



BELEID ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN EN KLACHTENREGELING VOOR MEDEWERKERS	
Toepassingsgebied	MIND en MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid
Vastgesteld op	Maart 2018
Documenteigenaar / functie	P&O adviseur

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1 Inleiding	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Ongewenste omgangsvormen	3
1.3 Toetsingscriteria	4
2 Beleid	4
2.1 Preventie en voorlichting	5
2.2 Opvang en nazorg	5
2.3 Positie van de klager/klaagster en aangeklaagde	6
3 Klachtenbehandeling	6
3.1 De interne procedure	6
3.2 De externe procedure	7
3.2.1. Klachtencommissie	7
3.2.2. Taken van de klachtencommissie	7
4 Samenvatting handelingsprocedure	8
Bijlagen	
I Klachtenreglement klachtencommissie ongewenste omgangsvormen	9

Voorwoord

De directie van MIND vindt een respectvolle omgang tussen medewerkers onderling en in het zakelijke verkeer met derden belangrijk. Zij stelt zich ten doel een werksfeer te creëren waarin medewerkers optimaal kunnen presteren en zal daarom maatregelen en activiteiten ontwikkelen die bijdragen tot voorkoming en/of beperking van ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen bederven de werksfeer en kunnen de gezondheid, het zelfvertrouwen en de prestatie van medewerkers aantasten en daarmee ook de kwaliteit van de dienstverlening van MIND.

Om dit zoveel mogelijk te kunnen borgen, is een structurele aanpak nodig, gericht op preventie, voorlichting, signalering van ongewenst gedrag, veilige inrichting van de werkomgeving en adequate opvang en nazorg.

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

In de Arbowet is sinds 1 november 1994 de verplichting opgenomen dat de werkgever haar medewerkers behoort te beschermen tegen ongewenste omgangsvormen op het werk en hiervoor ook een preventief beleid te voeren.

In de nieuwe Arbowet, die sinds 1 januari 2007 van kracht is, worden de 'losse' begrippen, welzijn, seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, stress en werkdruk ondergebracht in een koepelbegrip 'psychosociale arbeidsbelasting' (PSA).

In 2009 is er opnieuw een wijziging doorgevoerd in de Arbowet: het begrip discriminatie is nu toegevoegd aan het begrip "psychosociale arbeidsbelasting". Deze wijziging is ingegaan op 1 juli 2009.

In de Arbocatalogus zijn door sociale partners hulpmiddelen beschreven die organisaties in de branche ondersteunen bij het verbeteren van veiligheid, gezondheid en welzijn. Het staat organisaties in principe vrij om wel of geen gebruik te maken van de oplossingen en maatregelen uit de arbo-catalogus zolang voldaan wordt aan de voorwaarden van de wet.

Ook in de CAO's is opgenomen dat de werkgever een actief arbeidsomstandighedenbeleid behoort te voeren.

Deze beleidsnotitie ongewenste omgangsvormen beschrijft de interne afspraken met betrekking tot:

- de preventie, signalering en voorlichting
- de opvang door de vertrouwenspersoon
- interventie
- de interne procedure
- de klachtenprocedure
- nazorg

Doel van het beleid tegen ongewenste omgangsvormen is enerzijds het voorkomen van ongewenst gedrag en anderzijds ervoor te zorgen dat adequate opvang en procedures ter beschikking staan voor de medewerkers van MIND, om bij het ondervinden of signaleren van deze vorm van intimidatie die te stoppen en herhaling ervan te voorkomen.

Kortom het voorkomen en adequaat aanpakken van mogelijke psychosociale arbeidsbelasting als gevolg van ongewenste omgangsvormen.

1.2 Ongewenste omgangsvormen

Een precieze opsomming van wat onder ongewenste omgangsvormen moet worden verstaan is moeilijk te geven. Tevens 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 werkgever naar werknemer (en vice versa) of van derden naar een medewerker.

Een aantal voorbeelden van ongewenste omgangsvormen: *Seksuele intimidatie, Agressie en geweld, pesten, discriminatie, stress en werkdruk*. Stress en werkdruk zijn onderdeel van de psychosociale arbeidsbelasting, maar vallen niet onder het aandachtsgebied van de vertrouwenspersoon. Dit zal specifiek aandacht krijgen in het algemene arbobeleid. De overige begrippen worden onder paragraaf 1.3. (toetsingscriteria) nader uitgewerkt.

1.3 Toetsingscriteria

Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan ongewenste seksueel getinte aandacht zowel opzettelijk als onopzettelijk. Deze intimidatie kan zowel verbaal als non-verbaal zijn en komt onder andere tot uiting in bepaalde gebaren, handelingen, woordgebruik en dubbelzinnige opmerkingen, handtastelijkheden. Ook het verzenden per email van pornografische afbeeldingen of animaties is onder seksuele intimidatie te rangschikken. Zeer ernstige vormen van seksuele intimidatie zijn aanranding en verkrachting. Deze zijn tevens aan te duiden als een misdrijf waarvan aangifte kan worden gedaan en strafvervolgning kan volgen.

Agressie en geweld

Onder 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 lastig vallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren. De meest ingrijpende vorm is fysiek geweld dat zich uit in bijvoorbeeld schoppen, slaan, bijten, 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.

Discriminatie

Discriminatie kan betrekking hebben op leeftijd, etnische afkomst, handicap en chronische ziekte, geslacht, seksuele geaardheid en religieuze- of politieke overtuiging.

2. BELEID

Het beleid ter bestrijding van ongewenste omgangsvormen bestaat uit een tweesporenbeleid.

In de eerste plaats het treffen van maatregelen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen; de preventie en voorlichting (par. 2.1). In de tweede plaats het op een adequate wijze behandelen van meldingen en klachten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen om zodoende deze vormen van intimidatie te stoppen en herhaling daarvan te voorkomen, alsmede hoe de opvang en nazorg is geregeld (par.2.2).

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen het melden van een incident en het indienen van een klacht en daarmee ook van melder/meldster en klager/klaagster. Voor de leesbaarheid van deze beleidsnotitie wordt alleen over klager/klaagster gesproken. Tenslotte wordt in par. 2.3 nader ingegaan op de positie van de klager/klaagster alsmede de aangeklaagde.

2.1 Preventie en voorlichting

De directie van MIND vindt het van groot belang dat er een draagvlak bestaat voor een beleid ongewenste omgangsvormen. Zij zal de medewerkers informeren over dit beleid en zal door het onderwerp bespreekbaar te maken erkenning, herkenning en bewustwording proberen te bevorderen.

Op de volgende wijze zal aandacht worden besteed aan preventie en voorlichting:

- in de (nog te schrijven) gedragscode zal worden opgenomen dat ongewenste omgangsvormen binnen MIND niet getolereerd worden;
- het beleid ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken om zo te komen tot herkenning en bewustwording bij medewerkers met de mogelijkheid tot gedragsverandering.
- bekend maken met de vertrouwenspersoon en met de interne procedure en de klachtenprocedure (sharepoint).

Verder kan op de volgende wijze aandacht worden besteed aan ongewenste omgangsvormen:

- onderwerp van gesprek in het functioneringsgesprek;
- het regelmatig bespreekbaar maken van dit onderwerp in het werkoverleg/teamoverleg;
- de RI&E: aandacht besteden aan inrichting van de werkplek/een veilige werkomgeving;
- voorlichting aan het management, Personeelsvertegenwoordiging(en) (PVT's) en medewerkers door de vertrouwenspersoon.

2.2 Opvang en nazorg

De directie van MIND stelt alles in het werk om ongewenst gedrag te voorkomen. Daarmee kan echter niet uitgesloten worden dat ongewenst gedrag zich voordoet. Om adequaat voor opvang te zorgen van medewerkers die te maken hebben of hebben gehad met ongewenste omgangsvormen heeft de directie MIND besloten gebruik te maken van de vertrouwenspersoon van Arbodienst.

Door iemand buiten MIND te benoemen hoopt MIND de toegankelijkheid van de vertrouwenspersoon door haar onafhankelijke positie te verhogen. Deze vertrouwenspersoon heeft kennis van en ervaring met de problematiek van seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie en zal alle klachten serieus nemen. Met als doel de gevolgen van ongewenste omgangsvormen en daarmee mogelijke psychosociale arbeidsbelasting tot een minimum te beperken en structurele gezondheidsschade te voorkomen.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen draagt zorg voor de opvang van medewerkers die te maken hebben of hebben gehad met ongewenste omgangsvormen.

De taken van de vertrouwenspersoon zijn:

- begeleiding van hulpverlening aan klager/klaagster;
- contacten onderhouden met verschillende functionarissen binnen de organisatie;
- signaleren van knelpunten;
- registratie van en rapportage over binnengekomen klachten en de afwikkeling daarvan;
- adviseren over beleid en aanpak t.a.v. mogelijke oplossingen;

De begeleiding hulpverlening bestaat uit:

- eerste emotionele opvang en hulp aan klager/klaagster;
- desgewenst advies geven over mogelijkheden om problemen aan te pakken;
- desgewenst ondersteuning bieden aan klager/klaagster bij het realiseren van de gewenste oplossing;

- indien gewenst contact opnemen met afdeling personeelszaken of andere daarvoor aangewezen personen binnen de organisatie;
- nazorg na behandeling of formele afhandeling van de klacht;

De vertrouwenspersoon is hulpverlener van en klachtenbegeleider voor een klager/klaagster. Dat betekent dat de vertrouwenspersoon niet in eigen persoon bemiddelt tussen klager/klaagster en aangeklaagde en ook geen onderzoek of uitspraak doet naar de gegrondheid van de klacht.

2.3 Positie van de klager /klaagster en aangeklaagde

Vanaf het moment dat een klager/klaagster een klacht uit in het kader van ongewenst gedrag is er een potentiële aangeklaagde bekend. De aangeklaagde moet, ongeacht de aard en ernst van een klacht, kunnen rekenen op een zorgvuldige en respectvolle benadering door MIND. Dit betekent dat MIND streeft naar een onpartijdig, zorgvuldig en eerlijk onderzoek naar de inhoud en de aard van klacht.

3. KLACHTENBEHANDELING ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Een klacht kan op twee manieren in behandeling worden genomen: via de interne procedure of via de klachtenprocedure. De klachtenprocedure wordt bij voorkeur pas gevolgd als de interne procedure niet tot tevredenheid van de klager/ klaagster wordt opgelost.

3.1 De interne procedure

Bij de interne procedure gaat de klager/klaagster naar de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon garandeert dat de werkgever niet te weten komt met wie de vertrouwenspersoon gesproken heeft, tenzij de klager/klaagster dit wenst. De vertrouwenspersoon neemt verschillende mogelijkheden met de klager/klaagster door om tot een oplossing te komen en biedt handvatten om zelf tot een aanvaardbare situatie te komen. Ook wordt de mogelijkheid van bemiddeling onder de aandacht gebracht.

Bij bemiddeling vindt geen onderzoek plaats en wordt geen uitspraak gedaan over de gegrondheid van de klacht. Het doel van bemiddeling is intimiderend gedrag te doen stoppen, door degene die zich hieraan schuldig maakt te confronteren met het gegeven dat zijn/haar gedrag als ongewenst ervaren wordt en dat binnen MIND dit soort gedrag niet wordt geaccepteerd. Dit is één van de redenen waarom een vertegenwoordiger van MIND en niet de vertrouwenspersoon als bemiddelaar moet optreden. De directie zal intern de rol van bemiddelaar vervullen, tenzij deze deel is van het probleem of indien er expliciet wordt aangegeven een professionele mediator of iemand vanuit de vakorganisaties als bemiddelaar noodzakelijk te achten.

Het merendeel van de personen wiens gedrag als ongewenst, intimiderend of bedreigend wordt ervaren, stopt als een derde persoon hen erop aanspreekt. Soms realiseerden ze zich niet dat hun gedrag als zodanig werd ervaren. Soms was het feit dat anderen in het bedrijf op de hoogte waren van hun gedrag, de reden om er mee te stoppen. Bemiddeling lijkt in het algemeen een belangrijk instrument om ongewenst gedrag een halt toe te roepen.

3.2 De externe procedure

Mocht de klager/klaagster besluiten om een formele klacht in te dienen dan vereist dit onderzoek naar de gegrondheid van de klacht.

Wanneer het om strafbare feiten gaat, is het van belang om aangifte hiervan bij de politie te stimuleren. In alle gevallen wordt de klacht intern onderzocht. Een klacht kan niet anoniem ingediend worden. In onderstaande paragraaf wordt de klachtenprocedure nader toegelicht.

3.2.1. Klachtencommissie

Voor de klachtenprocedure zal MIND gebruik gaan maken van een externe (nog aan te stellen) klachtencommissie, aangevuld met de personeelsadviseur die fungeert als secretaris van de klachtencommissie.

Samenstelling:

De klachtencommissie bestaat uit leden, waarvan ten minste één lid een juridische achtergrond heeft. De personeelsadviseur van MIND zal als secretaris deel uitmaken van deze klachtencommissie. Klachten kunnen dan ook aan de personeelsadviseur gestuurd worden ter attentie van de klachtencommissie.

Uitgangspunten

De klachtencommissie hanteert de algemene beginselen van een behoorlijke klachtenbehandeling:

- De beginselen met betrekking tot de samenstelling van de commissie: onpartijdigheid, onafhankelijkheid en deskundigheid.
- De beginselen met betrekking tot de totstandkoming van de beslissing: procedure regeling, hoor en wederhoor, de verplichting om een uitspraak te doen en een beslissing te nemen over een klacht.
Verder is het doen van een uitspraak binnen een redelijke termijn van belang. Gebruikelijke termijn voor een klachtenafhandeling is 6 weken.
- De beginselen met betrekking tot de motivering van de beslissing: de beslissing moet gemotiveerd worden. In de motivering moet recht gedaan worden aan de standpunten van beide partijen.

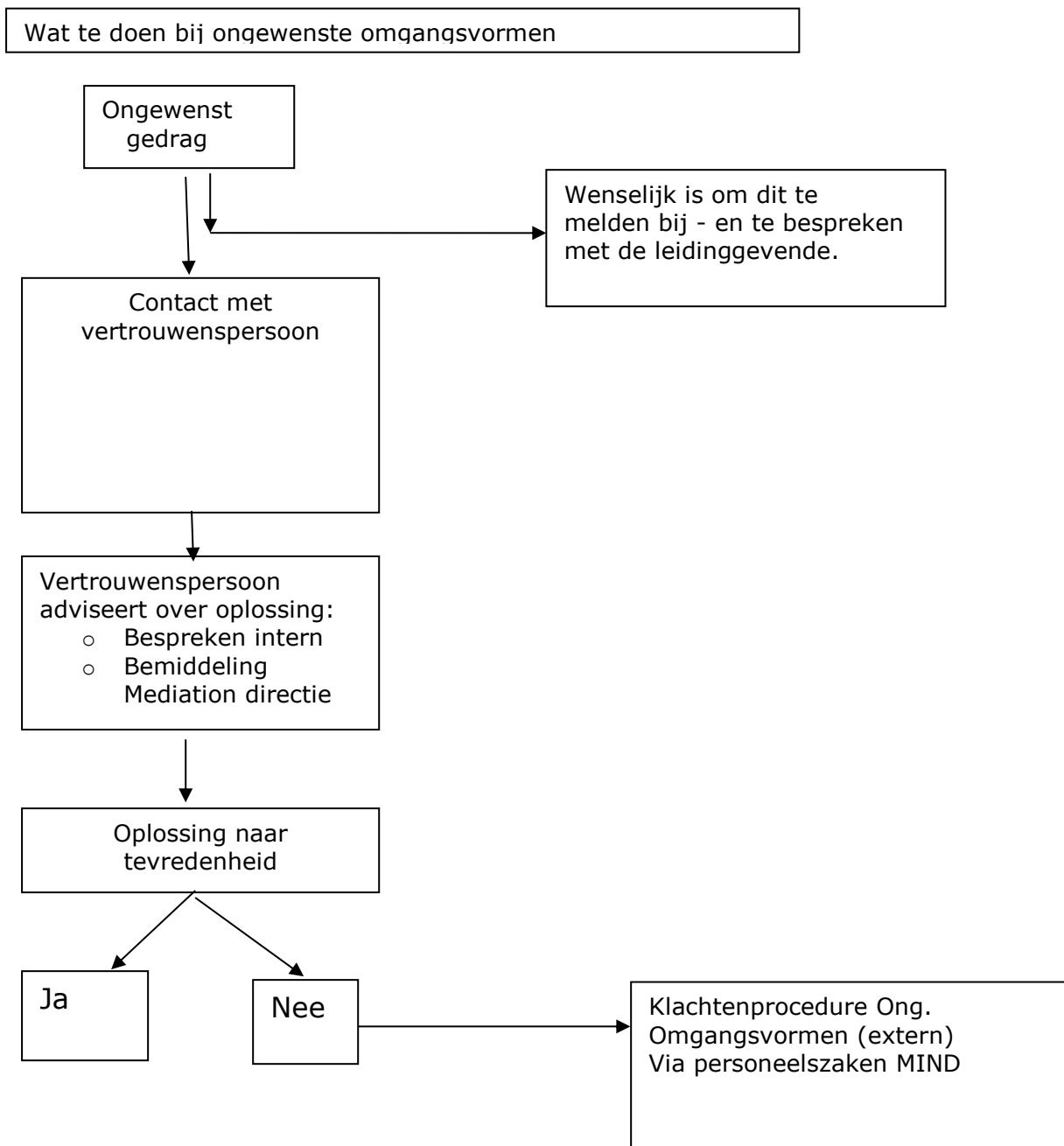
3.2.2. Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak:

- Te oordelen over de ontvankelijkheid van de klacht;
- Bij ontvankelijkheid van de klacht een onderzoek in te stellen naar de gegrondheid van de klacht betreffende seksuele intimidatie, discriminatie, agressie/geweld en pesten en daarover een oordeel te geven en advies uit te brengen over de eventueel te nemen maatregelen;
- Het management in geval te adviseren over het treffen van tijdelijke voorzieningen, gedurende het onderzoek naar de klacht; de tijdelijke voorzieningen moeten erop gericht zijn dat de klager/klaagster hangende het onderzoek in een veilige situatie zijn/haar werk kan verrichten;
- Het management gevraagd en ongevraagd te adviseren inzake de aanpak van de problematiek.

4. Samenvatting handelingsprocedure

Wanneer er, ondanks preventie, toch sprake is van ongewenste omgangsvormen als *seksuele intimidatie, Agressie en geweld, pesten, discriminatie*, geeft onderstaande stroomdiagram de procedure weer hoe te handelen in een stroomdiagram.



Bijlage I

Klachtenreglement klachtencommissie ongewenste omgangsvormen

Artikel 1: Procedure

- 1.1 De klager/klaagster kan zich rechtstreeks of via een vertrouwenspersoon met een *schriftelijke* klacht wenden tot de klachtencommissie.
- 1.2 Een klacht moet worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen (OO) via email: personeelszaken@wijzijnmind.nl, ter attentie van Klachtencommissie. De personeelsadviseur zorgt ook voor de administratieve ondersteuning ten behoeve van de klachtencommissie.
- 1.3 De secretaris van de klachtencommissie OO stuurt per omgaande een ontvangstbevestiging naar het privéadres van de klager/klaagster, inclusief een exemplaar van het klachtenreglement ongewenste omgangsvormen.
- 1.4 De secretaris van de klachtencommissie OO roept binnen 14 dagen na binnenkomst van de klacht de klachtencommissie bijeen.
- 1.5 De klachtencommissie komt bijeen en bepaalt of de klacht in eerste instantie ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Een klacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - a. de klacht niet voldoet aan hetgeen onder ongewenste omgangsvormen wordt verstaan, of;
 - b. de klager of aangeklaagde niet valt onder de definitiebepaling van werknemer, klager/klaagster valt of;
 - c. de klacht niet binnen 1 jaar na het voorval schriftelijk is ingediend of;
 - d. ter zake een gerechtelijke procedure loopt of is gevolgd of;
 - e. de klacht reeds eerder is behandeld door de klachtencommissie, tenzij sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.
- 1.6 Wanneer de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, krijgt de klager/klaagster hierover schriftelijk (privéadres) bericht van de klachtencommissie. In geval de termijn van 1 jaar voor het indienen van de klacht is overschreden, kan de klachtencommissie gemotiveerd besluiten de klacht alsnog ontvankelijk te verklaren.
- 1.7 Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden klager/klaagster en aangeklaagde hierover schriftelijk (privéadres) op de hoogte gesteld. De aangeklaagde ontvangt tevens de klachtbrief. In overleg met betrokken partijen wordt bepaald op welk adres de betreffende brieven kunnen worden bezorgd. Ook de contactpersoon van Arbodienst wordt op de hoogte gebracht van het feit dat er een klacht is ingediend en dat deze in behandeling wordt genomen.
- 1.8 Zodra de klacht is bevestigd, start het onderzoek. De hoorzitting vindt plaats uiterlijk 1 maand nadat schriftelijk is bevestigd dat de klacht in behandeling wordt genomen. De klager/klaagster en de aangeklaagde worden op verschillende tijdstippen uitgenodigd. Klager/klaagster en aangeklaagde ontvangen naast de uitnodiging dit beleid/protocol van MIND.
- 1.9. Uiterlijk 2 weken na de hoorzitting doet de klachtencommissie een uitspraak over de klacht. Zij brengen advies uit aan bestuur/directie van de organisatie.
- 2.0. Bestuur / directie stuurt uiterlijk binnen 2 weken de uitspraak toe aan klager/klaagster en aangeklaagde.