

## LVSC Klachtenregeling

### Ongewenste omgangsvormen en Integriteit

*Deze klachtenregeling betreft een initiatief van LVSC ten behoeve van medewerkers van Bureau LVSC en leden van de vereniging LVSC.*

#### Begrippen

- Medewerker: zowel degene die als werknemer in de zin van het Burgerlijk Wetboek een arbeidsovereenkomst is aangegaan met de werkgever als extern ingehuurd werknemers, stagiaires en vrijwilligers;  
Lid LVSC: natuurlijke persoon, die door de vereniging is toegelaten als lid en die voldoet aan de lidmaatschapseisen zoals die in statuten en/of reglementen staan;
- klager/melder: de medewerker die of het lid dat op grond van de onderhavige klachtenregeling een klacht indient bij de klachtencommissie;
- beklagde/aangeklaagde/beschuldigde: de medewerker of het lid waartegen de klacht in verband met ongewenst gedrag is gericht;
- klacht: een uiting van onvrede over het handelen, het bejegenen of het nalaten om tot handelen over te gaan die door de klager als onjuist wordt ervaren; (functieomschrijving)
- klachtencommissie: de commissie die op grond van de onderhavige klachtenregeling een klacht inzake ongewenst gedrag in behandeling neemt en hierover advies aan het LVSC-bestuur uitbrengt;
- ongewenst gedrag: gedrag dat als zodanig is beschreven in het LVSC Klachtenregeling Ongewenste omgangsvormen en Integriteit;
- werkgever/organisatie: LVSC - Landelijke vereniging voor supervisie en coaching (hierna te noemen LVSC).

Met de term organisatie wordt bedoeld:

Landelijke vereniging voor supervisie en coaching  
Kerkenbos 1246  
6546 BE NIJMEGEN

*Omwille van de leesbaarheid wordt in de klachtenregeling gesproken over hij of hem, waar wij personen van alle genders bedoelen.*

#### Inleiding

Onze organisatie definieert ongewenste omgangsvormen als alles wat in de omgang, communicatie en de wijze van leidinggeven als grensoverschrijdend of kwetsend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat de medewerker of het lid zich niet langer veilig voelt op de werkplek of binnen de organisatie.

Deze omschrijving laat ruimte voor de subjectieve beleving van degene die last ervaart, vanuit het bewustzijn dat wat voor de ene medewerker of lid gewenst gedrag is, voor de andere ongewenst kan zijn. Wat de een aanvaardbaar vindt of onverschillig laat, ervaart een ander als ongewenst, kwetsend of bedreigend. Niet hoe de aandacht of het gedrag is bedoeld, maar hoe het wordt ervaren is maatgevend.

In geval van klachten maakt de subjectieve beleving van de melder nog niet dat diens klacht gegrond is. Volgens de geldende jurisprudentie is een klacht pas gegrond indien - naar objectieve maatstaven gemeten - na hoor en wederhoor aannemelijk is dat op basis van de gestelde feiten en omstandigheden sprake is van ongewenste omgangsvormen.

Ongewenste omgangsvormen kunnen voorkomen tussen twee medewerkers of tussen twee leden, tussen een medewerker en een leidinggevende of tussen een medewerker en een lid.

### **Sociaal veilige werkomgeving**

Iedere medewerker of lid heeft recht op een gezonde en (sociaal) veilige werkomgeving. Gedrag en taalgebruik van collega's dat als ongewenst of intimiderend dan wel discriminerend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat een medewerker of lid zich niet langer veilig voelt, willen wij als organisatie tegengaan en waar mogelijk oplossen. Het beleid is erop gericht een werksfeer te creëren die ontdaan is van alle vormen van ongewenste omgangsvormen: pesten, treiteren, seksuele intimidatie, agressie/geweld en discriminatie. Ongewenste omgangsvormen tasten de werksfeer aan en hebben grote impact en gevolgen op het functioneren van de betrokken medewerker(s), lid (leden), het welzijn, de productiviteit, de kwaliteit van het werk, de samenwerking, het ziekteverzuim, het personeelsverloop en het imago van de organisatie.

Ook verplicht de Arbeidsomstandighedenwet (artikel 3.2 Arbowet) ons als organisatie een beleid te voeren ter voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Dit beleid vormt een onderdeel van het arbeidsomstandighedenbeleid. De risicofactoren verband houdende met psychosociale arbeidsbelasting maken ook onderdeel uit van de risico-inventarisatie en -evaluatie. De organisatie biedt voorlichting en educatie aan de medewerkers, leidinggevend en leden over de risico's en faciliteert adequate opvang en mogelijkheden voor de afhandeling van klachten. Verder past de organisatie het beleid steeds aan op basis van actuele ontwikkelingen en inzichten.

### **Definities van ongewenste omgangsvormen**

Onderstaande begrippen vallen onder de LVSC Klachtenregeling Ongewenste omgangsvormen en Integriteit en/of worden in de wetgeving ondervangen. Graag geven we uitleg over en een toelichting op de termen.

1. **Intimidatie:** het gedrag van een persoon beïnvloeden door hem/haar angst aan te jagen door te dreigen met negatieve gevolgen. Deze gevolgen kunnen bijvoorbeeld lichamelijk geweld betreffen, maar ook andere negatieve of vervelende gevolgen zijn denkbaar.
2. **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.
3. **Agressie en geweld:** voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Voorvallen waarbij een lid door een ander lid psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met activiteiten binnen LVSC.
4. **Pesten:** alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevend en leden) gericht tegen een medewerker of lid of groep van medewerkers dan wel leden die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
5. **Discriminatie (direct of indirect onderscheid maken):** alle gevallen waarin iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie is of zou worden behandeld. De andere wijze van behandeling vindt plaats op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele

gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte. Ook is er sprake van discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd, dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte in het bijzonder treft.

6. Onder PSA staat in de wet **'belaging/stalking'** niet expliciet genoemd. Wij menen dat deze vorm van ongewenst gedrag wel in deze klachtenregeling opgenomen dient te worden. De definitie voor belaging/stalking is: het op hinderlijke wijze contact opnemen en/of opzettelijk en willens en wetens herhaaldelijk achtervolgen, waardoor diegene zich in zijn vrijheid en veiligheid voelt aangetast. Het structureel lastigvallen kan op verschillende manieren gebeuren, zoals fysiek achtervolgen, bespieden, attenties sturen, via de telefoon, het internet, mail of social mediakanalen contact zoeken of lastigvallen.

Ook overige hier niet benoemde zaken kunnen als ongewenst gedrag worden beschouwd. Ook die zaken kunnen ter beoordeling van de klachtencommissie inhoudelijk behandeld worden.

### **Functie van de vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon is geen medewerker van de organisatie maar wel als lid verbonden aan LVSC. De vertrouwenspersoon biedt een veilig aanspreekpunt voor medewerkers van het bureau en alle leden van LVSC die ergens mee zitten, ongewenst gedrag hebben ervaren dan wel waarnemen of hebben waargenomen en dit vertrouwelijk willen bespreken om tot een voor hen goede oplossing te komen.

De vertrouwenspersoon draagt bij aan een open, prettig en veilig werkklimaat binnen LVSC en een inclusieve en respectvolle verenigingscultuur. Zij/hij helpt mee om binnen de organisatie ongewenst gedrag te herstellen, dan wel een ontstane onveilige situatie te voorkomen.

Taken van de vertrouwenspersoon:

- Een luisterend oor bieden als je ergens mee zit zoals een probleem, klacht of zorg.
- Begeleiding en ondersteuning als je je niet veilig voelt om zelf het ongewenste gedrag bespreekbaar te maken.
- Advisering. Denk aan mogelijke vervolgacties, inclusief voor- en nadelen, die je kan nemen. De vertrouwenspersoon kan eventueel doorverwijzen (zie onder doorverwijzen). Daarin heb jij altijd de regie en maak je zelf de keuzes ten aanzien van mogelijke vervolgacties.
- Preventie en bewustwording. Voorlichting aan het LVSC-bestuur, de leden en het bureau wat betreft de rol van de vertrouwenspersoon en wat hij/zij voor LVSC kan betekenen.
- Voorlichting ook door middel van scholing en het verzorgen van trainingen en workshops.
- Het geven van advies aan het LVSC-bestuur en de verenigingsmanager/bureaudirecteur over mogelijke maatregelen om ongewenst gedrag te voorkomen dan wel te doen afnemen.

De vertrouwenspersoon kan doorverwijzen naar gespecialiseerde hulpverleners of instanties zoals een arbodienst, juridische bijstand of een externe mediator. Wanneer medewerkers of leden een formele klacht in willen dienen betreffende ongewenst gedrag dan verwijst de vertrouwenspersoon naar de Klachtenregeling Ongewenste omgangsvormen en Integriteit.

De vertrouwenspersoon registreert discreet en anoniem het aantal meldingen en de aard ervan, zonder vertrouwelijke details te delen. De vertrouwenspersoon, en functioneert onafhankelijk van het LVSC-bestuur, maar rapporteert periodiek anonieme trends en risico's binnen de vereniging aan de portefeuillehouder interne zaken zodat het LVSC-bestuur eventuele maatregelen kan treffen.

## **Klachtenprocedure**

Voor het bewaken van een sociaal veilige werkomgeving op het gebied van ongewenst gedrag, waaronder het LVSC Klachtenregeling Ongewenste omgangsvormen en Integriteit, heeft het LVSC-bestuur van de organisatie een klachtenprocedure en externe klachtencommissie ingesteld.

### **Uitgangspunten van de klachtenprocedure en commissie**

- Ongewenst gedrag moet worden gestopt.
- De klager mag in beginsel geen nadeel ondervinden van het indienen van de klacht.
- De klager behoudt in beginsel zijn baan of het lidmaatschap.
- Er wordt gewerkt aan een adequate afhandeling van de klacht, waarbij herstel van de sociaal veilige werkomgeving voor klager en be-/aangeklaagde voorop staat.
- Waar nodig en mogelijk worden de (last)veroorzaker en oorzaak van de klacht aangepakt.

### **Eerst de informele route**

Omdat het de voorkeur verdient dat problemen en klachten zoveel mogelijk snel worden besproken en opgelost is het uitgangspunt dat, voordat een klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie, de medewerker of het lid eerst één of meer van de hieronder volgende stappen zet, desgewenst met ondersteuning van de vertrouwenspersonen.

#### **Medewerker**

- De medewerker maakt het probleem bespreekbaar bij degene die in de ogen van de medewerker de veroorzaker is van, dan wel verantwoordelijk is voor het ontstane probleem, met als doel het probleem gezamenlijk op te lossen.
- Als een direct gesprek met de veroorzaker niet werkt of niet wenselijk is, gaat de medewerker het gesprek aan met de verenigingsmanager/bureaudirecteur. De medewerker bespreekt het probleem met de verenigingsmanager/bureaudirecteur, eventueel in het bijzijn van de HR(M) adviseur en/of een vertrouwenspersoon, om samen tot een oplossing te komen. Wanneer de verenigingsmanager/bureaudirecteur daartoe aanleiding ziet kan hij mediation voorstellen. De verenigingsmanager/bureaudirecteur maakt de medewerker attent op de LVSC Klachtenregeling Ongewenste omgangsvormen en Integriteit. De verenigingsmanager/bureaudirecteur neemt na het gesprek gepaste actie met als doel de onvrede bij de medewerker weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat. De verenigingsmanager/bureaudirecteur informeert de medewerker over de genomen acties.

Als naar het oordeel van de medewerker de verenigingsmanager/bureaudirecteur niet of niet tijdig maatregelen onderneemt om de onvrede weg te nemen of de maatregelen niet hebben geleid tot een gewenst effect, dan kan de medewerker zich desgewenst wenden tot het LVSC- bestuur.

#### **Lid**

- Het lid maakt het probleem bespreekbaar bij degene die in de ogen van het lid de veroorzaker is van, dan wel verantwoordelijk is voor het ontstane probleem, met als doel het probleem gezamenlijk op te lossen.
- Als een direct gesprek met de veroorzaker niet mogelijk of niet succesvol blijkt, kan het lid zich wenden tot de vertrouwenspersoon, indien deze nog niet betrokken was
- Wanneer begeleiding en ondersteuning van de vertrouwenspersoon niet voldoende is, kan de vertrouwenspersoon doorverwijzen naar gespecialiseerde hulpverleners of instanties zoals een arbodienst, juridische bijstand of een externe mediator.

Deze informele routes zijn bedoeld om problemen snel en effectief op te lossen, zonder direct een formele klachtenprocedure te starten. Het proces benadrukt communicatie, begeleiding en escalatie op een gestructureerde manier.

### **Wenden tot de externe klachtencommissie**

Indien en voor zover de medewerker of het lid van mening is dat vanwege de aard van de klacht en/of de omstandigheden het doorlopen van een van bovengenoemde stappen voor hem niet mogelijk is, kan hij zich direct tot de externe klachtencommissie wenden. De klachtencommissie bespreekt met de klager of en zo ja, welke van voorgaande stappen zijn doorlopen en wat de uitkomst daarvan was.

### **Artikel 1 Niet ontvankelijkheid**

1. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
  - Degene die klaagt niet klachtgerechtigd is;
  - dezelfde klacht eerder is behandeld en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - anonieme klachten;
  - de situatie zodanig lang geleden is dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid ervan niet meer mogelijk is. Dit is ter beoordeling aan de voorzitter van de klachtencommissie;
  - de aard van de klacht niet geclassificeerd kan worden binnen de gestelde definities van ongewenste omgangsvormen;
  - de klacht betrekking heeft op een arbeidsongeval en/of een beroepsziekte;
  - de klacht aangelegenheden betreft die al in behandeling zijn of behandeld zijn via een gerechtelijke of andere interne of externe (beroeps)procedure;
  - de klacht de hoogte van een eventuele schadeclaim betreft.
2. Als de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk is, dan laat hij dit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd, aan de klager weten.
3. Als tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat er gegronde redenen zijn om de klacht niet verder te (kunnen) behandelen of de grondslag van de klacht zijn oorsprong heeft in een arbeidsgeschil of conflict kan de klachtencommissie, met opgave van redenen, de klacht alsnog als niet-ontvankelijk aanmerken.
4. In geval van niet-ontvankelijkheid kan de klachtencommissie een klager doorverwijzen naar een andere instantie die naar haar oordeel een meer geëigende klachtbehandeling of rechtsgang kan bieden.

### **Artikel 2 Taken van de klachtencommissie**

1. Het in ontvangst nemen van klachten.
2. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van ontvangen klachten.
3. Nagaan of er andere mogelijkheden zijn waarmee een oplossing bereikt kan worden tussen betrokkenen, zoals mediation of gespreksbegeleiding. Het inzetten van alternatieve mogelijkheden kan voor aanvang van het proces evenals tijdens de behandeling van de klacht voorgesteld worden.
4. Het onderzoeken van klachten (verzamelen van feiten en relevante stukken, het horen van relevante personen, toetsen van de ontvangen informatie).
5. Het beoordelen van klachten door het doen van een uitspraak die bestaat uit een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

6. Eventuele algemene bevindingen en aanbevelingen worden apart aan het bevoegd gezag van de organisatie aangeboden.
7. Het registreren en archiveren van klachten en het opstellen van een jaarverslag.

### **Artikel 3 Bevoegdheden van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie kan onderzoeken of er een oplossing, tussen de betrokkenen, bewerkstelligd kan worden voordat het proces van een formele klachtbehandeling start of vervolgd wordt.
2. De klachtencommissie heeft in het kader van behandeling van klachten of voor bijeenkomsten van de klachtencommissie vrije toegang tot de locaties van de organisatie met inachtneming van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van medewerkers.
3. De klachtencommissie kan informatie opvragen ten behoeve van de behandeling van de klacht.
4. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid tot het oproepen van partijen voor hoor en wederhoor.
5. De klachtencommissie kan eenieder die bij de organisatie werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht, met inachtneming genoemde geheimhouding.

### **Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie**

1. De organisatie heeft een overeenkomst gesloten met klachtencommissie.nl. Deze externe klachtencommissie heeft voldoende kennis over de juridische en inhoudelijk aspecten, heeft affiniteit met of is voldoende bekend met ongewenste omgangsvormen, groepsdynamica en conflictbeheersing en is in staat om tot een gewogen oordeel te komen.
2. De klachtencommissie bestaat uit vaste leden waaronder een secretaris, een voorzitter en twee tot vier andere leden waarvan in ieder geval één jurist lid is van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en deskundig.

### **Artikel 5: Procedure**

1. Een medewerker die of lid dat een klacht heeft over ongewenste omgangsvormen kan een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klager kan zich rechtstreeks of via een vertrouwenspersoon met een schriftelijke klacht wenden tot de secretaris van de klachtencommissie. Een klager die te goeder trouw is, mag niet worden ontslagen of op andere wijze worden benadeeld in zijn werk of lidmaatschap vanwege het indienen van een klacht.
2. Het is verplicht dat de klager zich, voordat deze zich wendt tot de klachtencommissie, meldt bij de vertrouwenspersoon van de organisatie. Mocht de klager bezwaar hebben tegen de (interne) vertrouwenspersoon dan kan deze doorverwijzen naar een externe vertrouwenspersoon.
3. Een klacht moet worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen. De klacht kan online aangemeld worden via:

<https://www.klachtencommissie.nl/melden/>

Vervolgens ontvangt de indiener instructies voor de vervolgstappen.

4. Een klacht bevat:
  - De plaats en het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich hebben afgespeeld;
  - de naam, functie of lidmaatschap nummer van de klager en het privéadres en de contactgegevens;
  - concrete feiten: welke vorm van ongewenste omgangsvormen het betreft en een beschrijving van de gedraging. Onderbouw dit zo mogelijk met e-mails, gespreksverslagen, beeldmateriaal, sms'jes, appjes, et cetera;
  - de impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op het werk, privé, gezondheid;
  - welke stappen tot nu toe ondernomen zijn;
  - de naam, functie en afdeling van de beklagde;
  - dagtekening en handtekening van de klager.
5. De secretaris van de klachtencommissie stuurt, binnen drie werkdagen, een ontvangstbevestiging naar het mailadres of privéadres van de klager, inclusief een exemplaar van de geldende klachtenregeling.
6. Als blijkt dat de klager, voor het indienen van een officiële klacht, geen contact heeft gezocht of geen gelegenheid heeft gehad om zich tot een vertrouwenspersoon te wenden zal de secretaris een onafhankelijke vertrouwenspersoon aanwijzen om te onderzoeken of alsnog de informele route bewandeld kan worden en de klager daarbij begeleiden.
7. In sommige situaties kan een afgevaardigde van/namens de klachtencommissie bij de betrokkenen aftasten of er mogelijkheden zijn om tot een bevredigende oplossing te komen, bijvoorbeeld middels gespreksbegeleiding.

*De alternatieve trajecten, zoals beschreven in bovenstaande twee punten, vallen buiten de procedure waardoor de ingediende klacht aangehouden wordt en gestelde termijnen van de behandelingsprocedure opgeschort worden. Nadat het alternatieve traject verkend of afgesloten is, kan op basis van de uitkomst de procedure van de klachtencommissie beëindigd of voortgezet worden.*

8. De klachtencommissie beslist binnen twee weken nadat een klacht is ingediend bij meerderheid van stemmen of de klacht ontvankelijk is. Het besluit wordt schriftelijk en onder opgave van redenen aan de klager en de beklagde medegedeeld.
9. Indien de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, zendt de klachtencommissie een afschrift van de klacht -alsmede van de aan haar voorgelegde schriftelijke stukken- aan de beklagde. Op verzoek van de klager worden hieruit de gegevens betreffende het privéadres van de klager verwijderd.
10. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen twee weken een schriftelijke reactie bij de klachtencommissie in te dienen. Een afschrift van zijn of haar reactie wordt bij ontvangst door het secretariaat aan klager verzonden.
11. Indien de klacht in behandeling wordt genomen en na ontvangst van de eventuele reactie van de beklagde, worden klager en beklagde in elkaars aanwezigheid door de klachtencommissie gehoord, tenzij één der partijen expliciet verzoekt om apart te worden gehoord. In dat geval zal de klachtencommissie aan de afwezige partij een afschrift van het door de aanwezige partij geaccordeerde verslag van het verhoor toezenden.

12. De klager en beklagde kunnen zich de gehele procedure, dus ook tijdens het horen, laten bijstaan door een (zelfgekozen) derde.

#### **Artikel 6: Onderzoek ter zitting**

1. Van elke hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Betrokkenen (klager, beklagde en eventueel anderen die gehoord zijn) krijgen het verslag van hun hoorzitting voorgelegd ter ondertekening voor akkoord. Indien gewenst kunnen betrokkenen bij feitelijke onjuistheden correcties aanbrengen. Indien een betrokkene weigert te ondertekenen, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
2. Personen buiten de klager en de beklagde die gehoord zijn, ontvangen een verslag van de eigen hoorzitting.
3. Iedereen die gehoord is, kan tot tien dagen na verzending bijlagen toevoegen aan het eigen verslag. Indien de secretaris de bijlagen niet binnen tien dagen heeft ontvangen, staat de inhoud van de verslagen vast.
4. De klachtencommissie kan getuigen horen alsmede andere personen die inlichtingen kunnen verschaffen betreffende het door de klager gestelde ongewenst gedrag en de omstandigheden waaronder dit ongewenste gedrag plaatsvond. Getuigen die zijn opgeroepen voor verhoor zijn verplicht hieraan gehoor te geven. Indien de commissie besluit bepaalde getuigen en derden niet te horen doet zij hiervan gemotiveerd mededeling aan klager en beklagde.
5. In voorkomende gevallen kan een getuige –al dan niet op verzoek van de commissie- een schriftelijke verklaring afleggen. Deze verklaring wordt, tenzij anders overeengekomen, niet anoniem afgelegd en wordt aan klager en beklagde toegezonden.
6. Indien de zwaarte van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan de klachtencommissie op korte termijn advies uitbrengen aan het LVSC-bestuur over het treffen van tijdelijke voorzieningen en/of het nemen van tijdelijke maatregelen.
7. Alle stukken die tijdens het onderzoek worden verzameld, hebben een vertrouwelijk karakter.
8. De klachtencommissie kan een onderzoek laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de organisatie.
9. De beraadslaging van de klachtencommissie (het raadkameren) vindt plaats buiten de aanwezigheid van de betrokkenen: klager, beklagde en eventueel anderen die gehoord zijn.
10. Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht. De commissie stelt vast of de klacht aannemelijk is. In dat geval wordt de klacht (deels) gegrond verklaard. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen; de minderheid is gerechtigd haar oordeel aan de uitspraak van de klachtencommissie toe te voegen.

#### **Artikel 7: Beoordelingsaspecten**

- Aard en ernst van het ongewenste gedrag;
- context waarbinnen het zich afspeelde;
- eenmalig of structureel;
- verschil in hiërarchie dan wel (machts)positie;



- toerekenbaarheid beklagde;
- medeschuld organisatie;
- staat van dienst;
- is er beleid of een gedragscode;
- hoe is in eerdere gevallen beslist?

#### **Artikel 8: Oordeel van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie verklaart de klacht in het oordeel:
  - Gegrond of ongegrond (deels of geheel).
2. Het advies of het oordeel houdt de gronden in waarop het berust. Indien gegrond kan de commissie tevens aangeven welke maatregelen zij dienovereenkomstig nodig acht.
3. De klachtencommissie komt binnen drie maanden, na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen, tot een advies. Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd. De klachtencommissie kan in het advies aanbevelingen opnemen:
  - Met betrekking tot een eventuele oplossing;
  - met betrekking tot te nemen maatregelen;
  - of ten behoeve van het voorkomen van soortgelijke klachten in de toekomst.
4. Als in het kader van de zorgvuldigheid of door het verkennen van andere oplossingstrajecten van deze termijn moet worden afgeweken, dan kan de klachtencommissie hiertoe besluiten. Dit dient aan alle betrokkenen schriftelijk te worden gemeld.
5. Een afschrift van het advies en het verslag van de hoorzitting worden aan klager en aan beklagde verzonden.
6. Het advies van de klachtencommissie is vertrouwelijk.

#### **Artikel 9: Besluit LVSC-bestuur**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt het LVSC-bestuur, op basis van dit advies, een besluit over de klacht.
2. Dit besluit wordt direct aan de klager en de beklagde schriftelijk medegedeeld.
3. Een afschrift van het besluit wordt aan de klachtencommissie gezonden. Indien het LVSC-bestuur afwijkt van het zwaarwegende advies van de klachtencommissie zal dit met opgave van redenen zijn.

#### **Artikel 10: Geheimhouding**

1. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen kennisgenomen is en hetgeen verkregen is bij de behandeling van een klacht.
2. Eenieder die bij de behandeling van een klacht is betrokken, is verplicht geheim te houden al hetgeen hij of zij in verband met de klacht heeft vernomen.
3. Indien de vertrouwenspersoon of één van de leden van de klachtencommissie de geheimhoudingsplicht schendt, wordt hij van zijn functie ontheven.

4. Oud-leden van de klachtencommissie behouden hun geheimhoudingsplicht.
5. De Klachtencommissie informeert personen die zij bij de behandeling van een klacht betreft over de plicht tot geheimhouding.

#### **Artikel 11: Nazorg klachtencommissie**

De klachtencommissie kan naast haar onderzoekende rol ook een rol in de nazorg hebben op de volgende onderdelen:

- Navraag op advies en aanbevelingen;
- bescherming van klager en getuigen;
- verdere ontwikkeling beleid;
- ombuiging van de bedrijfscultuur;
- gevraagd en ongevraagd adviseren aan het bevoegd gezag van de organisatie.

#### **Artikel 12: Registratie en archivering**

1. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten, uitgesplitst naar behandelde, niet-ontvankelijk verklaarde, doorverwezen of ingetrokken klachten, met vermelding van de resultaten.
2. De klachtencommissie beschikt over een eigen archief dat slechts toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie, de directie van de klachtencommissie en voor de secretariële ondersteuning van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie maakt een dossier per ingediende klacht. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld, doch uiterlijk tot vijf jaar na de beëindiging van de behandeling van de klacht, tenzij het handelen/gedrag een misdrijf oplevert volgens het Nederlandse Strafrecht.

#### **Artikel 13: Jaarverslag**

1. De klachtencommissie stelt jaarlijks, uiterlijk op 15 maart, op basis van de registratie een geanoniseerd jaarverslag op van het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, het oordeel van de klachtencommissie en de aanbevelingen aan het bevoegd gezag van de organisatie. Gesignaleerde knelpunten, eventueel voorzien van een aanbeveling, worden eveneens in dit verslag opgenomen.
2. Het jaarverslag wordt aangeboden aan het LVSC-bestuur en ter informatie meegenomen in het jaarverslag van de ALV.

#### **Inwerkingtreding regeling en intrekking vigerende regeling**

Het LVSC-bestuur heeft ingestemd met deze klachtenregeling. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2025.