een klacht indient bij een externe instantie, zoals de kantonrechter, overweegt de Klachtencommissie of de klachtprocedure moet worden opgeschort totdat de uitspraak van de externe procedure bekend is.

## 8 Procedure bij de Klachtencommissie

8.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het de voorzitter van de Klachtencommissie. Als er sprake is van belangenverstrengeling zal de vicevoorzitter de klacht in behandeling nemen.

8.2 Een klacht omvat tenminste:

- de naam van de Klager en de Aangeklaagde
- een zo concreet mogelijke beschrijving van het ongewenst gedrag waarover wordt geklaagd inclusief data

Een klacht kan bevatten

- een beschrijving van de acties die zijn ondernomen om tot een oplossing te komen;
- eventuele informatie over getuigen en bewijsmateriaal.

- 8.3 De ambtelijk secretaris bevestigt schriftelijk binnen 1 week de ontvangst van de klacht aan Klager.
- 8.4 De voorzitter bepaalt samen met de vicevoorzitter binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht of deze ontvankelijk is. De ambtelijk secretaris informeert de Klager over de uitkomst en over de klachtprocedure. Indien de klacht niet ontvankelijk is wordt dit nader gemotiveerd aan Klager. Indien relevant wordt Klager gewezen op andere mogelijkheden voor klachtbehandeling.
- 8.5 Een klacht is niet ontvankelijk:
- indien niet is voldaan aan de vormvoorschriften zoals geformuleerd in artikel 8.2;
  - indien een andere instantie naar oordeel van de voorzitter meer geëigend is c.q. wettelijk is aangewezen om de Klacht te behandelen, omdat de Klacht onder een andere regeling of procedure valt;
  - Indien de klacht niet tijdig is gediend  
Een klacht wordt in ieder geval geacht tijdig te zijn ingediend, indien de klager binnen twee jaar nadat het laatste voorval inzake de ongewenste omgangsvorm heeft plaatsgehad, de klacht heeft ingediend. Deze termijn geldt niet, indien het een voorval betreft dat mogelijk tevens een strafbaar feit inhoudt, waarvoor een verjaringstermijn geldt die langer dan vijf jaar is. In dat geval wordt aangesloten bij de betreffende strafrechtelijke verjaringstermijn. Het een en ander ter beslissing aan de klachtencommissie  
Behoudens bijzondere omstandigheden ter beoordeling van de Klachtencommissie.
  - Indien de klacht niet aan de definities van ongewenste omgangsvormen voldoet.

- 8.6 Indien een klacht ontvankelijk is verklaard, informeert de ambtelijk secretaris binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, de andere bij de klacht betrokken personen over de ontvangst van de klacht en over de klachtprocedure. De andere betrokkenen ontvangen een kopie van de klachtbrief, desgewenst op het werk.
- 8.7 De Klachtencommissie benoemt een onderzoekscommissie van drie personen. Afhankelijk van de klacht wordt de samenstelling vastgesteld waarbij rekening wordt gehouden met diversiteit in de commissie en aard van de klacht. Deze onderzoekscommissie stelt een onderzoek in. Zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vijf weken na ontvangst van de klacht hoort de onderzoekscommissie de Klager en andere betrokkenen afzonderlijk. De zittingen zijn besloten. Per gehoorde maakt de onderzoekscommissie een verslag. Dit verslag wordt binnen twee weken naar de gehoorde toegezonden met het verzoek het verslag voor akkoord te tekenen. Indien de gehoorde zich kan verenigen met weergave tekent hij/zij voor gezien. De gehoorde ontvangt een afschrift van het verslag. Na het vooronderzoek zendt de onderzoekscommissie alle stukken die door die commissie zijn opgesteld aan de overige leden van de Klachtencommissie.
- 8.8 De Klachtencommissie brengt binnen twee maanden nadat de Klacht is ingediend een schriftelijk advies uit aan de Raad van Bestuur. In het advies geeft de Klachtencommissie aan of, en in welke mate, naar haar mening de Klacht gegrond of ongegrond is. Tevens kan de Klachtencommissie een advies uitbrengen over de te nemen maatregelen. De beslissing over het uit te brengen advies wordt door de Klachtencommissie in voltallige samenstelling op basis van anonieme informatie en bij meerderheid van stemmen genomen. Een lid van de Klachtencommissie is gerechtigd een minderheidsstandpunt aan het advies toe te voegen. Een afschrift van het advies wordt verstrekt aan de Klager en de andere betrokkenen. De termijn van twee maanden kan ten hoogste met één maand worden verlengd. Bij verlenging van de termijn worden de Klager en de andere betrokken personen hierover schriftelijk geïnformeerd.
- 8.9 Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de Raad van Bestuur op verzoek van en na overleg met de Klachtencommissie tijdelijke voorzieningen treffen, indien dit voor het welzijn van de Klager noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie.
- 8.10 De Raad van Bestuur neemt binnen drie weken na ontvangst van het advies een besluit over de eventueel te nemen maatregelen en maakt dit besluit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar aan de betrokken Medewerker(s) en aan de Klachtencommissie.

## 9 Samenstelling van de Klachtencommissie

- 9.1 De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een vicevoorzitter en vier overige leden. Er wordt gestreefd naar vertegenwoordiging van beide seksen in de Klachtencommissie.
- 9.2 De Raad van Bestuur van het GHZ en de Ondernemingsraad benoemen ieder drie leden. In overleg tussen de voorzitter van de Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad worden een voorzitter en een vicevoorzitter benoemd.
- 9.3 De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn één keer herbenoembaar. Kandidaat-leden moeten minimaal twee jaar in dienst zijn van het GHZ om benoemd te kunnen worden. Het lidmaatschap eindigt in ieder geval bij uitdiensttreding. Bij tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd, eveneens voor een periode van drie jaar met de mogelijkheid om één keer herbenoemd te worden. Beëindiging van het lidmaatschap gebeurt:
- schriftelijk bij de Raad van Bestuur op initiatief van het lid zelf;
  - schriftelijk door de Raad van Bestuur op advies van of na overleg met de Ondernemingsraad.
- 9.4 De leden van de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad, directeuren en managers en HRM-adviseurs en de Vertrouwenspersoon komen niet in aanmerking voor benoeming. Op initiatief van de Klachtencommissie kan een lid wegens aantoonbaar disfunctioneren in overleg tussen



de voorzitter van de Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad worden ontslagen uit de Klachtencommissie.

- 9.5 De Raad van Bestuur draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning in de vorm van een ambtelijk secretaris.  
De ambtelijk secretaris is geen lid van de Klachtencommissie, maar neemt deel aan de vergaderingen van de Klachtencommissie.
- 9.6 Als er sprake is van een Klacht over ongewenste omgangsvormen uitgevoerd door een medewerker van het MSB Gouda, dan wordt de Klachtencommissie uitgebreid met een lid namens het MSB, benoemd door het MSB. Voor de verdere afhandeling van de Klacht is de klachtenregeling ongewenste omgangsvormen van het MSB van toepassing

## 10 Taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie

### 10.1 Taken

De Klachtencommissie heeft tot taak om een onderzoek in te stellen. De Klachtencommissie past het principe van 'hoor en wederhoor' toe en hoort vervolgens een ieder van wie zij denkt dat dit nodig is. De Klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van het GHZ resp. MSB die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft. De Klachtencommissie kan besluiten externe deskundigen in te schakelen. De kosten hiervan komen voor het GHZ resp. MSB. De Klachtencommissie heeft tot taak de voorzitter van de Raad van Bestuur schriftelijk advies uit te brengen. Indien de Klacht betrekking heeft op de Raad van Bestuur wordt de Raad van Toezicht door de Klachtencommissie geïnformeerd.

Betreft de Klacht een medewerker van het MSB dan wordt het advies uitgebracht aan het Bestuur van het MSB en als de Klacht betrekking heeft op het Bestuur van het MSB aan de Raad van Advies van het MSB.

### 10.2 Bevoegdheden

De Klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken;
- het oproepen en horen van personen binnen het GHZ resp. MSB die direct bij de Klacht zijn betrokken;
- het inschakelen van deskundigen, na de Raad van Bestuur GHZ resp. Bestuur van het MSB hierover te hebben geïnformeerd;
- de Klachtencommissie heeft de bevoegdheid na te gaan of besluiten van de Raad van Bestuur GHZ resp. Bestuur van het MSB aangaande de afhandeling van de Klacht te goeder trouw worden uitgevoerd;
- de Klachtencommissie houdt een anonieme registratie bij van de ontvangen klachten ten behoeve van de jaarlijkse verslaglegging.
- de Klachtencommissie rapporteert jaarlijks voor 1 april schriftelijk aan de voorzitter van de Raad van Bestuur GHZ over het functioneren van de regeling, de aard van de behandelde klachten en de wijze van afhandeling voor zover het de klachten over medewerkers van het GHZ betreft.  
Over de klachten over medewerkers van het MSB rapporteert de Klachtencommissie met dezelfde inhoud aan bestuur en directeur van het MSB.
- de Klachtencommissie heeft de bevoegdheid om ter preventie van klachten ongevraagde adviezen uit te brengen.

## 11 Benoeming Vertrouwenspersoon

11.1 De Raad van Bestuur benoemt met instemming van de Ondernemingsraad twee of drie Vertrouwenspersonen.

11.2 Benoeming van de Vertrouwenspersoon gebeurt voor de periode van drie jaar. Deze periode kan telkens met drie jaar verlengd worden.

11.3 Een Vertrouwenspersoon wordt van haar functie ontheven:

- door beëindiging van haar arbeidsrelatie met de werkgever;
- op eigen verzoek;



- bij disfunctioneren, door een door de Raad van Bestuur genomen besluit, nadat hij de instemming van de Ondernemingsraad heeft verkregen.
- 11.4 Het GHZ verschaft de Vertrouwenspersoon de nodige faciliteiten voor de uitoefening van de functie, zoals mobiele telefoon, uren- en/of reiskostenvergoeding en werkruimte.
- 11.5 De Vertrouwenspersoon wordt in staat gesteld om zich in werktijd en op kosten van het GHZ verder te bekwamen voor de functie. De Vertrouwenspersoon heeft minimaal recht op twee scholingsdagen per jaar.
- 11.6 De Vertrouwenspersoon geniet rechtsbescherming zoals benoemd in artikel 13 lid 5 van de Arbeidsomstandighedenwet. Ook artikel 21, vierde zin, van de Wet op de Ondernemingsraden is van overeenkomstige toepassing

## 12 Taken en bevoegdheden Vertrouwenspersoon

- 12.1 De Medewerker die te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen kan zich wenden tot een door het ziekenhuis aangestelde Vertrouwenspersoon. Dat kan mondeling, schriftelijk of telefonisch.
- 12.2 De Vertrouwenspersoon onderneemt geen acties namens de Medewerker anders dan op diens uitdrukkelijk verzoek en met diens instemming. De regie blijft bij de Medewerker
- 12.3 De functie van Vertrouwenspersoon omvat:
- het verlenen van de eerste opvang, begeleiding en in het verlengde hiervan nazorg aan de Medewerker;
  - het op verzoek van Medewerker zoeken naar een bemiddelaar;
  - het desgewenst ondersteunen van de Medewerker bij het indienen en de behandeling van een Klacht bij de Klachtencommissie.
- 12.4 Vertrouwenspersonen houden een anonieme registratie bij van de ontvangen Meldingen en de afwikkeling daarvan. De vertrouwenspersonen sturen hun jaarverslag voor 1 juli aan de Raad van Bestuur. Dit jaarverslag is geanonimiseerd. Vertrouwenspersonen hebben de bevoegdheid om ter preventie van klachten ongevraagde adviezen uit te brengen.

Zie bijlage: [functie- en taakomschrijving, kwalificatie-eisen en werkzaamheden voor de functie van Vertrouwenspersoon](#)

## 13 Geheimhouding, archivering en registratie

- Iedereen die bij de behandeling van een Klacht/Melding is betrokken dient gegevens die hen ter kennis worden gesteld vertrouwelijk te behandelen. De plicht tot geheimhouding blijft bestaan, ook na beëindiging van de bemiddeling, beëindigen van het dienstverband c.q. het lidmaatschap van de Klachtencommissie. Deze geheimhouding geldt ook voor het advies van de Klachtencommissie en de uiteindelijke beslissing van de Raad van Bestuur GHZ, resp. Bestuur MSB.
- 13.1 Na afronding van het onderzoek door de Klachtencommissie worden de dossiers gedurende vijf jaar bewaard in het archief van de Klachtencommissie. Alleen de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie heeft toegang tot de dossiers.
- 13.2 Registratie van alle fasen van de klachtbehandeling wordt door de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie bijgehouden op een klachtregistratieformulier. Het klachtregistratie-formulier en het besluit van de Raad van Bestuur GHZ over de Klacht worden bewaard in het personeelsdossier. Bij een Klacht vanwege ongewenst omgangsvormen wordt bepaald of het besluit of een deel daarvan in het dossier van de Aangeklaagde en/of de Klager wordt bewaard. Afhankelijk van de vertrouwelijkheid van de informatie wordt het besluit van de Raad van Bestuur GHZ, resp. Bestuur MSB in het digitale dossier bewaard.
- 13.3 Vertrouwelijke stukken worden met wachtwoord beschermd opgeslagen door de Klachtencommissie

#### **14 Kosten**

De kosten die gemoeid zijn met het ten uitvoer brengen van deze regeling, worden gedragen door de Raad van Bestuur .

De eventuele kosten van rechtsbijstand zijn voor rekening van Klager en/of Aangeklaagde

#### **15 Bescherming betrokkenen**

Geen enkele betrokkene mag op enigerlei wijze in zijn positie worden geschaad doordat hij als Klager, Vertrouwenspersoon, lid van de Klachtencommissie of op een andere wijze betrokken is bij de procedure zoals neergelegd in deze regeling, anders dan bij een sanctie als gevolg van een besluit van de Raad van Bestuur.

**Overige mogelijkheden om een klacht over ongewenste omgangsvormen in te dienen zijn:**

Ministerie Sociale Zaken & Werkgelegenheid Postbus 90801 2509 LV Den Haag 0800-5151 <a href="http://www.szw.nl">www.szw.nl</a>	College voor de Rechten van de Mens <a href="mailto:info@mensenrechten.nl">info@mensenrechten.nl</a> Postbus 16001 3500 DA Utrecht 030-8883888
--	--