

DE NEDERLANDSCHE BANK N.V.

Gedragscode en klachtenregeling

Omgangsvormen DNB: wat doen we wel en wat doen we niet?

DNB hecht grote waarde aan goede omgangsvormen. Daarom zijn de volgende documenten en regelingen opgesteld (1) gedragscode omgangsvormen DNB, (2) de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen, en (3) de toelichting bij de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen.

Gedragscode omgangsvormen DNB

De gedragscode omgangsvormen DNB is een deel van de uitwerking van de tekst onder het kopje “integriteit” in de gedragscode DNB: “*Wij gedragen ons integer, zorgvuldig en discreet. Wij vermijden onfatsoenlijk gedrag, behandelen anderen met respect en spreken elkaar hierop aan*”. De gedragscode omgangsvormen DNB heeft betrekking op seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie en beoogt een goed en stimulerend werkklimaat binnen DNB te waarborgen. In een dergelijk klimaat wordt onfatsoenlijk gedrag vermeden, en behoren respect en aandacht voor de ander tot de normale omgangsvormen. Wij spreken elkaar hierop aan door alert op ongewenst gedrag te reageren. Een goed werkklimaat vereist een actieve bijdrage van een ieder die bij DNB werkzaam is: niet alleen met betrekking tot je eigen gedrag, maar ook door een waakzame houding tegenover elke uiting van ongewenst gedrag die je in de eigen werksituatie signaleert. In het bijzonder leidinggevenden dienen zich van hun positie bewust te zijn.

Doel

Het doel van de gedragscode omgangsvormen DNB is om de hier genoemde uitgangspunten expliciet onder de aandacht te brengen van allen die op enigerlei wijze bij DNB werkzaam zijn. Verder is deze gedragscode bedoeld als een vorm van preventief beleid, dat zich onder meer verder zal concretiseren in het systematisch in kaart brengen van risico’s met betrekking tot ongewenst gedrag en het houden van toezicht op de naleving van de gedragscode omgangsvormen DNB door het lijnmanagement van de Bank. De naleving van de in deze gedragscode genoemde beginselen is onderdeel van het functionerings- en beoordelingsbeleid.

Uitgangspunten

Wat zijn nu precies ongewenste omgangsvormen? Wat verstaan we onder seksuele intimidatie? En wat onder agressie en geweld? En wat is nu eigenlijk pestgedrag of discriminatie? Uitgangspunt is dat je zelf moet aangeven wanneer een gedraging in jouw visie als ongewenst gedrag moet worden beschouwd. Of het gedrag nu opzettelijk is of niet, doet niet ter zake. Degene die zich eraan schuldig maakt is zich er niet altijd van bewust, of ziet niet dat een collega er last van heeft. Bovendien: wat voor de één een geintje is, gaat een ander te ver. Iedere medewerker die zich gekwetst, gepest, bedreigd of gediscrimineerd voelt, kan zich wenden tot een vertrouwenspersoon. Voor een succesvol beroep bij de externe klachtencommissie is vereist dat het aannemelijk is dat er, gemeten naar hetgeen gangbaar is in het maatschappelijk verkeer, sprake is van ongewenste omgangsvormen zoals gedefinieerd in de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen.

Absoluut onacceptabel

DNB accepteert ongewenste omgangsvormen niet! Iedereen heeft recht op een prettige werkplek. Daar hoort een werksfeer bij waarin collega's elkaar met respect benaderen. We nemen het beleid rondom ongewenste omgangsvormen daarom serieus.

Doe er wat aan

Ongewenste omgangsvormen kunnen je plezier in het werk behoorlijk verpesten. Soms kun je duidelijk maken dat je er niet van bent gediend en maak je met één opmerking een eind aan dat gedrag. Maar je mond open doen is niet altijd gemakkelijk. Als je een collega aanspreekt op ongewenst gedrag, kan die vinden dat je overdrijft. Dat die opmerking 'maar een grapje' was en dat je het verkeerd hebt opgevat. Misschien ben je bang niet serieus genomen te worden, of zelf de schuld te krijgen ('je hebt het uitgelokt') of in een geïsoleerde positie terecht te komen. Bedenk echter dat jij niet verantwoordelijk bent voor het ongewenste gedrag en de gevolgen daarvan. Het is belangrijk dat je aandacht vraagt voor je probleem, hoe gevoelig het onderwerp ook ligt. Als je ermee rond blijft lopen, kun je er last van krijgen en je functioneren kan er onder lijden.

Bij wie kun je terecht?

Of je nu vaste medewerker bent, of bijvoorbeeld een uitzendkracht, inhuurkracht, stagiair of vakantiewerker, je kunt natuurlijk het beste naar je direct leidinggevende stappen. Deze is verantwoordelijk voor de gang van zaken op je afdeling. Je kunt ook terecht bij een van de interne of externe vertrouwenspersonen. Zij hebben een onafhankelijke positie en genieten daarin bescherming van de zijde van DNB. De vertrouwenspersonen hebben zich bekwaamd in hulpverlening bij ongewenste omgangsvormen. Waar je ook voor kiest, soms helpt het als je gewoon je hart eens kunt luchten. In andere gevallen overleg je samen wat te doen. Zo kun je er voor kiezen eerst te proberen in een informele sfeer via een vertrouwenspersoon een oplossing te vinden. Je kunt ook besluiten een klacht bij de onafhankelijke externe klachtencommissie in te dienen, onder de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersonen kunnen je daarbij helpen.

Tot slot

Heb je last van ongewenste omgangsvormen, dan hoef je niet per se een derde partij in te schakelen. Het gaat erom dat het ongewenste gedrag stopt. Je kunt duidelijk laten merken dat je van een bepaald gedrag niet bent gediend. Je kunt er ook over praten met een collega of met je leidinggevende. Omgekeerd kun je iemand erop aanspreken als je merkt dat deze een collega lastig valt. Laat die collega ook merken dat je hem of haar steunt. Bij DNB horen seksuele intimidatie, agressie en geweld, pestgedrag en discriminatie niet thuis!

Meer informatie

Als je meer wilt weten over de hierboven genoemde zaken, dan kun je contact opnemen met een van de vertrouwenspersonen. Op DNB plaza kun je de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen (inclusief toelichting) nalezen.

De interne vertrouwenspersonen van de Arbodienst zijn:

Marianne Muris, telefoon 3592 / 06 - 524 96177

Dick de Bruijn, telefoon 3310 / 06 - 51 30 15 97

De externe vertrouwenspersoon van de Arbodienst is:

Tatjana van Woezik, telefoon 020 - 628 20 39

DE NEDERLANDSCHE BANK N.V.

Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Definities

In de regeling wordt verstaan onder:

- a. *agressie en geweld*: voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid bij DNB;
- b. *beklaagde*: de medewerker over wiens gedraging een klacht is ingediend;
- c. *DNB*: De Nederlandsche Bank N.V.;
- d. *directie*: de directie van DNB als bedoeld in artikel 6, eerste lid, van de statuten van DNB;
- e. *discriminatie*: het maken van een ongeoorloofd onderscheid tussen groepen of individuen wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat, of op welke grond dan ook;
- f. *externe klachtencommissie*: een onafhankelijke externe commissie als bedoeld in artikel 4;
- g. *klacht*: het aankaarten van een confrontatie inzake ongewenste omgangsvormen bij de externe klachtencommissie;
- h. *klager*: de medewerker die een klacht heeft ingediend;
- i. *medewerker*: degene die werkzaam is ten behoeve van DNB;
- j. *melder*: de medewerker die een melding heeft gedaan;
- k. *melding*: het aankaarten van een confrontatie inzake ongewenste omgangsvormen bij de vertrouwenspersoon;
- l. *ongewenste omgangsvormen*: de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie in de arbeidssituatie die, gemeten naar hetgeen gangbaar is in het maatschappelijk verkeer, stress teweeg brengen. Deze factoren vallen allen onder het begrip psychosociale arbeidsbelasting.
- m. *pesten*: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers gericht tegen een medewerker of een groep van medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag;
- n. *secretaris*: de secretaris van de externe klachtencommissie, als bedoeld in artikel 5;
- o. *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;
- p. *vertrouwenspersoon*: een onafhankelijke interne of externe functionaris als bedoeld in artikel 3.

Artikel 2: Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing indien een medewerker een melding of een klacht over een andere medewerker indient.
2. Deze regeling is niet van toepassing indien een melding of een klacht onder een andere, meer geëigende DNB-regeling is of kan worden ingediend.

HOOFDSTUK 2. DE BEHANDELING VAN MELDINGEN EN KLACHTEN

Artikel 3: Vertrouwenspersonen

1. Er zijn vertrouwenspersonen.
2. De directie benoemt ten minste drie vertrouwenspersonen.
3. Een medewerker die met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd kan zich wenden tot een vertrouwenspersoon voor het indienen van een melding.
4. De vertrouwenspersoon heeft tot taak de melder te adviseren over ongewenste omgangsvormen alsmede over de wijze waarop de melder kan of moet omgaan met ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon onderneemt stappen gericht op het zoeken naar een oplossing.
5. De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheden die redelijkerwijs nodig zijn om zijn taken naar behoren uit te voeren. De vertrouwenspersoon handelt alleen met toestemming van de medewerker die zich tot hem heeft gewend.
6. De vertrouwenspersoon kan weigeren een melding in behandeling te nemen op grond van:
 - a. belangenverstrengeling;
 - b. persoonlijke omstandigheden, of;
 - c. indien de melding geen betrekking heeft op ongewenste omgangsvormen.
7. In gevallen als bedoeld in het zesde lid, onderdelen (a) en (b), verwijst de vertrouwenspersoon de melder door naar één van de andere vertrouwenspersonen.
8. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken alleen verantwoording schuldig aan de directie.

Artikel 4: Externe klachtencommissie

1. Er is een externe klachtencommissie.
2. De directie benoemt naast de voorzitter van de externe klachtencommissie, ten minste twee personen die deel kunnen uitmaken van de externe klachtencommissie.
3. De voorzitter van de externe klachtencommissie bepaalt in samenspraak met de secretaris en met inachtneming van de aard van de klacht, welke van de door de directie benoemde personen in een concreet geval zitting hebben in de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie bestaat in een concreet geval uit ten minste drie leden inclusief de voorzitter van de externe klachtencommissie
4. De externe klachtencommissie heeft tot taak:
 - a. te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
 - b. een bij de externe klachtencommissie ingediende klacht te onderzoeken;
 - c. de directie schriftelijk en gemotiveerd te adviseren over de gegrondheid van de klacht, ofwel over de vraag of het door de klager gestelde aannemelijk is, en;
 - d. de directie schriftelijk en gemotiveerd te adviseren over de eventueel op te leggen maatregel. De klachtencommissie spreekt zich hierbij niet uit over arbeidsrechtelijke aangelegenheden.
5. Indien de voorzitter van de externe klachtencommissie meent dat in het kader van het onderzoek maatregelen moeten worden getroffen waartoe de externe klachtencommissie krachtens deze regeling niet uitdrukkelijk bevoegd is, pleegt hij vooraf overleg met de voor de interne bedrijfsvoering verantwoordelijke directeur dan wel met een door deze directeur daartoe aangewezen functionaris.
6. De directie kan gedurende het onderzoek en na overleg met de voorzitter van de externe klachtencommissie, tijdelijke maatregelen treffen alsmede onder de voorwaarden als voorzien

in de interne regeling bijzondere onderzoeken, een bijzonder onderzoek doen instellen. In dit laatste geval kan de directie besluiten tot het opschorten van de termijn als genoemd in artikel 9 van deze regeling.

Artikel 5: De secretaris

1. De externe klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris vanuit DNB, die door de directie wordt benoemd.
2. De secretaris ziet toe op een zorgvuldige en tijdige behandeling van de klacht.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De medewerker die met ongewenste omgangsvormen is geconfronteerd kan besluiten zich wenden tot de externe klachtencommissie voor het indienen van een klacht.
2. Een klacht wordt door de klager via de secretaris schriftelijk bij de externe klachtencommissie ingediend en omvat:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - c. de naam van de beklagde dan wel beklagden en van eventuele getuigen;
 - d. een beschrijving van de door de klager reeds ondernomen stappen, en;
 - e. de dagtekening en ondertekening door de klager.
3. De klager houdt zich beschikbaar ten behoeve van een voortvarende afwikkeling van de klachtenprocedure.
4. De klager kan de klacht te allen tijde intrekken.
5. Indien een klager misbruik maakt van deze regeling door een klacht in te dienen waarvan klager op voorhand weet dat deze onjuist is, kunnen disciplinaire maatregelen jegens de klager worden genomen.

Artikel 7 In behandeling nemen van de klacht

1. De secretaris stuurt de klager onverwijld na ontvangst van de klacht onder vermelding van de datum van ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging. De secretaris stuurt de klacht alsmede de daarbij meegezonden documenten onder vermelding van de datum van ontvangst van de klacht onverwijld naar de externe klachtencommissie.
2. De externe klachtencommissie informeert de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken schriftelijk over de ontvankelijkheid van de klacht. De beklagde en de directie worden schriftelijk van de ontvankelijk verklaarde klacht op de hoogte gesteld.
3. De klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a. de klacht geen betrekking heeft op ongewenste omgangsvormen;
 - b. de klacht namens anderen is ingediend;
 - c. de klacht anoniem is ingediend;
 - d. de klacht eerder door de externe klachtencommissie is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten;
 - e. de termijn voor het indienen van een klacht overeenkomstig artikel 12 is verstreken, of;
 - f. terzake een gerechtelijke procedure loopt of is afgerond.

Artikel 8: Onderzoek en hoorzitting

1. Indien de externe klachtencommissie besluit de klacht ontvankelijk te verklaren, start zij een inhoudelijk onderzoek.
2. De klager en de beklagde worden in separate hoorzittingen gehoord, tenzij de klager en de beklagde aangeven geen bezwaren te hebben tegen een gezamenlijke hoorzitting. Andere bij de klacht betrokken personen kunnen eveneens door de externe klachtencommissie worden gehoord.
3. De betrokkenen bij de vermeende ongewenste omgangsvorm hebben een verschijningsplicht.

Artikel 9: Advies externe klachtencommissie

1. Uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht brengt de externe klachtencommissie conform het bepaalde in artikel 4, vierde lid, een gemotiveerd schriftelijk advies aan de directie uit.
2. Indien het advies niet binnen genoemde termijn kan worden voltooid, kan de externe klachtencommissie de termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De externe klachtencommissie meldt dit schriftelijk aan de directie, de klager en de beklagde.

Artikel 10: Besluit directie

1. Uiterlijk vier weken na ontvangst van het advies van de externe klachtencommissie informeert de directie de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd over haar besluit. Een afschrift van het besluit kan door de directie aan de betrokken leidinggevenden worden gezonden.
2. In haar besluit geeft de directie een oordeel over de gegrondheid van de klacht, dat wil zeggen over de vraag of het door de klager gestelde aannemelijk is. Tevens kan de directie besluiten tot het opleggen van een maatregel. Indien de directie voornemens is een arbeidsrechtelijke maatregel op te leggen, wordt de betrokkene de gelegenheid gegeven hierover zijn visie te geven.
3. Indien de directie in afwijking van het advies van de externe klachtencommissie beslist, geeft zij met argumenten aan waarom van het advies wordt afgeweken.
4. Indien de klacht ziet op een directielid, dan is dit directielid niet betrokken bij de besluitvorming over de klacht.

Artikel 11: Hoor en wederhoor

1. Klager en beklagde hebben recht op inzage in alle op de klacht betrekking hebbende documenten, tenzij geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Dit recht op inzage ontstaat terstond na het opstellen van het betreffende document, tenzij het onderzoeksbelang anders vereist.
2. Klager en beklagde kunnen binnen een door de externe klachtencommissie te bepalen redelijke termijn reageren op de documenten die zijn opgesteld ten behoeve van de externe klachtencommissie.
3. De externe klachtencommissie maakt van iedere hoorzitting een verslag dat binnen een door de externe klachtencommissie te bepalen redelijke termijn door de gehoorde voor akkoord dient te worden getekend, al dan niet voorzien van kanttekeningen. Indien de gehoorde ondertekening weigert, wordt dit onder vermelding van de reden in het verslag vermeld. Het uitblijven van een reactie binnen de door de externe klachtencommissie gestelde termijn wordt geacht stilzwijgende instemming in te houden.

Artikel 12: Verjaring

Klachten die meer dan een jaar na het tijdstip waarop de vermeende ongewenste omgangsvormen zich hebben voorgedaan worden ingediend, worden niet in behandeling genomen, tenzij er naar het oordeel van de externe klachtencommissie sprake is van een gerechtvaardigde reden voor het later indienen van de klacht.

Artikel 13: De adviseur

1. Klager en beklagde kunnen zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een adviseur van binnen of buiten DNB.
2. In overleg met de secretaris en binnen het redelijke en billijke kan worden besloten tot het vergoeden door DNB van de kosten die zijn gemoeid met het inschakelen van een adviseur.

Artikel 14: Geheimhouding

1. Een ieder die krachtens deze regeling is betrokken bij de behandeling van een melding of een klacht betracht daarbij strikte geheimhouding. Behoudens een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking is het verschaffen van informatie aan niet bij de melding of klacht betrokken personen niet toegestaan, tenzij zulks strikt noodzakelijk is voor de adequate behandeling van de melding of de klacht. De privacy van klager en beklagde wordt gewaarborgd.
2. Deze geheimhouding belet de directie niet haar besluit over een klacht in geanonimiseerde vorm bekend te maken.

Artikel 15: Rechtsbescherming

De melder, de klager, de vertrouwenspersonen, de secretaris en de getuigen mogen niet wegens het indienen van een melding of klacht of in verband met hun functie of optreden onder deze regeling, worden benadeeld.

Tegen een klager die te kwader trouw een melding heeft ingediend, kunnen (arbeidsrechtelijke) maatregelen worden genomen.

Artikel 16: Faciliteiten

DNB biedt de vertrouwenspersonen, de externe klachtencommissie en de secretaris de faciliteiten die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de aan hen bij deze regeling opgedragen taken.

Artikel 17: Registratie en rapportage

1. De vertrouwenspersonen en de externe klachtencommissie registreren de meldingen respectievelijk de klachten en zorgen voor vermelding op geanonimiseerde basis van de behandelde meldingen respectievelijk klachten in het arbo jaarverslag.
2. De directie kan besluiten tot het laten aantekenen van haar besluit als genoemd in artikel 10 in het relevante personeelsdossier.

Toelichting bij de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Deze toelichting is onlosmakelijk verbonden met de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen. In deze toelichting wordt allereerst in het algemeen en vervolgens ten aanzien van bepaalde artikelen uit de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen nadere uitleg en achtergrondinformatie gegeven.

Algemeen

De Arbeidsomstandighedenwet 2007 verplicht werkgevers een beleid te voeren gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten. Op grond van de Algemene Wet Gelijke Behandeling moet de werkgever verder zorg dragen voor een discriminatievrije werkomgeving. Mede met het oog op het voorgaande acht de directie het van belang binnen DNB een specifieke procedure voor de afhandeling van meldingen en klachten over ongewenste omgangsvormen te hebben.

De gedragscode omgangsvormen DNB alsmede de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen voorzien in de mogelijkheid op informele wijze bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon melding te doen van een confrontatie inzake ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon is het eerste opvang- en aanspreekpunt voor de medewerker. Samen met de vertrouwenspersoon kan worden bezien hoe tot een oplossing te komen voor het in de melding genoemde probleem. Door middel van gesprekken met een vertrouwenspersoon dan wel een door de vertrouwenspersoon ingeschakelde bemiddelaar kan vaak in het voortraject al tot een oplossing worden gekomen. Ook een medewerker die geen klacht bij de externe klachtencommissie wil indienen kan zich wenden tot de vertrouwenspersoon. Vanzelfsprekend worden de zaken die de medewerker met de vertrouwenspersoon bespreekt met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid behandeld.

Indien de medewerker niet voor bemiddeling door de vertrouwenspersoon kiest of indien die aanpak naar het oordeel van de medewerker geen oplossing heeft gebracht, kan de medewerker besluiten het formele traject te volgen en conform de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie onderzoekt of is gehandeld in strijd met de afspraken en bepalingen die voor DNB gelden. Zij zal daartoe een onderzoek starten en zowel klager als beklagde horen. De interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen voorziet in termijnen waarbinnen een klacht moet worden ingediend en moet worden behandeld. Na afronding van het onderzoek komt de externe klachtencommissie tot een advies aan de directie. Met andere woorden: indien een klacht wordt ingediend, bepaalt de directie uiteindelijk de oplossing. Zowel de vertrouwenspersoon als de secretaris van de externe klachtencommissie kunnen de medewerker helpen bij het inschakelen van de externe klachtencommissie. Klachten worden vanzelfsprekend met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid behandeld.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1: Definities

Onderdeel a. Agressie en geweld

Voor de definitie van agressie en geweld is aangesloten bij de Arbeidsomstandighedenwet 2007. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (bijvoorbeeld uitschelden en beledigen) en fysiek geweld (bijvoorbeeld schoppen, slaan, gooien met voorwerpen). Het kan ook gaan om psychisch geweld (bijvoorbeeld bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen).

Onderdeel e. Discriminatie

Voor de uitleg van de definitie van discriminatie kan worden aangesloten bij de uitleg van relevante non-discriminatie bepalingen in bijvoorbeeld de Grondwet en de Algemene Wet Gelijke Behandeling. Discriminatie betreft het maken van ongeoorloofd onderscheid tussen groepen of individuen, op zodanige manier dat het de waardigheid of lichamelijke integriteit van de betrokken persoon aantast.

Onderdeel f. Externe klachtencommissie

Er is gekozen voor een externe klachtencommissie, om een objectieve en onafhankelijke behandeling van de klacht te waarborgen.

Onderdeel i. Medewerker

Onder medewerkers worden alle personen verstaan met een dienstverband voor bepaalde of onbepaalde tijd bij DNB. Verder kunnen er ook andere personen die bij DNB werkzaam zijn onder worden verstaan, zoals bijvoorbeeld oproepkrachten, uitzendkrachten, stagiaires, freelancers en thuiswerkers.

Onderdeel k. Melding

De melding kan zowel mondeling als schriftelijk worden gedaan (er gelden, in tegenstelling tot voor de klacht, geen vormvereisten).

Onderdeel l. Ongewenste omgangsvormen

In de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen is gekozen voor het verzamelbegrip ongewenste omgangsvormen. Ongewenste omgangsvormen moeten worden voorkomen omdat ze stress teweeg brengen, dat wil zeggen een toestand die voor de medewerker, gemeten naar hetgeen gangbaar is in het maatschappelijk verkeer, negatieve lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft. Door ongewenste omgangsvormen worden dus negatieve gevolgen teweeg gebracht, zoals een onaangename, bedreigende of vijandige werksituatie, of een verstoring van de arbeidsprestatie. Ook kan degene die de ongewenste omgangsvormen ondergaat bijvoorbeeld worden gehinderd of benadeeld in voordelen en mogelijkheden die met het verrichten van arbeid gepaard gaan. Voor de interpretatie van de factoren die onder ongewenste omgangsvormen vallen, wordt aangesloten bij eventuele relevante jurisprudentie.

Onderdeel m. Pesten

Voor de definitie van pesten is aangesloten bij de Arbeidsomstandighedenwet 1998. 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 kan zich op verschillende

manieren uiten, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Ook iemand stelselmatig negeren is een vorm van pesten. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

Onderdeel o. Seksuele intimidatie

Voor de definitie van seksuele intimidatie is aangesloten bij de Arbeidsomstandighedenwet 2007. 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. Ook seksuele chantage behoort ertoe, zoals het beloven van gunsten (bijvoorbeeld een promotie) in ruil voor seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende of kwetsende omgeving ontstaan die een aanslag is op de waardigheid van de betrokken medewerker. In een dergelijke omgeving kan tegelijkertijd psychologisch geweld gedijen die mogelijk ook ruimte biedt aan seksuele chantage als hiervoor bedoeld.

Artikel 2: Reikwijdte

Voor toepassing van de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen is vereist dat er een relatie bestaat tussen het werk en de ongewenste omgangsvorm. Dit wil echter niet zeggen dat de ongewenste omgangsvorm daadwerkelijk op het werk of onder werktijd moet plaatsvinden.

Artikel 3: Vertrouwenspersonen

De door de directie benoemde vertrouwenspersonen hebben een gedegen kennis van DNB, beschikken over goede communicatieve vaardigheden en hebben een goed inzicht in en ervaring met hulpverleningsprocessen. De vertrouwenspersoon is benaderbaar, bereikbaar en onafhankelijk.

De vertrouwenspersoon adviseert de melder en onderneemt desgevraagd stappen gericht op het zoeken naar een oplossing. Het voorgaande impliceert dat de vertrouwenspersoon in ieder geval de volgende taken heeft:

- Fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers die met ongewenste omgangsvormen worden geconfronteerd.
- Verlenen van opvang en zorg aan de melder.
- Adviseren van de melder over eventueel te nemen stappen.
- Informeren van de melder over de in deze regeling beschreven klachtenprocedure en de daaruit voortvloeiende consequenties.
- Op verzoek van de melder ondernemen van stappen gericht op het zoeken naar een oplossing.
- Begeleiden en ondersteunen van de melder die overweegt een klacht in te dienen. Indien de melding een strafbaar feit betreft, kan de vertrouwenspersoon tevens ondersteuning verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- Op verzoek van de melder zoeken naar een bemiddelaar.

De bepaling dat de vertrouwenspersoon de bevoegdheden heeft die redelijkerwijs nodig zijn om zijn taken naar behoren uit te voeren, impliceert dat de vertrouwenspersoon in ieder geval de volgende bevoegdheden heeft:

- Inzage in alle relevant personele informatie, zulks in goed overleg met het afdelingshoofd P&O.
- Op eigen initiatief raadplegen dan wel inschakelen van in- en externe deskundigen, voor zover dit voor het onderzoek van belang is.
- Toegang tot alle organisatieonderdelen en de mogelijkheid met alle medewerkers gesprekken te voeren.

- Het adviseren van mediation, het voeren van correctieve gesprekken of het bewerkstelligen van informele oplossingen.

Artikel 4: Externe klachtencommissie

De directie benoemt naast de voorzitter van de externe klachtencommissie, ten minste twee personen die zitting kunnen hebben in de externe klachtencommissie. Het is in een concreet geval aan de voorzitter van de externe klachtencommissie om in samenspraak met de secretaris uit de door de directie benoemde personen, een externe klachtencommissie van ten minste drie personen inclusief de voorzitter samen te stellen. Bij de samenstelling van de externe klachtencommissie wordt rekening gehouden met de aard van de klacht, om te waarborgen dat voldoende juridische kennis en deskundigheid op het gebied van de betreffende ongewenste omgangsvormen en ten aanzien van de gespreksvoering met klager en beklagde aanwezig zijn.

Het gemotiveerde advies van de externe klachtencommissie aan de directie omvat een inhoudelijke beoordeling van de klacht. De klacht zal door de externe klachtencommissie gegrond worden verklaard indien de door de klager gestelde feiten aannemelijk zijn. Een klacht kan ook deels gegrond worden verklaard. Het gemotiveerde advies van de externe klachtencommissie omvat noodzakelijkerwijs eveneens informatie over de aard van de klacht en over de daarbij betrokken personen. Tevens kan de externe klachtencommissie de directie aanbevelingen doen over eventueel op te leggen maatregelen. De klachtencommissie adviseert echter niet over arbeidsrechtelijke aangelegenheden. Bijvoorbeeld over de hoogte van een sanctie die volgens de klachtencommissie opgelegd dient te worden. Dit behoort tot het terrein van de werkgever. Het door de externe klachtencommissie aangelegde dossier (inclusief de verslagen van het horen) wordt aan het advies aan de directie gehecht.

Artikel 5: De secretaris

De secretaris is geen lid van de externe klachtencommissie, maar contactpersoon voor zowel de directie als de externe klachtencommissie. De secretaris ondersteunt de externe klachtencommissie en bewaakt de klachtenprocedure. De secretaris is bij de hoorzittingen aanwezig om zijn ondersteunende taak te kunnen uitvoeren.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

Het is aan de medewerker het moment te kiezen waarop een klacht bij de externe klachtencommissie wordt ingediend.

Aangezien DNB een voortvarende afwikkeling van klachten nastreeft, wordt van de klager verwacht dat deze zich beschikbaar houdt ten behoeve van de behandeling van de door hem ingediende klacht. Indien de klager op een cruciaal moment voor de externe klachtencommissie niet bereikbaar is, kan een voortvarende afhandeling van de klacht niet worden gewaarborgd.

Misbruik van deze regeling, bijvoorbeeld een opzettelijke valse beschuldiging, kan worden bestraft (artikel 6, vijfde lid).

Artikel 7: In behandeling nemen van de klacht

De externe klachtencommissie zal allereerst beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht. Het gaat hierbij nog niet om een inhoudelijke beoordeling van de klacht, maar veeleer om een beslissing over een aantal procedurele aspecten (zo is de klacht bijvoorbeeld niet ontvankelijk indien er sprake is van een anonieme klacht of indien er sprake is van het verstrijken van de maximum termijn voor indiening van de klacht).

Artikel 8: Onderzoek en hoorzitting

Klager en beklagde worden in beginsel niet in elkaars aanwezigheid gehoord. Door het organiseren van separate hoorzittingen wordt gewaarborgd dat klager en beklagde zonder gevaar voor intimidatie hun eigen verhaal kunnen doen. De externe klachtencommissie kan alleen tot een gezamenlijke hoorzitting besluiten na instemming van klager en beklagde.

Artikel 9: Advies externe klachtencommissie

In de interne klachtenregeling ongewenste omgangsvormen zijn maximumtermijnen opgenomen voor het behandelen van een klacht. Het spreekt voor zich dat een ieder erbij is gebaat dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld. De termijn die is gemoeid met het indienen van de klacht, het doen van onderzoek naar de klacht en het door de externe klachtencommissie uitbrengen van advies aan de directie bedraagt in beginsel maximaal zes weken (behoudens de mogelijkheid van een eventuele verlenging van vier weken).

Artikel 10: Besluit directie

Het is uiteindelijk aan de directie om, binnen vier weken na ontvangst van het advies van de externe klachtencommissie, een besluit te nemen over de gegrondheid van de klacht. Een klacht kan ook deels gegrond worden verklaard. Verder kan de directie afhankelijk van de zwaarte van de klacht besluiten tot het opleggen van een maatregel. De maatregel kan bijvoorbeeld de verplichting inhouden (een) cursus(en) te volgen, maar zij kan ook een sanctie inhouden, zoals een schriftelijke berisping, schorsing, overplaatsing, of ontslag. De maatregel mag niet in het nadeel van de klager uitvallen enkel en alleen als gevolg van het indienen van de klacht.

Artikel 11: Hoor en wederhoor

Er kan jegens klager en beklagde slechts om gewichtige redenen tot geheimhouding van een op de klacht betrekking hebbend document worden besloten. Het is aan de externe klachtencommissie of in voorkomende gevallen aan de directie dit te beoordelen. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van gewichtige redenen in geval van vrees voor schade aan de lichamelijke of geestelijke gezondheid van een betrokken partij.

De externe klachtencommissie stelt een termijn vast waarbinnen klager en beklagde kunnen reageren op documenten. Deze termijn is afhankelijk van de grootte van het document en de omvang en complexiteit van het document. Hoe omvangrijker en complexer het document, des te meer tijd zal betrokkene nodig hebben om op het document te kunnen reageren.

Artikel 12: Verjaring

De verjaringstermijn is opgenomen na afweging van de belangen van zowel klager als beklagde. De klager wordt in beginsel de mogelijkheid geboden binnen een termijn van een jaar met de klacht naar buiten te treden. Op deze manier wordt voorkomen dat de beklagde na lange tijd alsnog wordt beschuldigd van de betreffende ongewenste omgangsvormen. De verjaringstermijn van een jaar is in lijn met hetgeen veelal in de praktijk gebruikelijk is voor klachtenregelingen ongewenste omgangsvormen.

Aan de klachtencommissie wordt in uitzonderlijke gevallen echter de mogelijkheid geboden ook klachten ontvankelijk te verklaren die na de termijn van een jaar zijn ingediend, namelijk indien er naar het oordeel van de externe klachtencommissie een gerechtvaardigde reden is voor het later indienen van de klacht. De klachtencommissie kan bijvoorbeeld aannemen dat er sprake is van een gerechtvaardigde reden indien een deskundige op overtuigende wijze kan verklaren dat de klager psychisch niet in staat was de klacht eerder in te dienen.

Artikel 13: De adviseur

De klager kan zelf bepalen of hij een adviseur wil inschakelen, en zo ja wie dit zal zijn. Zo kan bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon, een kennis of collega als adviseur fungeren.

Artikel 14: Geheimhouding

Zowel vóór, tijdens als na de behandeling van een melding of klacht wordt overeenkomstig artikel 14 geheimhouding betracht. Er wordt vanzelfsprekend gewaakt voor aantasting van de privacy van klager en beklagde. De verplichting tot geheimhouding geldt voor een ieder die betrokken is bij het onderzoek naar ongewenste omgangsvormen. Het voorgaande doet er niet aan af dat de directie van mening is dat het hier om zodanig ernstige kwesties gaat dat zij in beginsel (als signaal naar de organisatie) altijd op geanonimiseerde basis publiciteit wil geven aan beslissingen op klachten inzake ongewenste omgangsvormen.

Artikel 15: Rechtsbescherming

Hier gaat het om bescherming van een aantal bij de procedure van een melding of klacht betrokken personen. Er mag bijvoorbeeld geen verslechtering van werkomstandigheden of beperking in carrière perspectieven plaatsvinden als gevolg van de melding of de klacht.

Tegen de klager die te kwader trouw (wetende dat het niet op waarheid berust) een melding doet, kunnen (arbeidsrechtelijke) maatregelen worden genomen. Dit ter voorkoming van het opzettelijk en onterecht beschadigen van personen.

Artikel 16: Faciliteiten

DNB biedt de vertrouwenspersonen, de externe klachtencommissie en de secretaris de nodige faciliteiten ten behoeve van de uitvoering van hun respectievelijke taken. Het kan bijvoorbeeld gaan om faciliteiten waardoor zij op vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling of telefonisch kunnen worden geraadpleegd. Ook waarborgt DNB dat de vertrouwenspersonen en de secretaris voldoende tijd krijgen om de werkzaamheden te verrichten. Verder wordt aan vertrouwenspersonen en de secretaris de mogelijkheid geboden zich op kosten van DNB en binnen het redelijke en het billijke, nader voor de functie te bekwamen.

Artikel 17: Registratie en rapportage

Het is belangrijk meldingen en klachten te registreren en daarover op anonieme basis te rapporteren in het arbo jaarverslag, zodat inzicht kan worden verkregen in de mate waarin ongewenste omgangsvormen bij DNB plaatsvinden. De rapportage over de door de externe klachtencommissie behandelde klachten kan in samenspraak met de voorzitter van de externe klachtencommissie via een vertrouwenspersoon worden gedaan.