Koninklijk Actuarieel Genootschap

Beleid omgangsvormen

Inhoudsopgave

Inleiding 2

Hoofdstuk 1 Veilige en integere werkomgeving 3

Hoofdstuk 2 Wat kun je doen in geval van ongewenste omgangsvormen? 6

Hoofdstuk 3 Wat kun je doen wanneer je beschuldigd wordt van ongewenste omgangsvormen? 10

Bijlage 1 Definities 11

Bijlage 2 Toelichting op rollen directeur/bestuur, bemiddelaar en mediator 13

Bijlage 3 Handreiking voor directie en bestuursleden voor het opvanggesprek 14

Bijlage 4 Werkwijze vertrouwenspersoon 15

Bijlage 5 Werkwijze klachtencommissie 16

Inleiding

Het Koninklijk Actuarieel Genootschap (AG) vindt een veilige en integere werkomgeving belangrijk. Een veilige en integere werkplek draagt bij aan een goede sfeer binnen de organisatie en verbetert de kwaliteit van ons werk. Een veilige en integere werkomgeving biedt ook de kans om een lerende en innovatieve organisatie te zijn.

In dit beleid is vastgelegd op welke wijze het AG een veilige en integere werkplek wil realiseren.

Dit beleid is van toepassing op iedereen die bij ons werkt: alle werknemers, ex-werknemers (tot een jaar na ontslagdatum), sollicitanten, stagiairs, oproepkrachten, uitzendkrachten, vrijwilligers, ingehuurde dienstverleners en leveranciers. Dit beleid is ook van toepassing op bezoekers van AG-bijeenkomsten. Deze gehele groep wordt in dit beleid verder aangeduid als 'werknemers'. Het beleid is van toepassing op situaties die optreden tijdens het werk of bij bijeenkomsten van het AG.

Bestuur AG

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk leggen we uit wat onder een veilige en integere werkomgeving wordt verstaan en wat gewenste en ongewenste omgangsvormen zijn. We staan ook stil bij sociale en psychologische veiligheid en inclusiviteit. In het tweede hoofdstuk leggen we uit wat je kunt doen als je ongewenste omgangsvormen ervaart en wat ieders verantwoordelijkheid daarbij is. In het laatste hoofdstuk staat wat je kunt doen als je wordt beschuldigd van ongewenste omgangsvormen.

Heb je vragen?

Als je vragen hebt over dit beleid, kun je deze altijd stellen aan de directeur van het AG. Mocht je vertrouwelijk willen overleggen, dan kun je contact opnemen met onze vertrouwenspersoon:

Saskia Overdevest
NCIP
Jan Leentvaarlaan 61-63
3065 DC ROTTERDAM
06-83172915
s.overdevest@ncip.nl en vertrouwenspersonen@ncip.nl

Hoofdstuk 1 Veilige en integere werkomgeving

Veilige werkomgeving

Met een veilige werkomgeving bedoelen we een werkomgeving waarin mensen zowel fysiek, sociaal als psychologisch veilig zijn.

- Fysieke veiligheid heeft betrekking op de bescherming tegen fysiek gevaar zoals brand, ongelukken of natuurrampen.
- Sociale veiligheid heeft betrekking op de bescherming tegen gevaar dat veroorzaakt wordt door mensen. Denk hierbij aan pesten, agressie of intimidatie.
- Psychologische veiligheid is de veiligheid die werknemers daadwerkelijk ervaren. Hiermee bedoelen we dat werknemers zich daadwerkelijk durven uit te spreken in hun werkomgeving om bijvoorbeeld fouten of lastige kwesties aan te kaarten.

Integere werkomgeving

Met een integere werkomgeving doelen we op een sfeer en klimaat waarin onze organisatie en onze mensen zich gedragen en handelen op een manier die uitlegbaar en te verantwoorden is. Dit is een werkomgeving waarin de professionele en individuele verantwoordelijkheid gestimuleerd wordt en waarbij we ons conformeren aan de maatschappelijke waarden en normen.

Gewenste omgangsvormen

We vinden het belangrijk dat we op een goede manier met elkaar omgaan bij het AG. We hanteren daarbij een aantal uitgangspunten:

- We zijn vriendelijk en respectvol naar elkaar.
- We staan voor elkaar open en zijn geïnteresseerd in de ander.
- We behandelen elkaar op een gelijkwaardige wijze.
- We waarderen verschillen in mensen en zijn ons ervan bewust dat diversiteit een positief effect heeft.
- We creëren een werkomgeving waarin iedereen zichzelf is en kan zijn.
- We onderkennen het verschil in diversiteit[1] en inclusie[2].
- We geven (nieuwe) collega's het gevoel welkom te zijn.
- We voeren op een respectvolle manier de dialoog met elkaar.
- We spreken elkaar op een constructieve wijze aan op gedrag.
- We spreken niet over de ander maar met de ander.
- We vinden het ok om het niet met elkaar eens te zijn.

[1] Alle verschillen die ons uniek maken, waaronder godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, herkomst, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat, chronische ziekte en leeftijd.
[2] Je veilig en welkom voelen, onderdeel van het team voelen, zodat je jezelf kunt zijn en kunt floreren.

Ongewenste omgangsvormen

We streven naar een veilige en integere omgeving. Toch kan het voorkomen dat je te maken krijgt met 'ongewenste omgangsvormen'. Met 'ongewenste omgangsvormen' bedoelen we:

'*gedrag dat als grensoverschrijdend of kwetsend wordt ervaren en tot gevolg heeft dat je je niet langer veilig voelt op de werkplek'*.

Het gaat er om hoe gedrag wordt ervaren. Iedereen bepaalt zijn/haar/diens eigen grens bij wat hij/zij/die als ongewenst ervaart. Dit is dus subjectief. Want wat de een kwetst, is voor de ander geen probleem.

In hoofdstuk 2 leggen we uit wat je kunt doen als je ongewenste omgangsvormen ervaart.

Hoe kunnen we ongewenste omgangsvormen voorkomen?

Ongewenste omgangsvormen komen helaas in elke organisatie voor. We willen graag de kans verkleinen dat ongewenste omgangsvormen in onze organisatie voorkomen.

We kunnen de kans op ongewenste omgangsvormen verkleinen door te investeren in fysieke, sociale en psychologische veiligheid waardoor er ook sprake kan zijn van een inclusieve organisatie. Met een inclusieve organisatie, bedoelen we een organisatie waarbij alle aanwezige talenten worden gezien en benut, waar verschillende ideeën worden gehoord en waar niemand op basis van zijn of haar 'andersheid' impliciet of expliciet wordt buitengesloten.

Daarnaast proberen we de volgende kenmerken die een voedingsbodem voor ongewenste omgangsvormen zijn, tegen te gaan in onze organisatie:

- werkdruk en werkstress,
- oneerlijke verdeling van de hoeveelheid werk,
- weinig tot geen invloed hebben op beslissingen,
- gebrekkige communicatie,
- hoge mate van competitie.

Wat kun je zelf doen om bij te dragen aan veiligheid binnen het AG?

Iedereen die bij ons werkt heeft een verantwoordelijkheid om bij te dragen aan de veiligheid binnen onze organisatie. Leidinggevenden hebben hierin een extra verantwoordelijkheid. We staan daarom eerst stil bij hun verantwoordelijkheid en lichten daarna toe wat jij als werknemer kunt doen.

Verantwoordelijkheid leidinggevenden[3]:

- Zorgen dat iedereen zich welkom voelt en zichzelf kan zijn.
- Zorgen dat iedereen zich vrijuit kan uitspreken en dat er naar elk teamlid wordt geluisterd.
- Zorgen dat de unieke kwaliteiten van de teamleden, gezien, benut en gewaardeerd worden.
- Motiveren van het opperen van nieuwe ideeën of om bestaande grenzen te doorbreken.
- Zorgen voor een positieve sfeer in het team.
- Zorgen dat fouten maken mag en kunnen gebruikt worden om van te leren.
- Zorgen dat om hulp vragen normaal is.
- Bespreekbaar maken van gewenst en ongewenst gedrag, bijvoorbeeld aan de hand van stellingen en voorbeelden.

Verantwoordelijkheid werknemers:

- Zorgen dat je collega’s en gasten zich welkom voelen en zichzelf kunnen zijn.
- Zorgen dat je collega's zich vrijuit kunnen uitspreken.
- Zorgen dat je jezelf kunt uitspreken en kunt bijdragen aan een positieve sfeer.
- Zorgen dat je het met de directeur van het AG of met je collega's bespreekbaar maakt wanneer je je niet kunt uitspreken of wanneer je je niet welkom of onprettig voelt.

[3] Gedeeltelijk afgeleid uit 'Psychologische veiligheid’ van Hans van der Loo en Joriene Beks.

Hoofdstuk 2 Wat kun je doen in geval van ongewenste omgangsvormen?

In het eerste hoofdstuk hebben we uitgelegd wat een veilige en integere organisatie is en hoe we ernaar streven om dat te bereiken. Het lukt niet altijd om dit in de praktijk te realiseren. Zo komen ongewenste omgangsvormen helaas in elke organisatie voor. In dit hoofdstuk lees je wat je kunt doen wanneer je zelf te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen.

Ongewenste omgangsvormen

In hoofdstuk 1 heb je kunnen lezen wat ongewenste omgangsvormen zijn. Het is 'gedrag dat als grensoverschrijdend of kwetsend wordt ervaren en tot gevolg heeft dat je je niet langer veilig voelt op de werkplek'.

Onder ongewenste omgangsvormen verstaan we in elk geval:

- discriminatie
- seksuele intimidatie
- intimidatie
- agressie en geweld
- pesten

In bijlage 1 van dit beleid zijn de definities van alle termen opgenomen.

Wat kun je doen als je last hebt van ongewenste omgangsvormen?

Wanneer je te maken hebt met ongewenste omgangsvormen, is het prettig als je dit kunt bespreken met de persoon die het gedrag vertoont. Weet dat ongewenste omgangsvormen meestal ontstaan zonder dat er verkeerde intenties aanwezig zijn. De persoon is zich wellicht niet bewust van het effect van het gedrag. Idealiter bespreek je dit direct op het moment wanneer de ongewenste omgangsvormen zich voordoen. Soms lukt dit niet, omdat je te verrast bent over het gedrag van de ander, of je pas later realiseert dat het ongewenst was. Weet, dat het ook prima is om het achteraf bespreekbaar te maken bij die persoon. Door het bespreekbaar te maken, kun je immers herhaling voorkomen.

Soms is het aanspreken van de ander lastig. Bijvoorbeeld omdat het om ernstige ongewenste omgangsvormen gaat of wanneer je dit al eens geprobeerd hebt, zonder positief resultaat. Je kunt in dat geval de directeur of de vertrouwenspersoon om hulp vragen.

Wat kun je doen als je ongewenste omgangsvormen bij een ander ziet?

Wanneer je ziet dat er binnen onze organisatie sprake is van ongewenste omgangsvormen, vragen we je om te bekijken of het mogelijk is om de ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken. Wellicht ervaren meerdere mensen dit als ongewenst, maar heeft de veroorzaker geen idee van het effect van het gedrag. En het kan ook anders: wellicht vindt niemand het gedrag ongewenst. Dan is dat ook goed om te weten.

Wanneer het bespreekbaar maken niet passend is voor je, vragen we je het gesprek aan te gaan met de persoon die (mogelijk) last heeft van die ongewenste omgangsvormen. Zo laat je iemand niet alleen staan in zo'n situatie en ben je direct de ander tot steun.

Verantwoordelijkheden ten aanzien van ongewenste omgangsvormen

Als werknemer ben je als eerste aan zet wanneer het gaat om het bespreekbaar maken en aanpakken van ongewenste omgangsvormen. Dit hoef je niet alleen te doen. Je kunt het gesprek aangaan met de directeur van het AG die hier een grote verantwoordelijkheid in heeft. Mocht de melding de directeur of een bestuurslid betreffen dat kun je terecht bij een bestuurslid. Daarnaast kun je ook het gesprek aangaan met de vertrouwenspersoon. Onderstaand staan hun verantwoordelijkheden beschreven.

In bijlage 2 van dit beleid hebben we ook de verantwoordelijkheden van de directeur/ een bestuurslid, een bemiddelaar en een mediator beschreven.

Verantwoordelijkheid directeur AG

De directeur is verantwoordelijk voor een veilige en integere werkomgeving en heeft daarbij de volgende taken:

- preventief:
  - zorgen dat het gesprek periodiek gevoerd wordt over waarden en normen waaronder omgangsvormen zodat een helder kader ontstaat over wat 'normaal is' binnen het AG;
  - creëren van een psychologisch veilige werkomgeving. Zie ook hoofdstuk 1 voor de verantwoordelijkheden van de leidinggevende hierin;[4]
  - bekend zijn met de routes[5] die werknemers kunnen doorlopen, wanneer zij te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen, zodat zij werknemers in dit proces kunnen begeleiden.

- repressief:
  - opvangen van de werknemer die ongewenste omgangsvormen ervaart;
  - luisteren en erkennen van het gevoel van de werknemer die ongewenste omgangsvormen ervaart;
  - hoor en wederhoor toepassen.
  - bemiddelen tussen werknemers;
  - onderzoeken of laten onderzoeken van de gesignaleerde ongewenste omgangsvormen;
  - handhaven van waarden, normen, gewenste omgangsvormen en gemaakte afspraken. Indien er sprake is van ongewenste omgangsvormen zoals bedoeld in de Arbeidsomstandighedenwet, dan kan de directeur (in overleg met het bestuur) een disciplinaire maatregel treffen.

- curatief:
  - nazorg verlenen aan de werknemers die betrokken waren bij ongewenste omgangsvormen.

[4] De vertrouwenspersoon kan leidinggevenden adviseren hoe je psychologische veiligheid kunt versterken dan wel de kans op ongewenste omgangsvormen kunt verkleinen.
[5] De routes zijn beschreven in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 van dit beleid.

Eén van de meest belangrijke verantwoordelijkheden van de directeur van het AG is het opvangen van de werknemer die ongewenste omgangsvormen ervaart. Het goed opvangen van een medewerker die ongewenste omgangsvormen ervaart luistert nauw. In bijlage 3 van dit beleid hebben we een handreiking opgenomen voor het opvanggesprek.

Als directeur kan het soms lastig zijn om te bepalen hoe je de werknemers het beste kunt helpen met het oplossen van ongewenste omgangsvormen. Je kunt als directeur altijd advies vragen aan de vertrouwenspersoon hoe je het beste kunt handelen.

Verantwoordelijkheid bestuur
Het bestuur is verantwoordelijk om de directeur te ondersteunen bij het realiseren van een veilige werkomgeving en heeft daarbij de volgende taken:

- adviseren over dit beleid en casuïstiek;
- waarborgen dat de werknemer die ongewenste omgangsvormen ervaart en wil bespreken, wordt opgevangen;[6]
- adviseren van leidinggevenden in geval van arbeidsrechtelijke maatregelen.

Verantwoordelijkheid vertrouwenspersoon
De vertrouwenspersoon is verantwoordelijk voor:

- opvang en begeleiding van de werknemer;
- signaleren van ongewenste omgangsvormen en adviseren van leidinggevenden;
- voorlichten en informeren van leidinggevenden en werknemers.

Een werknemer kan bij de vertrouwenspersoon terecht voor:

- ongewenste omgangsvormen,
- vermoedens van onregelmatigheden, integriteitsincidenten of misstanden.[7]

De werkwijze van de vertrouwenspersoon is in bijlage 4 beschreven. Daarnaast is de werkwijze te zien in dit filmpje.

Onze externe vertrouwenspersoon is Saskia Overdevest. Zij is te bereiken op telefoonnummer 06-83172915 of per e-mail via s.overdevest@ncip.nl en vertrouwenspersonen@ncip.nl

Informele en formele route bij ongewenste omgangsvormen

Bij ongewenste omgangsvormen kun je een informele en een formele route doorlopen.

Je maakt zelf de keuze of je de informele route of de formele route bewandelt. Je kunt de voor- en nadelen van beide routes overleggen met de directeur, een bestuurslid (indien de melding de directeur of een bestuurslid betreft) of met onze vertrouwenspersoon.

[6] In bijlage 3 van dit beleid hebben we een handreiking opgenomen voor het opvanggesprek.
[7] Zie hiervoor de regeling 'Melden vermoeden Onregelmatigheden, integriteitsincidenten en misstanden'/Klokkenluidersregeling.

De informele route
Onder informeel verstaan we dat je onderling met elkaar in gesprek gaat. Eventueel kan je assistentie krijgen van de directeur, een bestuurslid (bij een melding over de directeur of een bestuurslid), de vertrouwenspersoon, een bemiddelaar of een mediator.[8]

De informele route heeft een aantal voordelen: je houdt het klein, je houdt de regie en het traject kan in een korte tijd worden doorlopen.

De formele route
Met 'de formele route' bedoelen we dat je een klacht indient bij de externe klachtencommissie. De werkwijze van de klachtencommissie is beschreven in de klachtenregeling. Een samenvatting hiervan is opgenomen in bijlage 5.

Je kunt er voor kiezen wanneer je de informele route zonder succes hebt doorlopen of wanneer de ongewenste omgangsvormen te ernstig zijn voor de informele route.

Naast de formele interne route zijn er ook nog andere juridische mogelijkheden buiten de organisatie zoals bijvoorbeeld het in de arm nemen van een advocaat om een gerechtelijke procedure te starten, aangifte te doen bij de politie of het College voor de Rechten van de Mens in te schakelen.

Wat kun je doen in geval van niet integer gedrag?

In dit beleid zijn we met name ingegaan op een veilige werkomgeving en wat je kunt doen als je ongewenste omgangsvormen ervaart. Mocht je in de praktijk niet integer gedrag (zoals belangenverstrengeling, diefstal of fraude) binnen onze organisatie vermoeden, dan kun je dit bespreken met de directeur. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan kun je met onze vertrouwenspersoon contact opnemen. We hebben voor het beschermd melden van vermoedens van onregelmatigheden, integriteitsincidenten of misstanden een klokkenluidersregeling[9] opgesteld.

[8] Zie bijlage 3 voor een toelichting op de rollen van bemiddelaar en mediator, zie bijlage 4 voor een toelichting op de rol van vertrouwenspersoon.
[9] Op website van het AG

Hoofdstuk 3 Wat kun je doen wanneer je beschuldigd wordt van ongewenste omgangsvormen?

In hoofdstuk 2 staat beschreven wat je kunt doen als je ongewenste omgangsvormen ervaart. In dit hoofdstuk beschrijven we wat je kunt doen als iemand anders vindt dat je ongewenste omgangsvormen gebruikt.

Wat kun je doen als iemand jou aanspreekt op ongewenste omgangsvormen?

Jouw goed bedoelde gedrag kan bij de ander als ongewenst overkomen. Mocht een collega of de directeur je erop aanspreken dat jouw gedrag als ongewenst ervaren wordt, dan vragen we je stil te staan bij het effect van jouw gedrag. Ook al was het geen kwade intentie, toch kan het verkeerd overgekomen zijn. Dan helpt het om dat te erkennen en je excuses aan te bieden voor het effect van jouw gedrag.

Bij wie kun je terecht als je beschuldigd wordt van ongewenste omgangsvormen?

Wanneer iemand je aanspreekt op je gedrag of zelfs beschuldigt van ongewenste omgangsvormen, kan dit leiden tot een onprettige situatie of een ongemakkelijk of zelfs onveilig gevoel. Weet dat je altijd terecht kunt voor assistentie bij de directeur of onze vertrouwenspersoon. Zij kunnen je bijstaan en bespreken welke opties je hebt.

De directeur kan zowel jou als degene die last heeft van ongewenste omgangsvormen bijstaan. Vertrouwenspersonen kunnen slechts één iemand tegelijkertijd bijstaan omdat de vertrouwenspersoon in principe partijdig is. Op het moment dat de vertrouwenspersoon de ander al bijstaat, zal de vertrouwenspersoon je doorverwijzen naar een collega-vertrouwenspersoon die jou kan bijstaan.

Wat kun je doen als iemand een klacht tegen je indient?

Wanneer één van je collega's een klacht tegen jou indient bij de klachtencommissie, word je hierover geïnformeerd door de klachtencommissie (zie ook onze klachtenregeling). Je wordt uitgenodigd voor een hoorzitting zodat je jouw verhaal kunt doen. Je mag stukken insturen die jouw verhaal ondersteunen. Je kunt eventueel ook suggesties geven voor andere getuigen die gehoord kunnen worden. In dit traject kun je je laten bijstaan door onze vertrouwenspersoon.

Je bent beschermd

Je bent beschermd tegen benadeling wanneer je beschuldigd wordt van ongewenste omgangsvormen. Een beschuldiging wil immers niet zeggen dat je ook werkelijk schuldig bent. Mocht je de indruk hebben dat je wordt benadeeld, neem dan vooral contact op met de directeur van het AG of met onze vertrouwenspersoon om dit te bespreken.

Wanneer blijkt dat je (ernstig) verwijtbaar hebt gehandeld dan kunnen er sanctioneringsmaatregelen worden getroffen.

Pro forma vastgesteld door het bestuur op 8 maart 2024.

Dit beleid gaat in op 8 maart 2024.

Bijlage 1

Definities

Direct of indirect onderscheid (discriminatie)

Dit houdt in dat iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, respectievelijk dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd, dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte, bijzonder treft.

Seksuele intimidatie

Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie die als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting. Tevens moeten daaronder worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat de kans op promotie en beslissingen op het werk afhangen van verrichte seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende en kwetsende omgeving ontstaan die een aanslag is op de waardigheid van de betrokken werknemer. In een dergelijke omgeving kan tegelijkertijd psychologisch geweld gedijen die mogelijkerwijs ook ruimte biedt aan seksuele chantage zoals hiervoor bedoeld.

Agressie en geweld

Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

Intimidatie

Intimidatie is een vorm van agressie en geweld. Het gaat bij intimidatie om een ander angst aan te jagen en/of te beïnvloeden door te dreigen met negatieve gevolgen. Dit kan verbaal, non-verbaal of lichamelijk zijn.

Pesten

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
Een belangrijk element van pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

Bijlage 2

Toelichting op rollen directeur/bestuur, bemiddelaar en mediator

Verantwoordelijkheid directeur (als werkgever)

De directeur/het bestuur is eindverantwoordelijk voor het creëren en waarborgen van een veilige en integere werkomgeving. Dat betekent dat zij een expliciete voorbeeldrol vervullen en dat zij de organisatie in staat stellen qua tijd en budget om een veilige en integere werkomgeving te realiseren.

De directeur/het bestuur voert een beleid dat gericht is op het creëren van fysieke, sociale en psychologische veiligheid. In het kader van ongewenste omgangsvormen voert zij een preventief, repressief en curatief beleid. De directeur/het bestuur is eindverantwoordelijk in de handhaving van dit beleid.

Verantwoordelijkheid bemiddelaar

Iedere 'derde' in wie beiden vertrouwen hebben, kan in principe de rol van bemiddelaar vervullen.

Een bemiddelaar kan helpen om jou en de persoon die de ongewenste omgangsvormen veroorzaakt met elkaar het gesprek aan te laten gaan. Voorwaarde daarvoor is dat betrokkenen beiden de positieve intentie en wens hebben om de relatie te herstellen. Bemiddeling is meestal wat vrijer dan mediation, en ook wat lichter en minder formeel.

Verantwoordelijkheid mediator

Bij mediation faciliteert een professionele mediator het gesprek en begeleidt de partijen naar herstel van de werkrelatie en herstel van de veilige werkplek. De partijen bedenken zelf de oplossingen en nemen zelf de beslissingen.

Bijlage 3

Handreiking voor directie en bestuursleden voor het opvanggesprek

Eén van de meest belangrijke verantwoordelijkheden van leidinggevenden en bestuursleden is het goed voeren van het opvanggesprek met de werknemer die last heeft van 'ongewenste omgangsvormen'.

We hebben een aantal tips voor het opvanggesprek:

1. Realiseer dat het vaak moed heeft gekost om deze stap te zetten. Er is nog behoorlijk wat schaamte over ongewenste omgangsvormen.

2. Maak tijd en geef aandacht zodat de ander ook ervaart dat je luistert.

3. Vraag naar het doel van het gesprek. Wil de werknemer alleen een luisterend oor, of advies of wellicht een oplossing?

4. Geef ruimte aan verhaal én emotie.

5. Neem de werknemer serieus en voorkom bagatelliseren of 'blaming the victim'. Bij ongewenste omgangsvormen gaat het over de ervaring van de werknemer en niet over jouw mening.

6. Bespreek wat het effect van de ongewenste omgangsvormen is op de werkbeleving van de werknemer.

7. Bespreek wat nodig is om een veilige en integere werkplek te herstellen.

8. Informeer de melder over elke vervolgstap die je zet en koppel elke stap terug.[10]

[10] Bron: veldgids psychologische veiligheid Hans van der Loo en Joriene Beks.

Bijlage 4

Werkwijze vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor je verhaal en emoties. De vertrouwenspersoon staat naast je, maar neemt het probleem niet van je over. Je houdt zelf de regie. De vertrouwenspersoon brengt je situatie in kaart, wil graag weten wat jij graag zou willen en bespreekt de verschillende keuzemogelijkheden met de voor- en nadelen. De vertrouwenspersoon helpt je om een eigen passende keuze te maken.

De vertrouwenspersoon:

- staat bij meldingen in beginsel volledig aan de kant van de werknemer;
- handelt uitsluitend met toestemming/instemming van de werknemer;
- is partij in een conflict/is 'partijdig' en kan dus niet zelf bemiddelen of zelf een klacht onderzoeken.

Alle gesprekken die met de (externe) vertrouwenspersoon worden gevoerd zijn vertrouwelijk, zij heeft geheimhoudingsplicht en intern verschoningsrecht[11]. Het gesprek blijft niet vertrouwelijk wanneer het over ernstige strafbare feiten[12] gaat waarvoor een aangifteplicht geldt of wanneer de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt[13].

De vertrouwenspersoon rapporteert jaarlijks aan de directeur en het bestuur over het aantal gesprekken dat ze gevoerd heeft en het aantal gewerkte uren. De vertrouwenspersoon geeft geen informatie over de inhoud van de gesprekken aan de directeuren het bestuur waardoor deze te herleiden zijn naar een persoon.

Soms verwijst de vertrouwenspersoon door naar een andere deskundige zoals bijvoorbeeld de Arboarts, mediator of coach.

Als je twijfelt of je bij de vertrouwenspersoon kunt aankloppen of niet, dan kun je ook daarvoor altijd contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

[11] De vertrouwenspersoon geniet verschoningsrecht, wat betekent dat zij geen antwoord hoeft te geven op vragen die de vertrouwelijkheid raken. Dit geldt voor informatie die haar in de functie van vertrouwenspersoon door melders en klagers is toevertrouwd. Zij hoeft geen antwoorden te geven op vragen van derden, ook niet op vragen van leidinggevenden of de werkgever. Het verschoningsrecht geldt binnen onze eigen organisatie en niet extern, omdat het extern verschoningsrecht niet bij wet is geregeld.
[12] Bijvoorbeeld aanranding, verkrachting of mishandeling
[13] Bijvoorbeeld bij acuut levensgevaar dat voorkomen kan worden door het handelen van de vertrouwenspersoon.

Bijlage 5

Werkwijze klachtencommissie

In deze bijlage is de werkwijze van de externe klachtencommissie beschreven, zoals opgenomen in onze klachtenprocedure.

Wanneer je ervoor kiest om de formele route te doorlopen, kun je op grond van onze klachtenprocedure een klacht indienen bij de klachtencommissie. Het is voor de klachtencommissie niet voldoende als je iemands gedrag als ongewenst kenmerkt. Je moet aannemelijk maken dat er, naar objectieve maatstaven gemeten, sprake is van ongewenste omgangsvormen.

De externe klachtencommissie beoordeelt allereerst of de klacht ontvankelijk is door te toetsen of de klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie, agressie en geweld (waaronder intimidatie), discriminatie of pesten. De klachtencommissie weegt mee in hoeverre het passend zou zijn om eerst de informele route te doorlopen en in hoeverre je dat hebt gedaan.

Wanneer de klacht ontvankelijk is, dan onderzoekt de klachtencommissie of de in de klacht genoemde feiten aannemelijk zijn. Ze doet hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde en hoort eventuele getuigen en derden.

Nadat alle betrokkenen zijn gehoord, brengt de klachtencommissie verslag uit.

Als de klachtencommissie de klacht gegrond acht, adviseert ze het bestuur en /of de directeur over het eventueel nemen van (rechtspositionele) maatregelen tegen de beklaagde en/of geeft aanwijzingen voor maatregelen die het bestuur en/of de directeur moet nemen om uitvoering te geven aan goed werkgeverschap en/of zorgplicht.

Het bestuur zal het advies van de klachtencommissie opvolgen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In zo'n geval zal het bestuur uitdrukkelijk gemotiveerd verantwoording afleggen aan de klachtencommissie, klager en aangeklaagde.

De klachtencommissie verleent nazorg. Ze vraagt na of advies en aanbevelingen effectief waren. Ze beschermt de klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen. Ze adviseert het bestuur en/of de directeur gevraagd en ongevraagd.