



KLACHTENREGELING

VEILIG SOCIAAL KLIMAAT

FC TWENTE



Klachtenregeling

Bij FC Twente, FC Twente Vrouwen en de FC Twente/Heracles Voetbalacademie (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 Voetbalacademie, 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. De klachtencommissie bestaat uit tenminste één vrouw.
- 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 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 verantwoordig schuldig aan de directie, 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 - KLACHTENPROCEDURE

- 5.1 Een klacht over ongewenste omgangsvormen wordt door de werknemer die daarvan last beleeft en/of nadelige gevolgen van heeft ondervonden, allereerst schriftelijk ingediend bij de directie. Indien er onderzoek nodig is, kan de klacht worden ingediend bij een externe klachtencommissie. Zowel degene die een klacht indient als degene die aangeklaagd worden ontvangen een exemplaar van de te volgen procedure (de klachtenprocedure). Door het indienen van een klacht als zodanig zal de huidige of toekomstige positie van de persoon die de klacht indient niet worden benadeeld. Anonieme klachten worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.



- 5.2 De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht omtrent ongewenste omgangsvormen. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van FC Twente die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft. Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de werknemer die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen. Op verzoek van de werknemer kan deze zich laten bijstaan door de vertrouwenscontactpersoon of door iemand anders van binnen of buiten de onderneming. De commissie is bevoegd ook anderen te horen. De commissie kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van FC Twente.
- 5.3 De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. 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.
- 5.4 Na afronding van het onderzoek doet de secretaris van de commissie een afschrift van de schriftelijke rapportage toekomen aan de leden van de klachtencommissie en de andere direct betrokkenen.
- 5.5 Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de directie op verzoek van en na overleg met de klachtencommissie tijdelijke voorzieningen treffen, indien dit voor het welzijn van de persoon die de klacht heeft ingediend noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie.
- 5.6 De klachtencommissie brengt binnen twee maanden nadat de klacht is ingediend een schriftelijke verklaring uit aan de werkgever. Deze termijn kan ten hoogste één maand worden verlengd. De verklaring bevat in ieder geval een uitspraak over de volgende punten:
- of en zo ja in welke mate de klacht aannemelijk is;
 - wie door het 'ongewenst gedrag' is/zijn getroffen;
 - een advies aan de werkgever inzake de te nemen maatregelen.
- Een lid van de klachtencommissie is gerechtigd aan de verklaring van de commissie een minderheidsstandpunt toe te voegen. Een afschrift van de verklaring wordt aan de direct betrokkenen gestuurd alsmede aan de vertrouwenscontactpersoon.
- 5.7 Afhankelijk van de zwaarte van de klacht kunnen door FC Twente onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie de klacht gericht is:
- schriftelijke berisping;
 - schorsing;
 - geldboete;
 - overplaatsing;
 - ontslag.
- 5.8 Binnen 14 dagen na ontvangst van de verklaring van de klachtencommissie neemt de directie schriftelijk een besluit over eventueel te nemen maatregelen. Daarbij worden geen maatregelen genomen, die de persoon die de klacht heeft ingediend benadelen. Indien de directie een beslissing neemt die geen sancties inhoudt terwijl de klacht door de commissie wel gegrond is verklaard, dan wel indien door de klachtencommissie maatregelen zijn voorgesteld die door de directie niet worden overgenomen, dient dit uitdrukkelijk en met redenen omkleed in de beslissing te worden vermeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.



- 5.9 De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan de directie en de OR over het aantal en de aard van de behandelde zaken en de uitspraken die daarin zijn gedaan met een afschrift aan de vertrouwenscontactpersoon. In deze door de vertrouwenscontactpersoon of de klachtencommissie opgestelde rapportages worden geen namen of initialen van de betrokkenen genoemd.
- 5.10 De vertrouwenscontactpersoon, de klachtencommissie en andere betrokkenen bij de klachtenprocedure handelen in deze procedure zodanig dat de privacy van de persoon die de klacht indient en andere betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.

ARTIKEL 6 - GEHEIMHOUDING

Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld vertrouwelijk te behandelen. Deze geheimhouding geldt niet voor het advies van de klachtencommissie en de uiteindelijke beslissing van de directie, tenzij de werknemer schriftelijk te kennen geeft ook hiervan geheimhouding te willen.