

Informatie over klachtencommissie ongewenst gedrag

Pro-Fonds, maart 2026

Wat is een klachtencommissie

Een klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die een formele klacht over ongewenst gedrag onderzoekt en een advies uitbrengt aan de leiding van de organisatie. De organisatie beslist zelf over de verdere afhandeling, het advies van de commissie is niet bindend. De commissie kan intern worden ingebracht of extern worden ingehuurd bij een gespecialiseerde aanbieder.

Is een klachtencommissie ongewenst gedrag verplicht?

Bedrijven zijn (nog) niet verplicht om een klachtencommissie te hebben. Wel zijn werkgevers verplicht beleid te voeren tegen ongewenst gedrag (zoals intimidatie, agressie, pesten en discriminatie).

Een klachtencommissie kan onderdeel uitmaken van een zorgvuldig PSA-beleid. Het kan organisaties ondersteunen bij:

- Het bieden aan medewerkers van een formele route om klachten aanhangig te maken als contacten met bedrijfsleiding en vertrouwenspersoon niet tot een voor hen bevredigende uitkomst leiden.
- Het waarborgen van hoor en wederhoor bij gevoelige of complexe kwesties.
- Het zorgvuldig vaststellen van feiten en het doen van aanbevelingen.
- Een zorgvuldige afhandeling die bijdraagt aan het voorkomen van escalatie.

Let op: het inschakelen van een klachtencommissie vraagt een zorgvuldige afweging van impact, kosten en vervolgstappen.

Voorwaarden aan een klachtencommissie

Een goed functionerende klachtencommissie kenmerkt zich door:

- Onafhankelijkheid van de commissieleden;
- Relevante deskundigheid (bijvoorbeeld juridisch en gedragskundig) afgestemd op de aard en complexiteit van de klacht.
- Het bedrijf moet een klachtenregeling hebben met daarin de procedure voor het indienen van een klacht, de geldende termijnen, alsook de voorwaarden waaraan een klacht moet voldoen om ontvankelijk te zijn. Daarnaast moet er duidelijkheid zijn over verslaglegging, vertrouwelijkheid en besluitvorming.
- Als er een OR of PVT aanwezig is, geldt het instemmingsrecht op (wijzigingen in) de klachtenregeling. De instemming geldt voor de regeling als geheel; de samenstelling of inrichting van de klachtencommissie zelf is hier niet aan onderwerpen.

Intern of extern organiseren?

Organisaties kunnen kiezen voor een klachtencommissie:

- Intern: een commissie bestaande uit onafhankelijke interne leden;
- Extern: een onafhankelijke externe commissie.

Belangrijk is aandacht te besteden aan onafhankelijkheid, deskundigheid, kosten en doorlooptijden.

Deze informatie is bedoeld als algemene toelichting. Organisaties maken zelfstandig hun afwegingen bij het inrichten van hun beleid en het kiezen van een passende voorziening.