

REGELING KLACHTENCOMMISSIE

1. Inleiding

- 1.1 HES International hanteert als uitgangspunt dat alle medewerkers op een respectvolle en integere manier met elkaar omgaan, zodat zij zich in een sociaal veilige werkomgeving kunnen begeven.
- 1.2 De doelstelling van de klachtenregeling is daar waar mogelijk eerst te stimuleren klachten en onvrede in eerste instantie binnen HES International kenbaar te maken en zo mogelijk op te lossen door middel van een goede en open communicatie. HES International moedigt medewerkers aan om elkaar aan te spreken op ongewenst gedrag of de direct leidinggevende te betrekken om tot goede oplossingen te komen.
- 1.3 Ook stelt HES International goed toegankelijke vertrouwenspersonen beschikbaar.
- 1.4 HES International voert dus een preventief beleid gericht op het voorkomen en tegengaan van ongewenst gedrag. Als betrokkenen ongewenst gedrag ervaren en er onderling niet uitkomen, is het belangrijk over een reglement te beschikken dat individuele rechten vastlegt en zorgvuldig procedures aangeeft. De onderhavige klachtenregeling voorziet hierin.
- 1.5 In dit reglement wordt onder ongewenste omgangsvormen verstaan: directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen, die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag jegens een persoon, wat door deze persoon als ongewenst en/of ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op diens integriteit, op een zodanige manier dat dit leidt tot psychosociale arbeidsbelasting waaronder te verstaan (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en pesten onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid:

- Onder (seksuele) intimidatie wordt 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;
 - Onder discriminatie wordt verstaan het behandelen van een medewerker op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, homo- of heteroseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte;
- 1.5 Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;
- 1.6 Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een medewerker of een groep van medewerkers, die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

Term	Definitie
Medewerker	Degene die als medewerker op basis van een arbeidsovereenkomst dan wel aanstelling in dienst is van een entiteit binnen HES. Gelijkgesteld met een medewerker worden zij die aan de werkgever ter beschikking zijn gesteld door middel van uitzendovereenkomst, detacheringovereenkomst, als stagiair of anderszins werkzaam zijn in opdracht van HES.
HES	HES International, alle volle of door HES beheerde directe en indirecte dochterondernemingen van HES International en alle joint ventures waarin HES een meerderheidsbelang heeft.
Klager	De medewerker die in overeenstemming met dit reglement een Klacht indient bij de Klachtencommissie. De Klacht kan ook worden ingediend door een ex-medewerker of hiermee conform deze regeling gelijkgestelde persoon. Dit tot twee jaar na uitdiensttreding of het andersoortig uitvoeren van werkzaamheden voor HES.

Beklaagde	De Medewerker tegen wie in overeenstemming met dit reglement een Klacht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen is ingediend.
Klacht(en)	Een in overeenstemming met dit reglement geuite Klacht door een Medewerker, met betrekking tot binnen het kader van de individuele werksituatie ondervonden ongewenst gedrag, zoals genoemd onder artikel 1.1. Een Klacht kan tot drie jaar vanaf het tijdstip waarop het ongewenst gedrag zich heeft voorgedaan, worden ingediend.
Klachtencommissie	De externe Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen, die volgens dit reglement is ingesteld door de General Counsel en HR Director van HES International.
Vertrouwenspersoon	Een persoon die als zodanig is benoemd door het bestuur en is opgeleid in het kader van ondersteuning van Klager bij een (of meer) Klacht(en) aangaande ongewenste omgangsvormen.

2. Benoeming en samenstelling Klachtencommissie

- 2.1 Door de General Counsel en HR Director wordt een externe Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen ingesteld. Deze externe Klachtencommissie wordt samengesteld vanuit bureau Bezemer & Schubad.
- 2.2 De Klachtencommissie bestaat uit ten minste twee leden, waaronder een voorzitter. Zij hebben voldoende deskundigheid op juridisch gebied, alsmede op het gebied van ongewenste omgangsvormen: een jurist en gedragskundige maken onderdeel uit van de Klachtencommissie. In de Klachtencommissie zijn beide seksen vertegenwoordigd. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris die geen lid is van de Klachtencommissie en als taak heeft de verslaglegging en het opstellen van adviezen.

3. Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de Klachtencommissie

- 3.1 Tot de taken van de Klachtencommissie behoren:
- Het uitspreken van een oordeel over de ontvankelijkheid van de Klacht;
 - Het onderzoeken van de Klacht(en) over ongewenst gedrag;
 - Het uitbrengen van een advies inzake de Klacht(en) aan de General Counsel en HR Director van HES International.
- 3.2 Het staat de Klachtencommissie vrij eenieder te horen en alle benodigde informatie in te winnen voor zover zij dat nodig acht voor haar oordeelsvorming. De gevraagde informatie zal slechts gemotiveerd kunnen worden geweigerd als het verstrekken daarvan inbreuk maakt op

de privacy van een andere medewerker, tenzij de andere medewerker er geen bezwaar tegen heeft dat hij/zij in de kwestie wordt betrokken.

- 3.3 De Klachtencommissie kan interne en externe deskundigen raadplegen en/of inschakelen.
- 3.4 De Klachtencommissie kan gevraagd en ongevraagd advies geven om een voorlopige voorziening te treffen, indien:
- dit voor het welzijn van de Klager noodzakelijk is;
 - sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie;
 - dit voor de voortgang van het onderzoek noodzakelijk wordt geacht.
- 3.5 De Klachtencommissie oordeelt gemotiveerd over de gegrondheid van de Klacht en adviseert ten aanzien van de te nemen maatregelen.

4. Wraking en verschoning van leden van de Klachtencommissie

- 4.1 De leden van de Klachtencommissie mogen niet direct, noch indirect betrokken zijn bij het onderwerp waarover een Klacht is ingediend.
- 4.2 Klager of Beklaagde kan een lid van de Klachtencommissie wraken in geval van strijd met het eerste lid. Een verzoek tot wraking dient schriftelijk aan de Klachtencommissie te worden gericht en dient deugdelijk te zijn gemotiveerd. Een ingediend wrakingsverzoek schorst de procedure. Leden van de Klachtencommissie kunnen zich te allen tijde verschonen.
- 4.3 De General Counsel en HR Director oordelen over een overeenkomstig het tweede lid gedaan wrakingsverzoek. Ingeval van wraking en/of verschoning, wordt de plaats van het betreffende gewraakte of verschoonde lid van de Klachtencommissie vervangen door een andere deskundige.
- 4.4 Nadat de Klachtencommissie over het verzoek heeft geoordeeld, dan wel nadat een lid van de Klachtencommissie zich heeft verschoond en diens plek is ingenomen door een andere deskundige, wordt de procedure hervat in de stand waarin die zich bevond.

5. Indiening van een Klacht – vormvereisten

- 5.1 Een Klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtencommissie en bevat ten minste:
- a. Een omschrijving van de Klacht in de Nederlandse taal of Engelse taal, inclusief de periode waarbinnen een en ander heeft plaatsgevonden;
 - b. De naam of namen van de Beklaagde(n);
 - c. Een omschrijving van de door de Klager reeds ondernomen stappen;
 - d. Naam en adres van de Klager;
 - e. Dagtekening van de Klacht;

- f. Ondertekening door de Klager.
- 5.2 De Klacht wordt ter indiening toegestuurd naar het volgende adres: externe secretaris Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen HES International, Wijnhaven 46, 3011 WS Rotterdam of digitaal via info@bezemer-schubad.nl t.a.v. secretaris Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen HES International. De Klacht dient vertrouwelijk en persoonlijk te worden geadresseerd aan de secretaris van de Klachtencommissie.
- 5.3 Anonieme Klachten worden niet in behandeling genomen.
- 5.4 De secretaris van de Klachtencommissie stuurt aan de Klager een bevestiging van ontvangst en een exemplaar van het Klachtenreglement Ongewenste Omgangsvormen voor zover die nog niet aan de Klager is toegezonden.
- 5.5 Voor de mogelijkheid tot het indienen van een Klacht geldt in beginsel een termijn van drie jaar vanaf het tijdstip waarop het ongewenst gedrag zich heeft voorgedaan. De Klachtencommissie kan besluiten om van deze termijn af te wijken wanneer de omstandigheden dat rechtvaardigen.

6. Ontvankelijkheid en beslistermijn

- 6.1 Indien niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5 kan de Klacht niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de Klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een door de Klachtencommissie gestelde termijn.
- 6.2 De Klachtencommissie beslist binnen vier weken nadat een Klacht is ingediend of een Klacht ontvankelijk is en of deze in behandeling wordt genomen en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan de indiener van de Klacht.
- 6.3 De Klachtencommissie is niet verplicht de Klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. Waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - b. Die langer dan drie jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden, tenzij het gaat om een Klacht met betrekking tot seksuele intimidatie en/of een Klacht waarvan de Klachtencommissie beslist dat deze alsnog behandeld dient te worden;
 - c. Waartegen door de Klager bezwaar gemaakt kan of had kunnen worden;
 - d. Waartegen door de Klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of:
 - f. Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of

vervolgning van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

- 6.4 De Klachtencommissie is niet verplicht de Klacht te behandelen indien het belang van de Klager, dan wel het gewicht van de gedraging, kennelijk onvoldoende is.

7. Behandeling van een Klacht

Schriftelijke bevestiging

- 7.1 De secretaris bevestigt de Klager per omgaande (en binnen een week) de ontvangst van de Klacht.
- 7.2 De Klacht kan door de Klager tot het moment van indiening van de rapportage door de Klachtencommissie aan de General Counsel en HR Director van HES International worden ingetrokken. In dat geval wordt de behandeling van de Klacht door de Klachtencommissie onmiddellijk beëindigd.

Het vooronderzoek

- 7.3 Na ontvangst van de Klacht door de Klachtencommissie gelast de voorzitter een vooronderzoek. De voorzitter kan het vooronderzoek opdragen aan de secretaris.
- 7.4 De Klachtencommissie onderzoekt of de Klacht ontvankelijk is volgens dit reglement. De Klachtencommissie kan in het kader hiervan met Klager een verkennend gesprek (hoorzitting) voeren.
- 7.5 Indien tijdens het vooronderzoek blijkt dat:
- a. de Klacht afkomstig is van een tot klagen onbevoegd persoon;
 - b. het klaagschrift niet voldoet aan de in dit reglement gestelde eisen, terwijl Klager niet (tijdig) gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden om de onvolledigheid te herstellen;
 - c. de Klacht kennelijk ongegrond is, van onvoldoende gewicht is of sprake is van een in artikel 6 bedoelde situatie;
- kan de voorzitter van de Klachtencommissie zonder verder onderzoek of het houden van een hoorzitting een eindbeslissing geven, welke kan strekken tot niet-ontvankelijkheid van de Klacht, het niet in behandeling nemen van de Klacht of het afwijzen van de Klacht. De eindbeslissing is met redenen omkleed en wordt op schrift gesteld.
- 7.6 Bij niet-ontvankelijkheid, het niet in behandeling nemen of het afwijzen van de Klacht, zal de Klachtencommissie dit besluit motiveren en de Klager en de General Counsel en HR Director van HES International hierover berichten.

- 7.7 Als de Klacht ontvankelijk is verklaard en in behandeling wordt genomen, wordt het onderzoek voortgezet overeenkomstig het volgende artikel.

Onderzoek, hoor en wederhoor

- 7.8 Als de Klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, worden Klager en Beklaagde gehoord, tenzij ze schriftelijk afzien van het recht om gehoord te worden. De Klager en Beklaagde worden niet in aanwezigheid van elkaar gehoord, tenzij beiden uitdrukkelijk te kennen hebben gegeven wel in gezamenlijke aanwezigheid gehoord te willen worden.
- 7.9 Bij iedere hoorzitting zijn in ieder geval de secretaris en twee leden van de Klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig. De zittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Van elk hoorzitting wordt verslag opgemaakt. Dit wordt met of zonder kanttekeningen voor akkoord getekend door de gehoorde persoon.
- 7.10 Klager en Beklaagde kunnen zich bij alle hoorzittingen van de Klachtencommissie laten bijstaan door een raadsman/raadvrouw (bij voorkeur niet door een familielid, directe collega of leidinggevende).
- 7.11 Klager en Beklaagde hebben, aan het einde van de procedure van onderzoek en voordat de Klachtencommissie overgaat tot het opstellen van de eindrapportage, recht op inzage van alle op de Klacht betrekking hebbende stukken, een en ander met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).¹
- 7.12 Na genoemd hoor en wederhoor kan de Klachtencommissie besluiten, al dan niet op verzoek van Klager en Beklaagde, andere personen (zoals derden, deskundigen en/of getuigen) te horen. De betrokkenen werkzaam binnen HES International hebben een verschijningsplicht. Bij weigering stelt de Klachtencommissie de General Counsel en HR Director hiervan in kennis.
- 7.13 Personen die door de Klachtencommissie worden gehoord zijn, evenals de vertrouwenspersoon, de Klachtencommissie en de secretaris, verplicht tot geheimhouding van al hetgeen met hen besproken wordt en hetgeen hen over de Klacht bekend is.
- 7.14 De Klachtencommissie kan de directie van HES International naar aanleiding van het verloop van het onderzoek adviseren tussentijdse maatregelen te nemen, indien en voor zover dit in het belang van het onderzoek is of de positie van de in het onderzoek betrokken personen dit verlangt.
- 7.15 Indien gewenst of noodzakelijk, nodigt de Klachtencommissie Klager en Beklaagde uit voor een tweede hoorzitting. Klager en Beklaagde krijgen vooraf inzage in alle stukken en verslagen

¹ Klager en Beklaagde hebben recht op inzage van het deel van het rapport dat uitsluitel geeft over de ontvankelijkheid (klager) en de gegrondheid (Klager en Beklaagde) van de Klacht. De secretaris van de Klachtencommissie faciliteert dit op eerste verzoek van betrokkene.

die betrekking hebben op de behandeling van de Klacht, tenzij er naar het oordeel van de Klachtencommissie zwaarwegende belangen zijn die zich daartegen verzetten.

- 7.16 Wanneer de Klachtencommissie van mening is dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, sluit zij het onderzoek en komt zij tot een oordeel over de Klacht.

Onderzoek Klachtencommissie

- 7.17 De Klachtencommissie kan gebruik maken van alle relevante informatie die haar gedurende het onderzoek ter kennis is gekomen.
- 7.18 De Klachtencommissie kan besluiten de hoorzittingen op te nemen. De opnames blijven in het bezit van de Klachtencommissie en worden na sluiting van het dossier vernietigd.
- 7.19 De Klachtencommissie zal een Klacht zo spoedig mogelijk afhandelen, een en ander voor zover een zorgvuldige procedure dat toestaat.
- 7.20 In geval meerdere Klachten zijn ingediend over één persoon, zal de Klachtbehandeling indien die zich naar het oordeel van de Klachtencommissie daarvoor leent, gezamenlijk worden behandeld.

Informeel traject

- 7.21 De Klachtencommissie kan in elke fase van de klachtenprocedure bij Klager en Beklaagde nagaan of alternatieve vormen van geschiloplossing, zoals bemiddeling of mediation, mogelijk is. Klager en Beklaagde beslissen zelf of zij hier hun medewerking aan verlenen.
- 7.22 Tijdens bemiddeling of mediation houdt de Klachtencommissie de Klacht aan. Na beëindiging van de bemiddeling of mediation bericht Klager aan de Klachtencommissie of de Klacht wordt ingetrokken, of dat de Klachtbehandeling bij de Klachtencommissie wordt voortgezet.

8. Rapportage en advies

Oordeel Klachtencommissie

- 8.1 De Klachtencommissie brengt binnen acht weken nadat de Klacht ontvankelijk is verklaard, schriftelijk rapport uit aan de General Counsel en HR Director van HES International. Wanneer de Klachtencommissie haar rapport aan de General Counsel en HR Director van HES International overhandigt, stelt zij Klager en Beklaagde hiervan in kennis.
- 8.2 Alvorens de Klachtencommissie het advies uitbrengt, stelt zij Klager en Beklaagde in de gelegenheid hun zienswijze daaromtrent mondeling dan wel schriftelijk aan de Klachtencommissie kenbaar te maken.

- 8.3 Het advies van de Klachtencommissie omvat in ieder geval de volgende punten:
- a. De gegevens van Klager en Beklaagde en de hiërarchische, dan wel functionele relatie ten opzichte van elkaar;
 - b. De inhoud van de Klacht;
 - c. De gronden waarop de Klacht ontvankelijk is verklaard;
 - d. De gronden waarop de Klacht al dan niet gegrond wordt verklaard.
- 8.4 Indien de Klacht hiertoe aanleiding geeft kan het advies in aanvulling op artikel 8.3 tevens bevatten:
- a. Een advies inzake te nemen maatregel of sanctie binnen de voor de HES International geldende wettelijke bepalingen en/of cao;
 - b. Een advies over het nazorgtraject.
- 8.5 Indien de termijn van acht weken niet kan worden gehaald, wordt dit, met redenen omkleed, aan de General Counsel, de HR Director, Klager en Beklaagde medegedeeld, onder vermelding van de te verwachten termijnverlening.
- 8.6 Na afloop van het onderzoek wordt het hele dossier inclusief de verslagen van de hoorzittingen door de Klachtencommissie aan de General Counsel en HR Director overhandigd, tenzij de Klachtencommissie zwaarwegende bezwaren daartegen heeft. In dat geval zal de Klachtencommissie hen hiervan in kennis stellen.

9. Besluit

- 9.1 Binnen vier weken nadat de Klachtencommissie haar rapport heeft uitgebracht, nemen de General Counsel en HR Directeur, na overleg met de directie, een schriftelijk gemotiveerde beslissing ten aanzien van de Klacht. De beslissing wordt terstond aan Klager en Beklaagde medegedeeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de Klachtencommissie toegezonden.
- 9.2 Als in afwijking van het advies van de Klachtencommissie wordt besloten, dient bij de beslissing aangegeven te worden waarom van het advies is afgeweken.
- 9.3 Indien een Klacht gegrond wordt verklaard, kan aan Beklaagde een (of meer) maatregel(en) worden opgelegd. Tevens kunnen voor Klager maatregelen worden vastgesteld waarbij een veilige werkomgeving wordt gecreëerd.

10. Geheimhouding

- 10.1 De leden van de Klachtencommissie, evenals de secretaris en voorts allen die bij de behandeling van de klachtenprocedure zijn betrokken, waaronder Klager, Beklaagde en derden (zoals deskundigen en getuigen) zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen ter kennis is gekomen.

11. Slotbepalingen

- 11.1 Geen enkele medewerker zal in zijn/haar positie worden geschaad, omdat hij/zij, op welke wijze dan ook, betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement. Dit beginsel is niet van toepassing indien ten aanzien van Beklaagde(n) na een gegrondverklaring een (of meer) maatregel(en) wordt getroffen.
- 11.2 In het geval dat de Klachtencommissie van mening is dat sprake is van het indienen van een bewust valse Klacht, zal de Klachtencommissie de General Counsel en HR Director van HES International daarvan in kennis stellen. De Klachtencommissie is niet bevoegd dit nader te onderzoeken.
- 11.3 De dossiers met betrekking tot een klachtenprocedure worden vijf jaar na het daarin gegeven advies uit het archief van het secretariaat van de Klachtencommissie verwijderd en vernietigd.