

BIJLAGE 6

Reglement Ongewenst Gedrag van de sector Besloten Busvervoer

Inleiding

Het reglement Ongewenst Gedrag maakt deel uit van een beleid dat is gericht op het voorkomen en bestrijden van alle vormen van ongewenst gedrag op of in verband met het werk. Dit beleid bestaat uit de volgende aspecten: een gedragscode inzake ongewenst gedrag, preventie op de werkplek, voorlichting over ongewenst gedrag en het voorkomen daarvan, een vertrouwenspersonen en een klachtencommissie en een reglement. Het reglement geeft aan wat onder ongewenst gedrag op het werk moet worden verstaan. De regeling bevat voorts de procedure die bij het indienen van een klacht moet worden gevolgd. Tevens bevat zij een omschrijving van de taken en bevoegdheden van de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de bemiddelaar.

Reglement

Overwegende dat het wenselijk is een regeling te treffen inzake het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag op het werk in de sector besloten busvervoer;
Besluit het bestuur van de stichting Medibus (bestaande uit de organisaties FNV Bondgenoten, CNV Bedrijvenbond en KNV Busvervoer):

Artikel 1

In de sector besloten busvervoer wordt een reglement ongewenst gedrag ingevoerd.

Het werkingsgebied betreft:

De werkgever en werknemers van elke in Nederland gevestigde onderneming, die besloten busvervoer verricht in de zin van de Wet Personenvervoer (2000).

Uitgezonderd zijn:

De ondernemingen op welke de collectieve arbeidsovereenkomst Openbaar Vervoer van toepassing is.

Artikel 2

Definities:

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Ongewenst gedrag: al het gedrag waarbij de persoonlijke integriteit van werknemers en werkgevers in de sector niet wordt gerespecteerd. Te denken valt daarbij met name aan:
 - discriminatie op grond van ras, huidskleur, levensovertuiging, geslacht of seksuele geaardheid.
 - verbaal of fysiek agressief gedrag, waaronder pesten.
 - seksuele intimidatie: ongewenst lichamelijk, verbaal of non-verbaal gedrag van seksuele aard of anderszins op geslacht gebaseerd gedrag, dat afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk.
- b. Werkgever: iedere natuurlijke- of rechtspersoon, wiens onderneming valt onder de werkings sfeer van deze overeenkomst;
- c. Werknemer: ieder, die in dienst is van een werkgever voor bepaalde of onbepaalde tijd;
- d. Uitzendkracht: iedereen die in een gezagsverhouding voor een werkgever werkzaamheden verricht hoewel er geen sprake is van een dienstverband tussen betrokkene en die werkgever;
- e. Leerling/stagiaire: ieder die leer- en of werkervaring opdoet bij een werkgever zonder dat er sprake is van een dienstverband met die werkgever;
- f. Sollicitant: ieder die solliciteert naar een functie bij een werkgever;
- g. Vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag als zodanig aangewezen door het bestuur van Medibus;
- h. Bemiddelaar: persoon die door de vertrouwenspersoon of door de klachtencommissie als zodanig wordt verzocht op te treden. De bemiddelaar streeft naar een informele oplossing in overleg met al-

le bij de kwestie betrokken personen. Er wordt geen bemiddelaar ingeschakeld indien sprake is van een terugkerend probleem;

- i. Melding: het wenden van een persoon als genoemd onder c tot en met f van dit artikel ter zake van ongewenst gedrag tot de vertrouwenspersoon;
- j. Klacht: een bij de klachtencommissie schriftelijk ingediende gemotiveerde klacht van een persoon als genoemd onder c tot en met f van dit artikel, tegen één of meer andere personen betreffende ongewenst gedrag;
- k. Melder: de persoon als genoemd onder c tot en met f van dit artikel die zich ter zake van door hem of haar ervaren ongewenst gedrag heeft gewend tot de vertrouwenspersoon;
- l. Klager: de persoon als genoemd onder c tot en met f van dit artikel die een klacht indient of heeft ingediend bij de klachtencommissie;
- m. Beklaagde: persoon tegen wie de klacht is gericht;
- n. Medibus: de Stichting arbeidsomstandigheden in het besloten busvervoer.

Artikel 3

De persoon als genoemd in artikel 2 c tot en met f die met ongewenst gedrag is geconfronteerd kan zich ter zake wenden tot de vertrouwenspersoon dan wel een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klacht dient uiterlijk binnen twee jaar na de (laatste) confrontatie met ongewenst gedrag ingediend te zijn, tenzij er sprake is van zeer ernstige feiten, het een en ander ter beoordeling door de klachtencommissie.

Artikel 4

1. Het bestuur van Medibus is bevoegd tot benoeming en ontslag van één of meer vertrouwenspersonen.
2. De vertrouwenspersonen kunnen te allen tijde hun functie neerleggen. Zij delen dit schriftelijk mee aan het bestuur van Medibus en aan de klachtencommissie.
3. De vertrouwensperso(n)en legt/leggen jaarlijks achteraf over de verrichtte werkzaamheden verantwoording af aan het bestuur van Medibus en sturen het verslag tevens toe aan de klachtencommissie.

Artikel 5

Een vertrouwenspersoon heeft in ieder geval de volgende taken;

1. a. Het fungeren als aanspreekpunt voor personen die op het werk met ongewenst gedrag worden geconfronteerd;
- b. Het opvangen van en het verlenen van nazorg aan die personen;
- c. Het informeren van die personen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- d. Het op verzoek begeleiden van personen die overwegen een klacht in te dienen bij de klachtencommissie;
- e. Het adviseren van melders en klagers over eventueel verder te nemen stappen;
- f. Het op verzoek van melder ondernemen van stappen gericht op het zoeken naar een oplossing;
- g. Het in overleg met melder benaderen van een bemiddelaar om te proberen via informele weg een oplossing te zoeken;
- h. Het hulp bieden aan de klager bij het indienen van klachten en of bij het doen van aangifte bij de politie;
- i. Het in alle gevallen zorgvuldigheid betrachten met het oog op de belangen van de direct betrokkenen en van alle andere eventueel bij het ongewenst gedrag betrokken personen;
- j. Alleen met schriftelijke toestemming van degenen die zich tot hem wenden, actie ondernemen in concrete gevallen van het beweerd ongewenste gedrag;
- k. Het nemen van andere stappen die nodig zijn ter bestrijding van ongewenst gedrag;
- l. Het signaleren van probleemgebieden of tendensen die kunnen leiden tot problemen;
- m. Het leveren van een bijdrage aan het algemene beleid ter bestrijding van ongewenst gedrag in

- zijn algemeenheid;
- n. Het bijhouden van een registratie van de meldingen en de behandeling ervan, ten behoeve van het archief. De gegevens worden na 5 jaar vernietigd;
 - o. Het verzorgen van een jaarverslag;
 - p. Het jaarlijks voeren van een evaluatiegesprek met de klachtencommissie.
2. De vertrouwenspersoon heeft de bevoegdheid om op eigen initiatief in- en externe deskundigen te raadplegen, voor zover dit voor de opvang van belang is.
 3. De vertrouwenspersoon kan zich desgewenst tegenover een klager beroepen op verschoning.
 4. Het bestuur van Medibus kan nadere instructies omtrent de taken of werkwijze van een vertrouwenspersoon geven.

Artikel 6

1. Alvorens een klacht in te dienen bij de klachtencommissie wordt door de vertrouwenspersoon, in overleg met de klager, bezien of en in hoeverre er bemiddeling mogelijk of gewenst is. Het is de klager die hiertoe uiteindelijk beslist.
2. Bemiddeling vindt plaats door een persoon, in wie zowel klager als beklagde vertrouwen stelt, en geschiedt voorts op basis van vrijwilligheid.
3. De bemiddelaar streeft naar een informele oplossing, waarbij hij met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid bevoegd is die personen te horen en die informatie in te winnen, die hij noodzakelijk acht.
4. Indien de bemiddeling slaagt, dan worden het bemiddelingsresultaat en de in verband daarmee gemaakte afspraken op schrift gesteld.
5. Indien de bemiddeling mislukt, dan is klager alsnog bevoegd tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Artikel 7

1. Er is een klachtencommissie ongewenst gedrag.
2. Het bestuur van Medibus is bevoegd tot het benoemen en ontslaan van de leden van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie is belast met het onderzoek van een bij haar ingediende formele klacht en het daaromtrent uitbrengen van een advies aan de werkgever van de beklagde.

Artikel 8

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden alsmede twee plaatsvervangende leden.
2. De voorzitter en de leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van Medibus.
3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar en zijn terstond herkiesbaar.
4. Leden van de klachtencommissie kunnen te allen tijde hun functie neerleggen. Zij delen dit schriftelijk mee aan het bestuur van Medibus en aan de klachtencommissie.
5. Ten minste één vrouw maakt deel uit van de commissie.
6. Een lid van de klachtencommissie wordt in ieder geval vervangen, indien deze direct of indirect betrokken is geweest bij het ongewenste gedrag waarover een klacht is ingediend.

Artikel 9

1. Het bestuur van Medibus voegt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe.
2. De secretaris van de klachtencommissie is belast met het bijeenroepen van de klachtencommissie, het opstellen van de agenda, het verslag en het jaarverslag, het voeren van de correspondentie van en aan de commissie, alsmede met de voorbereidende werkzaamheden met betrekking tot het ontvankelijk verklaren van een klacht.

Artikel 10

1. Een klacht wordt schriftelijk door klager, eventueel door tussenkomst van een vertrouwenspersoon, ingediend bij de klachtencommissie en bevat:
 - a. de omschrijving van de klacht;
 - b. de naam van de beklaagde(n);
 - c. de beschrijving van de door de klager ondernomen stappen;
 - d. een dagtekening en ondertekening door de klager.
2. De schriftelijke stukken die betrekking hebben op de ondernomen stappen worden aan de klachtencommissie overlegd.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 11

1. Per klacht komt de voorzitter met twee (plaatsvervangende) leden bijeen.
2. De klachtencommissie beslist binnen twee weken nadat de klacht is ingediend of de klacht ontvankelijk is en doet daaromtrent mededeling aan klager.
3. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard zendt de klachtencommissie een afschrift van de klacht alsmede de aan haar overlegde stukken aan beklaagde.
4. De klachtencommissie stelt tevens de werkgever van de klager en beklaagde in kennis van het feit dat er een klacht is ingediend en wie de klager en beklaagde is. De klachtencommissie vertrekt geen informatie over de concrete inhoud van de klacht.

Artikel 12

1. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard worden de klager en de beklaagde door de klachtencommissie gehoord.
2. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
3. Klager en beklaagde kunnen zich tijdens het horen door een raadsman of -vrouw laten bijstaan. Klager kan zich ook doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.
4. De klachtencommissie nodigt, indien zij dit in het belang van het onderzoek noodzakelijk acht, andere personen dan klager en beklaagde uit om te worden gehoord.
5. Bij de uitnodiging aan klager, beklaagde en eventuele andere personen wordt mededeling gedaan van de samenstelling van de klachtencommissie. Voorts wordt een kopie van het reglement meegestuurd.
6. De klager en de beklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
7. Aan de klachtencommissie wordt op haar verzoek alle informatie ter beschikking gesteld welke van belang kan zijn voor het onderzoek, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.
8. De klachtencommissie stelt indien noodzakelijk een onderzoek ter plaatse in. Dit onderzoek kan worden opgedragen aan de voorzitter of aan een ander lid van de klachtencommissie. Van het onderzoek wordt een verslag van bevindingen gemaakt.
9. De klachtencommissie kan gebruik maken van in- en externe deskundigheid.
10. Een ieder die door de klachtencommissie wordt opgeroepen om te worden gehoord is verplicht hieraan gevolg te geven, tenzij er sprake is van een situatie van overmacht. Het laatste is ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.
11. Een ieder die bij een onderzoek omtrent ongewenst gedrag betrokken is of wordt, is verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen met hem of haar is besproken c.q. aan de orde is gesteld.
12. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 13

1. De klachtencommissie brengt binnen vier weken na ontvankelijkverklaring van een klacht een met redenen omkleed schriftelijk advies uit aan de werkgever van de beklaagde, houdende de al dan

- niet gegrondverklaring van de klacht en de mogelijk te treffen maatregel of sanctie, zoals bijvoorbeeld berisping, waarschuwing, overplaatsing, ontzegging toegang gebouwen en terreinen, ontslag.
2. De klachtencommissie verklaart de klacht gegrond indien aannemelijk is gemaakt of geworden dat de door de klager gestelde feiten ook daadwerkelijk hebben plaatsgevonden.
 3. Indien de termijn van vier weken niet haalbaar is maakt de klachtencommissie dit schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar aan klager en beklagde en geeft tevens de termijn aan waarbinnen het advies zal worden uitgebracht.
 4. De beslissing inzake het uit te brengen advies wordt genomen in voltallige samenstelling, als bedoeld in artikel 11, eerste lid van deze regeling.
 5. Het advies wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 14

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt de werkgever van de beklagde een beslissing naar aanleiding van het advies.
2. Klager en beklagde worden door de werkgever van de beklagde binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie schriftelijk in kennis gesteld van het met redenen omkleed besluit. Hetzelfde geldt voor de klachtencommissie. Tevens worden klager en beklagde in kennis gesteld van het advies van de klachtencommissie. Het een en ander geschiedt in vertrouwelijkheid.
3. Indien de werkgever van de beklagde afwijkt van het advies van de klachtencommissie dient dat in het besluit als genoemd in lid 2 uitdrukkelijk gemotiveerd te worden en derhalve kenbaar te worden gemaakt aan de klager, beklagde en de klachtencommissie.
4. Wanneer naar de mening van de klachtencommissie het advies ten onrechte niet wordt overgenomen zal de klachtencommissie daarvan in haar jaarverslag melding maken aan het bestuur van Medibus.

Artikel 15

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur van Medibus geanonimiseerd verslag uit over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen.
2. Dit verslag zal tevens aan de vertrouwenspersonen worden toegestuurd.
Op basis van de verslagen als genoemd in artikel 4 lid 2 en artikel 15 lid 1 komen de klachtencommissie en de vertrouwensperso(n)en eenmaal per jaar bijeen ter evaluatie van het functioneren van de klachtenregeling. Van deze bijeenkomst zal verslag worden uitgebracht aan het bestuur van Medibus.

Artikel 16

1. Klagers, vertrouwenspersonen, bemiddelaars, voorzitter en leden van de commissie mogen niet wegens het indienen van hun klacht of uit hoofde van hun functie als vertrouwenspersoon, bemiddelaar, voorzitter of lid van de commissie benadeeld worden in hun positie binnen de sector besloten busvervoer.
2. Tot beëindiging van het dienstverband van een vertrouwenspersoon, de bemiddelaar, de voorzitter of een lid van de klachtencommissie, anders dan op eigen verzoek, wordt niet eerder overgegaan dan nadat is vastgesteld dat het voorgenomen ontslag op generlei wijze in verband staat met het uitoefenen van de functie van vertrouwenspersoon, bemiddelaar, voorzitter of lid van de klachtencommissie.

Artikel 17

Het bestuur van Medibus biedt aan een vertrouwenspersoon, een bemiddelaar en de leden van de klachtencommissie de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken.

Artikel 18

Alle betrokkenen besteden de uiterste zorg aan de vertrouwelijke behandeling van de gegevens die bij

de behandeling van de klacht ter kennis komen.

Artikel 19

Beklaagde en of klager is ten alle tijden bevoegd een civiele procedure te starten bij de burgerlijke rechter.

Artikel 20

Deze regeling kan worden aangehaald als de Klachtenregeling Ongewenst Gedrag Besloten Busvervoer.