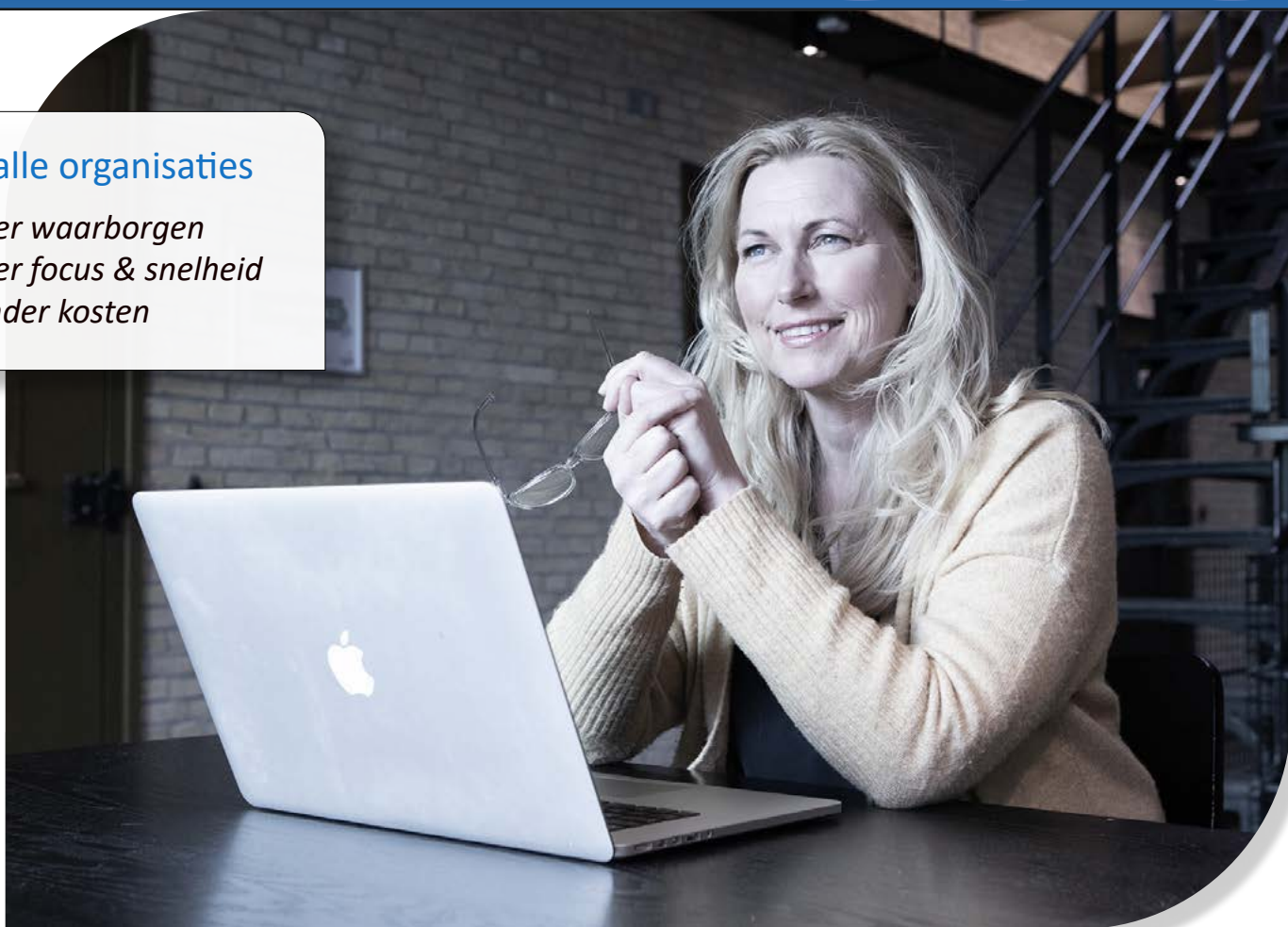


Voor alle organisaties

- Meer waarborgen
- Meer focus & snelheid
- Minder kosten



Omgaan met (seksuele)intimidatie, discriminatie & pesten

Voorlichting voor betrokkenen en ondersteuning van organisaties

Training voor medewerkers, leidinggevenden & vertrouwenspersonen

Onderzoek voor de behandeling van klachten over ongewenst gedrag

Preventie & ondersteuning *Volledig inbegrepen in de contributie*

1. Specialistische **ondersteuning** bij het opstellen van gedragscodes en bij het bepalen van preventief beleid.
2. Online **preventieprogramma** met trainingen voor medewerkers gericht op bewustwording en de vaardigheid om elkaar aan te spreken.
3. Persoonlijke **voorlichting** aan melders, beklagden en organisaties om hen verder te helpen bij het oplossen van probleemsituaties.
4. Een eigen **landingspagina** per lid dat op maat is gemaakt om werknemers (relaties) doeltreffend en volledig te informeren.
5. Gerichte online **stappenplannen** voor betrokkenen en een toolbox.

WEBSITE

Om de contributie laag te houden met een focus op preventie, betalen leden onderstaande diensten afzonderlijk. Het gaat om trainingen op locatie of als leden een klacht door de commissie laten behandelen. Leden hebben voordeel van beschikbaarheid en de kostenreductie.

Commissie & training *Indien van toepassing, dan meerkosten*

6. - **Klachtencommissie** - Voor leden is direct een onafhankelijke en deskundige klachtencommissie beschikbaar. De commissie werkt volgens een transparante klachtenregeling die voldoet aan de strengste waarborgen. De commissie is doeltreffend en daarmee kostenbesparend. Als meerdere commissieleden deelnemen aan een zitting of beraad, dan betalen leden slechts een uurtarief van een enkel lid om dubbeltelling te voorkomen.

WEBSITE
7. - **Training leidinggevenden** - Leidinggevenden zijn bepalend in het ondervangen van ongewenst gedrag. Naast hun rol in het oplossen van situaties geven ze uitvoering aan het beleid. Een training leert leidinggevenden hoe ze hiermee omgaan.

WEBSITE
8. - **Training vertrouwenspersonen** - Vertrouwenspersonen hebben een centrale rol als zij de situatie kunnen doorgronden en duidelijkheid geven over alle opties naar een oplossing. Oplossingsgericht werken kan interactief getraind worden.

WEBSITE



INTERACTIEVE WEBINAR

Een melding over ongewenst gedrag is een complexe, gevoelige situatie waarbij elke stap telt. Hoe ga je hier als organisatie mee om?

INFO WEBINAR

OOK LID WORDEN VAN KCOG

Voorbeelden van organisaties die aangesloten zijn

Lokaal	Innova GGZ, Veilig thuis, UniKidz, het Ketelhuis, BOB Autowas, Inlia, etc.
Regionaal	Wassink, Percura zorg, Van Benthem & Keulen, Frankenlandgroep, etc.
Landelijk	ANWB, ING, Stichting Philadelphia, NVVP, RDW, REMEHA, Kunsteducatie, etc.
Internationaal	Internationaal Strafhof (ICC), MSC, MVRDV, Wrist, Centric, Cargolux, etc.

Dit zijn de 5 logische eisen voor onze klachtencommissie

Het belang van melder, beklaagde en organisaties vraagt om vergaande waarborgen voor de behandeling van klachten.

1. Onafhankelijk & deskundig

Onafhankelijk betekent dat de commissie zuiver op grond van de feiten tot een oordeel komt. De commissieleden moeten specialisten zijn in het analyseren en kwalificeren van de feiten, met gevoel voor het persoonlijke aspect en inzicht in het organisatorische geheel.

2. Transparant

Betrokkenen hebben belang bij transparantie over de procedure, de inhoud en de uitkomst. Transparantie over de procedure betekent dat vooraf precies bekend is hoe de procedure verloopt en wat de rechten zijn. Transparantie over de inhoud betekent dat iedere klager en beklaagde beschikt over alle informatie op grond waarvan de commissie tot een oordeel komt. Transparantie over de uitkomst betekent dat klager, beklaagde en werkgever gelijktijdig een compleet oordeel krijgen met alle stukken uit de procedure.

3. Gelijke kansen

Een klager en beklaagde hebben gelijke kansen in de procedure en krijgen de gelegenheid om op alle informatie te reageren. Iedere partij kan mondeling een toelichting geven en krijgt daarvan een verslag om op te reageren. Iedere partij krijgt daarnaast dezelfde tijd om ook schriftelijk te reageren op wat de ander of getuigen aanvoeren. De behandeling van de procedure verloopt voor zowel klager als beklaagde synchroon, zodat ze ook daarin gelijke kansen hebben.

4. Waarheidsvinding

De kerntaak van de commissie is waarheidsvinding en inzicht geven. Het doel van de behandeling van de klacht is dat naast het gegrond of ongegrond zijn van de klacht, helderheid ontstaat over de vastgestelde feiten en er inzicht komt in de omstandigheden. Het is belangrijk dat klager, beklaagde en de organisatie goed kan volgen tot welk oordeel de commissie komt, wat vraagt om een grondige motivering en ook onderbouwing van de bevindingen. Dat oordeel is dusdanig compleet dat klager, beklaagde en de organisatie alle stappen in de procedure kunnen nalezen en in het rapport ook verwezen wordt naar alle overlegde bewijsstukken.

5. Voortvarend

Tijd is een bepalende factor. Iedere belanghebbende heeft er belang bij dat de behandeling van de klacht niet onnodig lang op zich laat wachten. Langdurige procedures trekken een te grote wissel op klager, beklaagde en de organisatie. Voortvarend betekent normaal dat de procedure binnen 4 tot 6 weken is afgerond. Gelet op de eisen van hoor en wederhoor vraagt dat een doordachte aanpak en ook tijdplanning.

KCOG

DE ENIGE COMMISSIE
MET 5 STERREN STATUS

★★★★★



“Niet voor niets dat ook het Internationaal Strafhof zich bij KCOG heeft aangesloten.”

WEBSITE



“Als je verder kijkt dan blijkt hoe goed doordacht de aanpak van KCOG is!”

WEBSITE

Het belang van een doelgerichte klachtenprocedure

Meer doen in minder tijd, dat kan alleen als je dit werk veel doet en mede daardoor de organisatie op orde hebt. Deze focus en snelheid zijn belangrijk voor melder, beklaagde en de organisatie.

I Door mensgericht handelen juist doeltreffend zijn

Echt gehoord worden betekent dat klager en beklaagde los van elkaar in een veilige situatie hun verhaal kunnen doen. Beide hebben er ook recht op om het verhaal van de ander te krijgen en daarop te reageren.

II Een compleet oordeel

De commissie staat bekend om de wijze waarop inzicht in de feiten, bewijsstukken en context wordt gegeven. Klager, beklaagde en de organisatie krijgen een compleet rapport. Per onderdeel van de klacht wordt aangegeven of aan de hand van de vastgestelde feiten de klacht gegrond of ongegrond is. Daarbij wordt inzicht verstrekt in de gedragingen en hoe partijen zich naar elkaar verhouden. De bevindingen van de commissie staan in een compleet oordeel met daarin alle stappen die zijn doorlopen en alle bewijsstukken. Daarin staat een duidelijke onderbouwing en vaststelling van de ernst van de situatie.

III Binnen 5 weken een rapport

Klager, beklaagde en de organisatie zijn na een klacht allen in afwachting van het oordeel. Gelet op het grote belang bij een korte doorlooptijd, wordt dit traject normaliter doorlopen binnen 5 weken. Dat kan door een zeer effectieve aanpak van de procedure en tijdplanning waarin geen tijd verloren gaat.

IV Gericht de klacht behandelen

De commissie richt zich volledig op de klacht. Dat is dus waarheidsvinding met de focus op feiten. Getuigen worden alleen gehoord als deze een wezenlijke bijdrage kunnen leveren voor het vaststellen van de feiten.

Preventie & effectiviteit

Leden maken minder kosten door het preventieve beleid waarmee problemen en ziekteverzuim wordt voorkomen, alsook door de focus en snelheid waarmee meldingen en klachten opgepakt worden.

Door voorlichting en training minder procedures

Aan een procedure gaat veelal een informeel traject vooraf. KCOG geeft voorlichting en verzorgt een preventieprogramma. Daardoor kunnen partijen ook samen tot een oplossing komen in situaties die zich hiervoor lenen. De klachtenprocedure is bedoeld voor situaties die niet onderling op te lossen zijn.

Door een snelle procedure lopen de kosten minder op

De procedure bij de commissie is snel. Naast het effectief besteden van de tijd door de commissie, betekent een voortvarende procedure ook dat loonkosten (zonder dat er wordt gewerkt) minder oplopen.

Directe beschikbaarheid van de commissie

Leden van KCOG kunnen direct schakelen, omdat een onafhankelijke en deskundige commissie klaar staat. In geval van de behandeling van een klacht houdt de commissie haar tijd transparant bij en rekent zij altijd slechts één uurtarief, ook als meerdere commissieleden deelnemen aan een zitting of beraad. Zie [meer info over voordelen en kosten](#).

Focus op de klacht

De commissie maakt de zaak niet omvangrijker dan nodig. Dat betekent dat zij nadrukkelijk niet gaat 'vissen' naar of anderen ook klachten hebben tegen de beklaagde. Het betekent ook dat zij alleen getuigen hoort als dat een wezenlijk verschil kan maken voor het oordeel.

Een compleet en gezaghebbend rapport

De commissie levert een compleet rapport aan met alle bijlagen, waardoor naast de klager en beklaagde, ook de organisatie direct inzicht heeft in alle stappen die gezet zijn. De organisatie heeft dan ook alle bewijsstukken voor eventuele vervolgstappen.

Een rapport van de klachtencommissie met de strenge waarborgen is gezaghebbend en geeft inzicht en duidelijkheid. Dat betekent dat alle partijen zich kunnen richten op de vervolgstappen.



"Er komt veel bij kijken om deze prijs-kwaliteit-verhouding te realiseren"

WEBSITE

WAT MAG JIJ VAN KCOG VERWACHTEN?



DE MELDER



Wat mag jij als melder van KCOG verwachten?

- Lage drempels door voorlichting en respectvolle benadering
- Echt gehoord worden en ruimte voor wederhoor
- Veilige spreek situatie en waar nodig een tolk
- Korte doorlooptijd van de procedure
- Transparantie over procedure en bewijsstukken
- Inzicht met een goed gemotiveerd en compleet oordeel

DE MELDER

Om er voor te zorgen dat melders zich uitlaten, zal de organisatie zich eerst bewust moeten zijn van de drempels. Een melder heeft naast de behoefte om gehoord te worden, ook veel belang bij transparantie en een snelle doorlooptijd van de procedure.

Behoefte aan veiligheid

Slachtoffers ervaren vaak een psychologische barrière om zich uit te spreken. Organisaties die kennis willen nemen van de problematiek zullen actief inzetten op drempelverlagende maatregelen. KCOG is zich er zelf ook van bewust dat in de procedure zelf een toegankelijke en respectvolle benadering nodig is.

Behoefte aan inzicht in het oordeel

Het eindoordeel moet herkenbaar en navolgbaar zijn voor de melder. Rapportages moeten daarom zeer zorgvuldig gemotiveerd zijn – per onderdeel van de klacht – en duidelijk maken op grond waarvan conclusies zijn getrokken.

Behoefte om echt gehoord te worden

Het gaat een klager ook om het delen van de ervaring en gehoord worden. Het uitspreken is vaak niet alleen een eerste stap in de oplossing, maar ook een helend proces waarbij de klager de last niet langer alleen draagt. Omdat iedereen zich het beste kan uiten in zijn of haar moedertaal, zetten wij tolken in.

Behoefte aan een korte procedure

Voor de klager staat de kern van de gebeurtenissen vaak vast. De focus voor de klager ligt op erkenning, het stoppen van het gedrag en eventuele maatregelen. Een lange procedure is extra belastend, zodat een korte doorlooptijd van belang is.

Behoefte aan regie en transparantie

Klagers willen betrokken blijven bij wat er met hun verhaal gebeurt, wat heel begrijpelijk is. Dat vraagt om transparantie over de procedure en de voortgang. Een klager heeft verder toegang tot alle (beveiligde) stukken en ontvangt uiteindelijk ook een compleet rapport.

WEBSITE - MEER INFO VOOR MELDERS

WAT MAG JIJ VAN KCOG VERWACHTEN?

DE BEKLAAGDE



Wat mag jij als beklaagde van KCOG verwachten?

- Eerlijke voorlichting en respectvolle benadering
- Echt gehoord worden en ruimte voor wederhoor
- Indien nodig een tolk om in de moedertaal te kunnen spreken
- Voortvarende behandeling van de procedure
- Openheid over procedure en bewijsstukken
- Een helder en goed gemotiveerd en herkenbaar oordeel

DE BEKLAAGDE

De eerste behoefte van een beklaagde is duidelijkheid over de klacht en ook volledige transparantie over de procedure en bewijsstukken. Een beklaagde heeft ook belang bij een voortvarende procedure en wil vooral een eerlijke kans, door hoor en wederhoor. Oftewel goed geïnformeerd zijn en echt gehoord worden.

Behoeftte aan duidelijkheid over de inhoud van de klacht

Het is zeer belastend als een beklaagde te horen krijgt dat er “iets speelt”, maar niet weet wat, van wie, en waarover. Zodra een klacht ontvankelijk en voldoende concreet is, wordt de beklaagde direct en volledig geïnformeerd.

Behoeftte aan gelijke kansen (hoor en wederhoor en transparantie)

Om zich te kunnen verweren moet voor de beklaagde bekend zijn wie de klacht indient en wat er precies wordt verweten. De beklaagde heeft ook recht op alle stukken (geen inzage, maar daadwerkelijk de stukken die beveiligd zijn). Een beklaagde krijgt dezelfde termijnen als de klager om te reageren en wordt in de gelegenheid gesteld op alle informatie en verklaringen te reageren.

Behoeftte aan een korte doorlooptijd, met name in geval van non-actiefstelling

Bedacht dient te worden dat ook het leven van een beklaagde tijdens de procedure ‘stilstaat’, in afwachting op de uitkomst. Daarvoor is voortgang in de procedure van belang. Voor beklaagde is dit nog meer van belang als hij of zij op non-actief is gesteld.

Behoeftte aan herkenning in het oordeel

Beklaagden willen, net als klagers, zien dat hun verhaal goed is verwoord in het uiteindelijke rapport. Inzicht en motivering zijn cruciaal voor acceptatie van het oordeel en bieden het draagvlak voor het vervolg waartoe de directie besluit.

WEBSITE - MEER INFO VOOR BEKLAAGDEN

DE ORGANISATIE



Wat mag een organisatie van de commissie verwachten?

- Onafhankelijk oordeel van deskundigen zonder interne inmenging
- Strikte scheiding tussen een toegankelijk secretariaat (procesbegeleiding) en commissie (inhoudelijke behandeling)
- Een eerlijke procedure voor betrokkenen en gezaghebbend oordeel
- Een compleet en helder rapport met inzicht in alle stappen en een motivatie die aansluit bij de bewijsstukken
- Met het rapport goede afwegingen kunnen maken over het vervolg
- *Naast voorlichting en ondersteuning van KCOG bij het voeren van beleid.*

DE ORGANISATIE

Een organisatie wil bij een klacht snel helderheid krijgen met een oordeel dat overtuigt. Daarvoor is nodig dat melder en beklaagde in het traject alle waarborgen krijgen in een procedure waarin ze beide echt gehoord worden.

Behoeftte aan een onafhankelijk oordeel van deskundigen

De organisatie moet kunnen vertrouwen op een objectief oordeel, vrij van interne invloeden. Een strikte scheiding tussen het secretariaat (procesbegeleiding) en de commissie (inhoudelijke behandeling) waarborgt deze onafhankelijkheid. Het betekent ook dat de organisatie het echt uit handen kan geven en niet inhoudelijk betrokken wordt.

Behoeftte aan een gezaghebbend rapport

Een procedure die gelijke kansen geeft, transparant is naar klager en beklaagde, maar ook zo vertrouwelijk als mogelijk is behandeld. Waarbij derden alleen betrokken worden als dat echt nodig is. Het onderzoek moet juridisch en procedureel waterdicht zijn om discussies achteraf te minimaliseren.

Behoeftte aan een rapport met inzicht en bewijsstukken

De organisatie wil een volledig en inzichtelijk rapport waarin alle relevante feiten en bewijsstukken zijn meegenomen. Een goed rapport geeft per onderdeel van de klacht aan wat er is vastgesteld en maakt helder waarom de klacht gegrond of ongegrond is. Het geeft inzicht in kwalificatie van het gedrag en de zwaarte van de eventuele overtreding en de relevante omstandigheden.

Behoeftte om vrij te zijn in het vervolg

Omdat de maatregelen veelal niet alleen afhangen van wat de commissie onder ogen heeft gekregen, is het uiteindelijk aan het bestuur om een beslissing te nemen. Onze rapportages focussen primair op waarheidsvinding en het geven van inzicht.

WEBSITE - MEER INFO VOOR ORGANISATIES



VOORLICHTING, ONDERZOEK EN TRAINING

Voor nadere informatie, neem gerust contact op:

KCOG - Klachtencommissie ongewenst gedrag
Jagerlaan 12
3701 XJ Zeist

secretariaat@kcog.nl

08877-08855

Bel-mij-terug formulier

De jaarlijkse contributie

Afhankelijk van de omvang van de organisatie:

- < 25 werknemers = 295 euro
- < 100 werknemers = 495 euro
- < 250 werknemers = 695 euro
- < 500 werknemers = 995 euro
- > 500 werknemers = 1295 euro

MEER INFO

Op onze website [kcog.nl](https://www.kcog.nl)

WAT MAG JE VAN KCOG VERWACHTEN?

VOOR ALLE ORGANISATIES

PREVENTIEPROGRAMMA

MEER WAARBORGEN

MEER FOCUS & SNELHEID

MINDER KOSTEN

WERKWIJZE KLACHTENCOMMISSIE

INFORMATIE VOOR MELDERS

INDIENEN KLACHT

INFORMATIE VOOR BEKLAAGDEN

INFORMATIE VOOR WERKGEVERS

TRAINING LEIDINGGEVENDEN

TRAINING VERTROUWENSPERSOON

TOOLBOX ONGEWENST GEDRAG

WEBINAR

LID WORDEN VAN KCOG

Op pagina 2 staan de diensten die door de contributie worden gedekt. Alleen voor de training voor vertrouwenspersonen, een incompany training of de behandeling van een klacht zijn meerkosten verschuldigd.