

Procedure rondom ongewenste omgangsvormen

Doel van deze procedure is om op adequate manier meldingen en klachten over ongewenste omgangsvormen te behandelen om zo deze te stoppen en om herhaling te voorkomen. Maar ook het regelen van goede opvang en nazorg maakt deel uit van de procedure.

Wat verstaan we onder ongewenste omgangsvormen?

Een precieze opsomming van wat onder ongewenste omgangsvormen moet worden verstaan is moeilijk te geven. Ook is het vaak onduidelijk waar de grens ligt. Het hangt van de betrokken personen en van de omstandigheden af of bepaalde gedragingen als ongewenst en intimiderend worden ervaren. Wat de één onverschillig laat, ervaart een ander als ongewenst, kwetsend of bedreigend. Niet hoe de aandacht is 'bedoeld', maar hoe deze wordt 'ervaren' is maatgevend.

Ongewenste omgangsvormen kunnen voorkomen van een medewerker naar een andere medewerker, van leidinggevenden naar medewerker en andersom, maar ook tussen mensen die voor ons werken (bijvoorbeeld inhuurkracht of aannemer) en medewerkers.

Deze procedure gaat alleen over de bovengenoemde situaties. Wanneer het gaat om omgangsvormen van derden naar medewerkers is dit onderdeel van ons agressiebeleid vanuit Arbowetgeving.

Hieronder volgt een aantal voorbeelden van ongewenste omgangsvormen.

Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenste seksueel getinte aandacht, zowel opzettelijk als onopzettelijk. Het gaat hierbij niet om de intentie van de dader, maar om hoe de ontvanger het ervaart. Seksuele intimidatie kan in verschillende vormen voorkomen:

Verbaal

- Seksueel getinte opmerkingen, seksueel getinte berichtjes of briefjes.
- Intieme vragen stellen over privéleven.
- Voorstellen doen voor afspraken met de bedoeling daarbij seksueel contact te hebben.

Non-verbaal

- Iemand langdurig aanstaren.
- Seksueel getinte afbeeldingen tonen
- Seksueel gerichte gebaren maken

Fysiek

- Vastpakken, arm op de schouder leggen, knijpen.
- Iemand (proberen) te zoenen
- Iemand de doorgang versperren
- Aanranding
- Verkrachting

Deze laatste twee (aanranding en verkrachting) zijn ook aan te duiden als een misdrijf, waarvan we altijd adviseren aangifte te doen, zodat strafvervolging kan volgen.

Agressie en geweld

Bij agressie en geweld zijn drie vormen te onderscheiden: verbaal, psychisch en fysiek geweld. Bij verbaal geweld valt te denken aan schelden en beledigen. Bij psychisch geweld gaat het onder meer om lastigvallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren. De meest ingrijpende vorm is fysiek geweld dat zich uit in bijvoorbeeld schoppen, slaan, bijten en vastgrijpen.

Pesten

Onder pesten wordt verstaan: structureel intimiderend, vernederend of bedreigend gedrag, gericht op steeds dezelfde persoon, dat vaak voorkomt, langere tijd voortduurt en waartegen de persoon die hiervan het doelwit is, zichzelf niet effectief kan verweren. Voorbeelden van pesten zijn negeren, sociaal isoleren, bespotten, roddelen en dreigen.

Discriminatie

Discriminatie is het ongelijk behandelen, achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van (persoonlijke) kenmerken. Er kan bijvoorbeeld onderscheid worden gemaakt op basis van leeftijd, etnische afkomst, handicap en chronische ziekte, geslacht, seksuele geaardheid en religieuze- of politieke overtuiging.

Behandeling meldingen, klachten, opvang en nazorg

Om adequaat voor opvang te zorgen van medewerkers die te maken hebben of hebben gehad met ongewenste omgangsvormen hebben wij:

- twee interne vertrouwenspersonen;
- een extern vertrouwenspersoon;
- een klachtenprocedure (zie bijlage)
- een externe klachtencommissie.

De rol en functie van de vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand met wie de medewerker (melder) vertrouwelijk kan praten over ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon heeft als eerste taak de emotionele opvang van degene die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen. Een vertrouwenspersoon kan de betrokken medewerker advies geven over mogelijkheden om problemen aan te pakken en de medewerker ondersteunen bij het realiseren van de gewenste oplossing, zodat de problemen niet uit de hand lopen. Uitgangspunt daarbij is dat de vertrouwenspersoon niets onderneemt zonder toestemming van de melder. De vertrouwenspersoon helpt om oplossingen te verkennen en de melder een eventuele keuze te laten maken. In overleg kan de vertrouwenspersoon samen met de melder het probleem kenbaar maken bij de betrokken medewerker. De vertrouwenspersoon kan in overleg het woord voeren wanneer de melder daartoe niet zelf in staat is.

Binnen en buiten onze organisatie zijn meerdere instanties waar medewerkers met vragen en problemen terecht kunnen. Met veel problemen kan men terecht bij de leidinggevende, P&O, de bedrijfsarts en/of het bedrijfsmaatschappelijk werk. Dit is een goede weg en dat willen wij vooral ook handhaven. Echter allen hebben een (in)directe relatie met de werkgever. Als die relatie mogelijk een belemmering vormt om hun hulp in te roepen, is een externe vertrouwenspersoon, in verband met zijn of haar onafhankelijkheid, de aangewezen instantie om mee te gaan praten.

Interne vertrouwenspersonen

Een interne vertrouwenspersoon vergroot de laagdrempeligheid, is bekend met de organisatie en met de mensen. Hij of zij zal waarschijnlijk sneller geïnformeerd worden en daardoor in staat zijn preventief en de-escalerend te interveniëren. Binnen de organisatie kennen we verschillende vertrouwenspersonen. Domesta heeft twee interne vertrouwenspersonen, zij zijn specifiek getraind en benoemd in deze rol als het gaat om ongewenste omgangsvormen.

Externe vertrouwenspersoon

De stap om contact op te nemen met een externe vertrouwenspersoon kan groter zijn. Maar het voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat deze niet direct in contact staat met de organisatie. Daarom kiezen wij naast de interne vertrouwenspersonen voor een 'externe' vertrouwenspersoon. Daarmee hopen we de toegankelijkheid van vertrouwenspersonen te verhogen.

We maken gebruik van de vertrouwenspersonen van ArboNed. Deze vertrouwenspersonen zijn te bereiken via 0800-0204204. Binnen uiterlijk twee dagen wordt de medewerker teruggebeld door een externe vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersonen zijn anderen dan onze bedrijfsmaatschappelijk werker. Door het instellen van externe vertrouwenspersonen, die deze functie ook vervullen voor andere organisaties, is er sprake van ruime ervaring en specialisme op het terrein van ongewenste omgangsvormen. De externe vertrouwenspersonen zijn hulpverlener van en klachtenbegeleider voor de medewerker. Dat betekent dat de externe vertrouwenspersonen geen onderzoek of uitspraak doen naar de gegrondheid van de klacht. De gesprekken met de externe vertrouwenspersoon kunnen worden gehouden op het kantoor van de externe vertrouwenspersoon of in overleg op een andere plaats.

Directie en leidinggevenden treden stimulerend op naar de medewerker om gebruik te maken van de diensten van de vertrouwenspersonen.

Klachtenbehandeling

Een klacht kan op twee manieren in behandeling worden genomen. Dit is via de informele procedure of via de formele procedure.

Informele procedure

Een medewerker die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag zal niet altijd de behoefte hebben een formele klacht in te dienen. Eerst zal gezocht worden naar een informele oplossing. In dit stadium is de houding van collega's en leidinggevende essentieel.

De meeste personen van wie het gedrag als ongewenst, intimiderend of bedreigend wordt ervaren, stoppen als je hen erop aanspreekt. Soms realiserden ze zich niet dat hun gedrag als zodanig werd ervaren. Soms is het feit dat anderen in het bedrijf op de hoogte zijn van hun gedrag de reden om ermee te stoppen. Wij streven ernaar dat een (informele) klacht in deze informele fase al wordt opgelost.

Ook de beschikbaarheid van de vertrouwenspersoon kan hierbij van groot belang zijn. De medewerker weet zeker dat de vertrouwenspersoon de werkgever niet vertelt met wie hij/zij gesproken heeft, tenzij de medewerker dit wenst. De vertrouwenspersoon kan in deze fase verschillende mogelijkheden met de medewerker doornemen om tot een oplossing te komen en reikt de medewerker handvatten aan om zelf tot een aanvaardbare situatie te komen.

De rol van de interne vertrouwenspersonen is bijvoorbeeld meegaan naar een gesprek waarin de melder degene aanspreekt op ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon bemiddelt niet, maar is aanwezig om de melder te ondersteunen.

Formele klachtenprocedure

Als de informele procedure geen resultaat heeft, of wanneer een klacht te ernstig is om via de informele manier op te lossen, dan moeten er maatregelen genomen worden. Als de medewerker een klacht indient dan vereist dit onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Wanneer het om strafbare feiten gaat, is het van belang aangifte hiervan bij de politie te stimuleren. In alle gevallen wordt de klacht ook intern onderzocht. Een klacht kan niet anoniem ingediend worden.

Klachtencommissie

Voor de klachtenprocedure maken wij gebruik van een op te stellen klachtencommissie door ArboNed met

daarin een stafbedrijfsmaatschappelijk werker van ArboNed, een jurist en een vertegenwoordiger van Domesta. Een klacht kan worden ingediend door een e-mail te sturen naar:

medisch-juridischadvies@arboned.nl, of een brief naar ArboNed Utrecht, T.a.v. juridische zaken / klachtencommissie ongewenste omgangsvormen, Zwarte Woud 10, 3524 SJ Utrecht.

Voor de behandeling van formele klachten hanteren we de klachtenregeling van ArboNed (zie de bijlage). Naast een goede procedure hebben we hierin ook aandacht voor het feit, dat het een recht is om een klacht in te dienen. Een medewerker mag geen nadelige gevolgen ondervinden als hij of zij van dat recht gebruik maakt. Maar het belangrijkste is dat wij duidelijk maken dat een klacht serieus, snel en **zo** vertrouwelijk mogelijk wordt behandeld.

Verskil in verantwoordelijkheden

Er is dus een duidelijk verschil in verantwoordelijkheden:

- De *vertrouwenspersoon* is er voor de eerste opvang, hulp en ondersteuning bij het realiseren van oplossingen. Hij/zij zorgt voor een jaarlijkse rapportage aan Directie en OR over het aantal en de aard van de incidenten;
- De *klachtencommissie* is er om de klacht te onderzoeken, waarbij ook het belang van de andere partij in het oog moet worden gehouden.
- Directie en leidinggevenden zijn er om maatregelen te nemen.

Bijlage: Klachtenregeling ArboNed

Deze (herziene) procedure is na instemming van de ondernemingsraad en Raad van Toezicht van Domesta vastgesteld door directie en in werking getreden op 22-6-2017.