



# Beleid & klachtenreglement ongewenste omgangsvormen BNG Bank

---

Datum: 6 juli 2023



Gedreven door  
maatschappelijke impact

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>4</b>
	Artikel 1: Begripsbepalingen	4
<b>2</b>	<b>Vertrouwenspersoon</b>	<b>5</b>
	Artikel 2: Benoeming vertrouwenspersoon	5
	Artikel 3: Benoeming vertrouwenspersoon Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon	5
	Artikel 4: Vertrouwelijkheid	5
	Artikel 5: Faciliteiten	5
<b>3</b>	<b>Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen</b>	<b>6</b>
	Artikel 6: Benoeming en samenstelling klachtencommissie	6
	Artikel 7: Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de commissie	6
	Artikel 8: Wraking en verschoning van leden van de commissie	6
<b>4</b>	<b>Indienen van een klacht</b>	<b>7</b>
	Artikel 9: Vormvereisten	7
	Artikel 10: Termijn	7
<b>5</b>	<b>Ontvankelijkheid van een klacht</b>	<b>7</b>
	Artikel 11: Ontvankelijkheid en beslistermijn	7
<b>6</b>	<b>De behandeling van de klacht door de commissie</b>	<b>8</b>
	Artikel 12: Schriftelijke bevestiging klachtbehandeling	8
	Artikel 13: Het vooronderzoek	8
	Artikel 14: Onderzoek, hoor en wederhoor	8
	Artikel 15: Onderzoek commissie	9
	Artikel 16: Informeel traject	9
<b>7</b>	<b>Rapportage en advies</b>	<b>10</b>
	Artikel 17: Oordeel commissie	10
	Artikel 18: Verslaglegging	10
<b>8</b>	<b>Besluit</b>	<b>10</b>
	Artikel 19: Besluit Executive Committee	10
<b>9</b>	<b>Geheimhoudingsplicht</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Slotbepaling</b>	<b>11</b>
	Artikel 20: Benadeling	11
	Artikel 21: Valse klacht	11
	Artikel 22: Onvoorziene omstandigheden en klacht gericht tegen hoogste bevoegd gezag	11
	Artikel 23: Archivering klachtgegevens	11
	Artikel 24: Citeertitel en inwerkingtreding	11

## Beleid

Het Executive Committee van BNG Bank verklaart dat ongewenste omgangsvormen en kwetsend gedrag van seksuele en andere aard tussen medewerkers niet getolereerd worden. BNG Bank moedigt medewerkers nadrukkelijk elkaar aan te spreken op ervaren ongewenst gedrag en de direct leidinggevende te betrekken om tot goede oplossingen te komen.

Iedereen die van mening is slachtoffer te zijn van ongewenste omgangsvormen kan een melding doen en zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Hierbij wordt de privacy gewaarborgd. Er zijn zowel interne als externe vertrouwenspersonen, aangesteld.

Voor iedere melding geniet het de voorkeur om in het informele traject, samen met de vertrouwenspersoon, naar een oplossing te zoeken.

BNG Bank voert een preventief beleid gericht op het voorkomen en tegengaan van ongewenst gedrag. Als betrokkenen er onderling niet uitkomen, is het belangrijk over een reglement te beschikken dat individuele rechten vastlegt en zorgvuldig procedures aangeeft. Onderstaand klachtenreglement voorziet hierin.

## Toepasselijke wetgeving

Ingevolge de Arbowet (artikel 3) draagt de werkgever zorg voor de veiligheid en de gezondheid van zijn werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten. De werkgever dient daartoe een beleid te voeren dat gericht is op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waaronder het tegengaan van seksuele intimidatie, agressie en geweld. Verder draagt de werkgever zorg voor preventie (organisatorisch, beleid en regelingen) en opvang/begeleiding van slachtoffers (vertrouwenspersoon, voorlichting en informatie en rol leidinggevend). Artikel 7:658 van het Burgerlijk Wetboek legt een zorgplicht bij de werkgever neer voor de veiligheid van de werkomgeving van zijn werknemers. De werkgever moet maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken die redelijkerwijs nodig zijn om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt. Tevens stelt het Burgerlijk Wetboek in artikel 7:611 dat werkgever en werknemer verplicht zijn zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen. Eenzelfde bepaling geldt voor bevoegd gezag en ambtenaren krachtens artikel 125ter van de Ambtenarenwet. Handelen in strijd met goed werkgeverschap, kan onder omstandigheden leiden tot aansprakelijkheid van de werkgever.

Het juridisch kader bij ongewenste omgangsvormen wordt daarnaast onder meer gevormd door een viertal gelijke behandelingswetten: de Algemene wet gelijke behandeling, de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen en de Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid.

# 1 ALGEMEEN

## Artikel 1: Begripsbepalingen

**1.1** In dit reglement wordt onder ongewenste omgangsvormen verstaan: directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen, die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag jegens een persoon, wat door deze persoon als ongewenst en/of ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op diens integriteit. Mogelijke oorzaken van ongewenst gedrag waardoor medewerkers zich onveilig op het werk voelen zijn:

- i. (seksuele) Intimidatie:** elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een (seksuele) ondertoon dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd;
- ii. Discriminatie:** het behandelen van een medewerker op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele expressie, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte;
- iii. Agressie en geweld:** voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen;
- iv. Pesten:** alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevend) gericht tegen een medewerker of een groep van medewerkers.

**1.2** In dit reglement wordt verstaan onder<sup>1</sup>:

### Medewerker:

Iedereen die als medewerker op basis van een arbeidsovereenkomst of aanstelling in dienst is van BNG Bank. Hieronder vallen ook medewerkers aan BNG Bank ter beschikking zijn gesteld door middel van uitzendovereenkomst, detachering-overeenkomst, als stagiair of anderszins werkzaam zijn in opdracht van BNG Bank.

### Bevoegd gezag:

Het Executive Committee van BNG Bank.

### Klager:

De medewerker die in overeenstemming met dit reglement een klacht indient bij de klachtencommissie. De klacht kan ook worden ingediend door een ex-medewerker of hiermee conform deze regeling gelijkgesteld persoon. Dit kan tot drie jaar na uitdiensttreding of het andersoortig uitvoeren van werkzaamheden voor BNG Bank.

### Beklaagde:

De medewerker tegen wie in overeenstemming met dit reglement een klacht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen is ingediend.

### Klacht:

Een in overeenstemming met dit reglement geuite klacht door een medewerker, met betrekking tot, binnen het kader van de individuele werksituatie, ondervonden ongewenst gedrag, zoals genoemd onder artikel 1.1. Een klacht kan tot drie jaar na datum van het ontstaan van de klacht worden ingediend.

### Klachtencommissie:

De Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen, ook wel aangeduid als 'de klachtencommissie' of 'de commissie', die volgens dit reglement is ingesteld door het Executive Committee van BNG Bank.

### Vertrouwenspersoon:

Een persoon die als zodanig is benoemd door BNG Bank en is opgeleid in het kader van ondersteuning van klager bij een (of meer) klacht(en) over ongewenste omgangsvormen.

### Direct betrokkenen:

Klager en beklagde, en de eventuele raadslieden van klager en beklagde. Ingeval klager naast de raadsman wordt bijgestaan door een vertrouwenspersoon, wordt deze ook tot de direct betrokkenen gerekend.

### Betrokkenen:

Alle overige bij de behandeling van de klacht betrokkenen, zoals getuigen en deskundigen.

### Uitspraak:

Het besluit van Het Executive Committee van BNG Bank op het door de commissie uitgebrachte advies.

### Medezeggenschap:

De Ondernemingsraad van BNG Bank.

**1.3** Het klachtenreglement geldt voor medewerkers van BNG Bank of daarmee conform dit reglement gelijkgestelde personen.

<sup>1</sup> Overall waar in dit klachtenreglement de mannelijke vorm wordt gebruikt, worden zowel de vrouwelijke als mannelijke persoon bedoeld.

<sup>2</sup> Overall waar in dit klachtenreglement de vertrouwenspersoon wordt genoemd, worden als geen expliciet onderscheid wordt gemaakt zowel de interne als de externe vertrouwenspersonen bedoeld.

## 2 VERTROUWENSPERSOON

### Artikel 2: Benoeming vertrouwenspersoon

- 2.1 Het Executive Committee van BNG Bank benoemt in overleg met de medezeggenschap de interne vertrouwenspersonen.

### Artikel 3: Benoeming vertrouwenspersoon Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon

- 3.1 De vertrouwenspersoon heeft in ieder geval de volgende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden:
- het aanspreekpunt voor de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen;
  - het opvangen, informeren, begeleiden en adviseren van de medewerker, over mogelijkheden om aan de ongewenste omgangsvormen een einde te maken door oplossingen in de informele sfeer, en het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie;
  - het door middel van het inschakelen van een deskundige of bemiddelaar c.q. mediator trachten tot een oplossing te komen, zodat de ongewenste omgangsvormen stoppen;
  - het adviseren over c.q. behulpzaam zijn bij eventueel verder te nemen stappen door medewerker;
  - het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, en bij het horen van de medewerker door de klachtencommissie;
  - het verlenen van nazorg aan de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen;
  - het gevraagd en ongevraagd adviseren van BNG Bank over het beleid m.b.t. ongewenste omgangsvormen op basis van ontvangen signalen en knelpunten;
  - het jaarlijks vóór 1 maart aan het Executive Committee van BNG Bank schriftelijk verslag uitbrengen over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. De rapportage is anoniem, persoonlijke gegevens worden niet vermeld;
  - het overleggen met de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank (indien aan de orde/nodig);
  - de vertrouwenspersoon verricht in principe geen handelingen ten behoeve van de medewerker zonder zijn of haar vooraf gegeven toestemming.

- 3.2 De vertrouwenspersoon kan op basis van eigen professionele verantwoordelijkheid en naar eisen van redelijkheid de begeleiding van de medewerker (tussentijds) beëindigen.

- 3.3 Indien de vertrouwenspersoon tussentijds beëindiging overweegt dient hij/zij dit voorafgaand met de medewerker te bespreken tenzij sprake is van een zodanige situatie dat dit in alle redelijkheid niet kan worden gevraagd van de vertrouwenspersoon. Voorts dient de vertrouwenspersoon zoveel mogelijk zorg te dragen voor doorverwijzing naar andere vertrouwenspersonen en/of hulpverleners.

### Artikel 4: Vertrouwelijkheid

- 4.1 De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat hij/zij in zijn/haar als vertrouwenspersoon te weten is gekomen, ook nadat begeleiding van de medewerker is beëindigd, tenzij een wet anders bepaald of sprake is van een conflict van plichten waardoor hij/zij in gewetensnood komt.

### Artikel 5: Faciliteiten

- 5.1 BNG Bank zorgt voor de faciliteiten die voor een goede functie-uitoefening door de vertrouwenspersoon nodig zijn. Daarnaast is BNG Bank ervoor verantwoordelijk dat de vertrouwenspersonen bekend zijn binnen de organisatie.
- 5.2 De vertrouwenspersoon kan – voor het zo goed mogelijk vervullen van de taak – gesprekken voeren met een (of meer) klager(s) binnen en buiten de gebouwen van BNG Bank. De vertrouwenspersoon kan, in het kader van de taak, besluiten gesprekken te voeren met anderen dan de klager(s) die zich tot hem/haar heeft (hebben) gewend.
- 5.3 De vertrouwenspersoon wordt in de gelegenheid gesteld zich ten behoeve van een melding of klacht te oriënteren op algemene zaken betreffende BNG Bank als ook op specifieke zaken die met een melding of klacht te maken hebben.
- 5.4 De vertrouwenspersoon is bevoegd externe deskundigen te raadplegen. Hij/zij zal dit doen in overleg met de betreffende gemandateerde leidinggevende of de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank. Een en ander brengt met zich mee dat hier in voorkomende gevallen budgettaire ruimte voor wordt vrijgemaakt door BNG Bank.

### 3 KLACHTENCOMMISSIE ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

#### Artikel 6: Benoeming en samenstelling klachtencommissie

- 6.1** Door het Executive Committee wordt een externe klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen ingesteld. Deze externe klachtencommissie wordt samengesteld vanuit Bezemer en Schubad, Wijnhaven 46, 3011 WS Rotterdam.
- 6.2** De commissie bestaat uit tenminste twee leden waaronder een voorzitter. Zij hebben voldoende deskundigheid op juridisch gebied, en op het gebied van ongewenste omgangsvormen: een jurist en gedragkundige maken onderdeel uit van de commissie. De commissie wordt ondersteund door een secretaris die geen lid is van de klachtencommissie en als taak heeft verslaglegging en het opstellen van adviezen.

#### Artikel 7: Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de commissie

- 7.1** Tot de taken van de commissie behoren:
- a.** Het uitspreken van een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht;
  - b.** Het onderzoeken van de klacht(en) over ongewenst gedrag;
  - c.** Het uitbrengen van een advies over de klacht(en) aan de voorzitter van het Executive Committee BNG Bank.
- 7.2** Het staat de commissie vrij eenieder te horen en alle benodigde informatie in te winnen voor zover zij dat nodig acht voor haar oordeelsvorming. De gevraagde informatie zal slechts gemotiveerd kunnen worden geweigerd als het verstrekken daarvan inbreuk maakt op de privacy van een andere medewerker, tenzij de andere medewerker er geen bezwaar tegen heeft dat hij/zij in de kwestie wordt betrokken.
- 7.3** De commissie kan interne en externe deskundigen raadplegen en/of inschakelen.

- 7.4** De commissie kan gevraagd en ongevraagd advies geven om een voorlopige voorziening te treffen, indien:
- a.** dit voor het welzijn van de klager noodzakelijk is;
  - b.** sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie;
  - c.** dit voor de voortgang van het onderzoek als noodzakelijk wordt geoordeeld.

- 7.5** De commissie oordeelt gemotiveerd over de al dan niet gegrondheid van de klacht en adviseert ten aanzien van de te nemen maatregelen.

#### Artikel 8: Wraking en verschoning van leden van de commissie

- 8.1** De leden van de commissie mogen niet direct, noch indirect betrokken zijn bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend.
- 8.2** Klager en/of beklagde kan een lid van de commissie wraken (verzoeken te worden vervangen) wanneer dat wél het geval is. Een verzoek tot wraking dient schriftelijk aan de commissie te worden gericht en moet goed gemotiveerd zijn. Een ingediend wrakingsverzoek schorst (onderbreekt) de procedure. Leden van de commissie kunnen zich te allen tijde verschonen (verzoeken zich te laten vervangen).
- 8.3** De commissie oordeelt over een overeenkomstig het tweede lid gedaan wrakingsverzoek. Ingeval van wraking en/of verschoning, wordt de plaats van het betreffende gewraakte of verschoonde lid van de commissie ingenomen door een andere deskundige.
- 8.4** Nadat de commissie over het verzoek heeft geoordeeld, dan wel nadat een lid van de commissie zich heeft verschoond en diens plek is ingenomen door een andere deskundige, wordt de procedure hervat in de stand waarin die zich bevond.

## 4 INDIENEN VAN EEN KLACHT

### Artikel 9: Vormvereisten

- 9.1** Een klacht wordt schriftelijk door de klager, daarbij eventueel begeleid door de vertrouwenspersoon, ingediend bij de commissie en bevat tenminste:
- en omschrijving van de klacht in de Nederlandse taal, inclusief de periode waarbinnen een en ander heeft plaatsgevonden;
  - De naam of namen van de beklagde(n);
  - Een omschrijving van de door de klager al ondernomen stappen;
  - Naam en adres van de klager;
  - Dagtekening van de klacht;
  - Ondertekening door de klager.
- 9.2** De klacht dient schriftelijk onder vermelding van **vertrouwelijk** en **persoonlijk** te worden geadresseerd aan de secretaris van de commissie. De op schrift ingediende klacht wordt hierna ook 'klaagschrift' genoemd. De klacht wordt ingezonden aan: extern secretaris Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen BNG Bank, p/a Bezemer & Schubad, Wijnhaven 46, 3011 WS Rotterdam.
- 9.3** Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 9.4** De secretaris van de commissie stuurt aan de klager een bevestiging van ontvangst en een exemplaar van het Klachtenreglement Ongewenste Omgangsvormen voor zover die nog niet aan de klager is toegezonden.

### Artikel 10: Termijn

- 10.1** Voor de mogelijkheid tot het indienen van een klacht geldt in beginsel een termijn van drie jaar vanaf het tijdstip waarop het ongewenst gedrag zich heeft voorgedaan. De commissie kan besluiten van deze termijn af te wijken wanneer de omstandigheden dat rechtvaardigen.

## 5 ONTVANKELIJKHEID VAN EEN KLACHT

### Artikel 11: Ontvankelijkheid en beslistermijn

- 11.1** Indien niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 9 kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een door de commissie gestelde termijn.
- 11.2** De commissie beslist binnen vier weken nadat een klacht is ingediend of een klacht ontvankelijk is en of deze in behandeling wordt genomen en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan de indiener van de klacht.
- 11.3** De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen als deze betrekking heeft op een gedraging:
- Waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - Die langer dan drie jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij het gaat om een klacht met betrekking tot seksuele intimidatie en/of een klacht waarvan de commissie beslist dat deze alsnog behandeld dient te worden;
  - Waartegen door de klager bezwaar gemaakt kan of had kunnen worden;
  - Waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of:
  - Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 11.4** De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging, kennelijk onvoldoende is.

## 6 DE BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE COMMISSIE

### Artikel 12: Schriftelijke bevestiging klachtbehandeling

- 12.1** De secretaris bevestigt de klager per omgaande (en binnen een week) de ontvangst van de klacht.
- 12.2** De secretaris doet de commissie de klacht vertrouwelijk toekomen.
- 12.3** De klacht kan door de klager tot het moment van indiening van de rapportage door de commissie aan de voorzitter van het Executive Committee worden ingetrokken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht door de commissie onmiddellijk beëindigd.

### Artikel 13: Het vooronderzoek

- 13.1** Voor de mogelijkheid tot het indienen van een klacht geldt in beginsel een termijn van drie jaar vanaf het tijdstip waarop het ongewenst gedrag zich heeft.
- 13.2** De commissie onderzoekt of de klacht van klager ontvankelijk is volgens het klachtenreglement. De commissie kan in het kader hiervan met klager een verkennend gesprek (hoorzitting) voeren.
- 13.3** Indien tijdens het vooronderzoek blijkt dat:
- De klacht afkomstig is van een tot klagen onbevoegd persoon;
  - Het klaagschrift niet voldoet aan de in het klachtenreglement gestelde eisen, terwijl klager niet (tijdig) gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden om de onvolledigheid te herstellen;
  - De klacht kennelijk ongegrond is, van onvoldoende gewicht is of sprake is van een in artikel 11 bedoelde situatie;
- kan de voorzitter van de commissie zonder verder onderzoek of het houden van een hoorzitting een eindbeslissing geven, welke kan strekken tot niet-ontvankelijkheid van de klacht, het niet in behandeling nemen van de klacht of het afwijzen van de klacht. De eindbeslissing is met redenen omkleed en wordt op schrift gesteld.

**13.4** Bij niet-ontvankelijkheid, het niet in behandeling nemen of het afwijzen van de klacht, zal de commissie klager en de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank hierover, met redenen omkleed, berichten.

**13.5** Als de klacht ontvankelijk is verklaard en in behandeling wordt genomen, wordt het onderzoek voortgezet overeenkomstig de procedure en beginselen zoals hierna genoemd.

### Artikel 14: Onderzoek, hoor en wederhoor

- 14.1** Bij het onderzoeken van een klacht door de commissie is het noodzakelijk dat BNG Bank een functionaris aanwijst als contactpersoon voor de commissie. In de regel zal deze functionaris de commissie op haar verzoek van informatie voorzien, zoals adressen van personen die door de commissie worden gehoord.
- 14.2** Als de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen worden klager en beklagde gehoord, tenzij ze schriftelijk afzien van het recht om gehoord te worden. De klager en beklagde worden niet in aanwezigheid van elkaar gehoord, tenzij beiden uitdrukkelijk te kennen hebben gegeven wel in gezamenlijke aanwezigheid gehoord te willen worden.
- 14.3** De commissie nodigt de klager uit voor een eerste hoorzitting.
- 14.4** De beklagde krijgt bericht van het feit dat een klacht tegen hem/haar is ingediend. Met de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank wordt overlegd op welke wijze beklagde hierover wordt geïnformeerd en vervolgens wordt beklagde uitgenodigd voor een eerste hoorzitting.
- 14.5** Bij iedere hoorzitting zijn in ieder geval de secretaris en twee leden van de commissie, waaronder de voorzitter, aanwezig. De zittingen van de commissie zijn besloten. Van elk hoorzitting wordt verslag opgemaakt. Dit wordt met of zonder kanttekeningen voor akkoord getekend door de gehoorde persoon.
- 14.6** Klager en beklagde kunnen zich bij alle hoorzittingen van de commissie laten bijstaan door een raadsman/ raadvrouw (bij voorkeur niet door een familielid, directe collega of leidinggevende).



- 14.7** Na genoemd hoor en wederhoor kan de commissie besluiten, al dan niet op verzoek van klager en beklagde, andere personen (zoals derden, deskundigen en/of getuigen) te horen. De betrokkenen werkzaam binnen BNG Bank hebben een verschijningsplicht. Bij weigering stelt de commissie de voorzitter van het Executive Committee van hiervan in kennis.
- 14.8** Personen die door de commissie worden gehoord zijn, evenals de vertrouwenspersoon, de commissie en de secretaris, verplicht tot geheimhouding van al hetgeen met hen besproken wordt en hetgeen hen over de klacht bekend is.
- 14.9** De commissie kan de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank naar aanleiding van het verloop van het onderzoek adviseren tussentijdse maatregelen te nemen, als en voor zover dit in het belang van het onderzoek is of de positie van de in het onderzoek betrokken personen dit verlangt.
- 14.10** Indien gewenst of noodzakelijk, nodigt de commissie klager en beklagde uit voor een tweede hoorzitting. Klager en beklagde krijgen vooraf inzage in alle stukken en verslagen die betrekking hebben op de behandeling van de klacht, tenzij er naar het oordeel van de commissie zwaarwegende belangen zijn die zich daartegen verzetten.
- 14.11** Klager en beklagde hebben, aan het einde van het onderzoek en voordat de commissie overgaat tot het opstellen van de eindrapportage, recht op inzage van alle op de klacht betrekking hebbende stukken, een en ander met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).<sup>2</sup>
- 14.12** Wanneer de commissie van mening is dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, sluit zij het onderzoek en komt zij tot een oordeel over de klacht.

## Artikel 15: Onderzoek commissie

- 15.1** Hoorzittingen van de commissie zijn niet openbaar.
- 15.2** De commissie kan besluiten de hoorzittingen op te nemen. De opnames blijven in het bezit van de commissie en worden na sluiting van het dossier vernietigd.
- 15.3** De commissie kan gebruik maken van alle relevante informatie.
- 15.4** De commissie zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen, een en ander voor zover een zorgvuldige procedure dat toestaat.
- 15.5** In geval meerdere klachten zijn ingediend over één persoon, zal de klachtbehandeling indien die zich naar het oordeel van de commissie daarvoor leent gevoegd worden behandeld.

## Artikel 16: Informeel traject

- 16.1** De commissie kan in elke fase van de klachtenprocedure bij klager en beklagde nagaan of alternatieve vormen van geschiloplossing, zoals bemiddeling of mediation, mogelijk is. Klager en beklagde beslissen zelf of zij hier hun medewerking aan verlenen.
- 16.2** Tijdens bemiddeling of mediation houdt de commissie de klacht aan. Na beëindiging van de bemiddeling of mediation bericht klager aan de commissie of de klacht wordt ingetrokken, of dat de klachtbehandeling bij de commissie wordt voortgezet.

<sup>2</sup> Klager en beklagde hebben recht op inzage van het deel van het rapport dat uitsluitend geeft over de ontvankelijkheid (klager) en de gegrondheid (klager en aangeklaagde) van de klacht. De secretaris van de commissie draagt hiervoor zorg op eerste verzoek van betrokkene.

## 7 RAPPORTAGE EN ADVIES

### Artikel 17: Oordeel commissie

- 17.1** De commissie brengt binnen acht weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, schriftelijk rapport uit aan de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank. Wanneer de commissie haar rapport aan de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank overhandigt, stelt zij klager en beklagde hiervan in kennis.
- 17.2** Het advies van de commissie omvat in ieder geval de volgende punten:
- a.** De gegevens van klager en beklagde en de hiërarchie, dan wel functionele relaties ten opzichte van elkaar;
  - b.** De inhoud van de klacht;
  - c.** De gronden waarop de klacht al dan niet gegrond wordt verklaard.
- 17.3** Indien de klacht hiertoe aanleiding geeft kan het advies in aanvulling op artikel 17.3 tevens bevatten:
- a.** Een advies aan de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank over te nemen maatregel of sanctie binnen de voor BNG Bank geldende wettelijke bepalingen en/of cao;
  - b.** Een advies over het nazorgtraject.
- 17.4** Indien de termijn van acht weken niet kan worden gehaald, wordt dit, met redenen omkleed, aan de voorzitter van het Executive Committee, klager en beklagde meegedeeld, onder vermelding van de te verwachten termijnverlening.
- 17.5** Na afloop van het klachtonderzoek wordt het hele dossier inclusief de verslagen van de hoorzittingen door de commissie aan de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank overhandigd, tenzij de commissie zwaarwegende bezwaren daartegen heeft. In dat geval zal de commissie de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank hiervan in kennis stellen.

### Artikel 18: Verslaglegging

- 18.1** De commissie brengt, indien er werkzaamheden voor BNG Bank zijn verricht, jaarlijks vóór 1 maart aan het Executive Committee schriftelijk verslag uit over haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. De rapportage geschiedt zonder vermelding van persoonlijke gegevens.

## 8 BESLUIT

### Artikel 19: Besluit Executive Committee

- 19.1** Binnen vier weken nadat de commissie haar rapport heeft uitgebracht, neemt het Executive Committee van BNG Bank een schriftelijk gemotiveerde beslissing. De beslissing wordt direct aan klager en beklagde medegedeeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de commissie toegezonden.
- 19.2** Als het Executive Committee van BNG Bank in afwijking van het advies van de commissie beslist, geeft het bij de beslissing aan waarom van het advies is afgeweken.
- 19.3** Wanneer een klacht gegrond wordt verklaard, kan aan beklagde een (of meer) maatregel(en) worden opgelegd. Ook kunnen voor klager maatregelen worden vastgesteld waarbij een veilige werkomgeving wordt gecreëerd.

## 9 GEHEIMHOUDINGSPLICHT

De leden van de commissie, evenals de secretaris en voorts allen die bij de behandeling van de klachtenprocedure zijn betrokken, waaronder klager, beklagde en derden (zoals deskundigen en getuigen) zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen ter kennis is gekomen.

## 10 SLOTBEPALINGEN

### Artikel 20: Benadeling

- 20.1** Geen enkele medewerker zal in zijn/haar positie binnen BNG Bank worden geschaad, omdat hij/zij, op welke wijze dan ook, betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement. Dit is niet van toepassing wanneer er sprake is van een (of meer) maatregel(en) richting beklagde(n) na een gegrondverklaring.

### Artikel 21: Valse klacht

- 21.1** In het geval dat de klachtencommissie van mening is dat sprake is van het indienen van een bewust valse klacht, zal de commissie de voorzitter van het Executive Committee van BNG Bank daarvan in kennis stellen. De commissie is niet bevoegd dit nader te onderzoeken.

### Artikel 22: Onvoorziene omstandigheden en klacht gericht tegen hoogste bevoegd gezag

- 22.1** Indien zich omstandigheden voordoen waarin dit reglement niet voorziet, beslist Het Executive Committee, op nader advies van de Klachtencommissie.
- 22.2** Indien een klacht zich richt tegen het Executive Committee van BNG Bank dat het hoogste bevoegd gezag binnen BNG Bank vertegenwoordigt, brengt de klachtencommissie haar advies aan het bovenliggend hoogste bevoegd gezag, zijnde de voorzitter van de Raad van Commissarissen van BNG Bank.

### Artikel 23: Archivering klachtgegevens

- 23.1** De dossiers met betrekking tot een klachtenprocedure worden vijf jaar na het daarin gegeven advies uit het archief van het secretariaat van de commissie verwijderd en vernietigd.

### Artikel 24: Citeertitel en inwerkingtreding

- 24.1** Dit reglement kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement Ongewenste Omgangsvormen'.
- 24.2** Dit reglement is vastgesteld door het Executive Committee en treedt in werking op 2 januari 2023.



**Gedreven door  
maatschappelijke impact**

**BNG Bank**

Koninginnegracht 2  
2514 AA Den Haag  
Postbus 30305  
2500 GH Den Haag  
Tel: 070 3750 750  
Mail: [info@bngbank.nl](mailto:info@bngbank.nl)  
Web: [bngbank.nl](http://bngbank.nl)

BNG Bank is een handelsnaam  
van N.V. Bank Nederlandse  
Gemeenten, statutair  
gevestigd te Den Haag,  
KvK-nummer 27008387