

Omgaan met (seksuele) intimidatie, discriminatie en pesten.



U wilt zekerheid en duidelijkheid wanneer de belangen groot zijn

- Zekerheid van een onafhankelijke en deskundige beoordeling
- Duidelijkheid over de procedure, informatie en voortgang
- Snel inzicht door een zorgvuldig gemotiveerd oordeel

Sociale veiligheid begint voordat een klacht ontstaat

Daarom bieden wij voor alle organisaties een compleet preventieprogramma

Sociale veiligheid goed regelen

Ongewenst gedrag kan diep ingrijpen in mensen en de samenwerking in organisaties. Situaties rond (seksuele) intimidatie, discriminatie en pesten vragen om zorgvuldigheid vanuit deskundigheid.

Dat geldt bij het werken aan sociale veiligheid, bij vragen over meldingen én wanneer een formele klacht onafhankelijk moet worden beoordeeld.

Preventie — werken aan sociale veiligheid

Wij bieden organisaties een compleet preventieprogramma. Daarmee krijgen zij ondersteuning en praktische handvatten om sociale veiligheid te versterken en ongewenst gedrag zoveel mogelijk te voorkomen.

Voorlichting — duidelijkheid bij een melding

Wanneer een melding speelt, geeft KCOG voorlichting over de situatie, de mogelijkheden en mogelijke vervolgstappen. Die duidelijkheid kan helpen om te bezien of de situatie onderling kan worden opgelost.

Klachtbehandeling — als een oordeel nodig is

Wanneer een formele klacht moet worden behandeld, staat een onafhankelijke en deskundige klachtencommissie klaar. Klager, beklaagde en organisatie kunnen rekenen op een procedure met duidelijke waarborgen en een zorgvuldig gemotiveerd oordeel.

Iedere organisatie kan bij onze commissie terecht, ook als zij nog geen lid is en een klacht wil laten behandelen. We behandelen klachten voor organisaties van groot tot klein, ongeacht branche of sector.

KCOG

Ondersteuning waar het kan, een onafhankelijk oordeel waar het nodig is.



“Een melding over ongewenst gedrag is een gevoelige situatie waarbij elke stap telt.”

Aangesloten organisaties in uiteenlopende sectoren

Lokaal	Innova, Veilig thuis, UniKidz, het Ketelhuis, BOB Autowas, Gemberia, Deli, Cazas, etc.
Regionaal	Wassink, Percura zorg, Van Benthem & Keulen, Frankenland, GGZ Friesland, Avans, etc.
Landelijk	ANWB, ING, Stichting Philadelphia, RDW, DELA, REMEHA, Kunsteducatie, BOVAG, etc.
Internationaal	Internationaal Strafhof (ICC), Vattenfall, MSC, MVRDV, DB Cargo, Centric, Cargolux, etc.

Sociale veiligheid versterken

Een gezonde werkomgeving ontstaat wanneer mensen zich veilig voelen om samen te werken, grenzen aan te geven en signalen te benoemen. Sociale veiligheid vraagt om aandacht, bewustwording en duidelijke handvatten om daar in de praktijk invulling aan te geven.

Het preventieprogramma van KCOG ondersteunt organisaties.

Een samenhangend preventieprogramma in 4 delen

1. Inzicht door een inventarisatie

Voor goed beleid is het nodig om zicht te hebben op de omstandigheden binnen organisaties die van invloed zijn op sociale veiligheid. Met een inventarisatie (RIEG) worden relevante factoren in kaart gebracht.

2. Advies en houvast

Mede op basis van de inventarisatie ontvangt de organisatie gericht advies over beleid, interne regelingen en praktische maatregelen. Dit helpt om sociale veiligheid concreet te verankeren, passend bij de context en ambities van de organisatie.

3. Modules Grenzen & Gedrag

Naast goed beleid is van belang dat medewerkers weten hoe zij met grenzen en gedrag kunnen omgaan. Met de modules Grenzen & Gedrag werken zij aan het herkennen van signalen, het aangeven van grenzen en bespreekbaar maken van gedrag. Zo wordt gewerkt aan bewustwording, wederzijds begrip als basis voor open en respectvolle gesprekken.

4. Gerichte voorlichting

Wanneer zich een situatie of melding voordoet, is voorlichting beschikbaar voor betrokkenen. Deze voorlichting biedt helderheid over wat er speelt en welke vervolgstappen er zijn, zodat mensen weten waar zij aan toe zijn en weloverwogen keuzes kunnen maken.

Dit preventieprogramma is inbegrepen in het lidmaatschap van KCOG.

Aanvullende trainingen over sociale veiligheid

Ter ondersteuning van het preventieprogramma verzorgt KCOG aanvullende trainingen voor **leidinggevend** en voor **vertrouwenspersonen**. De trainingen richten zich op hun rol bij sociale veiligheid en het omgaan met ongewenst gedrag in de praktijk. Deze twee trainingen zitten niet in de contributie voor het lidmaatschap.



TRAININGEN SOCIALE VEILIGHEID

Dit zijn de 5 logische waarborgen

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

1. Onafhankelijk & deskundig

De commissie heeft geen belang bij de uitkomst en beoordeelt de klacht op grond van de feiten. De commissieleden zijn deskundig in het analyseren en kwalificeren van gedrag, met oog voor de betrokken personen en de context waarin de situatie zich heeft voorgedaan.

2. Transparant

Betrokkenen hebben belang bij transparantie over de procedure, de inhoud en de uitkomst. Vooraf is precies bekend hoe de procedure verloopt en wat de rechten zijn. Iedere klager en beklaagde beschikt over alle informatie op grond waarvan de commissie tot een oordeel komt. Alle partijen ontvangen gelijktijdig het complete oordeel en de daarbij behorende stukken.

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 eerst een conceptverslag om op te reageren. Iedere partij krijgt dezelfde tijd om ook schriftelijk te reageren op wat de ander of een getuige aanvoert. De behandeling van de procedure verloopt voor zowel klager als beklaagde synchroon, zodat ze ook daarin gelijke kansen hebben.

4. Waarheidsvinding en inzicht

De kerntaak van de commissie is waarheidsvinding en het geven van inzicht. Het doel van de klachtbehandeling is niet alleen vast te stellen of een klacht gegrond is, maar ook duidelijkheid te geven over de feiten en inzicht in de relevante omstandigheden. Klager, beklaagde en organisatie moeten goed kunnen volgen hoe de commissie tot haar oordeel komt. Dat vraagt om een grondige motivering en onderbouwing van de bevindingen. Het oordeel is daarom zo compleet dat de gevolgde stappen kunnen worden nagelezen en in het rapport wordt verwezen naar de overgelegde 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 5 weken is afgerond. Gelet op de eisen van hoor en wederhoor vraagt dat een doordachte aanpak en ook tijdsplanning.



Ook het Internationaal Strafhof (ICC) heeft zich bij KCOG aangesloten.



DOELGERICHT
WERKEN

Zo verloopt de behandeling van een klacht

Een formele klacht vraagt om een zorgvuldige behandeling waarin beide partijen weten waar zij aan toe zijn. Het secretariaat begeleidt het proces; de commissieleden richten zich op de inhoudelijke behandeling en beoordeling van de klacht.

1. Aanmelding en informatie

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de werkgever of, wanneer de organisatie daarnaar verwijst, rechtstreeks bij KCOG. Het secretariaat stemt de start van de behandeling af en informeert klager en beklaagde over de procedure. De klacht wordt gecontroleerd op volledigheid en kan waar nodig worden aangevuld.

2. Klager en beklaagde worden afzonderlijk gehoord

Na ontvangst van de gemotiveerde klacht worden afzonderlijke hoorzittingen gepland. Klager krijgt de gelegenheid de klacht persoonlijk toe te lichten en beklaagde kan daarop zijn of haar reactie geven in een eigen zitting. Beide zittingen zijn besloten. Van iedere zitting wordt eerst een conceptverslag gemaakt waarop de klager of beklaagde eerst zelf kan reageren.

3. Hoor en wederhoor en nadere behandeling

Na de zittingen kunnen klager en beklaagde schriftelijk reageren op de verslagen van elkaars hoorzittingen. De commissie beoordeelt vervolgens wat nog nodig is om tot een oordeel te kunnen komen, bijvoorbeeld het horen van getuigen. Alle informatie die de commissie bij haar beoordeling betreft, is voor partijen kenbaar.

4. Een gemotiveerd rapport

Na bestudering van alle standpunten en informatie stelt de commissie haar rapport op. Daarin staan de gevolgde procedure, de relevante feiten en standpunten en het oordeel over de vraag of de klacht gegrond is. Het rapport wordt gelijktijdig aan klager, beklaagde en de organisatie verstrekt. De organisatie bepaalt vervolgens zelf welke gevolgen zij aan de uitkomst van het rapport verbindt.

Focus op de behandeling van de klacht

Alle partijen hebben er belang bij dat vanaf het begin duidelijk is waarover de commissie moet oordelen. Daarom is het belangrijk dat de klacht zo volledig en concreet mogelijk wordt ingediend. De commissie maakt duidelijk welke onderdelen zij wel en niet zal beoordelen. Waar nodig kan een ontvankelijkheidsgesprek worden gevoerd om de kern en reikwijdte van de klacht helder te krijgen.

Ook tijdens de behandeling houdt de commissie de focus op de klacht. Zij maakt de zaak niet groter dan nodig en gaat niet op zoek naar andere mogelijke klachten tegen de beklaagde. Getuigen worden alleen gehoord wanneer hun verklaring van wezenlijk belang kan zijn voor de beoordeling.

Zo blijft de procedure doelgericht én voortvarend en worden geen onnodige kosten gemaakt.

Zorgvuldigheid zonder onnodige kosten

Een zorgvuldige aanpak hoeft niet kostbaar te zijn. KCOG houdt kosten beheersbaar door preventie, voorlichting én door een doelgerichte en voortvarende behandeling van een formele klacht.

Preventie en voorlichting

Het complete preventieprogramma is onderdeel van het lidmaatschap. Door signalen tijdig te herkennen en gedrag bespreekbaar te maken, kunnen situaties eerder worden voorkomen of opgelost. Dat voorkomt niet alleen escalatie, maar ook de kosten van een formele klachtenprocedure. Voorlichting bij een melding kan bovendien helpen om helder te krijgen of een situatie ook zonder formele klachtenprocedure kan worden opgelost.

Directe beschikbaarheid van de commissie

Wanneer een formele klacht moet worden behandeld, hoeft niet eerst naar een externe commissie te worden gezocht of een procedure te worden ingericht. De onafhankelijke klachtencommissie van KCOG staat direct klaar wanneer een organisatie haar nodig heeft.

Doelgerichte en voortvarende behandeling

De commissie houdt de behandeling gericht op de klacht en beperkt zich tot informatie die voor de beoordeling nodig is. De procedure wordt bovendien strak gepland. Daarmee wordt voorkomen dat een zaak onnodig omvangrijk wordt of langer duurt dan nodig.

Geen dubbele kosten voor commissieleden

Ook de kosten van de commissie zijn bewust ingericht. Wanneer meerdere commissieleden deelnemen aan een zitting of beraad, wordt voor die gezamenlijke tijd slechts het uurtarief van één commissielid berekend.

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

KOSTEN EN VOORDELEN LIDMAATSCHAP

LID WORDEN VAN KCOG



De contributie bevat het volledige preventieprogramma (pagina 3). Trainingen op locatie en de behandeling van klachten vallen buiten de contributie en worden afzonderlijk berekend wanneer daarvan gebruik wordt gemaakt.

DE MELDER

Om ervoor te zorgen dat melders zich uitlaten, kan de organisatie drempels wegnemen om een melding te doen. De melder hoeft de situatie dan niet meer alleen te dragen. Een melder heeft naast de behoefte om gehoord te worden, ook veel belang bij transparantie en een snelle doorlooptijd van de procedure.



Wat mag jij van de commissie verwachten?

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

Behoefte aan veiligheid

Melders 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 ook van bewust dat in de voorlichting en in de procedure een toegankelijke en respectvolle benadering nodig is.

Behoefte aan inzicht in het oordeel

Het eindoordeel van de commissie 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 om daarin echt gezien en gehoord te worden. Het uitspreken is 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 desgewenst tolken in.

Behoefte aan een korte procedure

Voor de klager zelf staan de gebeurtenissen vaak vast. De focus voor de klager ligt vaak op de erkenning van de ervaring, het stoppen van het gedrag en eventuele vervolgstappen. 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 melding 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 een compleet rapport.

WEBSITE - MEER INFO VOOR MELDERS

DE BEKLAAGDE

Voor een beklagde is duidelijkheid over de klacht van groot belang, evenals volledige transparantie over de procedure en bewijsstukken. Een beklagde heeft daarnaast belang bij een voortvarende procedure en een eerlijke kans door hoor en wederhoor. Oftewel: goed geïnformeerd zijn en echt gehoord worden.



Wat mag jij van de commissie verwachten?

- Duidelijke informatie 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

Behoefte aan duidelijkheid over de inhoud van de klacht

Het is zeer belastend als een beklagde 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 beklagde direct en volledig geïnformeerd.

Behoefte aan gelijke kansen (hoor en wederhoor en transparantie)

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

Behoefte aan een korte doorlooptijd, met name in geval van non-actiestelling

Ook voor de beklagde kan de periode waarin deze in afwachting is op de uitkomst zeer belastend zijn. Daarom is voortgang in de procedure van belang. Dat geldt des te meer wanneer de beklagde tijdens de procedure op non-actief is gesteld.

Behoefte 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

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.



Wat mag een organisatie van de commissie verwachten?

- Onafhankelijk oordeel van externe deskundigen
- Strikte scheiding tussen een toegankelijk secretariaat (procesbegeleiding) en commissie (inhoudelijke behandeling)
- Een eerlijke procedure voor betrokkenen en een 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
- Een zo vertrouwelijk mogelijke behandeling

Behoeftte aan een onafhankelijk oordeel van deskundigen

De organisatie moet kunnen vertrouwen op een objectief oordeel van externen. Een strikte scheiding tussen het secretariaat (procesbegeleiding) en de commissie (inhoudelijke behandeling) waarborgt deze onafhankelijkheid. Zo kan de organisatie het echt uit handen geven en blijft zij inhoudelijk buiten de procedure. Via het secretariaat wordt zij geïnformeerd over de stappen in de procedure.

Behoeftte aan een gezaghebbend rapport

Het gaat hier om 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. De behandeling moet juridisch en procedureel zorgvuldig zijn, zodat discussies over de gevolgde procedure achteraf worden voorkomen.

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 de kwalificatie van het gedrag en de zwaarte van de eventuele overtreding en de relevante omstandigheden. Het rapport is het fundament voor het vervolg.

Behoeftte om vrij te zijn in het vervolg

Omdat de maatregelen veelal niet alleen afhangen van wat de commissie heeft getoetst, is het uiteindelijk aan het bestuur om een beslissing te nemen. De rapportage van de commissie richt zich primair op waarheidsvinding en het geven van inzicht.

WEBSITE - MEER INFO VOOR ORGANISATIES



PREVENTIE, VOORLICHTING EN BEHANDELING

KCOG - Klachtencommissie ongewenst gedrag

Jagerlaan 12
3701 XJ Zeist

secretariaat@kcog.nl

08877-08855

Bel-mij-terug formulier

KCOG.NL

Ondersteuning waar het kan, een onafhankelijk oordeel waar het nodig is.

Ga voor meer informatie over ons preventieprogramma, onze voorlichting en de behandeling van klachten naar onze website.

KLACHT LATEN BEHANDELEN

Voor alle organisaties

Iedere organisatie kan bij onze commissie terecht, ook als zij nog geen lid is en een klacht wil laten behandelen.

We behandelen klachten voor organisaties van groot tot klein, ongeacht branche of sector.

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

KOSTEN EN VOORDELEN LIDMAATSCHAP

LID WORDEN VAN KCOG

In de contributie zit het preventieprogramma volledig inbegrepen!

Trainingen op locatie en de behandeling van klachten vallen buiten de contributie en worden afzonderlijk berekend wanneer daarvan gebruik wordt gemaakt.