**Voorbeelddocument - PROCEDURE BIJ KLACHTEN**

**Het indienen van een klacht**

1. **Inleiding**

Als de melder niet tot een oplossing komt met de vertrouwenspersoon dan wel het ongewenste gedrag van ernstige aard is, kan hij/zij - eventueel na overleg met de vertrouwenspersoon- een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie. Iedere werkgever kan een eigen klachtencommissie instellen (zie onder II Klachtencommissie). Voor het indienen van een klacht is een procedure ingesteld.

De klachtenprocedure geeft werknemers een overzicht van het te volgen traject bij een officiële klacht. Het onderzoeken van de gegrondheid van de klacht is vaak nodig om ook arbeidsrechtelijke maatregelen te kunnen nemen (zie onder VI Klachtenprocedure) .

1. **Klachtencommissie**

De klachtencommissie oordeelt of zij een klacht in behandeling kan nemen op basis van de klachtenprocedure. De klachtencommissie neemt alle klachten over ongewenst gedrag in behandeling, met uitzondering van anonieme klachten. Werkgever verschaft de klachtencommissie, in overleg, de middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze functie.

*Vertegenwoordigers klachtencommissie*

De klachtencommissie kan bestaan uit:

* een vertegenwoordiger namens de werknemers;
* een vertegenwoordiger aangewezen door [Naam Sportorganisatie];
* een externe derde aangewezen door [Naam Sportorganisatie].

De vertrouwenspersoon maakt geen onderdeel uit van de klachtencommissie. Indien gewenst kan [Naam Sportorganisatie] contact opnemen met de WOS om een geschikte kandidaat voor de Klachtencommissie te vinden.

Indien sprake is van mogelijke (schijn) van belangenverstrengeling trekt het lid van de klachtencommissie zich terug/ wordt het betreffende lid vervangen.

1. **Klachtenprocedure**

*Inhoud klacht*

Een klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.

De klacht bevat ten minste:

* de naam van de beklaagde;
* het ongewenste gedrag;
* eventueel reeds ondernomen stappen.

Indien mogelijk bevat de klacht:

* datum/ data van het ongewenste gedrag;
* tijd(stippen) van het ongewenste gedrag;
* plaats(en) van het ongewenste gedrag;
* omstandigheden;
* eventuele getuigen.

*Proces*

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht. De klager en degene(n) over wie is geklaagd, ontvangen een exemplaar van dit protocol alsmede een kopie van de klacht.

De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht omtrent ongewenst gedrag. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever, die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft.

Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de klager en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie is geklaagd. De klager en degene over wie is geklaagd, hebben het recht zich door een raadsman/vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken. De klachtencommissie is verplicht de klager en degene over wie geklaagd is te horen. De commissie is bevoegd ook anderen te horen. De klager en degene over wie geklaagd is, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkanders standpunten en om daarop te reageren.

De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

*Rapport en advies*

Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt, dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijk advies opgesteld, die binnen twee weken aan [Naam Sportorganisatie] en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden. De termijn van 2 weken kan maximaal een keer met twee weken worden verlengd.

1. **Tijdelijke voorzieningen klachtencommissie**

Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie [Naam Sportorganisatie] verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. Afhankelijk van de ernst en de aard van de klacht, kunnen dit onder andere de volgende voorzieningen/maatregelen zijn:

* (tijdelijke) overplaatsing;
* (tijdelijke) andere functie;
* Schorsing (zie artikel 7 CAO Sport)
* Non-actiefstelling (zie artikel 8 CAO Sport)
* Andere voorzieningen of maatregelen die de CAO Sport en/of de wet biedt.

[Naam Sportorganisatie] zal daaraan gevolg geven, indien dit voor het welzijn van de klager en/of enige ander medewerker of betrokkene – waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd – nodig is.

1. **Advies**

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden, nadat de klacht is ingediend, het schriftelijke advies uit aan de directie van [Naam Sportorganisatie]. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen over haar schriftelijk advies. Dit advies bevat in ieder geval:

* de naam van de klager;
* de naam van degene over wie is geklaagd;
* wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen;
* een beschrijving van de klacht;
* het oordeel van de commissie over de klacht;
* een advies aan ons inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties).

Indien de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangt de klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de te verwachten afhandelingsduur.

Een afschrift van het schriftelijk advies wordt aan de direct betrokkenen gestuurd alsmede aan de vertrouwenspersonen, indien zij bij de klacht betrokken waren.

1. **Sancties en maatregelen**

Zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal [Naam Sportorganisatie] een beslissing nemen over eventueel te nemen maatregelen. [Naam Sportorganisatie] volgt in principe het advies van de klachtencommissie. Wanneer [Naam Sportorganisatie] schriftelijk afwijkt van het advies, zal [Naam Sportorganisatie] dit besluit schriftelijk motiveren.

Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kan [Naam Sportorganisatie] onder andere de volgende sancties en/of maatregelen opleggen aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:

* een schriftelijke berisping
* officiële waarschuwing
* overplaatsing
* ontslag (op staande voet)
* andere sancties die de CAO Sport en/of de wet biedt.

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal [Naam Sportorganisatie] de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtencommissie kan daarover advies worden gevraagd.

*Rehabilitatie*

Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan [Naam Sportorganisatie] gepaste maatregelen nemen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zal [Naam Sportorganisatie] gepaste maatregelen nemen tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachtencommissie zal in haar schriftelijk advies waarbij de klacht ongegrond wordt verklaard, eveneens adviseren over gepaste maatregelen. De volgende - niet limitatieve- sancties en/of maatregelen kunnen worden opgelegd aan degene, die bewust een valse klacht heeft ingediend:

* een schriftelijke berisping/waarschuwing;
* overplaatsing;
* ontslag;
* anders sancties en/of maatregelen die de CAO Sport en/of de wet biedt.
1. **De beslissing**

[Naam sportorganisatie] stuurt zo snel mogelijk een afschrift van de beslissing aan de betrokkenen.

*Niet eens met de beslissing*

Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing of een gedeelte daarvan, kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directie [naam] met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. [Naam Sportorganisatie] zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren. Indien de reactie niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij/zij zich wenden tot de bevoegde rechter.

**VIII. Geheimhouding**

Alle betrokkenen dienen de gegevens, die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen.