



KLACHTENREGELING

VEILIG SOCIAAL KLIMAAT

FC TWENTE



Klachtenregeling

Bij FC Twente, FC Twente Vrouwen en de FC Twente/Heracles Academie (verder FC Twente genoemd) hanteert men de zogenaamde klachtenregeling. Hier staat beschreven hoe de club omgaat met klachten inzake ongewenste omgangsvormen. Binnen de term ongewenste omgangsvormen vallen: pesterijen, (seksuele) intimidatie, agressie, onsportief gedrag, beledigen en discriminatie.

ARTIKEL 1 - ALGEMEEN

- 1.1 Deze klachtenregeling heeft als doel een individuele werknemer een middel te verschaffen een voor hem/haar ongewenste situatie te beëindigen. Tevens wordt met deze regeling beoogd willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling op dit terrein binnen FC Twente te voorkomen. Een en ander laat onverlet dat FC Twente zich als goed werkgever dient te gedragen en al het mogelijke moet doen om een onjuiste behandeling van haar werknemers in het algemeen te voorkomen.
- 1.2 FC Twente 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.
- 1.3 FC Twente en de ondernemingsraad komen overeen dat binnen de club op de daarvoor geëigende wijze(n) en met de daartoe geëigende middelen actief beleid wordt gevoerd op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen op het werk.
- 1.4 Van FC Twente mag worden verwacht dat deze in redelijkheid de werkorganisatie en werk-omgeving zodanig inricht, dat ongewenste omgangsvormen worden voorkomen. FC Twente is door het aangaan van deze overeenkomst verplicht tot het voeren van een samenhangend beleid, dat ongewenste omgangsvormen voorkomt en bestrijdt. Een samenhangend beleid bevat de volgende onderdelen:
 - a. het ontwikkelen en uitvoeren van preventief beleid;
 - b. het instellen van (een) vertrouwenscontactperso(n)en(en);
 - c. ontwikkelen en tot uitvoering brengen van een klachtenprocedure.



ARTIKEL 2 – BEGRIPSBEPALING

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 2.1 Onderneming
FC Twente, FC Twente Vrouwen en de FC Twente/Heracles Academie, verder te noemen FC Twente.
- 2.2 Werknemers
Alle personen die bij FC Twente met de onder 2.1 genoemde onderneming een dienstbetrekking hebben voor bepaalde of onbepaalde tijd.
Toelichting: *Zowel werknemers in vaste en/of tijdelijke dienst, stagiaires en vrijwilligers moeten op de klachtenregeling een beroep kunnen doen.*
- 2.3 Werkgever
Het hoogste hiërarchische niveau wat betreft de dagelijkse leiding van de arbeid in de hierboven genoemde onderneming.
- 2.4 Ongewenste omgangsvormen
Ongewenste omgangsvormen, als pesterijen, (seksuele) intimidatie, agressie, onsportief gedrag, beledigen en discriminatie, waar betrokkene vanuit de werksituatie mee in aanraking komt en die door haar of hem als ongewenst worden ervaren.
- 2.5 Klachtencommissie
De externe commissie tot wie een persoon die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden met een klacht en die deze klacht ter zake behandelt. De commissie heeft een bemiddelende en adviserende rol naar de Directie of de Raad van Commissarissen. De klachtencommissie bestaat uit leden van zowel het mannelijke als het vrouwelijke geslacht. Daarnaast zal altijd een externe vertegenwoordiger deel uitmaken van de klachtencommissie.
- 2.6 Vertrouwenscontactpersoon
De door de werkgever aangewezen persoon tot wie degene die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden voor advies en ondersteuning.
Toelichting: *ook als een werknemer geen klacht wil indienen kan deze zich wenden tot een vertrouwenscontactpersoon.*

ARTIKEL 3 - PREVENTIEF BELEID

Aan alle werknemers zal door FC Twente te kennen worden 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 klachtenregeling en wordt bekend gemaakt wie de vertrouwenscontactpersonen zijn. Een exemplaar van de regeling is op verzoek van werknemers verkrijgbaar. Alle werknemers zullen via de gebruikelijke informatiekanaalen worden geïnformeerd over het beleid ter preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen op het werk. FC Twente draagt er zorg voor dat er een arbeidsklimaat is, waarbij de klachten daadwerkelijk bespreekbaar zijn.



ARTIKEL 4 - VERTROUWENSCONTACTPERSO(O)N(EN)

De werkgever wijst met instemming van de ondernemingsraad een of meer vertrouwenscontactperso(o)n(en) aan.

- 4.1 Deze vertrouwenscontactpersoon zal worden belast met de eerste opvang van personen die ongewenste omgangsvormen hebben ondergaan en daarover willen praten. Deze persoon zal in ieder geval het vertrouwen moeten genieten van het personeel binnen FC Twente. Zij/hij moet gemakkelijk aanspreekbaar zijn, betrouwbaar met informatie om kunnen gaan en bij voorkeur kennis en ervaring hebben op het terrein van individuele hulpverlening.
- 4.2 De vertrouwenscontactpersoon heeft tot taak:
 - a. de persoon die een klacht heeft inzake ongewenste omgangsvormen bij te staan, te begeleiden en van advies te dienen;
 - b. door onderzoek en overleg met de betrokkenen te trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen;
 - c. de persoon die een klacht heeft desgewenst te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en/of indien het een strafbaar feit betreft, tevens bij het doen van aangifte bij de politie;
 - d. de Directie of de Raad van Commissarissen en andere relevante bedrijfsonderdelen gevraagd en ongevraagd te adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van agressie en geweld.
- 4.3 De vertrouwenscontactpersoon verricht geen handelingen ter uitvoering van zijn/haar taak dan met toestemming van de werknemer die de klacht heeft ingediend.
- 4.4 De vertrouwenscontactpersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan de Directie of de Raad van Commissarissen, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt.
- 4.5 FC Twente dient de vertrouwenscontactpersoon de nodige faciliteiten te verschaffen waardoor hij/zij op vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling en telefonisch kan worden geraadpleegd. Voorts verschaft de werkgever de vertrouwenscontactpersoon de mogelijkheid zich op kosten van de werkgever nader te bekwamen voor de functie.
- 4.6 De vertrouwenscontactpersoon geniet dezelfde rechtsbescherming als leden van de ondernemingsraad zoals vermeld in art. 21 van de Wet op de ondernemingsraden.

ARTIKEL 5 - KLACHTENCOMMISSIE

- 5.1 Bij het ontstaan van een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag binnen FC Twente wordt er een Klachtencommissie Ongewenst Gedrag ingesteld. Deze commissie heeft tot doel om klachten zorgvuldig en onpartijdig te behandelen volgens de vastgestelde procedures en richtlijnen.
- 5.2 De Klachtencommissie Ongewenst Gedrag bestaat bij voorkeur uit drie leden, waarvan één lid als voorzitter fungeert. De commissie bestaat uit leden van zowel het mannelijke als het vrouwelijke geslacht. Daarnaast zal altijd een externe vertegenwoordiger deel uitmaken van de klachtencommissie.



- 5.3 De leden van de commissie die door de Directie zijn benoemd, zijn de HR-Manager, tenzij er een klacht is ingediend tegen de HR Manager, samen met een lid van het Management Team (MT), zoals besproken tijdens de MT-vergadering en een externe vertegenwoordiger.
- 5.4 De klachtencommissie is verantwoordelijk voor het onderzoeken van klachten met betrekking tot ongewenst gedrag en het formuleren van passende aanbevelingen ter afhandeling van de klacht.
- 5.5 De klachtencommissie zal haar werkzaamheden uitvoeren met de hoogste mate van vertrouwelijkheid en onpartijdigheid.
- 5.6 De klachtencommissie zal zorgvuldig omgaan met alle informatie die tijdens het onderzoek naar voren komt en zal deze informatie alleen delen met relevante partijen voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van de klacht.
- 5.7 De klachtencommissie zal periodiek verslag uitbrengen aan de Directie of de Raad van Commissarissen over haar werkzaamheden en bevindingen.
- 5.8 De klachtencommissie zal haar werkzaamheden uitvoeren in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en met inachtneming van de geldende interne procedures en richtlijnen.
- 5.9 In het geval dat de klacht betrekking heeft op een directielid, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de Raad van Commissarissen. De klachtencommissie zal de Raad van Commissarissen volledig en tijdig op de hoogte stellen van de aard van de klacht en de voortgang van het onderzoek.
- 5.10 De Raad van Commissarissen zal, indien nodig, passende maatregelen nemen om de integriteit van het onderzoek te waarborgen en zal betrokken worden bij de uiteindelijke besluitvorming met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

ARTIKEL 6 - KLACHTENPROCEDURE

1. De klacht wordt ingediend bij de vertrouwenspersoon. Indien de vertrouwenspersoon geen eenvoudige, onderling te regelen oplossing inzielt en de klager een formele procedure wenst, zal de vertrouwenspersoon de Directie of de Raad van Commissarissen verzoeken een klachtencommissie te benoemen.
2. De klacht wordt via de vertrouwenspersoon bij de klachtencommissie ingediend. De informatie die overgedragen dient te worden moet de volgende punten omvatten:
 - een summiere en zakelijke omschrijving van het ervaren ongewenst gedrag;
 - de naam van de aangeklaagde en van de klager;
 - de eventueel ter zake door de klager ondernomen stappen en daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken. Deze stukken worden alsdan aan de klachtencommissie overgelegd.
3. De tijd tussen het voorval van ongewenst gedrag en de klacht dient bij voorkeur niet langer te zijn dan twee weken. Klachten over situaties of gedrag van langer dan 1 jaar geleden, worden niet in behandeling genomen.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Na ontvangst van de klacht beslist de klachtencommissie binnen tien dagen of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet ontvankelijk is, deelt zij dit onverwijld aan de klager mee.



6. Indien de klachtencommissie heeft beslist dat een klacht ontvankelijk is, gaat zij over tot een onderzoek naar de toedracht van de feiten waarover wordt geklaagd. Hiervan stelt zij de Directie of de Raad van Commissarissen, de klager en de aangeklaagde onverwijld op de hoogte. Bij het onderzoek worden in elk geval gehoord de klager en de aangeklaagde. Van de hoorzitting wordt schriftelijk verslag gemaakt waarin de namen en functies van aanwezigen en de zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd wordt vermeld.
7. Partijen worden gehoord in elkaars bijzijn tenzij hiertegen vooraf schriftelijk bezwaar wordt gemaakt door een partij.
8. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
9. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na ontvangst van de klacht rapport uit aan de Directie of de Raad van Commissarissen van haar bevindingen bij het ingestelde onderzoek. De commissie kan het rapport voorzien van een advies inzake de afhandeling van de klacht. De commissie zendt een kopie van het rapport en het advies aan de klager en de aangeklaagde.
10. De klager kan te allen tijde, lopende het onderzoek, de klacht intrekken. De klachtencommissie stelt - voor zover noodzakelijk - de vertrouwenspersoon en de Directie of de Raad van Commissarissen daarvan onverwijld op de hoogte. Degene die de klacht intrekt doet dit schriftelijk of ondertekent een door de klachtencommissie opgestelde verklaring omtrent het intrekken van de klacht. De klachtencommissie gaat na of de klager mogelijk onder druk is gezet om de klacht in te trekken. Over de intrekking van de klacht wordt de beklagde onmiddellijk schriftelijk op de hoogte gesteld door de klachtencommissie.

ARTIKEL 7 – BESLUITVORMING DIRECTIE OF RAAD VAN COMMISSARISSEN

1. Het rapport en advies van de klachtencommissie aan de Directie of de Raad van Commissarissen zijn niet openbaar.
2. De Directie of de Raad van Commissarissen neemt binnen twee weken na ontvangst van het rapport en het advies van de klachtencommissie een besluit over de afhandeling van de klacht.
3. Er wordt daarvan mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
4. Indien de Directie of de Raad van Commissarissen niet besluit overeenkomstig het advies van de klachtencommissie, geschiedt dit bij gemotiveerd besluit.
5. Indien de afhandeling uitmondt in een op te leggen maatregel wordt daarvan geen mededeling gedaan aan klager en klachtencommissie, dan nadat die maatregel bekend gemaakt is aan aangeklaagde.

ARTIKEL 8 – MAATREGELEN DIRECTIE OF RAAD VAN COMMISSARISSEN

1. De maatregelen die door de Directie of de Raad van Commissarissen ten aanzien van de aangeklaagde kunnen worden getroffen, zijn mede afhankelijk van de positie van betrokkene.
2. De maatregelen die door de Directie of de Raad van Commissarissen ten aanzien van een werknemer kunnen worden getroffen, zijn gebaseerd op de individuele arbeidsovereenkomst, de geldende CAO en de bepalingen omtrent de arbeidsovereenkomst in het Burgerlijk Wetboek.



3. De zwaarte van de maatregel kan variëren tussen een officiële schriftelijke waarschuwing met vermelding van concrete consequenties bij herhaling van het ongewenste gedrag, tijdelijke intrekking of vermindering van bevoegdheden, overplaatsing naar een andere functie of werkplek, intrekking opdracht, een geldboete, schorsing (met behoud van salaris), of ontslag wegens dringende redenen.

Ieder die bij een onderzoek inzake ongewenst gedrag betrokken is/wordt, is verplicht om vertrouwelijkheid in acht te nemen met betrekking tot hetgeen tijdens dat onderzoek besproken of aan de orde gesteld is. De Directie of de Raad van Commissarissen is bevoegd om daaromtrent nadere aanwijzingen te geven. Voor schending van dit artikel kunnen maatregelen getroffen worden zoals benoemd in artikel 8 punt 3.

Indien de klager zich door de uitvoering van deze regeling niet rechtvaardig behandeld voelt, kan hij of zij een klacht indienen over deze uitvoering aan de Commissie Gelijke Behandeling.

ARTIKEL 9 – RECHTSPOSITIE KLAGER EN BEKLAAGDE

1. De Directie of de Raad van Commissarissen ziet erop toe dat de klager binnen de club geen nadeel ondervindt van het indienen van een klacht.
2. Wanneer een klacht ongegrond bevonden wordt, ziet de Directie of de Raad van Commissarissen erop toe dat de beklagde wordt gerehabiliteerd.
3. Een justitieel onderzoek bij justitie terzake van hetzelfde feit heeft geen opschortende werking, betreft de door de Directie of de Raad van Commissarissen opgelegde maatregelen.
4. Ten aanzien van de gegevensverzameling is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.
5. Lopende het onderzoek kunnen klager en beklagde verslagen inzien die op zijn of haar persoon betrekking hebben.

ARTIKEL 10 - OVERIG

1. De klachtencommissie houdt archief bij van alle bij haar ingediende klachten en zelf geproduceerde rapporten. De gegevens uit het archief worden minimaal 12 jaar bewaard en zijn niet voor derden toegankelijk. De Directie of de Raad van Commissarissen draagt zorg voor de vernietiging van de dossiers.
2. De Directie of de Raad van Commissarissen, klachtencommissie en vertrouwenspersoon dragen zorg voor voldoende bekendmaking van de aanwezigheid van dit reglement aan alle belanghebbenden. Aan alle nieuwe medewerkers wordt gemeld dat er binnen de club een klachtencommissie en vertrouwenspersoon bestaan.
3. De Directie of de Raad van Commissarissen zorgt ervoor dat een exemplaar van dit reglement in de club op een voor alle belanghebbenden toegankelijke plaats ter inzage ligt.
4. De Directie of de Raad van Commissarissen ziet erop toe dat de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie niet benadeeld worden door het behandelen van een klacht.