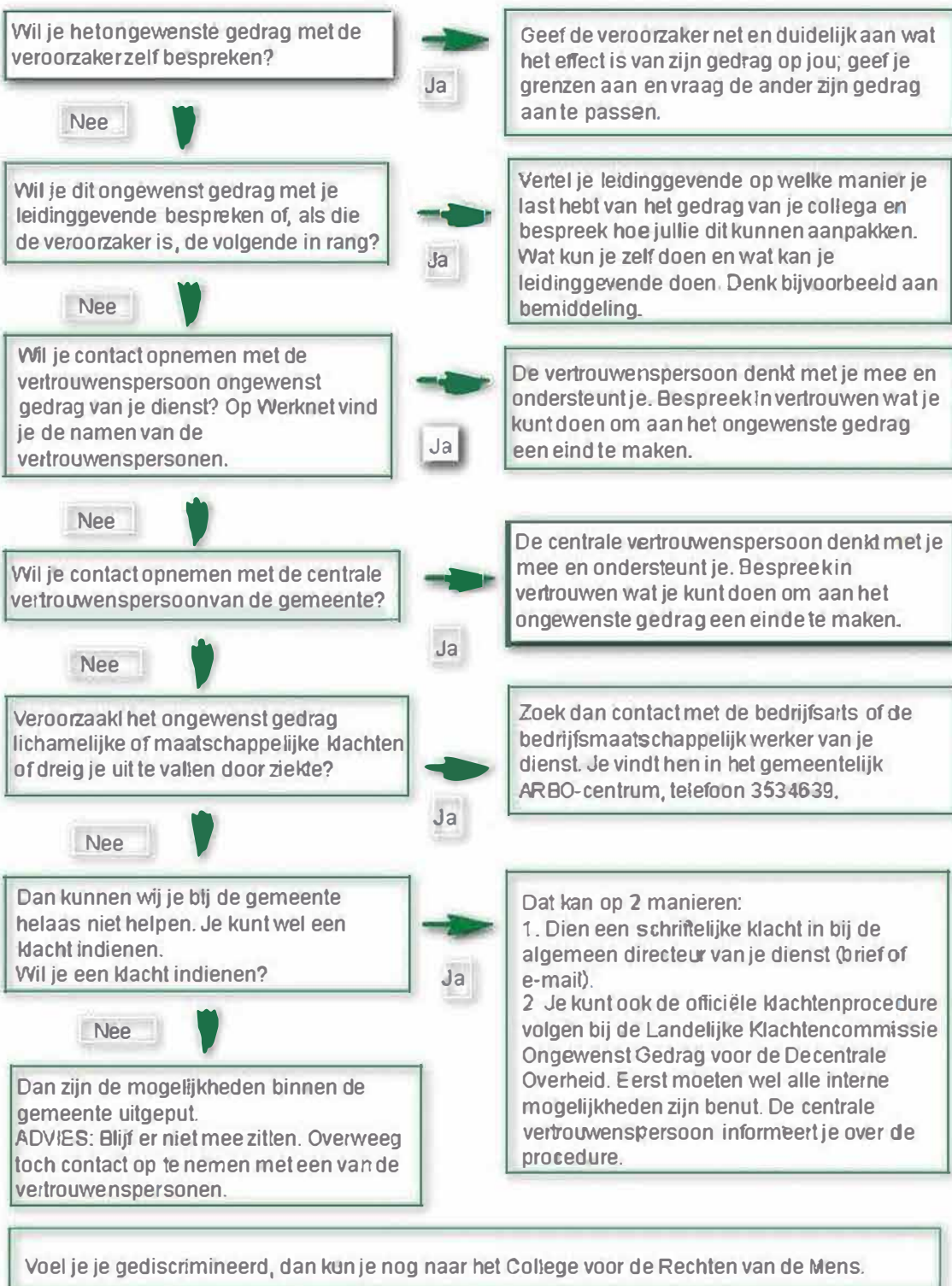


Stappenplan melding ongewenst gedrag



Afspraken tussen GKoo, bureau integriteit en centrale vertrouwenspersoon gemeente Den Haag over procedure klacht/melding ongewenste omgangsvormen/interpersoonlijke schendingen

Uitwerking overleg d.d. 19 oktober 2021

Aanwezig: §1.2.e

Belangrijkste verschillen integriteitsmelding vs klacht OO:

- I-melding
 - Medewerker heeft minder regie, leidinggevende moet invulling geven aan zijn lijnverantwoordelijkheid;
 - Kan gaan over alle soorten integriteitsschendingen. De melding kan ook meerdere vormen van integriteitsschendingen tegelijk bevatten.
- Klacht OO
 - Klager heeft in beginsel de regie, kan altijd klacht voorleggen aan klachtcommissie;
 - Geeft recht aan de klager;
 - Individueel klachtrecht;
 - Gaat altijd over sociale veiligheid en interpersoonlijke schendingen.

Doel van een klacht OO:

- Op welke wijze kunnen we recht doen aan hetgeen wat de klager heeft ervaren?
- Zorgvuldigheid & rechtvaardigheid, ook ten aanzien van beklaagde, zijn hierbij van belang
- Juiste instrument om situatie op de juiste manier oplossen
- Doel is niet: de-escaleren

Er zijn twee verschillende klachtencommissies:

- Interne klachtencommissie: Gemeentelijke Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen (GKoo)
- Externe klachtencommissie: Landelijke Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen (LKOG) onderdeel van het VNG. Klager kan er zelf voor kiezen klacht aan externe commissie voor te leggen als GKoo niet onafhankelijk kan oordelen in optiek van klager. De LKOG oordeelt of zij dit terecht vindt. Als dat niet het geval is verwijst LKOG terug naar GKoo.

Rolverdeling als klacht is ingediend:

Functionaris	Rol
Leidinggevende van klager	Zorgplicht voor klager (veilige werkomgeving) (focus op proces en niet de inhoud), managen evt onrust op werkvloer
Leidinggevende van aangeklaagde	Zorgplicht voor aangeklaagde (veilige werkomgeving) (focus op proces en niet de inhoud), managen evt onrust op werkvloer
Vertrouwenspersoon van klager	Begeleidt de klager tijdens de klachtenprocedure (niet verplicht)
Vertrouwenspersoon van aangeklaagde	Begeleidt de aangeklaagde tijdens de klachtenprocedure (niet verplicht)

Centrale vertrouwenspersoon	Fungeert bij voorkeur als 'poort' voor de klachtencommissie met als doel dat klachten op de juiste wijze worden ingediend. Sparringpartner op de achtergrond voor vertrouwenspersoon van klager en aangeklaagde.
Adviseur integriteit (AI)	Adviseert de algemeen directeur of leidinggevende met focus voor proces en veilige werkomgeving. Komt in beeld vanaf het moment dat de klacht is ingediend, houdt de termijnen scherp. Gedurende het proces van klachtafhandeling adviseert de AI de manager van klager en aangeklaagde over de (on)rust, eventuele maatregelen, etc.
GKoo	Behandelt de klacht conform de geldende procedure. Kan de directeur dienst ook tussentijds adviseren om maatregelen te nemen in belang van onderzoek en de in het onderzoek betrokken personen.
Coördinator meldpunt	Beoordeelt op hoofdlijnen de klacht a.d.h.v. format GKoo. Attendeert de klager en aangeklaagde op mogelijke ondersteuning van een Vp tijdens de klachtenprocedure (niet verplicht; geldt alleen bij klacht bij GKoo).
businesspartner PenO	De rol beperkt zich tot advisering van de algemeen directeur of leidinggevende m.b.t. vraagstukken op teamniveau, zoals teamcoaching, cultuurtrajecten, etc.
Adviseur arbeidsrelaties	Op casusniveau overlegt de adviseur integriteit altijd met een adviseur arbeidsrelaties om afspraken te maken over advisering en ondersteuning.

Werkproces ontvangst klacht

1. Ontvangst klacht bij meldpunt integriteit;
2. Coördinator meldpunt neemt z.s.m. contact op met de klager. Er zijn drie opties voor vervolg:
 - a) Blijft een klacht
 - b) Klager kiest voor een andere weg om kwestie op te lossen, waaronder:
 - c) Klacht wordt als melding onderzocht. Dit kan ook op voorstel van Bureau Integriteit gebeuren.

Indien a) blijft een klacht:

Coördinator meldpunt beoordeelt op hoofdlijnen de klacht a.d.h.v. format GKoo.

Conform regeling moet de klacht in ieder geval bevatten:

- naam
- zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de ongewenste omgangsvormen
- de omstandigheden
- de naam of namen van aangeklaagde(n) en eventuele getuigen
- de stappen die al zijn ondernomen.

Het is duidelijk dat de klacht gaat over sociale veiligheid/ongewenste omgangsvormen/interpersoonlijke schendingen.

Indien nodig kan de coördinator met de GKoo sparren over de volledigheid van de klacht.

Indien klacht volledig is, zet de coördinator meldpunt de klacht door naar de GKoo. De coördinator meldpunt attendeert de klager op de mogelijkheid van ondersteuning door VP.

De coördinator meldpunt stuurt een bevestiging aan de klager dat de klacht is doorgestuurd. Vanaf dit moment neemt de GKoo het proces over. De GKoo is belast met de toetsing op ontvankelijkheid.

De GKoo informeert de klager, de beklaagde en de algemeen directeur van de beklaagde (en in cc meldpunt BI) indien zij de klacht ontvankelijk verklaart.

De GKoo informeert de klager (en in cc meldpunt BI) indien zij de klacht niet ontvankelijk verklaart.

Note:

- Op basis van de regeling dient de GKoo in beginsel binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een advies uit te brengen. Besproken is dat deze termijn nog niet gaat lopen als de klacht onvolledig is ingediend. Afgesproken is dat de klager daarop wordt gewezen in de communicatie door het meldpunt Integriteit en/of de GKoo.

Indien b) klager kiest voor andere weg om kwestie op te lossen:

De coördinator meldpunt bespreekt met medewerker de opties, bijvoorbeeld:

- In gesprek met leidinggevende, (algemeen) directeur of vertrouwenspersoon. Algemeen directeur werkt met klager (met VP en AI?) verschillende wegen uit om situatie op te lossen (kan ook nog goed gesprek of mediation zijn);
- Indien een onderzoek gewenst lijkt: Coördinator meldpunt organiseert een wegingsoverleg met de AI van de dienst en CVP.

Indien c) kwestie wordt als melding onderzocht:

- Dit kan het geval zijn als de omstandigheden niet alleen gaan over ongewenst gedrag/interpersoonlijke schendingen, maar er ook andere soorten schendingen aanwezig lijken te zijn.
- Dit betekent dat de klager ervoor kiest om zijn klacht niet aan de GKoo of LKOG voor te leggen, maar de algemeen directeur de kwestie verder oppakt. Hiermee raakt de klager de regie dus meer kwijt. Dit vraagt om goede uitleg en begeleiding.
- Vervolg proces volgens reguliere proces voor meldingen.

In alle gevallen registreert de coördinator meldpunt de ontvangst van de klacht/kwestie en het verloop ervan.

Note:

- Bij de klachtafhandeling dient rekening gehouden te worden met de (strakke) termijnen. Dit vraagt voortvarendheid van de coördinator meldpunt;
- Handelen o.b.v. zorgvuldigheid en niet o.b.v. vertrouwelijkheid. Aan klager wordt dit duidelijk gecommuniceerd;
- De GKoo bepaalt of een klacht ontvankelijk is. Niet ontvankelijke klachten worden niet behandeld door de commissie. Hiervan wordt wel melding gemaakt in het jaarverslag.

Werkproces behandeling klacht:

1. De GKoo brengt binnen zes weken na ontvangst van de klacht advies uit aan de (algemeen) directeur dienst, in afschrift aan de manager Bureau Integriteit, over de gegrondheid van de klacht, vergezeld van een rapport van bevindingen. Er is mogelijkheid de termijn te verlengen, met inachtneming van de regeling GKoo en artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De manager Bureau Integriteit brengt binnen één week een advies uit over de afdoening/het vervolg van de klacht aan de (algemeen) directeur dienst met de eventueel te nemen maatregelen Hierin staat ook wat we van de (algemeen) directeur verwachten, ook m.b.t. termijnen. De adviseur integriteit van de dienst en de betrokken arbeidsjurist/ adviseur arbeidsrelaties wordt hierbij betrokken.
3. De directeur dienst neemt vervolgens binnen één week een besluit over de afdoening van de klacht en informeert de klager en de aangeklaagde hierover. Daarbij wordt tevens een afschrift van het advies van de GKoo en het rapport van bevindingen overgelegd. Een afschrift van het besluit wordt gezonden aan het secretariaat GKoo, de CVP en de manager BI.

Note: Het bovenstaande werkproces wijkt op enkele punten af van de opgestelde regeling. T.z.t. moet dit aangepast worden in de regeling. De regeling wordt na een jaar geëvalueerd, de GKoo wordt bij deze evaluatie betrokken.

Formulier indienen klacht bij Gemeentelijke Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen

1	Wie ben je? (naam)	
2	Hoe kunnen we je bereiken? (telefoonnummer en e-mail adres)	
3	Ben je binnenkort met vakantie of afwezig? Zo ja, wanneer?	
4	Bij welke dienst / afdeling werk je? Wie is je leidinggevende?	
5	Over wie gaat de klacht? (naam)	
6	Indien bekend: Bij welke dienst / afdeling werkt deze persoon? Wie is zijn/haar leidinggevende?	
7	<p>Waarover gaat je klacht?</p> <p>Beschrijf in logische volgorde wat er is gebeurd en hoe je hebt gereageerd. Geef ook aan waar en wanneer het gedrag heeft plaatsgevonden.</p> <p>Indien niet genoeg ruimte, los blad toevoegen</p>	
8	Waren er getuigen? (naam)	
9	Wat hoop je te bereiken met het indienen van deze klacht?	
10	Heb je al andere stappen ondernomen naar aanleiding van het door jou beschreven gedrag, zo ja welke ?	

Datum en handtekening

.....