

Onderzoeksprotocol

Intagros b.v.

1. Inleiding

Intagros is gespecialiseerd in het onderzoeken van meldingen en klachten over ongewenste omgangsvormen en integriteitsschendingen binnen organisaties in de breedste zin van het woord. Wij bemensen klachtencommissies en doen ad-hoc onderzoek in opdracht van organisaties in alle denkbare sectoren en branches.

Het op commerciële basis verrichten van dergelijk persoonsgericht onderzoek betreft werkzaamheden die vallen onder de Wet op de Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (WPBR) en vereist een vergunning voor het uitvoeren van rekerchewerkzaamheden, afgegeven door het ministerie van Justitie & Veiligheid. Particuliere onderzoekers moeten zich houden aan:

- De Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wbpr);
- De Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr);
- De algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Dit protocol geeft het toetsingskader weer dat door onze onderzoekers wordt gehanteerd. Daarnaast zijn de belangrijkste uitgangspunten opgenomen voor degene op wiens handelen het onderzoek zich richt en degene(n) die als klager, betrokkene of getuige worden geïnterviewd. Daarnaast wordt een aantal uitgangspunten weergegeven ten aanzien van gespreksverslagen en de onderzoeksrapportage die aan de hoogste leiding van de opdrachtgevende organisatie wordt verstrekt.

Opgemerkt wordt dat dit protocol een standaard is waarop in specifieke gevallen uitzonderingen mogelijk zijn. Daarbij geldt uitdrukkelijk dat deze uitzonderingen niet in de hand mogen werken, dat de rechten en belangen van klager en de beklagde persoon in mindere mate gewaarborgd worden dan op grond van dit protocol het geval is. In de eindrapportage wordt verwezen naar dit protocol. Eventuele uitzonderingen op het protocol worden vooraf schriftelijk aan het bevoegd gezag bevestigd en gemotiveerd in de eindrapportage.

Dit protocol is geen stappenplan. Voorafgaand aan ieder onderzoek stellen wij een stappenplan op, dat aan de direct betrokkenen (melder of klager, beschuldigde) wordt toegezonden.

1.1 Ongewenst Gedrag / Grensoverschrijdend Gedrag - Toetsingskader

‘Ongewenste omgangsvormen’ is een verzamelbegrip dat wordt toegepast binnen de onderzoeken van Intagros. Binnen onderzoeken worden verschillende bronnen gehanteerd om een optimaal toetsingskader te bewerkstelligen.

1.1.1 Beleidsdocumenten en gedragscode van de opdrachtgever (mits die aanwezig zijn)

In beleidsdocumenten wordt beschreven op welke wijze onderzoek naar ongewenste omgangsvormen binnen de organisatie van de opdrachtgever dient te worden uitgevoerd. Deze beleidsdocumenten zullen in beginsel worden gerespecteerd, mits aanwezig en niet strijdig met vigerende wet- en regelgeving en de huidige stand der wetenschap.

In gedragscodes worden voorschriften beschreven over wat er verwacht wordt van zowel de werkgever als de werknemer. Een gedragscode vormt een onderdeel van het toetsingskader dat Intagros hanteert.

1.1.2 Rijksoverheid

Volgens de Rijksoverheid vallen 'ongewenste omgangsvormen' onder het containerbegrip 'Psychosociale Arbeidsbelasting'. Naast ongewenste omgangsvormen valt 'werkdruk' onder dit containerbegrip doch werkdruk dient, in pure vorm, niet als uitingvorm van ongewenste omgangsvormen te worden beschouwd. Werkdruk dient gezien te worden als een omstandigheid, niet als een gedraging. Dit wordt uiteraard anders, wanneer werkdruk gepaard gaat met ongewenste omgangsvormen.

Psychosociale Arbeidsbelasting is in de Arbeidsomstandighedenwet (artikel 1 lid 3 sub e) als volgt gedefinieerd:

'De factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen.'

In de Memorie van Toelichting bij de Arbeidsomstandighedenwet worden deze begrippen nader uitgewerkt. Onder ongewenste omgangsvormen wordt daar verstaan:

Seksuele intimidatie

'Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie 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.'

Pesten

'Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of groep werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd.'

Agressie en geweld

'Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.'

Discriminatie

Bij het verbod op discriminatie wordt aangesloten bij de gelijke behandelingswetgeving, waarin is bepaald dat geen direct of indirect onderscheid mag worden gemaakt op grond van godsdienst, burgerlijke staat, levensovertuiging, handicap of chronische ziekte, politieke overtuiging, leeftijd, ras, arbeidsduur (fulltime/ parttime), geslacht, soort contract (vast of tijdelijk) en nationaliteit.

Van direct onderscheid is sprake wanneer het verschil in behandeling direct verband houdt met een verboden discriminatiegrond. |

Indirecte onderscheid houdt in dat dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd, dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte bijzonder treft (= indirecte discriminatie).

In het taalgebruik van alledag wordt ook wel gesproken van ‘ongewenst gedrag’ dan wel ‘grensoverschrijdend gedrag’, twee begrippen die in het geheel niet formeel gedefinieerd zijn. Teneinde onnodige subjectiviteit van het toetsingskader te vermijden, hanteert Intagros de bovengenoemde definities als leidend.

1.1.3 Eerst in gesprek met klager en beklagde

Een werkgever die wordt geconfronteerd met een klacht van een medewerker wegens ongewenst gedrag van een andere medewerker, moet een aantal stappen doorlopen. De werkgever zal allereerst met de klager in gesprek moeten gaan, zodat de klager de klacht kan toelichten en indien nodig concretiseren. De meest logische stap daarna voor de werkgever is om samen met de klager na te gaan of een gesprek met de beklagde, al dan niet onder begeleiding van de leidinggevende of een mediator, tot een oplossing kan leiden. Hierdoor kan een (beginnend) conflict soms in de kiem worden gesmoord. Eventuele misverstanden kunnen uit de weg worden geruimd, de beklagde weet welk gedrag hem wordt verweten en er kunnen afspraken worden gemaakt over de aanpassing van het verweten gedrag. Uiteraard moet de klager dan wel tot een gesprek met de beklagde bereid zijn, echter niet iedere situatie leent zich daarvoor. Dit zal mede afhankelijk zijn van de ernst en de aard van de verweten gedragingen.

Als een gesprek tussen partijen om welke reden dan ook geen optie is of niet tot een oplossing leidt, dan wil dat niet automatisch zeggen dat de werkgever een onderzoek moet instellen. Een paar scenario's kunnen zich voordoen:

- De klager kan er alsnog van afzien om een formele klacht in te dienen. In beginsel is daarmee de kous af. Als de werkgever echter vermoedt, ook op basis van andere concrete signalen, dat sprake is van ongewenste omgangsvormen op de werkvloer, dan kan een onderzoek geboden zijn. De werkgever heeft immers een zorgplicht, mede gelet op het goed werkgeverschap, om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken en om maatregelen te nemen.
- De klager kan er ook voor kiezen de klacht door te zetten. De werkgever zal op basis van de klacht en het gesprek met de klager moeten nagaan welk gerechtvaardigd belang met het onderzoek wordt gediend. Bij de beslissing zal de werkgever recht moeten doen aan de belangen van alle betrokken partijen. In het algemeen zal een onderzoek aangewezen zijn als er discussie is over de feiten die aan de klacht ten grondslag liggen.

1.1.4 Rekening houden met de belangen van de klager / beklagde

Klachtonderzoeken naar ongewenst gedrag zijn personsgerichte onderzoeken. Dit maakt dat de onderzoekers rekening dienen te houden met de belangen van zowel klager(s), als van degene te wiens aanzien beschuldigingen worden geuit, beklagde(n).

Volgens het hoor-wederhoorprincipe krijgt de beklagde de gelegenheid om de bevindingen van de onderzoeker over de onderzoeksvragen te weerspreken, corrigeren of ontcrachten op een wijze die de onderzoeker kan betrekken bij de opbrengsten van het onderzoek en de rapportage daarover. De beklagde moet daarvoor kennis kunnen nemen van alle gegevens (verklaringen, documenten, andere gegevens) die aan die bevindingen ten grondslag liggen. De onderzoeker moet hiertoe uit de gegevens en de informatie die hij vergaart de voor wederhoor van de beklagde relevante delen selecteren en die laten inzien. Doorgaans, zeker wanneer sprake is van één beklagde, betreft het het gehele onderzoeksdossier. Hierop kan een uitzondering worden gemaakt, wanneer sprake is van een aanwijsbaar en concreet veiligheidsrisico voor de gehoorde personen. Hetzelfde geldt wanneer sprake is van een concreet veiligheidsrisico voor de beklagde, bijvoorbeeld gezien dienst medische

dan wel psychische toestand. Bij twijfel kunnen de onderzoekers de opdrachtgever verzoeken, het risico te laten inschatten door de bedrijfsarts.

Tevens heeft Intagros ten opzichte van de beklagde een informatieplicht, op grond van de (Privacy)gedragscode sector particuliere onderzoeksbureaus artikel 8 lid 1. Deze informatieplicht houdt in dat de beklagde, nog voor het onderzoek start, in algemene termen dient worden geïnformeerd over de aard van het onderzoek en wat daarvan de reden is. Dit informeren kan achterwege blijven omdat de belangen van de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten dat noodzakelijk maken. Ook kan het informeren achterwege blijven indien dat noodzakelijk is ter bescherming van de rechten en vrijheden van anderen. In deze gevallen dient het informeren tijdens of na het onderzoek plaats te vinden.

2. Voorschrift

2.1 Onderzoeksvorm

Intagros verricht alleen feitenonderzoeken. Het is belangrijk dat de onderzoekers onafhankelijk hun werk kunnen uitvoeren en zich beperken tot het rapporteren van de relevante feiten. De onderzoeksdoelstelling staat hierbij centraal. Bij feitenonderzoeken wordt er dus geen kwalificatie of oordeel uitgesproken of gerapporteerd over de feitelijke vaststellingen. Tevens richten de onderzoeken zich niet op de vraag welke juridische conclusies over de casus getrokken kunnen of moeten worden. Het onderzoek dient om onderbouwd vast te stellen of de onderzoeksvragen een grondslag vinden in feiten.

2.2 Anonimiteit

Klagers ervaren menigmaal een drempel om de veroorzaker van het ongewenste gedrag rechtstreeks aan te spreken. Hierdoor wordt meer dan eens een anonieme dan wel vertrouwelijke klacht ingediend bij de werkgever. Het is tegelijkertijd van belang te voorkomen dat beklagden op voorhand, dan wel ten onrechte worden beschadigd. Hoewel volledige anonimiteit niet kan worden gegarandeerd, streeft Intagros ernaar om privacybelangen van alle bij het onderzoek betrokken personen zoveel mogelijk te waarborgen. Hoewel een aanleiding voor een onderzoek op concrete anonieme signalen gebaseerd zou kunnen zijn, zal medewerking aan het onderzoek, door elke partij, in principe niet op basis van anonimiteit kunnen plaatsvinden. Anonieme verklaringen kunnen worden meegewogen, zolang er voldoende niet-anonieme verklaringen zijn afgelegd en de kwaliteit van het wederhoor niet geschaad wordt.

Wanneer klagers volharden in hun wens anoniem te blijven, wordt soms gekozen voor een z.g. 'cultuuronderzoek'. Intagros hecht er waarde aan op te merken dat het 'cultuuronderzoek' niet kan dienen als vervanging voor het persoonsgericht onderzoek, wanneer op voorhand duidelijk is dan wel redelijkerwijs mag worden aangenomen dat geuite beschuldigingen gericht zijn tegen een bepaald persoon of personen. Dit zou betekenen dat een cultuuronderzoek wordt ingezet als verkapt feitenonderzoek. Omdat bij een cultuuronderzoek geen wederhoor wordt toegepast, kan dit ernstige schade toebrengen aan de rechten en belangen van de beschuldigde persoon of personen.

2.3 Vaste contactpersonen

Voor het onderzoek worden vaste contactpersonen aangewezen van zowel de opdrachtgever als Intagros.

Binnen Intagros is per onderzoek een beperkt aantal medewerkers aangewezen dat toegang zal hebben tot het onderzoeksdossier. De aangewezen medewerkers zijn tevens de contactpersonen van het onderzoek, waarbij men streeft naar één (vaste) contactpersoon vanuit Intagros.

2.4 Plan van Aanpak

Afhankelijk van de onderzoeksvraag wordt een plan van aanpak opgesteld. Bij het uitvoeren van een onderzoek worden te allen tijde de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit in acht genomen. Onderzoeken naar ongewenst gedrag zullen vrijwel altijd starten met een dossierstudie.

Mocht het zo zijn dat het onderzoek aanleiding geeft tot een verbreding van de onderzoeksvraag, dan zullen de onderzoekers de (gedelegeerd) opdrachtgever aangeven dat de onderzoeksopdracht uitgebreid dient worden. Daarover zullen in dat geval nadere afspraken met de (gedelegeerd) opdrachtgever worden gemaakt, die schriftelijk zullen worden vastgelegd. Tevens wordt de onderzoeksverbreding in het in het eindrapport opgenomen procesverloop beargumenteerd vermeld.

3. Ontvankelijkheid

De eerste fase van de dossierstudie bestaat uit het bepalen van de ontvankelijkheid. Bij klachtonderzoeken zal dit op basis van de door klager schriftelijk overlegde klacht gebeuren. Bij onderzoeken naar meldingen zal dit gebeuren op basis van de omschrijving van het gebeurde door de melders. Deze omschrijving dient, wanneer het onderzoek aanvangt, voldoende feitelijk van aard te zijn. Indien slechts beelden en percepties voorliggen, dan zal de opdrachtgever bij de melders moeten doorvragen teneinde een feitelijke beschrijving van hun meldingen te verkrijgen. Een goed opgeleide vertrouwenspersoon kan hierbij goede diensten bewijzen. Het op deze wijze concretiseren van de meldingen is geen taak van de onderzoekers. Een dergelijke werkwijze zou immers gemakkelijk, en doorgaans ook niet onterecht, kunnen leiden tot het verwijt dat een sleepnet wordt uitgegooid.

In deze fase wordt bepaald of de klacht of de melding inhoudelijk voldoet aan de definities van ongewenst omgangsvormen, als gesteld in de Memorie van Toelichting bij de Arbeidsomstandighedenwet (zie 1.1.2). Daarnaast wordt vastgesteld of aan de ontvankelijkheidsvereisten als gesteld in de beleidsdocumenten van de opdrachtgever is voldaan, voor zover deze niet strijdig zijn met vigerende wet- en regelgeving.

In een enkel geval kan het noodzakelijk zijn, een eerste gesprek met de klager te voeren teneinde de ontvankelijkheid te kunnen vaststellen. Tijdens een dergelijk gesprek wordt klager in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten. De onderzoekers onthouden zich daarbij van het stellen van vragen die klager leiden naar een beschrijving van de klacht die tot ontvankelijkheid zou leiden.

4. Werkwijze Gesprekken

Op basis van de informatie die uit de dossierstudie bekend is geworden, is het de regel dat twee onderzoekers van Intagros gesprekken zullen voeren met klager(s) en beklagde(n). De onderzoekers zullen, wanneer die noodzakelijk is voor het verkrijgen van een goed beeld van het gebeurde, ook spreken met getuigen.

4.1 Soorten gesprekken

Binnen een onderzoek kunnen er drie soorten gesprekken plaatsvinden: gesprek met een klager, gesprek met een beklagde, of een gesprek met derden/getuigen/informaten. Alle gesprekspartners zullen in de gelegenheid worden gesteld om de informatie die zij ter beschikking hebben en relevant

achten voor het onderzoek, te delen met onze onderzoekers. De derden/getuigen krijgen daarbij vanuit Intagros geen inzage in gespreksverslagen van met anderen gevoerde gesprekken, in verband met de privacy van de direct betrokkenen.

De beschuldigde personen zullen in de gelegenheid gesteld worden om in een persoonlijk gesprek met de onderzoekers te reageren op de eerder uit het onderzoek bekend geworden bevindingen. Met de betrokken personen worden de conceptbevindingen uit het onderzoek besproken, zoals dit beschreven is onder 1.1.4. De reactie(s) van de betrokken perso(n)en zal/zullen in de eindrapportage worden opgenomen.

Een en ander wordt hieronder nader uitgewerkt.

4.1.1 Ten aanzien van de beklagde:

- Degene op wie het feitenonderzoek zich richt wordt voordat het onderzoek start door de opdrachtgever benaderd en van het feitenonderzoek in kennis gesteld. De beklagde wordt geïnformeerd over de beschuldigingen. Indien sprake is van een formele klacht, wordt deze aan beklagde ter beschikking gesteld. Dit kan door de opdrachtgever of door de onderzoekers verzorgd worden. De wijze waarop deze informatie wordt verstrekt kan, op grond van het gestelde in de AVG, verschillen met dien verstande dat de beschuldigde het recht heeft kennis te nemen van hetgeen waarvan hij beschuldigd wordt;
- Als basisregel voor het hoorgesprek geldt dat de medewerking aan een onderzoek te allen tijde gebaseerd is op vrijwilligheid. Beklagde is niet verplicht antwoord te geven en kan te allen tijde het gesprek beëindigen. Dit wordt in alle gevallen aan beklagde medegedeeld alvorens hij in de gelegenheid wordt gesteld een verklaring af te leggen;
- Hij of zij krijgt gelegenheid om alle informatie aan te leveren en zo nodig zelf ook personen te noemen die zijns/haars inziens geïnterviewd moeten worden om een evenwichtig beeld te krijgen.
- De klachtencommissie weegt af welke getuigen/betrokkenen relevant zijn om te horen. Doel daarbij is het verifiëren van feiten en het zicht krijgen op relevante omstandigheden. Belangrijke beginselen die daarbij gelden zijn het beginsel van proportionaliteit en subsidiariteit. Dit betekent dat de stappen die in de uitvoering van het feitenonderzoek genomen worden, in verhouding moeten staan tot het te bereiken doel. En er derhalve niet in onevenredige mate inbreuk zal worden gemaakt op de belangen van de te onderzoeken personen en dat het feitenonderzoek op de minst ingrijpende manier voor betrokkenen moet plaatsvinden. Dit betekent dat bij de selectie van getuigen en betrokkenen rekening wordt gehouden met de impact op de organisatie en de privacy van beklagden en andere betrokkenen.
- Tijdens het onderzoek en de af te nemen interviews mag de te interviewen persoon zich door een gemachtigde, vertrouwenspersoon, jurist of vertrouweling laten bijstaan. Tenzij de werkgever anders bepaalt gebeurt dit op eigen kosten;
- Beklagde wordt geïnterviewd op een wijze die recht doet aan zijn belangen. De klachtencommissie vermijdt alles wat kan leiden tot ongeoorloofde beïnvloeding of tot enig vorm van dwang ten aanzien van het interview en de inhoud ervan;
- Van het interview wordt een geluidsopname gemaakt, welke indien gewenst aan beklagde ter beschikking wordt gesteld;
- Van het interview wordt een gespreksverslag opgemaakt. Dit verslag is een correcte weergave van hetgeen besproken is;

- Het verslag wordt ter accordering aan beklagde voorgelegd, waarbij deze in de gelegenheid wordt gesteld om eventuele onjuistheden in de verslaglegging te signaleren en wijzigingsvoorstellen te doen. Deze voorstellen worden naar redelijkheid geaccepteerd. Uitgangspunt daarbij is dat het verslag conform de gemaakte audio-opname dient te blijven, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten;
- Beklaagde kan niet gedwongen worden om het interviewverslag te lezen en/of te ondertekenen;
- Het verslag wordt in de wederhoorfase aan klager ter beschikking gesteld en integraal opgenomen in het onderzoeksdossier;
- Beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om alle gespreksverslagen en andere (schriftelijke) informatie waarop de commissie haar oordeel baseert in te zien en erop te reageren (wederhoor), behoudens wanneer de veiligheid van bepaalde personen in het geding is en inzage in deze verslagen hun veiligheid in gevaar wordt gebracht.

4.1.2 Ten aanzien van klager:

- Als basisregel voor het hoorgesprek geldt dat de medewerking aan een onderzoek te allen tijde gebaseerd is op vrijwilligheid. Klager krijgt de gelegenheid om alle informatie aan te leveren en zo nodig zelf ook personen te noemen die zijns/haars inziens geïnterviewd moeten worden om een evenwichtig beeld te krijgen.
- De klachtencommissie weegt af welke getuigen/betrokkenen relevant zijn om te horen. Doel daarbij is het verifiëren van feiten en het zicht krijgen op relevante omstandigheden. Belangrijke beginselen die daarbij gelden zijn het beginsel van proportionaliteit en subsidiariteit. Dit betekent dat de stappen die in de uitvoering van het feitenonderzoek genomen worden, in verhouding moeten staan tot het te bereiken doel. En er derhalve niet in onevenredige mate inbreuk zal worden gemaakt op de belangen van de te onderzoeken personen en dat het feitenonderzoek op de minst ingrijpende manier voor betrokkenen moet plaatsvinden. Dit betekent dat bij de selectie van getuigen en betrokkenen rekening wordt gehouden met de impact op de organisatie en de privacy van beklagden en andere betrokkenen.
- Tijdens het onderzoek en de af te nemen interviews mag klager zich door een gemachtigde, vertrouwenspersoon, jurist of vertrouweling laten bijstaan. Tenzij de werkgever anders bepaalt gebeurt dit op eigen kosten;
- Het interview vindt plaats op een faire wijze. De klachtencommissie vermijdt alles wat kan leiden tot ongeoorloofde beïnvloeding of tot enig vorm van dwang ten aanzien van het interview en de inhoud ervan;
- Van het interview wordt een geluidsopname gemaakt, welke indien gewenst aan klager ter beschikking wordt gesteld;
- Van het interview wordt een gespreksverslag opgemaakt en is een correcte weergave van hetgeen besproken is;
- Het verslag wordt ter accordering aan klager voorgelegd, waarbij deze in de gelegenheid wordt gesteld om eventuele onjuistheden in de verslaglegging te signaleren en wijzigingen aan te geven;
- Het verslag wordt in de wederhoorfase aan beklagde ter beschikking gesteld en integraal opgenomen in het onderzoeksdossier;
- Klager wordt in de gelegenheid gesteld om alle gespreksverslagen en andere (schriftelijke) informatie waarop de commissie haar oordeel baseert in te zien en erop te reageren

(wederhoor). Een uitzondering hierop is mogelijk wanneer hierdoor de privacy van betrokkenen disproportioneel zal worden geschaad.

4.1.3 Ten aanzien van derden/getuigen:

- Medewerking aan het feitenonderzoek vindt plaats op basis van vrijwilligheid, tenzij een norm als het goed werknemerschap maakt dat medewerking kan of moet worden gevorderd;
- Het interviewen vindt plaats op faire wijze. De klachtencommissie vermijdt alles wat kan leiden tot ongeoorloofde beïnvloeding van de geïnterviewde of tot enig vorm van dwang ten aanzien van het interview en de inhoud ervan;
- Van het interview wordt een gespreksverslag opgemaakt en is een correcte weergave van hetgeen besproken is;
- Het verslag wordt ter accordering aan de geïnterviewde voorgelegd. Hierbij wordt deze in de gelegenheid gesteld om eventuele onjuistheden in de verslaglegging te signaleren en wijzigingen aan te geven;
- De geïnterviewde persoon kan niet gedwongen worden om het interviewverslag te lezen en/of te ondertekenen;
- Nadat het verslag is geaccordeerd/ondertekend, zal dit in het onderzoeksdossier opgenomen worden;
- De klachtencommissie wijst geïnterviewde expliciet erop dat de procedure transparant is en dat ieders gespreksverslag zowel aan klager als beklaagde ter inzage wordt gelegd. Zodat zowel klager als beklaagde in het kader van het wederhoor op de inhoud van alle verslagen en andere informatie kan reageren.

4.2 Privacygedragscode

Bij aanvang van de gesprekken zullen de onderzoekers zich legitimeren en aangeven dat medewerking aan het onderzoek op basis van vrijwilligheid plaatsvindt. Bij het voeren van de gesprekken wordt de eerdergenoemde Privacygedragscode in acht genomen. Persoonsgegevens van gesprekspartners worden verwerkt conform de AVG.

4.3 Delen van onderzoeksinformatie

Met gesprekspartners wordt zo min mogelijk onderzoeksinformatie gedeeld. Dit gebeurt alleen wanneer dit relevant is om verschillen in verklaringen of verschillen met andere gegevensbronnen te onderzoeken. Als vanzelfsprekend gebeurt dit te allen tijde met uiterste terughoudendheid om verspreiding van informatie, kleuring van waarnemingen, et cetera te voorkomen. In beginsel wordt met gesprekspartners niet besproken wie er aan het onderzoek hebben deelgenomen, of nog gaan deelnemen.

4.4 Duur van gesprekken

Aangezien zorgvuldigheid voorop staat en gesprekspartners zich volledig moeten kunnen vinden in de weergave van het gesprek, is de ervaring dat gesprekspartners deze gesprekken als langdurig kunnen ervaren. Naar het oordeel van Intagros is het beter om gesprekken in een keer goed te voeren dan verschillende contactmomenten te hebben welke onnodige impact kunnen hebben op de gesprekspartners. Gesprekken kunnen te allen tijde even worden onderbroken voor een pauze. Daarnaast wordt ervoor gezorgd dat gesprekspartners iets kunnen drinken. Na elk gesprek zal de gesprekspartners gevraagd worden hoe zij het gesprek ervaren hebben, wat tevens zal worden opgenomen in het gespreksverslag.

4.5 Gespreksverslag

Tijdens het gesprek wordt een gespreksverslag opgemaakt. Het concept van het gespreksverslag wordt beveiligd (via Zivver of een beveiligde ZIP-file) opgestuurd. De gesprekspartner heeft vijf werkdagen om inhoudelijk te reageren op het gespreksverslag, tenzij anders overeengekomen. Als een reactie niet leidt tot een aanpassing van het gespreksverslag, dan zal de reactie worden opgenomen in de bijlagen van de eindrapportage.

4.6 Niet meewerken

Indien de betrokken perso(o)n(en) niet wenst/wensen mee te werken aan het onderzoek, zal dit tot uitdrukking komen in de rapportage. De eventueel vastgestelde feiten en omstandigheden zullen dan in de rapportage worden verwerkt, zonder de zienswijze van de betrokken perso(o)n(en). Dit zou van invloed kunnen zijn op de legitimiteit van het vastgestelde feitencomplex.

4.7 High Profile

Indien er sprake is van 'high profile' onderzoeken, bijvoorbeeld indien de beklaagde een publieke functie vervuld, worden de gesprekken uit veiligheidsredenen bij voorkeur in persoon gevoerd op een neutrale, externe locatie. Op deze manier kan zoveel mogelijk worden gewaarborgd dat er geen af luisterapparatuur in de gespreksruimte aanwezig is. Tevens zal er zoveel mogelijk op worden toegezien dat er tijdens de gesprekken geen opname-apparatuur in de gespreksruimte aanwezig is.

4.8 Het adviesrapport

Het definitieve eindrapport zal op beveiligde wijze (Zivver, beveiligde ZIP-file) aan de (gedelegeerd) opdrachtgever(s) worden verstrekt.

Het adviesrapport verschaft inzicht in de wijze waarop het feitenonderzoek is uitgevoerd. Dit betekent dat hierin is weergegeven:

- Een beschrijving van klacht;
- Een beschrijving van het toetsingskader;
- Een beschrijving van het procesverloop;
- Een opgave van geraadpleegde bronnen, en
- Een beschrijving van de (feitelijke) bevindingen.

Bij feitenonderzoeken wordt er geen kwalificatie of oordeel uitgesproken of gerapporteerd over de feitelijke vaststellingen. Tevens richten de onderzoeken zich niet op de vraag welke juridische conclusies over de casus getrokken kunnen of moeten worden. Het onderzoek dient om onderbouwd vast te stellen of de onderzoeksvragen een grondslag vinden in feiten.

In het advies kunnen tevens aanbevelingen worden gedaan.

4.9 Nazorg

Gesprekken in het kader van een onderzoek naar vermeend ongewenst gedrag kunnen impact hebben op de gesprekspartners. Een mogelijk gevolg hiervan is dat de gesprekspartner niet in staat is om zelfstandig naar huis te reizen. Om de veiligheid van de gesprekspartners in die gevallen te waarborgen, wordt aan het eind van het gesprek aangeboden om de gesprekspartner naar huis te laten brengen. Het is overigens de verantwoordelijkheid van de gesprekspartner om te beoordelen of hij/zij/hen zelfstandig kan reizen.

5. Klachten

Intagros heeft een klachtenregeling welke via haar website is gepubliceerd. Bij klachten over de wijze van onderzoek door Intagros en de compliance met de AVG/de eerdergenoemde Privacygedragscode kan een klacht worden ingediend. Mocht de klager niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht door voorzitter, dan staat er een beroepsmogelijkheid open bij de onafhankelijke beroepscommissie van de Nederlandse Veiligheidsbranche.