



augustus 2017

## Beleid ongewenste omgangsvormen Stichting Diligence-Almere (SDA)

### Definitief augustus 2017

Begrippen :

SDA : Stichting Diligence Almere

Gast : Iemand die gebruik maakt van de diensten van de SDA

Medewerker: Iedereen die diensten verleent ten behoeve van de SDA, dat kunnen zijn chauffeurs, gastvrouwen, medewerkers op het kantoor, stagiaires, etc

Bij de SDA moet elke medewerker in een gezonde en veilige omgeving kunnen werken. De SDA verwacht van elke medewerker en gast dat hij/zij zich gedraagt volgens de algemeen aanvaarde fatsoensnormen. Gedrag en taalgebruik dat medewerkers of gasten als ongewenst of intimiderend ervaren, is niet toegestaan.

De SDA stelt nadrukkelijk dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden. Indien nodig, neemt het bestuur sancties. Deze kunnen variëren van een mondelinge waarschuwing tot ontslag of beëindiging van de overeenkomst of dienstverlening.

Ongewenste omgangsvormen komen niet alleen voor tussen medewerkers onderling, maar kunnen ook plaatsvinden tussen medewerkers en derden. Bij derden moet gedacht worden gasten van de SDA en hun (eventuele) begeleiders.

Om te bepalen of er sprake is van ongewenst gedrag wordt niet uitgegaan van de bedoelingen van de dader, maar hoe het overkomt bij de geïntimideerde. Mensen hebben het recht om hun eigen grenzen te trekken en aan te geven in de omgang met elkaar.

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van het beleid en hierbij de beschikking heeft over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding hiervan behoudens 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.

Onder ongewenste omgangsvormen verstaat de SDA :

- a. seksuele intimidatie,
- b. discriminatie,
- c. pesten,
- d. fysiek geweld en
- e. andere vormen van agressie (verbaal).

**ad a.**

Seksuele intimidatie is ongewenst gedrag van seksuele aard of gedrag dat op geslacht gebaseerd is en 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. Seksuele intimidatie staat dus voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is. Het kan gaan om onnodige of ongewenste aanrakingen, voortdurende opmerkingen over het uiterlijk, dubbelzinnige opmerkingen of gebaren, een bepaalde manier van kijken, (poging tot) aanranding of verkrachting.

**Ad b.**

Onder discriminatie verstaat de SDA elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van geslacht, ras, godsdienst, levensovertuiging, seksuele geaardheid of herkomst die tot doel of gevolg heeft de gelijke behandeling van medewerkers aan te tasten of teniet te doen. Alle gasten en medewerkers van de SDA worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie is niet toegestaan.

### **Ad c.**

Pesten is het systematisch uitoefenen van psychisch, fysiek of seksueel geweld door één persoon of een groep personen tegen meestal één ander die niet (meer) in staat is zichzelf voldoende te verdedigen. Voorbeelden van pesten zijn telefoonterreur, iemand negeren, iemand bespotten, roddelen, iemand in het openbaar belachelijk maken, iemand zinloze arbeidstaken geven.

### **Ad d en e.**

Als gesproken wordt over geweld en agressie, dan gaat het om voorvallen waarbij een medewerker of gast psychisch of fysiek is lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

Er zijn drie vormen van geweld:

1. verbaal (schelden en beledigen),
2. psychisch (lastig vallen, onder druk zetten),
3. bedreigen met fysiek geweld en irriteren) en fysiek (schoppen, slaan, bijten, vast-grijpen).

Naast een vertrouwenspersoon, komt dit onderwerp minimaal eens per jaar op de agenda van het teamoverleg. Ook de coördinator is bij de begeleiding van medewerkers alert op het voorkomen van ongewenst gedrag. Zij maakt dit bespreekbaar als zij een vermoeden heeft dat dit speelt.

### **Vertrouwenspersoon**

Voor de SDA is een vertrouwenspersoon aangesteld: Mevrouw Henriëtte Nauta.

Elke medewerker kan deze persoon consulteren.

Henriëtte is te bereiken onder telf. Nr 036 534 60 27

Haar email-adres is : [h.nauta@vmca.nl](mailto:h.nauta@vmca.nl)

### **Procedure ongewenste omgangsvormen**

Als een medewerker of gast het slachtoffer is van seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, geweld of agressie, dan kan hij/zij diverse wegen bewandelen. Deze staan hieronder aangegeven.



### **Onderling een oplossing zoeken**

Probeer in eerste instantie onderlinge problemen met elkaar op te lossen. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Als deze persoon rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, is dit vaak al voldoende om aan het gedrag een eind te maken.

### **Contact opnemen met SDA**

Lukt het niet om samen een oplossing te zoeken of is de klacht te ernstig, neem dan contact op met de coördinator. Praat er in ieder geval over en bij voorkeur op korte termijn. Zo wordt voorkomen dat de situatie erger wordt.



We onderscheiden 4 probleemstellingen

1<sup>e</sup> gast richting medewerker

2<sup>e</sup> medewerker richting gast

3<sup>e</sup> coördinator richting gast of medewerker

4<sup>e</sup> gast of medewerker richting coördinator

Als er sprake is van ongewenst gedrag van een gast richting een medewerker, dan worden de volgende stappen gezet:

1. de medewerker en coördinator bepalen in overleg wat de actie naar de gast zal zijn. De wens van de medewerker is het uitgangspunt bij deze verdere stappen. De coördinator informeert de secretaris van het bestuur.
2. Indien wenselijk heeft de coördinator een gesprek met de gast en geeft zij hierin aan dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Dit gesprek kan in het bijzijn van de medewerker plaatsvinden.
3. De SDA kan de gast met onmiddellijke ingang uitsluiten van uitjes .
4. De gast krijgt een schriftelijke bevestiging van het gesprek en de gemaakte afspraken.

Als er sprake is van ongewenst gedrag van een medewerker richting de gast, dan worden de volgende stappen gezet

1. De coördinator heeft contact met de gast en stelt zich op de hoogte van het voorval. Als het mogelijk en wenselijk is, dan is de medewerker hierbij aanwezig. De coördinator informeert de secretaris van het bestuur.
2. Indien wenselijk heeft de coördinator een gesprek met de medewerker en geeft zij hierin aan dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Dit gesprek kan in het bijzijn van de gast plaatsvinden.
3. Afhankelijk van het verloop van het gesprek met de gast en medewerker en van de aard van het ongewenste gedrag, kan de SDA besluiten de medewerker niet meer in te zetten.
4. De medewerker krijgt een schriftelijke bevestiging van de afspraken. Een kopie hiervan komt in het dossier van de medewerker.

Als er sprake is van ongewenst gedrag van de coördinator richting de gast of medewerker, , dan worden de volgende stappen gezet

1. De secretaris van het bestuur heeft contact met de coördinator en stelt zich op de hoogte van het voorval. Als het mogelijk en wenselijk is, dan is de "aangever" hierbij aanwezig. De secretaris informeert het bestuur.
2. Indien wenselijk heeft de secretaris een gesprek met de coördinator en geeft zij hierin aan dat haar gedrag ongewenst is. Dit gesprek kan in het bijzijn van de medewerker/gast plaatsvinden.
3. Afhankelijk van het verloop van het gesprek en van de aard van het ongewenste gedrag, kan de SDA besluiten verder in gesprek te gaan met de coördinator,
4. De "aangever" krijgt een schriftelijke bevestiging van de afspraken.

Als er sprake is van ongewenst gedrag van de gast of medewerker, richting de coördinator , dan worden de volgende stappen gezet

1. De secretaris van het bestuur heeft contact met de medewerker/ c.q. gast en stelt zich op de hoogte van het voorval. Als het mogelijk en wenselijk is, dan is de coördinator hierbij aanwezig. De secretaris informeert het bestuur.
2. Indien wenselijk heeft de secretaris een gesprek met de gast/medewerker en geeft zij hierin aan dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Dit gesprek kan in het bijzijn van de coördinator plaatsvinden.
3. Afhankelijk van het verloop van het gesprek en van de aard van het ongewenste gedrag, kan de SDA besluiten ingeval het een medewerker betreft, deze niet meer in te zetten. Ingeval het een gast betreft, deze met onmiddellijke ingang uit te sluiten van uitjes.

4. De gast/medewerker, krijgt een schriftelijke bevestiging van het gesprek en de gemaakte afspraken. Voor de medewerker komt een kopie in het dossier

### Contact opnemen met de vertrouwenspersoon

De medewerker kan ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon lost de klacht niet op, maar vangt de medewerker op, begeleidt en ondersteunt. De vertrouwenspersoon houdt hierbij alleen rekening met het belang van de betreffende medewerker. Hij/zij doet niets zonder dat de medewerker dit wil en gaat vertrouwelijk met de informatie om. Hierbij wordt de anonimiteit van degene die de klacht meldt, gegarandeerd.

De vertrouwenspersoon kan na de eerste opvang van de medewerker

1. 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
2. zoeken naar een informele oplossing



3. adviseren over het indienen van een formele klacht
4. begeleiden van de medewerker in al deze fasen.

### Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Het bestuur draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking van de klachtenregeling de melder niet wordt benadeeld in zijn positie binnen de organisatie.

Medewerkers kunnen een formele klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie brengt een dwingend advies uit aan het bestuur. De commissie beslist over de te volgen procedure. Hierin zal sprake zijn van hoor en wederhoor. De betrokkenen zullen hierover worden geïnformeerd.

Wanneer een klacht gegrond blijkt te zijn, kan het bestuur op advies van de klachtencommissie aan de aangeklaagde medewerker of gast een sanctie opleggen. De zwaarte van de sanctie wordt van geval tot geval bepaald en is afhankelijk van de ernst van de voorvallen.

In principe kan de SDA de volgende sancties opleggen:

1. mondelinge waarschuwing
2. schriftelijke waarschuwing, vastgelegd in het personeels- of gastdossier
3. schorsing of opschorting van de hulp- of dienstverlening
4. ontslag of beëindiging van de hulp- of dienstverlening.

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

Belangrijke personen bij de klachtenregeling zijn de vertrouwenspersoon en de voorzitter van de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie is Mevr Alice Loosman.



## Procedure Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen SDA

### Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Melder: 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 het bestuur.

### Artikel 2

Dit besluit is van toepassing op eenieder die werkzaamheden verricht ten behoeve van de SDA.

### Artikel 3

Elke medewerker die met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon. De melder en vertrouwenspersoon beoordelen of een bemiddelaar in de problematiek kan bemiddelen. Als de 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

Op het moment dat er sprake is van een klacht stelt de voorzitter, of diens vervanger, de overige leden van de Klachtencommissie samen. De vertrouwenspersoon neemt nooit zitting in de klachtencommissie. De samenstelling van de commissie is afhankelijk van de aard van de klacht. De commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden.

Het bestuur van de SDA stelt deze Klachtencommissie formeel in. Indien de klacht een bestuurslid betreft, heeft betrokkene hierin geen inbreng

De Klachtencommissie wijst uit haar midden een secretaris aan.

## **Artikel 5**

De Klachtencommissie is belast met het onderzoek van een bij haar ingediende klacht en het daaromtrent uitbrengen van advies aan het bestuur.

## **Artikel 6**

De melder dient een klacht, via het bestuur, schriftelijk in bij de Klachtencommissie. De klacht bevat in ieder geval:

- naam en adres van de “klager”
- de omschrijving van de confrontatie met ongewenste omgangsvormen
- de naam van de aangeklaagde of de namen van de aangeklaagden
- het tijdvak waarin de ongewenste omgangsvorm(en) zich heeft afgespeeld.

## **Artikel 7**

De Klachtencommissie beslist binnen twee weken nadat een klacht is ingediend of de klacht ontvankelijk is en doet daaromtrent een schriftelijke mededeling aan de melder en de aangeklaagde. Indien de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, zendt de Klachtencommissie een afschrift van de klacht alsmede van de aan haar voorgelegde schriftelijke stukken aan de aangeklaagde. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, worden melder en aangeklaagde door de Klachtencommissie gehoord. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid van hoor en wederhoor. Van het besprokene wordt een rapportage gemaakt. De melder en de aangeklaagde kunnen zich tijdens het horen door een vertrouwenspersoon en/of raadsman/ -vrouw laten bijstaan. De melder en de aangeklaagde hebben indien gewenst beiden een vertrouwenspersoon. Dit is nooit dezelfde vertrouwenspersoon in verband met de geheimhoudingsplicht.

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 schriftelijk een rapportage en advies uit aan het bestuur. Indien de klacht een bestuurslid betreft, gaat dit buiten hem/haar om. Een afschrift van de rapportage alsmede van het advies omtrent de eventueel te treffen maatregel of sanctie worden toegezonden aan de melder, aangeklaagde, vertrouwenspersoon en de raadsman/-vrouw. Indien het rapport en het advies niet binnen de termijn van twee maanden aan het bestuur en directie kunnen worden uitgebracht, stelt de Klachtencommissie de melder en aangeklaagde hiervan 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 ontvangst van het rapport en het advies van de Klachtencommissie neemt het bestuur op basis van dit advies een beslissing over de te nemen maatregelen. Indien de klacht een bestuurslid betreft neemt betrokkene geen deel aan het overleg waarin de beslissing wordt genomen. Indien het bestuur afwijkt van het advies van de Klachtencommissie, zal zij dit met redenen omkleed doen. De beslissing wordt terstond aan de melder en aangeklaagde schriftelijk meegedeeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de Klachtencommissie en vertrouwenspersoon gezonden. Melder en aangeklaagde dragen zelf zorg voor het informeren van hun eventuele raadslieden.

**Artikel 10**

De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur verslag uit over het aantal behandelde klachten, het aantal gegronde/ongegronde klachten en de ter zake gegeven adviezen. Dit is alleen noodzakelijk als er daadwerkelijk sprake van een klacht is geweest.

**Artikel 11**

De leden van de Klachtencommissie en de vertrouwenspersoon mogen niet in hun positie in de organisatie benadeeld worden uit hoofde van hun lidmaatschap van deze commissie. Alle disciplines hebben een geheimhoudingsplicht en behouden deze ook nadat zij veranderen van functie. Oud-leden van de Klachtencommissie behouden hun geheimhoudingsplicht. De melder mag niet in zijn positie benadeeld worden vanwege het indienen van een klacht.

Datum:

Naam vrijwilliger:

Handtekening vrijwilliger

Verklaart zich akkoord met het voorgaand omschreven beleid en procedure.