

Protocol Ongewenste omgangsvormen

Inleiding

Centrada wil ongewenste omgangsvormen¹ zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie, geweld en discriminatie voorkomen en bestrijden. Seksuele intimidatie, pesten, agressie, geweld en discriminatie horen niet thuis bij Centrada. De norm is dat medewerkers elkaars grenzen respecteren. Als dit niet het geval is en als iemand wordt lastiggevallen, doet diegene er goed aan direct duidelijk te maken niet gediend te zijn van dit soort gedrag. Soms is dat moeilijk en dan is het verstandig om de hulp in te roepen van een collega of een leidinggevende. De gevolgen van ongewenste omgangsvormen kunnen voor iedereen verschillend zijn. Ze kunnen bijvoorbeeld stress veroorzaken, maar kunnen ook het gevoel geven dat men zijn vrijheid en zelfstandigheid kwijtraakt. Het slachtoffer kan er tegenop zien om naar zijn werk te gaan. Medewerkers kunnen er zelfs ziek door worden of besluiten 'vrijwillig' van baan te veranderen. Bij Centrada kunnen medewerkers een beroep doen op de steun van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt emotionele en praktische ondersteuning aan personen die geconfronteerd worden met seksuele intimidatie, pesten, agressie, geweld of discriminatie en biedt consultatie aan medewerkers die beroepshalve geconfronteerd worden met dergelijke klachten.

Daarnaast bestaan er rondom het omgaan met klanten een agressieprotocol, klachtenprocedure en een protocol omgaan met klanten.

¹ voor de definities wordt verwezen naar bijlage 1.

1. Beleid

Wetgeving

Centrada is medeverantwoordelijk voor het lichamelijk en psychisch welzijn van de medewerkers op de werkvloer. Het gaat dus niet alleen om het aantal decibel waaraan medewerkers blootgesteld zijn of de hoogte van hun werkblad, maar ook of medewerkers zich sociaal veilig genoeg voelen om hun werk naar behoren te kunnen uitoefenen. Centrada is verantwoordelijk voor de bescherming van haar medewerkers. Centrada neemt deze verantwoordelijkheid uiterst serieus door duidelijk uit te spreken dat agressie en geweld **niet wordt getolereerd**.

Ten einde het risico op agressie en geweld terug te dringen en de effecten ervan te beperken, heeft Centrada een agressieprotocol. De richtlijnen in het agressieprotocol zijn dan ook niet vrijblijvend. De normen, regels en procedures dienen in voorkomende gevallen door alle medewerkers te worden gevolgd.

Deze richtlijnen kunnen een bijdrage leveren tot het voorkomen c.q. hanteerbaar houden van agressie door klant of collega. De gedragsregels kunnen meer zelfvertrouwen geven bij het omgaan met agressie-incidenten. Het is voor medewerkers belangrijk om te weten wat te doen maar ook dat ze zich gesteund voelen door de organisatie.

In het Burgerlijk Wetboek is bepaald dat werkgever en werknemer beiden verplicht zijn zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen. Zo moet er 'goede zorg' zijn voor de andere partij.

In de Arbowet is vastgesteld dat iedere werkgever verplicht is om 'binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid te voeren gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting'. Seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en intimidatie van collega's onderling horen hier ook bij.

De Arbowet richt zich op de totale beleidsvoering. Die omvat zowel preventie als opvang en begeleiding van slachtoffers. Bij preventie kan daarbij gedacht worden aan bouwkundige voorzieningen, organisatorische maatregelen en deskundigheidsbevordering.

Steun van het management

Een goed beleid, dat gesteund wordt door het management, is een absolute voorwaarde voor het voorkómen van seksuele intimidatie en geweld op de werkplek. Het management bepaalt welk gedrag wel of niet acceptabel is. Zij hebben daarin een voorbeeldfunctie en zij zijn ook degenen die de handhaving moeten uitvoeren. De directeur-bestuurder bepaalt samen met de leidinggevende en eventueel na consultatie van de P&O-adviseur en/of de vertrouwenspersoon, in lijn met de ernst van de klacht, of er nog een disciplinaire maatregelen bij een bewezen overtreding moet worden opgelegd en zo ja, welke daarbij gepast is. Op die manier wordt vertrouwen opgebouwd. Grensoverschrijdend gedrag krijgt in een dergelijk klimaat minder kans.

2. Vertrouwenspersoon

Dit protocol stelt regels ten aanzien van de taak en verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon. Daarnaast zijn regels opgenomen voor het omgaan met vertrouwelijk informatie door de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon verzorgt de opvang van degene die zich geconfronteerd voelt met alle eerder beschreven ongewenste omgangsvormen en heeft ook een preventieve taak.

Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- Stimuleert dat iedereen binnen de organisatie op de hoogte is van het bestaan van de vertrouwenspersoon.
- Functioneert als aanspreekpunt bij meldingen van ongewenste omgangsvormen en zorgt voor de opvang en begeleiding van degene die met ongewenste omgangsvormen is geconfronteerd.
- Zoekt samen met de medewerker naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort.
- Geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures en de consequenties daarvan.
- Stelt op verzoek van de medewerker de klacht op schrift of ondersteunt de melder daarbij.
- Indien nodig verwijst de vertrouwenspersoon de melder naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening) instanties en ondersteunt de medewerker bij het inschakelen van deze instanties, hieronder vallen ook politie en officier van justitie.
- Kan indien daar om gevraagd wordt, in overleg met de medewerker en het bevoegd gezag, aangifte doen bij zedenpolitie of officier van justitie in geval van ontucht, aanranding en/of verkrachting.
- Neemt maatregelen om op korte termijn de situatie van de medewerker te verbeteren, gericht op het stoppen van de ongewenste omgangsvormen. Indien naar de mening van de vertrouwenspersoon de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft, meldt de vertrouwenspersoon de klacht aan de aangeklaagde en de betreffende leidinggevende.
- Geeft emotionele en psychische ondersteuning aan de medewerker bij het formeel aanhangig maken van de klacht en/of staat de medewerker bij.
- Is verantwoordelijk voor nazorg aan de medewerker, zodat voorkomen wordt dat de medewerker aangesproken wordt op het feit dat hij/zij ongewenste omgangsvormen aanhangig heeft gemaakt.
- Houdt een anonieme registratie bij (o.a. aantallen; aard van de klachten; afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt voor het jaarverslag.
- Draagt mogelijke oplossingen aan waarmee het beleid gericht tegen seksuele intimidatie kan worden opgesteld c.q. bijgesteld.
- Draagt bij aan evaluatie van het takenpakket en de werkwijze; houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van seksuele intimidatie.
- De vertrouwenspersoon registreert in behandeling zijnde zaken. Hij/zij rapporteert relevante informatie en zorgt er daarbij voor dat de anonimiteit en integriteit van de betrokkene is gewaarborgd.
- De vertrouwenspersoon informeert en adviseert het management over deze problematiek en over het nemen van maatregelen. Hij/zij heeft een aandeel in de verdere ontwikkeling van het sociaal beleid op dit terrein.

- De vertrouwenspersoon voert overleg met, verwijst en werkt samen met personen en instanties, zowel binnen als buiten boven de organisatie. Dit is echter nooit zonder toestemming van de betrokkene als dit zijn/haar klacht betreft.
- De vertrouwenspersoon rapporteert eenmaal per jaar aan de directie en de ondernemingsraad.
- De vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het terrein van ongewenste omgangsvormen

Anonimiteit en vertrouwelijkheid

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn centrale begrippen bij de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon heeft een vertrouwelijke functie die hij/zij garandeert. Dit zal altijd gewaarborgd zijn met één uitzondering. Namelijk: mocht er sprake zijn van een misdrijf op grond van het burgerlijk strafrecht dan heeft iedere burger een wettelijke meldingsplicht van strafbare feiten en kan de vertrouwenspersoon de anonimiteit niet wettelijk garanderen. Denk aan moord, brandstichting, diefstal en dergelijke. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager bij deze procedure.

3. Behandeling van klachten ongewenste omgangsvormen

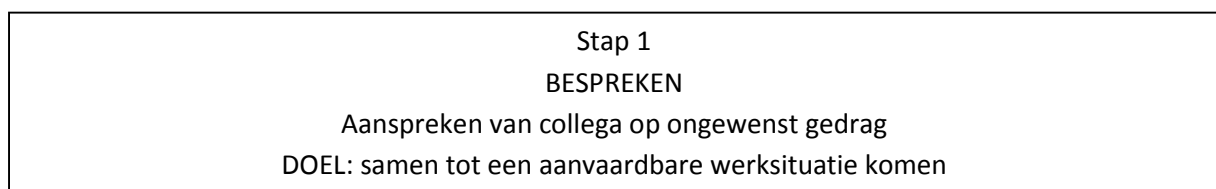
Naast het aanstellen van een vertrouwenspersoon is ook een goede procedure voor medewerkers onderdeel van het beleid met betrekking tot ongewenste omgangsvormen. Met deze procedure wil Centrada bewerkstelligen dat medewerkers hun klachten over ongewenst gedrag (sneller) uiten en dat deze klachten ook worden opgelost. De procedure biedt een formele mogelijkheid om een onbevredigende situatie te bespreken, eventuele misverstanden weg te nemen en bij te dragen aan een rechtvaardige behandeling. De klager/betrokkene went zich met zijn/haar klacht tot de leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan door iedereen die bij Centrada in dienst is om advies gevraagd worden.

Belangrijk uitgangspunt is dat het indienen van een klacht geen consequenties heeft voor de arbeidsovereenkomst van de medewerker. Het indienen van een klacht mag geen nadelige gevolgen hebben voor de betrokkene.

3.1 Begripsomschrijving

- | | |
|------------------------------|---|
| a. Organisatie | Centrada |
| b. Bestuur/Directie | De directie Centrada |
| c. Medewerker | Degene die bij of voor Centrada werkzaam is of werkzaamheden verricht.
Onder medewerker wordt in ieder geval verstaan diegene die binnen de instelling werkzaam is op basis van: <ul style="list-style-type: none">- Arbeidsovereenkomst- Detachering- Vrijwilligerscontract- Uitzendovereenkomst- Stageovereenkomst |
| d. Klacht | Een schriftelijke ingediende uiting van onvrede over bejegening door de organisatie en/of een medewerker van de organisatie |
| e. Klager | De klagende medewerker, zijn wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande(n) |
| f. Aangeklaagde | De organisatie of de medewerker van de organisatie tegen wie de klacht is gericht |
| g. Vertrouwenspersoon | De vertrouwenspersoon Centrada die als zodanig is aangesteld door de directie/ het bestuur |

3.2 Procedure Ongewenste Omgangsvormen in schema:



NB: deze bovenstaande stappen kunnen worden overgeslagen

Stap 3
INSCHAKELING
Vertrouwenspersoon
DOEL: advies en bemiddeling

Bijlage Definities ongewenste omgangsvormen

Discriminatie

Discriminatie wordt in de Arbowet gezien als een verzamelbegrip en behelst ook discriminatoire bejegening op de werkvloer (intimidatie, seksisme, pesten en racisme). Kortom: ieder onwelgevallig gedrag verband houdende met een beschermde grond (godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat).

Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie behoort volgens de wetgever onder de noemer van discriminatie. Voor een volledig beeld wordt omschreven wat dit inhoudt. Onder seksuele intimidatie wordt verstaan enige 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. Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting. De definitie van seksuele intimidatie geeft tevens aan dat hieronder ook moet worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat kans op promotie en beslissingen over het werk afhangen van verrichte seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende en kwetsende omgeving ontstaan die een aanslag is op de waardigheid van betrokken werknemer. In een dergelijke omgeving kan tegelijkertijd psychisch geweld gedijen dat mogelijkwerwijs ook ruimte biedt aan de hiervoor bedoelde seksuele chantage.

Agressie en geweld

Onder agressie en geweld vallen gebeurtenissen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met verrichten van arbeid. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

Pesterijen

Bij pesten gaat het om alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers, die zich niet echt kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.