

## Handleiding werkgevers

# Implementatie klachtenstructuur ongewenst gedrag en misstanden

### Wat is het? Wat moet ik ermee & waarom?

Als werkgever moet u beleid voeren om ongewenst gedrag en PSA (psychosociale arbeidsbelasting) te voorkomen of te beperken. Dat volgt rechtstreeks uit de Arbowet. De Arbeidsinspectie kan controleren en zo nodig beboeten als blijkt dat beleid ontbreekt of ontoereikend wordt geacht of is gebleken. Ook dienen medewerkers die een vermeende misstand willen melden gewezen te worden op de mogelijkheden daartoe.

Om adequaat in te kunnen spelen op bestaande wetgeving en alvast te anticiperen op aangekondigde wetgeving bieden wij de volgende handreiking in de vorm van een klachtenstructuur. Deze wordt geregeld geëvalueerd en geactualiseerd. Wij adviseren u om uw (eigen) beleid dan ook (ten minste) eens per jaar tegen het licht te houden.



**mmm lekkerwerken** **mmm in vertrouwen**

### Wil je eens praten?

Je kunt altijd terecht bij een van de leidinggevenden of de ondernemer.

Soms wil je praten met iemand anders.  
Bel dan **mmm in vertrouwen**

<b>ONGEWENST GEDRAG</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Intimidatie</li><li>• Pesten</li><li>• Agressie en geweld</li><li>• Discriminatie</li><li>• Seksuele intimidatie</li></ul> <p>Bel of app: <b>(073) 532 35 82</b> of mail: <a href="mailto:info@merlijngroep.nl">info@merlijngroep.nl</a></p>	<b>MISSTANDEN</b> <p>Activiteiten vanuit de winkel die de samenleving schade toebrengen en grote overtredingen van de wet.</p> <p>Bel of app: <b>(0348) 41 97 71</b> of mail: <a href="mailto:info@mmlekkerwerken.nl">info@mmlekkerwerken.nl</a></p>	<b>WANNEER NEEM JE GEEN CONTACT OP MET MMM IN VERTROUWEN?</b> <p>Als het gaat om jouw functioneren, de werktijdplanning etc. neem je contact op met je leidinggevende.</p>
--	--	--

Extern | Onafhankelijk | Veilig | Kosteloos

mmm lekker werken is een programma powered by:



Deze poster is beschikbaar voor in de kantine.

# De basis op orde

## De cultuurbladzijde

U wordt geconfronteerd met een veelheid aan verplichtingen en loketten. Dit terwijl u ‘gewoon’ lekker wil samenwerken met uw team en wil bouwen aan een gezonde toekomst van uw bedrijf. Helaas gaat het in de samenwerking nog wel eens mis. Miscommunicatie als gevolg van onbekendheid met uw missie en visie op het bedrijf en hoe jullie daarin met elkaar omgaan. Steeds meer ondernemers kiezen er daarom voor een zgn. ‘Cultuurbladzijde’ als onderdeel van het Huishoudelijk Reglement, met daarin de omgangsvormen. We doen hieronder twee voorzetten voor inspiratie.

### Voorzet 1

Onze bedrijfscultuur kenmerkt zich door:

- De directe vorm waarmee wij elkaar aanspreken
- We praten met elkaar, niet over elkaar
- Kritiek op iemands doen of nalaten spreken we uit, maar altijd opbouwend
- We luisteren naar elkaar, nemen elkaar serieus en vragen door om elkaar te begrijpen
- We zoeken naar wat wel kan en naar gedeelde oplossingen
- Ongewenst, grensoverschrijdend gedrag en misstanden (kunnen) worden gemeld bij [vertrouwenspersoon/...], worden tijdig en serieus beoordeeld en er volgt altijd een terugkoppeling aan betrokkenen. Meer daarover lees je in [huishoudelijk reglement/...]
- Wees je bewust van je eigen positie en neem je verantwoordelijkheid: een positieve bedrijfscultuur creëren we samen. Je kunt jezelf twee vragen stellen:
  - o Wat zou mijn moeder zeggen als ik me zo zou gedragen?
  - o Wat zou ik tegen mijn kind zeggen?
- We bespreken [frequentie] met elkaar en sturen samen bij waar nodig. Wees je bewust dat in onze branche en in ons bedrijf voortdurend nieuwe medewerkers komen. Het helpt ons allemaal wanneer je ‘de nieuwe’ bekend maakt met onze gedeelde normen en waarden.

### Voorzet 2

Wellicht iets minder “correct”, maar juist wat meer ruimte scheppend:

Je collega’s zijn veelal jongeren met een bijbaantje hier. Zij mixen idealisme met een beperkte focus en grote flexibiliteit. Niet altijd wordt goed nagedacht voordat wordt gehandeld. Wij zijn ons hiervan bewust en wij ondersteunen onze kleine gemeenschap met dit huishoudelijk reglement met daarin een aantal basisregels en procedures om conflicten op te lossen.

Pas wanneer die niet meer worden gevolgd, worden grenzen overschreden. Onze cultuur is daarmee een van relatieve vrijheid met een aantal heldere regels, die iedereen geacht wordt te kennen en respecteren.

## Modellen

Ten behoeve van de invoering van de klachtenstructuur in uw bedrijf zijn de volgende documenten en functionarissen beschikbaar op [www.vakcentrum.nl](http://www.vakcentrum.nl):

- Voorzet Cultuurbladzijde (zie hierboven)
- Model Huishoudelijk reglement
- Model Klachtenreglement
- Verdieping: Expertisedossier/ Model Klokkenluidersregeling

Het begint bij heldere afspraken in het Huishoudelijk reglement. Hoe en waar kan een medewerker zich melden als hij of zij ongewenst gedrag meemaakt of een misstand signaleert? Welke mogelijkheden zijn er om het ongewenste gedrag te doen ophouden? Welk protocol wordt gebruikt om te komen tot een goed onderzoek en een passende oplossing of sanctie?

U kunt als onderdeel van uw personeelsbeleid een Huishoudelijk reglement invoeren. Het verdient aanbeveling om dat regelmatig met de medewerkers te bespreken.

Werkgeversorganisatie Vakcentrum stelde een model op voor werkgevers, waaraan het klachtenreglement kan worden toegevoegd. Het model klachtenreglement gaat in op situaties die zowel misstanden als ongewenst gedrag betreffen.

# Misstanden en ongewenst gedrag

## Misstanden & Klokkenluiders

Werkgevers (met meer dan 50 werknemers) moeten op basis van de Wet bescherming klokkenluiders een meldregeling hebben voor het melden van misstanden.

Misstand is een wettelijk begrip. In het algemeen is sprake van een misstand bij een structurele of grote overtreding van wet of regels waarbij een maatschappelijk belang in het geding is. Voor een maatschappelijk belang is nodig dat het om meer gaat dan persoonlijke belangen en dat de handelingen of nalatigheden een patroon, een structureel karakter of omvangrijk zijn. De regeling geldt dus niet voor zaken als een arbeidsconflict, de arbeidsvoorwaarden, de onderlinge samenwerking of grensoverschrijdend gedrag van een collega. Die zaken kunt u melden bij uw leidinggevende of daarvoor bestaat een aparte regeling (Regeling grensoverschrijdend gedrag, of regeling Vertrouwenspersoon).

Werkgevers met minder dan 50 werknemers moeten ook aan de wet voldoen en mogen en kunnen ook een dergelijke regeling invoeren.

Wilt u meer te weten komen over dit onderwerp? Vakcentrum heeft voor werkgevers een Expertisedossier over de Klokkenluidersregeling opgesteld, dat zowel digitaal als hard copy op te vragen is bij: [reactie@vakcentrum.nl](mailto:reactie@vakcentrum.nl) (of te downloaden is via: [www.vakcentrum.nl/publicaties](http://www.vakcentrum.nl/publicaties))

## Ongewenst gedrag

Werkgevers zijn verplicht werknemers een veilige werkomgeving te bieden. Dat betekent ook dat ze ongewenst gedrag, zoals pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld en discriminatie zoveel mogelijk moeten voorkomen dan wel beperken. Bovendien zorgt een veilige werkomgeving dat medewerkers met meer plezier hun werk doen en dus ook minder vaak ziek zijn. Het bespaart dus kosten. Een vertrouwenspersoon en een goede klachtenprocedure zijn hierbij belangrijk. Daarbij komt nog dat mogelijk nieuwe wetgeving van kracht wordt, die de toegang tot een vertrouwenspersoon verplicht stelt voor bedrijven met (volgens het wetsvoorstel) 10 of meer medewerkers.

## Toegang tot Vertrouwenspersoon

Voor werkgevers en hun werknemers is een externe vertrouwenspersoon beschikbaar via het brancheloket. Deze pool van externe vertrouwenspersonen is op verschillende manieren bereikbaar:

- Telefonisch **(073) 5323582**
- WhatsApp **(073) 5323582**
- E-mail  
[mmminvertrouwen@merlijngroep.nl](mailto:mmminvertrouwen@merlijngroep.nl)

De vertrouwenspersonen staan, per regio, vermeld op de website [www.mmmllekkerwerken.nl](http://www.mmmllekkerwerken.nl). Als de medewerker die een klacht of melding wil doen onverhoopt toch een voorkeur

heeft voor een van de andere vertrouwenspersonen uit de pool dan degene die in zijn/haar regio actief is, dan is het mogelijk om die voorkeur aan te geven.

Na een snelle check van het Vakcentrumlidmaatschap en/of de toepassing van de cao voor het levensmiddelenbedrijf wordt vervolgens een passend traject met uw medewerker besproken. De vertrouwenspersoon bespreekt met de medewerker welke opties er zijn om het ongewenste gedrag te doen ophouden. Het is aan de medewerker om dit te bepalen. En de medewerker

bepaalt ook in hoeverre de werkgever wordt geïnformeerd. Het gaat er immers juist om dat medewerkers in vertrouwen hun verhaal kwijt kunnen: en naar een passende oplossing kunnen zoeken. De inzet van de externe vertrouwenspersoon is voor Vakcentrumleden gratis.

### Kantineposter

Om de medewerkers te wijzen op de mogelijkheden kunt u een poster downloaden van [www.mmmllekkerwerken.nl](http://www.mmmllekkerwerken.nl).

## Training Interne Vertrouwenspersoon

Voor werkgevers en hun werknemers is ook een training tot interne vertrouwenspersoon beschikbaar. De ondernemer en een of meer werkenden uit het bedrijf kunnen deze meerdaagse training kosteloos volgen. Daarin komen alle aspecten van deze rol aan de orde en is er volop ruimte voor oefeningen.

De vertrouwenspersoon moet binnen de organisatie wel een strikt onafhankelijke positie in kunnen nemen. De vraag is soms of dat kan wanneer diegene een managementfunctie vervult of als HR-medewerker actief is. Daarom is het in dergelijke gevallen van belang daar eerst intern het gesprek over aan te gaan en om daarover goede werkafspraken te maken. Bij vragen hierover kan de werkgever terecht bij Vakcentrum en de trainers en vertrouwenspersonen.

Meer informatie over de training en de data waarop deze wordt gegeven: [www.mmmllekkerwerken.nl](http://www.mmmllekkerwerken.nl).

### Voor de goede orde

Een medewerker heeft altijd rechtstreeks toegang tot de externe vertrouwenspersoon via het brancheloket, óók wanneer er een interne vertrouwenspersoon in het bedrijf beschikbaar is.

## Toegang tot Klachtbehandelaar

Van belang is dat een melding en een klacht goed wordt behandeld. Dat betekent dat onderzoek wordt verricht en 'hoor en wederhoor' wordt toegepast, vertrouwelijkheid in acht wordt genomen en uiteindelijk passende maatregelen worden genomen. Goed onderzoek en hoor en wederhoor zijn zo belangrijk dat het negeren daarvan maatregelen van een werkgever op losse schroeven zet, hoe ernstig de kwestie ook wordt ervaren. Alle betrokkenen moeten zich kunnen uitspreken en een beschuldigde medewerker moet zijn verhaal kunnen vertellen. Naast de objectieve feiten en de ervaring moeten ook de intenties, de bedrijfscultuur en zelfs de privésfeer worden meegewogen.

Het intern opvolgen van klachten en meldingen door een eigen functionaris van de werkgever kan gepaard gaan met uitdagingen en risico's ten aanzien van onafhankelijkheid en deskundigheid. Daarom is een Klachten- en Meldingsfunctionaris ("Klachtbehandelaar") beschikbaar voor Vakcentrumleden.

De klachtbehandelaar is deskundig op het gebied van de Arbowet, grensoverschrijdend gedrag, PSA, klachtregelingen en de Wet bescherming klokkenluiders, en kan op professionele basis fungeren als externe klachtbehandelaar ten behoeve van de aangesloten werkgever.

De secretaris van *mmm lekker werken* draagt zorg voor doorverwijzing naar de klachtbehandelaar. Werkgevers en werknemers kunnen contact opnemen met *mmm lekker werken* via:

- Telefonisch **(0348) 41 97 71**
- E-mail [info@mmmlekkerwerken.nl](mailto:info@mmmlekkerwerken.nl)

Werkgevers kunnen toegang tot deze Klachtbehandelaar kenbaar maken in hun huishoudelijk reglement. Dat kan op basis van het door Vakcentrum beschikbaar gestelde model klachtenreglement. Er is ook een introductietekst voor werknemers beschikbaar. De kosten worden gedurende de pilotfase gedragen door *mmm lekker werken*.

## Tot besluit

Voor al uw vragen over deze of andere juridische en personeel gerelateerde onderwerpen kunt u contact opnemen met Vakcentrum Bedrijfsadvies: Telefonisch **(0348) 41 97 71** E-mail [advies@vakcentrum.nl](mailto:advies@vakcentrum.nl)

De toegang tot de klachtbehandelaars en het brancheloket externe vertrouwenspersoon worden beschikbaar gesteld vanuit het programma *mmm lekker werken*, dat wordt mogelijk gemaakt door Stichting 3xM Levensmiddelen, waarin Vakcentrum samenwerkt met CNV en FNV Handel.

De externe vertrouwenspersonen zijn gecertificeerd door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV). Dat geldt ook voor de trainers die de training interne vertrouwenspersoon verzorgen.

Aangesloten werkgevers aanvaarden een aantal algemene voorwaarden

1. Het gebruik van de Klachtbehandelaar kan tot 1 januari 2026 kostenvrij zijn, omdat het een pilotregeling betreft. Daarna zal *mmm lekker werken* kosten voor werkzaamheden van de Klachtbehandelaar in rekening gaan brengen.
2. Aangesloten werkgevers zullen de Klachtbehandelaar steeds voorzien van alle gevraagde dossierinformatie en voorts alle informatie die de werkgever onder zich heeft in verband met de klacht of melding.
3. *Mmm lekker werken* is bevoegd de activiteiten van de Klachtbehandelaar voor de werkgever op te schorten en per direct op te zeggen, indien zich omstandigheden voordoen waardoor voortzetting (tijdelijk) zodanig bezwaarlijk is, dat dit in redelijkheid niet van *mmm lekker werken* kan worden gevergd. Hiervan is onder andere sprake in geval van liquidatie, schuldsanering, surseance van betaling en faillissement, maar kan ook gelegen zijn in omstandigheden die uitvoering van de opdracht door de Klachtbehandelaar belemmeren.
4. De aansprakelijkheid van *mmm lekker werken* is uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van *mmm lekker werken*. Als *mmm lekker werken* aansprakelijk is voor enige schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot beperkt tot het bedrag waarop *mmm lekker werken* bij haar verzekeraar aanspraak kan maken. *mmm lekker werken* is niet aansprakelijk voor gevolgschade, vertragingsschade, winstderving, gemiste besparingen en of schade door bedrijfsstagnatie. Aanspraken jegens *mmm lekker werken* vervallen in ieder geval een maand, nadat het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.
5. De werkgever vrijwaart *mmm lekker werken* voor eventuele aanspraken van derden, in verband met de werkzaamheden van de Klachtbehandelaar.