

## ***Beleidsplan, vertrouwenspersoon en klachtenregeling ongewenste omgangsvormen***

### **Inhoudsopgave**

Beleidsplan ongewenste omgangsvormen .....	2
Inleiding .....	2
Kaders .....	2
Arbo-wet artikel 3 lid 2.....	2
Begrippen .....	2
Preventie .....	3
Bestrijding .....	4
Vertrouwenspersoon .....	4
Klachtenprocedure .....	4
Bijlage 1 .....	6
Functieomschrijving vertrouwenspersoon .....	6
Plichten.....	6
Rechten .....	6
Faciliteiten.....	6
Bijlage 2 .....	7
Vormgeving van de functie van een vertrouwenspersoon.....	7
Bijlage 3 .....	8
Regeling klachtenprocedure ongewenste omgangsvormen .....	8
HOOFDSTUK I Begripsomschrijvingen .....	8
HOOFDSTUK II Klachtencommissie .....	9
HOOFDSTUK III Klachtenprocedure .....	9
HOOFDSTUK IV Vertrouwenspersoon .....	10
HOOFDSTUK V Overgangs- en slotbepalingen .....	11

## **Beleidsplan ongewenste omgangsvormen**

### ***Inleiding***

In dit beleidsplan wordt binnen de kaders van het Arbo-beleid de aanpak van ongewenste omgangsvormen, waaronder seksuele intimidatie, (digitaal) pesten en discriminatie nader uitgewerkt. In de Arbo-wet is sinds 1 oktober 1994 de bepaling opgenomen, dat de werkgever verplicht is om werknemers zo veel mogelijk te beschermen tegen de gevolgen van bovengenoemde vormen van ongewenst gedrag. Ongewenste omgangsvormen berusten op het overschrijden van de grenzen van het individu en worden dus niet getolereerd.

In de praktijk blijkt dat binnen de werksituatie ongewenste omgangsvormen zowel vrouwen als mannen overkomt. Ongewenste omgangsvormen doet zich voor zowel tussen klanten en medewerkers als tussen medewerkers onderling. Het is van essentieel belang dat het mogelijk is om eventuele misstanden bespreekbaar te maken binnen de organisatie.

De aandacht wordt in dit beleidsplan ook gericht op de preventie van het ongewenste gedrag.

Wanneer ongewenste omgangsvormen aan de orde is kan gehandeld worden conform het vastgestelde beleid. Het beleid is om een vertrouwenspersoon als aanspreekpunt en een klachtencommissie aan te stellen. Introductie van het beleid met betrekking tot ongewenste omgangsvormen moet gedegen gebeuren, zodat ècht iedereen op de hoogte is. Het is ook belangrijk om er steeds weer aandacht aan te geven zodat men van de mogelijkheid van het zich voordoen van ongewenste omgangsvormen bewust blijft.

### ***Kaders***

Naast de uitgangspunten geeft de Arbo-wet richtlijnen aan met betrekking tot het onderwerp van dit beleidsplan:

#### *Arbo-wet artikel 3 lid 2*

In het kader van de zorg voor een zo groot mogelijke veiligheid, een zo goed mogelijke bescherming van de gezondheid en het bevorderen van het welzijn bij of in verband met de arbeid zorgt de werkgever ervoor:

a. dat de werknemer zoveel mogelijk wordt beschermd tegen ongewenste omgangsvormen en de nadelige gevolgen daarvan.

### ***Begrippen***

Om afstemming te hebben over de gehanteerde begrippen volgen hier de definities:

- **Seksuele intimidatie**  
Seksueel getinte aandacht voor een persoon, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of ander non-verbaal gedrag, dat zowel onopzettelijk als opzettelijk kan zijn en dat door de persoon in kwestie als ongewenst, kwetsend of bedreigend wordt ervaren.
- **Ongewenste seksuele toenadering**, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij tevens sprake is van één van de volgende punten:
  1. onderwerping aan dergelijk gedrag wordt, hetzij expliciet hetzij impliciet, gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;

2. onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon, wordt gebruikt of mede gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;
  3. dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.
- **Pesten (en digitaal pesten)**  
Het systematisch uitoefenen van psychische en/of fysieke mishandeling door een of meerdere personen op een persoon die niet in staat is zichzelf te verdedigen. Bij (digitaal) pesten is de macht ongelijk verdeeld. Pesten heeft negatieve effecten voor het slachtoffer. Deze kan niet voor zichzelf opkomen noch verweren.
  - **Discriminatie** is het ongelijk behandelen en achterstellen van mensen op basis van kenmerken die niet ter zake doen, zoals bijvoorbeeld op huidskleur, sekse, leeftijd, seksuele geaardheid of religie.

### **Preventie**

Het geven van voorlichting is een belangrijk instrument. Om goed beleid te kunnen voeren ten aanzien van het voorkomen van ongewenste omgangsvormen dienen de medewerkers op de hoogte te zijn met het gevoerde beleid. De drempel om ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken wordt daardoor verlaagd en vroegtijdige signalering wordt daardoor bevorderd en worden eerder de noodzakelijke stappen ondernomen.

Verder dient de werkwijze ten aanzien van de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie te worden beschreven. Ook de huidige medewerkers moeten op de hoogte gesteld worden. Een voorlichtingsbijeenkomst is hiervoor een geschikt middel. Indien nodig of gewenst kunnen trainingen gegeven worden in het omgaan met ongewenste omgangsvormen. Het bespreekbaar maken van het bestaan van ongewenste omgangsvormen is belangrijk. Momenten daarvoor kunnen zijn:

- Bij de introductie en begeleiding nieuwe medewerkers moet aandacht besteed worden aan de onderwerpen seksuele intimidatie. Dit kan door te wijzen op het bestaan van een vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de klachtenregeling.

Thuis raken op een nieuwe werkplek is niet altijd even gemakkelijk. Nieuwe medewerkers kunnen het gevoel krijgen door medewerkers uitgeprobeerd te worden. Ongewenste omgangsvormen kunnen in een dergelijke periode ook aan de orde zijn. Tijdens de introductieperiode in de eerste maanden moet extra aandacht worden gegeven aan signalen die kunnen wijzen op bovengenoemd gedrag. Dit hoort thuis in het inwerkplan en begeleiding.

Tijdens de beoordelingsgesprekken, waarin gelijkwaardigheid van een leidinggevende en zijn medewerker wordt nagestreefd, bestaat er een goede gelegenheid ervaringen die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen naar voren te brengen. Een sfeer van vertrouwen is belangrijk. De leidinggevende dient tijdens de gesprekken de mogelijkheid te geven om knelpunten te bespreken. Dit moet integer behandeld worden.

Het werkoverleg is een goede gelegenheid om het voorkomen van ongewenste omgangsvormen in algemene termen bespreekbaar te maken. Het kan zijn dat medewerkers zich geïntimideerd voelen, zonder dat anderen daar erg in hebben. Het is belangrijk om open te staan voor ervaringen van collega's. Bij ongewenste omgangsvormen moet duidelijk zijn waarover het gaat en waar grenzen liggen. Door ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken wordt het mogelijk te werken aan preventie. Het privacy element is hierbij een aandachtspunt en in het algemeen kan gezegd worden dat men terughoudend moet zijn om actuele zaken in dit overleg aan de orde te stellen.

### ***Bestrijding***

Bij een constatering dat ongewenste omgangsvormen zich op de werkplek voordoen is bestrijding nodig. Om dit goed te kunnen doen is het hebben van een vertrouwenspersoon, klachtencommissie en een klachtenregeling noodzakelijk. De medewerker kan overleg voeren met de vertrouwenspersoon en/of een klacht deponeren bij de klachtencommissie. Navolgend worden genoemde zaken nader toegelicht.

### *Vertrouwenspersoon*

Een vertrouwenspersoon is iemand die buiten de hiërarchische lijn van de organisatie staat om onafhankelijk steun te verlenen aan medewerkers die met ongewenste omgangsvormen in aanraking zijn gekomen en hen te begeleiden. Klachten worden door de vertrouwenspersoon vertrouwelijk behandeld. De vertrouwenspersoon moet onafhankelijk zijn. Hierdoor wordt de objectiviteit zo veel mogelijk gewaarborgd en goede begeleiding van het slachtoffer geregeld. De vertrouwenspersoon behartigt de belangen van het slachtoffer.

Taken van de vertrouwenspersoon zijn:

- het begeleiden van slachtoffers;
- het geven van voorlichting;
- het meedenken over de mogelijke aanpak van het probleem;
- het bemiddelen tussen beklagde en klager;
- het registreren van klachten;
- bijdrage algemeen beleid inzake ongewenste omgangsvormen;
- het uitbrengen van een jaarverslag aan de directie.

Goede bereikbaarheid en toegankelijkheid van de vertrouwenspersoon is erg belangrijk. Dit zal gestimuleerd worden door de vertrouwenspersoon op verzoek ook een voorlichtende taak te geven. Een functiebeschrijving is in bijlage 1 opgenomen. Tevens is een voorstel opgenomen voor de vormgeving van de functie in bijlage 2.

### ***Klachtenprocedure***

Er is de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen. De klachtencommissie doet onderzoek naar de klacht. Alle bij dit onderzoek betrokken personen hebben geheimhoudingsplicht.

Taken van de klachtencommissie zijn:

- het onderzoeken van klachten;
- rapporteren aan de directie door middel van een jaarverslag;
- rapporteren en het geven van advies aan de directie.

De klachtencommissie bestaat veelal uit drie leden. Bijvoorbeeld: De voorzitter zijnde een onafhankelijk persoon, één lid benoemd door de OR en één lid benoemd door het bedrijf. Denk hierbij ook aan externen zoals psychosociaal deskundige of een jurist. De richtlijn ten aanzien van de werkwijze van de klachtencommissie ligt vast in de klachtenprocedure in bijlage 3.

De werknemer, die geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen kan de vertrouwenspersoon raadplegen. Met de vertrouwenspersoon wordt besproken hoe de problemen kunnen worden aangepakt. Hierbij dient ook rekening gehouden te worden met de rechten van de (vermoedelijke) dader. Het slachtoffer kan ook besluiten een officiële klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dit kan zowel in overleg met de vertrouwenspersoon als rechtstreeks.

### BIJLAGEN

1. Functieomschrijving vertrouwenspersoon
2. Vormgeving van de functie
3. Klachtenprocedure

## **Bijlage 1**

### ***Functieomschrijving vertrouwenspersoon***

#### Taken:

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:

1. Beschikbaar zijn voor medewerkers die slachtoffers zijn van ongewenste omgangsvormen en eventuele doorverwijzing;
2. Meedenken en adviseren over een mogelijke aanpak of een mogelijke oplossing van het probleem;
3. Indien mogelijk bemiddelen of ervoor zorg dragen dat bemiddeling plaatsvindt;
4. Informatie verstrekken en adviseren over het (wel of niet) indienen van een klacht;
5. Begeleiding bij het indienen van een klacht en tijdens de klachtenprocedure;
6. Verlenen van nazorg;
7. Het verzorgen van voorlichting en publiciteit met betrekking tot ongewenste omgangsvormen en het bieden van ondersteuning op het gebied van voorlichting;
8. Het bijhouden van een geanonimiseerde registratie van meldingen ten behoeve van het uit te brengen jaarverslag;
9. Het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid rondom terugdringing ongewenste omgangsvormen op de werkplek.

#### *Plichten*

De vertrouwenspersoon is verplicht:

1. tot geheimhouding;
2. voor alle te ondernemen stappen toestemming te vragen aan het slachtoffer van ongewenste omgangsvormen.

#### *Rechten*

De vertrouwenspersoon heeft recht:

1. op ontslagbescherming, conform artikel 21 WOR;
2. van verschoning tegenover derden, tenzij dit verschoningsrecht hem of haar ingevolge een wettelijke verplichting niet toekomt.

#### *Faciliteiten*

Voor een goede uitoefening van de functie heeft de vertrouwenspersoon nodig:

1. een ruimte om ongestoord te kunnen werken;
2. een telefoon (met antwoordapparaat);
3. de benodigde tijd (flexibel in te vullen);
4. gelegenheid tot adequate vorming en scholing;
5. ondersteuning vanuit de administratie (op verzoek);
6. reiskosten- en onkostenvergoeding.

## **Bijlage 2**

### ***Vormgeving van de functie van een vertrouwenspersoon***

Omdat er nog weinig zicht is op de omvang van de eventuele klachten rondom ongewenste omgangsvormen is het moeilijk te bepalen voor hoeveel uren een vertrouwenspersoon beschikbaar moet zijn. De beginperiode moet gezien worden als een oriëntatie op de behoefte. Op vastgestelde uren dient deze persoon bereikbaar te zijn voor telefonische klachten. Het postadres dient voor alle medewerkers bekend te zijn. Veel tijd dient besteed te worden aan voorlichting, bemiddeling en begeleiding.

Bij de vormgeving van de functie als vertrouwenspersoon zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- Bereikbaarheid;
- Geheimhouding.

De voorkeur gaat uit naar het aantrekken van een vertrouwenspersoon die bekend is met ....., maar geen andere werkrelatie heeft met de medewerkers.

## Bijlage 3

### **Regeling klachtenprocedure ongewenste omgangsvormen**

#### *HOOFDSTUK I Begripsomschrijvingen*

##### Artikel 1

De regeling verstaat onder:

1. de directie. Een of beide directeuren van .....
2. werknemer: degene met wie door....., één der volgende overeenkomsten zijn gesloten:
  - arbeidsovereenkomst
  - stage overeenkomst
  - vrijwilligersovereenkomst
3. instelling: hoofdvestiging en dependances.
4. klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen, die voor het overige niet aan vorm of inhoud gebonden is.
5. klager: een werknemer/stagiair/vrijwilliger die een klacht indient.

##### Artikel 2

De regeling verstaat onder:

1. seksuele intimidatie:

Ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij tevens sprake is van één van de volgende punten:

  - a) onderwerping aan dergelijk gedrag wordt, hetzij expliciet hetzij impliciet, gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;
  - b) onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon, wordt gebruikt of mede gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;
  - c) dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.
2. Pesten (en digitaal pesten). Het systematisch uitoefenen van psychische en/of fysieke mishandeling door een of meerdere personen op een persoon die niet in staat is zichzelf te verdedigen. Het slachtoffer kan niet voor zichzelf opkomen noch zich verweren.
3. Discriminatie. Het ongelijk behandelen en achterstellen van mensen op basis van kenmerken die niet ter zake doen, zoals bijvoorbeeld op huidskleur, sekse, leeftijd, seksuele geaardheid of religie.



## HOOFDSTUK II Klachtencommissie

### Artikel 3

De klachtencommissie bestaat veelal uit drie leden: Bijvoorbeeld: een onafhankelijke voorzitter, een lid gekozen door de OR en een lid gekozen door het bedrijf. Denk hierbij ook aan externen zoals psychosociaal deskundige of een jurist.

### Artikel 4

1. De directie verschaft de klachtencommissie, in overleg, middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze functie.

### Artikel 5

1. De klachtencommissie is bevoegd in het belang van het onderzoek met personen te spreken en stukken in te zien.
2. De klachtencommissie rapporteert aan de directie, indien termijnen van afhandeling overschreden worden.

### Artikel 6

De klachtencommissie heeft tot taak:

- a) behandelen van klachten over ongewenste omgangsvormen;
- b) adviseren over maatregelen, indien een klacht gegrond is;
- c) registreren van aard en omvang van ongewenste omgangsvormen hierover jaarlijks aan de directie rapporteren c.q. zo nodig uitbrengen van beleidsadviezen.

### Artikel 7

De klachtencommissie heeft verschoningsrecht.

## HOOFDSTUK III Klachtenprocedure

### Artikel 8

1. Iedere werknemer heeft het recht zich tot de vertrouwenspersoon, dan wel de klachtencommissie te wenden met een klacht over ongewenste omgangsvormen;
2. De klachtencommissie neemt de klacht slechts in behandeling, indien deze op schrift is gesteld, dan wel schriftelijk is bevestigd.

### Artikel 9

1. Op dit klachtenreglement kan uitsluitend een beroep worden gedaan door huidige werknemers/ of anderen en werknemers/ of anderen met wie de overeenkomst minder dan 1 jaar geleden beëindigd is.
2. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling, indien meer dan 1 jaar verstreken is sinds het feit, waarover geklaagd is, zich heeft voorgedaan.

### Artikel 10

1. De klachtencommissie behandelt klachten op de voet van de hierna volgende bepalingen van dit hoofdstuk;
2. Indien nodig treft de directie in overleg met de klachtencommissie een nadere regeling inzake de behandeling van de in het eerste lid bedoelde klachten.

### Artikel 11

1. De klager en de werknemer, waarover geklaagd is, hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken;
2. De klachtencommissie is verplicht de klager en de werknemer, waarover geklaagd is, te horen.

#### Artikel 12

1. De klachtencommissie is bevoegd aan de directie, dan wel aan deskundigen of getuigen, op de zaak betrekking hebbende informatie te vragen;
2. De in het eerste lid genoemde personen zijn, voor zover zij lid van het personeel zijn, verplicht de gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen.

#### Artikel 13

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat de verkregen informatie strikt vertrouwelijk behandeld wordt;
2. De klachtencommissie mag de verkregen informatie niet aan anderen ter beschikking stellen dan de klager en de werknemer, waarover geklaagd is, en de directie;
3. De klager en de werknemer over wie geklaagd wordt worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkanders standpunten om daarop te kunnen reageren.

#### Artikel 14

1. De klachtencommissie brengt binnen 2 maanden na het indienen van de klacht een gemotiveerd advies uit aan de directie;
2. Indien de in het eerste lid genoemde termijn overschreden wordt, ontvangt de klager en de werknemer, waarover geklaagd is, daarvan bericht met opgave van de afhandelingsduur.

#### Artikel 15

1. Indien de klacht gegrond is, adviseert de klachtencommissie aan de directie om maatregelen te nemen ter beëindiging en ter voorkoming van verdere verstoring van de werksituatie;
2. Indien de klacht gegrond is en de ongewenste omgangsvormen het functioneren van de klager belemmeren, dan wel het dienstbelang schaden, adviseert de klachtencommissie aan de directie een disciplinaire maatregel te nemen jegens de werknemer, waarover geklaagd is.
3. Indien de klacht ongegrond is, adviseert de klachtencommissie aan de directie om geen maatregelen te nemen.
4. Zowel de klager als de werknemer, waarover geklaagd is, ontvangen van de klachtencommissie een afschrift van het uitgebrachte advies.

#### Artikel 16

1. De instantie, die een advies als bedoeld in de eerste drie leden van het vorige artikel ontvangen heeft, is verplicht daarover binnen 2 maanden een besluit te nemen;
2. Van het in het vorige lid bedoelde advies kan in het besluit slechts gemotiveerd afgeweken worden;
3. Van het op grond van het uitgebrachte advies te nemen besluit worden afschriften gezonden aan de klachtencommissie, de klager en de werknemer, waarover geklaagd is.

#### Artikel 17

Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie kan deze zich buiten ..... wenden tot de burgerlijk rechter.

### *HOOFDSTUK IV Vertrouwenspersoon*

#### Artikel 18

De vertrouwenspersoon verricht zijn taken volgens de opgestelde functiebeschrijving.

## *HOOFDSTUK V Overgangs- en slotbepalingen*

### Artikel 19

De directie kan ter uitvoering van de bepalingen van deze regeling met betrekking tot de klachtenprocedure en de taken en bevoegdheden van de klachtencommissie nadere regels stellen.

### Artikel 20

1. Deze regeling is eveneens van toepassing op klachten, die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen die zich meer dan een jaar voor de inwerkingtreding van deze regeling hebben voorgedaan;
2. Het in het vorige lid gestelde wordt in afwijking van hetgeen onder artikel 8 lid 1 bepaald is, niet ongedaan gemaakt door het feit, dat de relatie tussen de werknemer en .....verbroken is.

### Artikel 21

Deze regeling treedt in werking op een door de directie te bepalen tijdstip.

### Artikel 22

Deze regeling kan worden aangehaald als: klachtenprocedure ongewenste omgangsvormen.