PROTOCOL (ON)GEWENSTE OMGANGSVORMEN

Inhoudsopgave

1 BELEIDSVERKLARING

2 UITGANGSPUNT

3 DEFINITIES

4 TOEPASSINGSGEBIED

5 PREVENTIE

6 MELDING

7 KLACHTENREGELING

8 GEHEIMHOUDING EN BESCHERMING

9 SANCTIES

10 PROCEDURE KLACHTENREGELING ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

1 BELEIDSVERKLARING

Het beleid van Stek is gericht op het tot stand brengen en onderhouden van een werksfeer, ontdaan van alle vormen van ongewenst ervaren gedrag en/of omgangsvormen. Gebeurtenissen die daarop betrekking hebben, zullen snel en zo goed mogelijk worden onderzocht. Het managementteam zal geëigende en corrigerende maatregelen nemen. Tegen iedere medewerker die zich schuldig maakt aan ongewenst gedrag of daartoe aanwijsbaar aanleiding geeft, zullen disciplinaire maatregelen worden genomen. In het ergste geval kan dit leiden tot ontslag.

2 UITGANGSPUNT

Bij Stek moet iedere medewerker in een gezonde en veilige omgeving kunnen werken. Stek streeft naar een gezonde en veilige inrichting van werkplekken. Van iedere medewerker en gast wordt verwacht, dat zij zich gedragen volgens algemeen aanvaarde fatsoensnormen. Gedrag en taalgebruik dat door collegae als ongewenst of intimiderend wordt ervaren is niet toegestaan, omdat ongewenste omgangsvormen gevolgen hebben voor de betrokken medewerker(s), de sfeer, arbeidsprestaties, het ziekteverzuim, het personeelsverloop, etc. Door middel van deze intentieverklaring stelt het managementteam van Stek nadrukkelijk dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden. Indien nodig neemt de directeur - of indien de directeur zelf partij is: de formele werkgever - sancties, die kunnen variëren van een mondelinge waarschuwing tot ontslag.

3 DEFINITIES

Onder ongewenste omgangsvormen wordt binnen Stek verstaan: discriminatie, pesten, seksuele intimidatie, fysiek geweld en andere vormen van (verbale) agressie.

3.1 Discriminatie

Onder discriminatie wordt verstaan: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van geslacht, ras, godsdienst, levensovertuiging, seksuele geaardheid of herkomst, die de gelijke behandeling van medewerkers aantast of teniet doet.

3.2 Pesten

Pesten is het systematisch uitoefenen van psychisch, fysiek of seksueel geweld door één persoon of een groep personen tegen meestal één ander die niet of niet voldoende (meer) in staat is zichzelf te verdedigen. Voorbeelden van pesten zijn:

- telefoonterreur;
- iemand als lucht behandelen;
- iemand bespotten;
- roddelen;
- iemand in het openbaar belachelijk maken;
- zinloze arbeidstaken geven;
- tegenwerking in loopbaan op oneigenlijke gronden;
- etc.

3.3 Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is ongewenst gedrag van seksuele aard of ander op geslacht gebaseerd gedrag dat afbreuk doet aan de waardigheid van mannen en vrouwen op het werk. Hieronder valt lichamelijk, verbaal of non-verbaal gedrag waarvan de betrokkene niet is gediend.

Kort samengevat kan gezegd worden dat seksuele intimidatie staat voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is.
Het kan bijvoorbeeld gaan om:

- onnodige of ongewenste aanrakingen of het uitlokken daarvan;
- kleverig gedrag, te dichtbij gaan staan;
- voortdurende opmerkingen over het uiterlijk;
- dubbelzinnige opmerkingen, grapjes of gebaren;
- een bepaalde manier van kijken (bijv. staren, lonken, iemand met de ogen uitkleden);
- (poging tot) aanranding of verkrachting;
- seksueel getinte afbeeldingen;
- etc.

3.4 Geweld en agressie

Als er gesproken wordt over geweld en agressie, dan gaat het om voorvallen waarbij een werknemer psychisch en/of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden, die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. Er zijn drie vormen van geweld te onderscheiden:

- verbale en non-verbale uitingsvormen: schelden en beledigen; beledigende en/of bedreigende gebaren;
- psychisch: lastig vallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren;
- fysiek: schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen en doorgang belemmeren.

4 TOEPASSINGSGEBIED

Dit beleid inzake ongewenste omgangsvormen heeft betrekking op:

- werknemers met een vast of tijdelijk dienstverband;
- vrijwilligers;
- stagiaires;
- uitzendkrachten;
- Omgang met derden in Stek vrijwilligersprojecten, zoals minderjarigen (bv. kinderen, tieners) en mensen in kwetsbare omstandigheden.

Om te bepalen of er sprake is van ongewenst gedrag wordt niet uitgegaan van de bedoelingen van de dader, maar hoe het over komt bij de geïntimideerde. Mensen hebben het recht om zelf hun grenzen te trekken in de omgang met elkaar. Een machtsverschil tussen dader en geïntimideerde kan daarbij een verzwarende en complicerende factor zijn, waarmee in de afhandeling rekening zal worden gehouden.

5 PREVENTIE

Een goed beleid inzake (on)gewenste omgangsvormen begint met een degelijke preventie. Op dat gebied zijn er diverse maatregelen mogelijk. Daarbij valt te denken aan:

5.1 Personeelsbeleid en informatie

Iedereen in de organisatie heeft een eigen verantwoordelijkheid in het voorkomen van ongewenste omgangsvormen. Het management is primair verantwoordelijk voor gezonde werkrelaties. In het personeelsbeleid wordt daar aandacht aan besteed.
Er moet zorg zijn voor voldoende sociale ondersteuning, met name door direct leidinggevenden. Medewerkers moeten problemen met betrekking tot ongewenste omgangsvormen bespreekbaar kunnen maken binnen de organisatie. Ze moeten niet het gevoel hebben er alleen voor te staan.

Het personeel wordt geïnformeerd over ongewenste omgangsvormen en het bestaan van dit protocol: een exemplaar staat op Stekwijzer, in functioneringsgesprekken wordt het aan de orde gesteld en bij exitgesprekken wordt gevraagd naar mogelijke incidenten. Bij de inwerkingtreding van dit protocol worden personeel en vrijwilligers via een enquête gevraagd naar hun bevindingen. Desgewenst worden op grond van de reacties maatregelen genomen ter verbetering van de sociale veiligheid.

In organisaties waar ongeveer evenveel mannen als vrouwen en allochtonen werken en alle functies evenredig over de seksen verdeeld zijn, komen ongewenste omgangsvormen het minst voor. In de opbouw van haar personeelsbeleid probeert Stek dit na te streven. 'Gender balance' is een ander woord. Daarmee wordt bedoeld dat er een machtsevenwicht bestaat, d.w.z. iedereen heeft zonder onderscheid toegang tot medezeggenschap.

5.2 Inrichting van de werkplek

De inrichting van de werkplek, of de organisatie van het werk (alleenwerkers, werken in de avond- of nachtelijke uren) kunnen een risico zijn.
In de risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE) (in het kader van de Arbo-wet) wordt seksuele intimidatie, agressie en geweld betrokken. Tijdens verbouwingen in bestaande accommodaties of het betrekken van nieuwe gebouwen wordt gekeken naar deze risico's

Voorbeelden van preventieve maatregelen zijn:

- Bij de inrichting voorkomen van geïsoleerde werkplekken;
- Voorkomen van slecht verlichte ruimten;
- Opstelling van apparatuur zodanig dat lichamelijk contact bijvoorbeeld bij het passeren niet persé noodzakelijk is;
- Voorkomen van het zich 'begluurd' of 'bekeken' voelen (bijvoorbeeld bij een lift van glas, geheel open wenteltrap etc.);
- Voldoende afzonderlijke toiletten voor mannen en vrouwen;
- Inbraakpreventie, veiligheidsverlichting;
- Organisatorische maatregelen treffen bij het werken in risicovolle situaties (bijvoorbeeld met minimaal twee personen werken en afsluiten);
- Zorgen voor voldoende toezicht;
- Zorgen voor vluchtmogelijkheden zonder dat daarbij een mogelijke dader gepasseerd wordt
- Scholing/training van medewerkers in het omgaan met situaties waarin ongewenste omgangsvormen zich kunnen voordoen.

5.3 Extra zorg in verband met beroepsrisico

In sommige beroepen loopt men een verhoogd risico geconfronteerd te worden met seksuele intimidatie, pesten en discriminatie. Het is van belang deze beroepsrisico's in kaart te brengen en zoveel mogelijk te minimaliseren. Extra aandacht voor deze functies met een hoog risico is wenselijk, bijvoorbeeld middels vaardigheidstrainingen, het bespreekbaar houden van dit onderwerp door het regelmatig op de agenda van het afdelingsoverleg te zetten.

6 MELDING

Als een medewerker het slachtoffer is geworden van ongewenst gedrag, dan kan hij/zij diverse wegen bewandelen namelijk:

Probeer onderling een oplossing te zoeken: Probeer onderlinge problemen in eerste instantie samen op te lossen. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag als ongewenst ervaren wordt. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, is dat vaak al voldoende om aan het gedrag een eind te maken.

Neem contact op met iemand van Stek: Lukt het niet om samen een oplossing te zoeken of is de klacht te ernstig, neem dan contact op met de leidinggevende of, indien de leidinggevende zelf betrokken is, een vertrouwde medewerker. Praat er in ieder geval over, bij voorkeur op korte termijn, om te voorkomen dat het erger wordt.

Neem contact op met de vertrouwenspersoon: Een andere mogelijkheid is dat de medewerker contact opneemt met de vertrouwenspersoon. Binnen Stek is als vertrouwenspersoon aangesteld Carine Coehoorn, medewerkster van Perspectief, onze Arbodienst. Zij is te bereiken via haar secretariaat op telefoonnummer 0341 438 700 en rechtstreeks via haar mobiele telefoon 06 24 08 97 96.
De vertrouwenspersoon lost een klacht niet op, maar is er in de eerste plaats om de medewerker op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. Zij houdt daarbij alleen rekening met het belang van de betreffende medewerker. Zij doet niets zonder dat deze medewerker dat wil en gaat in vertrouwen met de informatie om, waarbij de anonimiteit van degene die de klacht meldt wordt gegarandeerd.

Na de eerste opvang van de medewerker kan de vertrouwenspersoon:
- samen met de medewerker analyseren wat er precies aan de hand is, wat de medewerker al heeft ondernomen en wat er verder nog te doen valt;
- zoeken naar een informele oplossing bijvoorbeeld via een bemiddelaar;
- adviseren over het indienen van een formele klacht;
- begeleiden van de medewerker in al deze fasen;
- eventueel verwijzen naar professionele hulpverlening;
- nazorg geven.

De directeur draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking van de procedure ongewenst gedrag de melder niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen het bedrijf.

7 KLACHTENREGELING

De klachtenregeling (zie pag. 6) komt aan de orde wanneer de medewerker een officiële klacht in wil dienen. Medewerkers kunnen in dat geval een formele klacht indienen bij een onafhankelijke externe klachtencommissie, die het management zal adviseren.
Ook wanneer er met ondersteuning van de vertrouwenspersoon tot een oplossing is gekomen, behoudt de medewerker het recht een officiële klacht in te dienen.

Over de te volgen procedure, waarin sprake zal zijn van hoor en wederhoor, beslist de commissie. De betrokkenen zullen hierover worden geïnformeerd.

8 GEHEIMHOUDING EN BESCHERMING

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van dit beleid en daarbij de beschikking heeft over de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Een uitzondering wordt hierop gemaakt als een wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of wanneer uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit beleid de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

De directeur zorgt ervoor dat bij gebruikmaking van de klachtenregeling de melder niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen het bedrijf.

9 SANCTIES

Wanneer een klacht gegrond blijkt te zijn, kan de directie (of bij betrokkenheid van de directie: de formele werkgever) op advies van de klachtencommissie aan de aangeklaagde medewerker een sanctie opleggen. De zwaarte van de sanctie wordt van geval tot geval bepaald en zal afhankelijk zijn van de ernst van de voorvallen. In principe kunnen de volgende sancties worden opgelegd:

- mondelinge waarschuwing;
- schriftelijke waarschuwing, vastgelegd in het personeelsdossier;
- schorsing;
- ontslag.

De maatregel die wordt gekozen, is er mede op gericht dat de medewerker/ medewerkster die de klacht meldt het werk op gezonde, veilige en prettige manier kan voortzetten.

10 PROCEDURE KLACHTENREGELING ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
Melder: de persoon die een zaak wil bespreken met bijv. de vertrouwenspersoon.
Klager: de persoon die een klacht indient bij de klachtencommissie.
Aangeklaagde: de persoon tegen wie de klacht in verband met ongewenste omgangsvormen is gericht.
Ongewenste omgangsvormen: regelgeving en wetgeving over gewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag behelzen seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, verbale en/of fysieke vormen van agressie en geweld.
Klachtencommissie: de commissie die de klacht inzake ongewenste omgangsvormen in behandeling neemt en hierover advies uitbrengt aan de directie.

Artikel 2

Dit besluit is van toepassing op een ieder die werkzaamheden verricht ten behoeve van Stek. De persoon die wordt aangeklaagd moet nog bij Stek in dienst zijn of gedetacheerd zijn bij Stek.

Artikel 3

Iedereen die met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Dit mag desgewenst ook in werktijd. De melder en vertrouwenspersoon beoordelen samen of een bemiddelaar in de problematiek kan bemiddelen.

Als bemiddeling niet geëigend is of als de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft, kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Een ieder die met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd kan een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 4

Als er een klacht wordt ingediend zal een daartoe gecertificeerd instituut worden ingeschakeld om een terzake kundige klachtencommissie te leveren.

Artikel 5

De klachtencommissie is belast met het onderzoek van een bij haar ingediende klacht en het daaromtrent rapporteren en adviseren aan de directie.

Artikel 6
Een klacht wordt schriftelijk door de klager ingediend bij de klachtencommissie en bevat in ieder geval:

- de omschrijving van de confrontatie met ongewenste omgangsvormen;
- de naam van de aangeklaagde of de namen van de aangeklaagden;
- het tijdsvak waarin de ongewenste omgangsvorm(en) zich heeft (hebben) afgespeeld.
- Desgewenst kan gebruik worden gemaakt van bijgaand klachtenformulier.

Artikel 7
De klachtencommissie beslist binnen twee weken nadat een klacht is ingediend of de klacht ontvankelijk is en doet daarover een schriftelijke mededeling aan de klager en de aangeklaagde.
Als de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, zendt de klachtencommissie een afschrift van de klacht en van de aan haar voorgelegde schriftelijke stukken aan de aangeklaagde.
Als de klacht in behandeling wordt genomen, hoort de klachtencommissie klager en aangeklaagde. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid van hoor en wederhoor.
Van het besprokene wordt een rapportage gemaakt.
De klachtencommissie heeft het recht om ook derden te horen.

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens het horen door een (zelf te kiezen) vertrouwenspersoon en/of raadsman/-vrouw laten bijstaan.
De vergaderingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
De klachtencommissie kan derden slechts met hun instemming horen.

Artikel 8
De klachtencommissie brengt binnen twee maanden na ontvangst van een klacht aan de directie schriftelijk rapport en advies uit over een eventueel te treffen maatregel of sanctie.
Een afschrift hiervan zendt de klachtencommissie aan de klager, aangeklaagde, vertrouwenspersoon en de raadsman/-vrouw.
Als rapport en advies niet binnen deze termijn aan de directie kunnen worden uitgebracht, stelt de klachtencommissie de klager en aangeklaagde daarvan met redenen omkleed in kennis. Zij noemt daarbij een redelijke termijn waarbinnen het rapport en het advies wel te verwachten zijn.
Het advies van de klachtencommissie is vertrouwelijk.

Artikel 9
Binnen twee weken na de ontvangst van het rapport en het advies van de klachtencommissie neemt de directie op basis van dit advies een beslissing over de te nemen maatregelen.
Indien de directie afwijkt van het advies van de klachtencommissie zal hij dit met redenen omkleed doen.
De beslissing wordt terstond aan de klager en aangeklaagde schriftelijk medegedeeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon gezonden.
Klager en aangeklaagde dragen zelf zorg voor het informeren van hun raadslieden.

De melder mag niet in zijn/haar positie benadeeld worden vanwege het indienen van een klacht.