

**Beleid Psychosociale
Arbeidsbelasting**

**(On)gewenste
omgangsvormen,
agressie en werkdruk**

ArboNed



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Beleid	4
1.1 Wetgeving	4
1.2 Steun van het management	5
1.3 Creëren van draagvlak	5
1.4 Monitoren van beleid	5
1.5 Communicatie van beleid	5
2 Gedragscode Stichting Pride Amsterdam	6
3 Externe Vertrouwenspersoon	7
3.1 De vertrouwenspersoon	7
3.2 Positionering	7
3.3 Taken vertrouwenspersoon	7
3.4 Anonimiteit en vertrouwelijkheid	8
4 Behandeling van klachten	9
4.1 Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen	9
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	9
Artikel 2 De klachtencommissie	10
Artikel 3 Procedures bij indienen klacht	10
Artikel 4 Niet ontvankelijk	11
Artikel 5 Bemiddeling	11
Artikel 6 Onderzoek en mondelinge behandeling	11
Artikel 7 Beoordeling en beslissing	12
Artikel 8 Bijstand van klager	12
Artikel 9 Maatregelen	12
Artikel 10 Onvoorzienne omstandigheden, beroep	12
Artikel 11 Overgangs- en slotbepalingen	12
Bijlage Definities ongewenste omgangsvormen	13
Discriminatie	13
Seksuele intimidatie	13
Agressie en geweld	13
Pesterijen	13
Schema procedure ongewenste omgangsvormen	14

Inleiding

Stichting Pride Amsterdam wil voor alle medewerkers een veilige en gezonde werkplek. De werkgever verwacht dat werknemers zich houden aan wettelijke en contractuele verplichtingen, gedragsregels en cultuurwaarden om zo een veilige werkplek te waarborgen. Ongewenste omgangsvormen¹ zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie, geweld en discriminatie, horen niet thuis in ons bedrijf. Werknemers respecteren over het algemeen elkaars grenzen. Maar als dit niet het geval is en iemand wordt lastiggevallen, doet diegene er goed aan direct duidelijk te maken niet gediend te zijn van dit soort gedrag. Soms is dat moeilijk en is het verstandig de hulp in te roepen van een collega of leidinggevende.

De gevolgen van ongewenste omgangsvormen kunnen voor iedereen verschillend zijn. Ze kunnen bijvoorbeeld stress veroorzaken, maar ook het gevoel geven dat men zijn vrijheid en zelfstandigheid kwijtraakt. Het slachtoffer kan er tegenop zien om naar zijn werk te gaan. Werknemers kunnen er zelfs ziek door worden of besluiten 'vrijwillig' van baan te veranderen. Bij Stichting Pride Amsterdam kunnen werknemers een beroep doen op de steun van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt emotionele en praktische ondersteuning aan personen die geconfronteerd worden met seksuele intimidatie, pesterijen, agressie, geweld of discriminatie en geven advies aan personeelsleden die beroepshalve geconfronteerd worden met dergelijke grensoverschrijdende en ongewenste omgangsvormen.

Daarnaast kunnen werknemers met klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen een beroep doen op de klachtencommissie van ArboNed. De klachtencommissie werkt op basis van een klachtenregeling. In de klachtenregeling staat onder meer aan welke eisen de klachtencommissie moet voldoen, op welke manier de klacht moet worden behandeld, de termijn waarbinnen dit moet gebeuren, dat er 'hoor en wederhoor' dient plaats te vinden en dat de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen moet worden beschermd.

NB: daar, waar in dit document de vertrouwenspersoon of de werknemer met 'hij' / 'zijn' wordt aangeduid, kan ook 'zij' / 'haar' gelezen worden.

¹ Voor de definities verwijzen we u naar de bijlage.

1. Beleid

1.1 Wetgeving

Het management van Stichting Pride Amsterdam is medeverantwoordelijk voor het lichamelijk en psychisch welzijn van de werknemer. Het gaat dus niet alleen om het aantal decibels waaraan werknemers blootgesteld zijn of de hoogte van hun werkblad, maar ook om de vraag of werknemers zich sociaal veilig genoeg voelen om hun werk naar behoren te kunnen uitoefenen.

In het Burgerlijk Wetboek is bepaald dat werkgever en werknemer beiden verplicht zijn zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen. Zo moet er 'goede zorg' zijn voor de andere partij. In de Arbowet is vastgesteld dat iedere werkgever verplicht is om 'binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid te voeren gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

Ter voorkoming en beperking van ongezonde werkdruk zullen werkgever en werknemer hierover in gesprek gaan en daar waar nodig maatregelen treffen.

Voor het beperken en voorkomen van stress door werkdruk en het borgen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers gelden binnen Stichting Pride Amsterdam de volgende beleidsuitgangspunten:

- Het voeren van een beleid (binnen het algemene arbobeleid) dat gericht is op voorkoming, en indien dit niet mogelijk is: beperking van de psychosociale arbeidsbelasting (PSA) op het gebied van werkdruk.
- Het beperken van monotone en tempo gebonden arbeid, zoveel als redelijkerwijs kan worden gevegd.
- Zorg dragen voor een goede verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden, rekening houdend met de bekwaamheden van de functioneel verantwoordelijke werknemers.
- Regelmatige toetsing van het werkdrukbeleid aan de ervaringen die ermee zijn opgedaan, en streven naar duurzame inzetbaarheid (werknemers die zich continu verbeteren met de beste werknemers op de juiste plek).
- Het voorlichten en onderrichten van werknemers die het gevaar lopen te worden blootgesteld aan werkdruk met nadelige gevolgen voor de gezondheid.
- Het voorlichten en informeren van medewerkers over de maatregelen die de organisatie neemt om werkdruk te beperken of voorkomen.
- Een duidelijke taken- en verantwoordelijkheden verdeling voor degenen die betrokken zijn bij de arbozorg voor medewerkers (denk aan de directie, preventiemedewerker, bedrijfsarts, vertrouwenspersoon, leden van de klachtencommissie).
- Borgen van kennis en ervaring rondom PSA binnen de organisatie. Waar voldoende deskundigheid ontbreekt verplicht Stichting Pride Amsterdam zich tot het inschakelen van gecertificeerde Arbo deskundigen (zoals de (bedrijfs)arts, veiligheidskundige of arbeid & organisatiedeskundige) voor een adequate inventarisatie van de risico's en advies over doeltreffende maatregelen ter beperking en voorkomen van PSA.

Ook het maken van goede afspraken over het voorkomen van seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten en intimidatie van collega's onderling, horen bij een dergelijk beleid.

De Arbowet richt zich op de totale beleidsvoering. Die omvat zowel preventie als opvang en begeleiding van slachtoffers. Bij preventie kan daarbij gedacht worden aan bouwkundige voorzieningen, organisatorische maatregelen en deskundigheidsbevordering. Voor opvang en begeleiding gaat het bij Stichting Pride Amsterdam om onderstaande activiteiten:

- Opstellen interne klachtenprocedures.
- Aanstellen van een vertrouwenspersoon.
- Voorlichting en informatieverspreiding over rechten en plichten rond ongewenste omgangsvormen, uitgevoerde risicoanalyses en procedures.
- Opleiding en training hiërarchische lijn en operationele werknemer.
- Na een melding uitvoeren van een signaalonderzoek.

1.2 Steun van het management

Een goed beleid, dat gesteund wordt door het management, is een absolute voorwaarde voor het voorkómen van seksuele intimidatie en geweld op de werkplek. Het management bepaalt welk gedrag wel of niet acceptabel is. Het heeft daarin een voorbeeldfunctie en draagt ook zorg voor de handhaving. Het beleid beschrijft de disciplinaire maatregelen bij een bewezen overtreding. Op die manier wordt vertrouwen opgebouwd. Ongewenste omgangsvormen krijgen in een dergelijk klimaat minder kans. Ten aanzien van de werkdruk heeft het management een belangrijke signaleringsfunctie. Informatie uit overleggen, persoonlijke gesprekken met medewerkers of de kwaliteit van het werk van medewerkers, geven veel inzicht in de wijze waarop medewerkers met werkdruk omgaan. Het management heeft rechtstreeks invloed op de taakverdeling en dient bekend te zijn met de preventieve regelingen van de organisatie vanuit de Arbozorg. Input van het management geeft informatie over het effect van de maatregelen die de organisatie neemt om werkdruk te beperken/voorkomen en geldt zodoende als evaluatie van het beleid.

1.3 Creëren van draagvlak

Belangrijk is dat al in een vroeg stadium wordt gewerkt aan draagvlak voor het beleid rond gewenste omgangsvormen, zodat afspraken hierover door een meerderheid van de werknemer herkend en gedragen worden. Betrek medewerkers waar mogelijk in het opstellen en uitvoeren van het beleid.

1.4 Monitoren van beleid

Het monitoren van het PSA-beleid is extra belangrijk, omdat het effect van de invoering van nieuw beleid altijd enige tijd op zich laat wachten. Er moet een cultuurverandering tot stand worden gebracht, een andere manier van denken en doen, en dat kost tijd. Vanuit de Inspectie SZW (voormalige arbeidsinspectie) wordt sterk aangedrongen op een Arbo-beleidscyclus. Dit begint bij de ambities van uw organisatie ten aanzien van veiligheid, gezondheid en welzijn, die u vastlegt in het PSA-beleid. Onderzoek naar de risico's rond PSA vindt plaats in uw Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E). In de evaluatie worden prioriteiten gesteld die het begin van uw plan van aanpak vormen en waarin de maatregelen worden opgenomen om PSA te beperken of voorkomen. Zeer belangrijk is de uitvoering van de maatregelen en het bepalen van de effectiviteit van deze maatregelen. De ervaring die hierin wordt opgedaan geeft dan weer aanleiding tot een nieuwe inventarisatie en nieuwe maatregelen.

1.5 Communicatie van beleid

Duidelijke communicatie over wat in de organisatie wel en niet geoorloofd is, heeft bij Stichting Pride Amsterdam een belangrijke preventieve werking. Om de betrokkenheid bij de afspraken te vergroten wordt er binnen Stichting Pride Amsterdam een beleidsverklaring, ook wel gedragscode ontwikkeld. Met deze beleidsverklaring wil Stichting Pride Amsterdam regels opstellen ter voorkoming van ongewenste situaties tijdens het werk, en ook bespreekbaar maken indien er zich toch een ongewenste situatie voordoet.

2. Beleidsverklaring (gedragscode)

Werkdruk

Iedereen heeft weleens stress op het werk. Dat is op zich niet erg. Werkstress is zelfs goed door de adrenaline die vrijkomt om te presteren. Stress hoeft geen probleem te zijn, maar als je continu stress ervaart en er klachten van krijgt is het belangrijk om dit bespreekbaar te maken. Samen kunnen we kijken naar de werkzaamheden om te bezien wat de mogelijkheden zijn om de werkdruk te verminderen.

Agressie door derden

Agressie door derden, zowel verbaal als fysiek, wordt door ons niet geaccepteerd en dient gemeld te worden bij leidinggevende. Er zullen daar waar nodig passende maatregelen worden getroffen.

Omgangsvormen

Naast integriteit, respect en begrip, streven we naar collegialiteit en open communicatie:

- Houd rekening met elkaar;
- Gedraag je eerlijk en respectvol naar een ieder;
- Houd je aan afspraken;
- Luister naar elkaar;
- Deel je kennis en informatie.

Naast het noemen van het gewenste gedrag binnen onze organisatie, ontkomen we er niet aan om ook aandacht te besteden aan ons beleid ten aanzien van ongewenst gedrag.

Ongewenst gedrag is onderling gedrag dat als bedreigend, vernederend of intimiderend wordt ervaren. Voorbeelden van ongewenst gedrag zijn seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten. Dergelijk gedrag accepteren wij niet. Spreek je collega aan bij ongewenst gedrag of bespreek het met je leidinggevende. Er is ook een klachtenprocedure beschikbaar. Daarnaast is het mogelijk om een vertrouwenspersoon te raadplegen.

3. Externe vertrouwenspersoon

Dit protocol stelt regels ten aanzien van de taken en verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon. Daarnaast zijn regels opgenomen voor het omgaan met vertrouwelijke informatie door de vertrouwenspersoon.

3.1 De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon verzorgt de opvang van degene die zich geconfronteerd voelt met alle eerder beschreven ongewenste omgangsvormen en heeft ook een preventieve en signalerende taak.

3.2 Positionering

De werkgever benoemt, na overleg met de ondernemingsraad, ten minste één vertrouwenspersoon. Bij de aanstelling van een vertrouwenspersoon wordt een specifiek benoemingscontract opgesteld dat naast de gebruikelijke bepalingen ook bepalingen bevat die in de taak- en functieomschrijving van de vertrouwenspersoon zijn neergelegd. Voortijdig ontslag uit de functie van vertrouwenspersoon is mogelijk als deze bijvoorbeeld niet meer het vertrouwen geniet van de organisatie, als de taken niet naar behoren vervuld worden of als het belang van betrokkenen wordt geschaad. De vertrouwenspersoon kan ook op eigen verzoek zijn taken neerleggen.

3.3 Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- Adviseert bestuurders, management en OR om iedereen binnen de organisatie op de hoogte te stellen van het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure.
- Adviseert bestuurders, management en OR om te komen tot een sociaal veilig werkklimaat.
- Functioneert, in het kader van deze regeling, als eerste aanspreekpunt bij meldingen van ongewenste omgangsvormen en zorgt voor de eerste opvang en begeleiding van degene die ongewenste omgangsvormen heeft ervaren.
- Zoekt samen met de werknemer naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort.
- Geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures - naast de interne klachtenprocedure ook over de strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure - en de consequenties daarvan.
- Ondersteunt de melder bij het opstellen van de klacht op schrift en voorziet de werknemer van de contactgegevens van de secretaris van de klachtencommissie.
- Indien nodig verwijst de vertrouwenspersoon de melder naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening) instanties en ondersteunt de werknemer bij het inschakelen van deze instanties. Hieronder vallen ook politie en officier van justitie.
- Kan de werknemer ondersteunen bij het doen van aangifte bij zedenpolitie of officier van justitie in geval van ontucht, aanranding en/of verkrachting.
- Neemt maatregelen om op korte termijn de situatie van de werknemer te verbeteren, gericht op het stoppen van de ongewenste omgangsvormen. Indien naar de mening van de vertrouwenspersoon de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft, meldt de vertrouwenspersoon de klacht aan de bestuurder.
- Geeft emotionele en psychische ondersteuning aan de werknemer bij het formeel aanhangig maken van de klacht bij de klachtencommissie en staat de werknemer bij tijdens een klachtenprocedure.
- Is verantwoordelijk voor nazorg aan de werknemer. Ondersteunt werknemer en behartigt zijn belangen als de werknemer aangesproken wordt op het feit dat hij ongewenste omgangsvormen aanhangig heeft gemaakt.
- Houdt een anonieme registratie bij (onder andere aantallen; aard van de meldingen en klachten; afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt voor het jaarverslag.
- Draagt mogelijke oplossingen aan waarmee het beleid, gericht tegen ongewenste omgangsvormen, kan worden opgesteld c.q. bijgesteld.
- Draagt bij aan de evaluatie van het takenpakket van de vertrouwenspersoon, werkwijze van de klachtencommissie en van de klachtenprocedure.

- Houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.
- Registreert in behandeling zijnde zaken. Hij rapporteert relevante informatie en zorgt er daarbij voor dat de anonimiteit en integriteit van de betrokkenen zijn gewaarborgd.
- Informeert en adviseert het management over deze problematiek en over het nemen van maatregelen.
- Voert overleg, verwijst en werkt samen met personen en instanties, zowel binnen als buiten de organisatie. Hij doet dit echter niet zonder toestemming van de betrokkene als dit zijn melding/klacht betreft.
- Rapporteert eenmaal per jaar aan de directie en de ondernemingsraad. Deze rapportage bevat aantal en aard van ingediende klachten, zonder dat deze herleidbaar zijn naar individuen.
- Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het terrein van psychosociale arbeidsbelasting/ ongewenste omgangsvormen.

3.4 Anonimiteit en vertrouwelijkheid

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn centrale begrippen bij de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon garandeert dat:

- Alles wat hem in zijn functie als vertrouwenspersoon ter ore komt, vertrouwelijk wordt behandeld.
- Een klager op basis van anonimiteit zijn klacht kan bespreken met de vertrouwenspersoon.
- Slechts met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager met derden wordt gecommuniceerd over klagers identiteit en/of de inhoud van de klacht.

Slechts in het geval dat sprake is van ernstige strafbare feiten, kan anonimiteit niet gegarandeerd worden.

4. Behandeling van klachten

Naast het aanstellen van een vertrouwenspersoon is ook een goede klachtenprocedure voor werknemers onderdeel van het beleid met betrekking tot ongewenste omgangsvormen in de organisatie. Met een klachtenregeling wil Stichting Pride Amsterdam bewerkstelligen dat werknemers hun klachten over ongewenste omgangsvormen (sneller) uiten en dat deze klachten ook worden opgelost. Met de klachtenregeling wordt een formele mogelijkheid geboden om een onbevredigende situatie te bespreken, eventuele misverstanden weg te nemen en bij te dragen aan een rechtvaardige behandeling. In eerste instantie wendt de betrokkene zich met zijn melding/klacht tot de vertrouwenspersoon en/of leidinggevende. Mocht er in deze informele sfeer niet tot een oplossing gekomen kunnen worden, dan kunnen partijen ervoor kiezen om met behulp van een bemiddelaar te komen tot een oplossing. Er kan er een beroep worden gedaan op de klachtencommissie. De klachtencommissie:

- Onderzoekt klachten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen in relatie tot het werk.
- Doet, indien mogelijk, een uitspraak over de klacht.
- Komt tot een oordeel op basis van hoor en wederhoor van klager en beklaagde(n) en eventuele andere getuigen of betrokkenen en brengt advies uit aan het bestuur/de directie van Stichting Pride Amsterdam over eventuele te nemen maatregelen.
- Opereert onder verantwoordelijkheid van de werkgever.
- Is nadrukkelijk geen handhavende instantie of bevoegd gezag.

In hoofdstuk 4.1 is de klachtenregeling uitgewerkt.

Belangrijk uitgangspunt is dat het louter en alleen indienen van een klacht geen nadelige gevolgen mag hebben voor alle betrokkenen. De werkgever bepaalt vervolgens wat met de uitspraak over de klacht gaat gebeuren en welke gevolgen hieraan worden verbonden. Als de klacht onderzocht wordt, mogen ten tijde van het onderzoek geen nadelige gevolgen optreden tot het moment waarop het onderzoek tot een uitspraak heeft geleid. Tijdens de procedure is het belangrijk dat partijen zich aan de geheimhouding houden, ter voorkoming van frustratie van het onderzoek door de klachtencommissie. De werkgever bepaalt uiteindelijk welke maatregelen genomen worden.

4.1 Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|---------------------------|--|
| a. | Organisatie | Stichting Pride Amsterdam |
| b. | Bestuur/Directie | de directie/het bestuur van Stichting Pride Amsterdam |
| c. | Werknemer | degene die bij of voor Stichting Pride Amsterdam werkzaam is, is geweest of werkzaamheden verricht op basis van: <ul style="list-style-type: none">• een arbeidsovereenkomst• detachering• een vrijwilligerscontract• een uitzendovereenkomst• een stageovereenkomst |
| d. | Klacht | een schriftelijke bij de klachtencommissie ingediende uiting van onvrede over bejegening door de organisatie en/of een werknemer van de organisatie |
| e. | Klager | de klagende werknemer, zijn wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande(n) |
| f. | Beklaagde | de organisatie of de werknemer van de organisatie tegen wie de klacht is gericht |
| g. | Klachtencommissie | de door de directie/het bestuur ingestelde onafhankelijke externe commissie ter behandeling van klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen |
| h. | Vertrouwenspersoon | de externe vertrouwenspersoon die als zodanig is aangesteld door de directie/het bestuur |

Artikel 2 De klachtencommissie

- 1 Er is een onafhankelijke in- of externe klachtencommissie (hierna: de commissie). De leden van de commissie worden benoemd door de directie/het bestuur van Stichting Pride Amsterdam . De commissie heeft tot taak het behandelen van de aan haar voorgelegde klachten en het komen tot een onafhankelijk gemotiveerd oordeel.
- 2 De commissie bestaat uit drie personen: een voorzitter, een secretaris en een lid. Als een van de commissieleden langere tijd verhinderd is om werkzaamheden voor de commissie te verrichten, wordt een plaatsvervanger benoemd.
- 3 De vergaderingen van de commissie hebben een besloten karakter. Is een lid verhinderd dan neemt een plaatsvervanger deel aan de vergadering.
- 4 Iedere werknemer van de organisatie, tegen wie de klacht is gericht, is verplicht volledige medewerking te geven aan de werkzaamheden van de Commissie. Als derden willen getuigen, zijn ze verplicht volledige medewerking te verlenen aan de procesgang.
- 5 De leden van de Commissie mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend. Klager en/of beklaagde kan in dit geval een lid van de klachtencommissie wraken. Leden van de klachtencommissie kunnen zich verschonen.
- 6 In geval van wraking of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid ingenomen door een plaatsvervangend lid.

Artikel 3 Procedures bij indienen klacht

- 1 Een werknemer, zijn (wettelijk) vertegenwoordiger of zijn nabestaande(n), kan een klacht indienen bij de commissie.
- 2 De klager dient de klacht schriftelijk in bij de commissie. De klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:
 - a de naam en het adres van de indiener;
 - b de dagtekening;
 - c de omschrijving van het (gesignaleerde) ongewenste omgangsvormen;
 - d de naam of namen van de beklaagde(n);
 - e de beschrijving van de door de klager ondernomen stappen;
de periode waarin het voorval plaatsvond, waarbij voorvallen die langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden niet meer in behandeling worden genomen tenzij er sprake is van een door de commissie te bepalen uitzonderlijke situatie.
- 3 Indien de klacht naar het oordeel van de secretaris van de commissie niet voldoende duidelijk is gesteld, wordt de klager alsnog uitgenodigd binnen tien werkdagen schriftelijk duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig wordt de klager daarbij geadviseerd deskundige hulp te zoeken voor het nader formuleren van zijn klacht. De termijn van tien werkdagen kan zo nodig door de secretaris van de commissie eenmaal met tien werkdagen worden verlengd. Wordt de verduidelijking niet binnen de (verlengde) termijn ontvangen dan vindt geen verdere behandeling van de klacht plaats. De klacht wordt dan niet-ontvankelijk verklaard.
- 4 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht doet de secretaris van de commissie mededeling van de inhoud van de klacht aan de beklaagde. Indien op grond van lid 3 van dit artikel verduidelijking van de klacht is gevraagd wordt deze mededeling aan beklaagde pas na de verduidelijking van de klacht gedaan.
- 5 Indien de klacht na ontvangst niet ontvankelijk wordt verklaard zal geen mededeling aan beklaagde over de inhoud van de klacht worden gedaan.
- 6 De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen tien werkdagen een verweerschrift op te stellen. Wordt de reactie niet binnen de termijn, dan wel binnen een op verzoek verleende eenmalige uitsteltermijn van tien werkdagen ontvangen, dan wordt de beklaagde geacht geen schriftelijk verweer te hebben gevoerd.
- 7 Indien de klacht ontvankelijk is verklaard en beklaagde op de hoogte is gesteld van de inhoud van de klacht worden klager en beklaagde uiterlijk binnen vier weken na mededeling aan beklaagde van de klacht opgeroepen om te worden gehoord.
- 8 Partijen (klager/beklaagde) krijgen na de eerste gespreksronde de gelegenheid de verslagen van de gesprekken met klager, beklaagde en getuigen in te zien. Ze mogen daarbij tekstuele opmerkingen maken. De commissie zal deze opmerkingen in het verslag verwerken voor zover zij dit noodzakelijk acht. Als een opmerking, naar de mening van de commissie, aanleiding geeft tot nader onderzoek, zal een tweede gespreksronde volgen.
- 9 Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, een advocaat of een adviseur.

- 10 Na indiening van de klacht dient tijdens e gehele procedure door alle betrokkenen geheimhouding in acht te worden genomen, ter voorkoming van belemmering van het onderzoek door de commissie.

Artikel 4 Niet ontvankelijk

- 1 De commissie kan besluiten tot het niet ontvankelijk verklaren van de klacht. De commissie neemt dit besluit zo mogelijk (zie artikel 4, 2f) binnen twee weken na ontvangst van de klacht, dan wel eventuele aanvulling daarop. Indien de commissie dit besluit neemt, deelt zij dit schriftelijk mee aan de klager.
- 2 De commissie kan in een later stadium van de procedure besluiten dat de klacht alsnog niet-ontvankelijk wordt verklaard.
- 3 De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan, tenzij sprake is van recidive;
 - b die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij er sprake is van feiten of omstandigheden op grond waarvan van de klager redelijkerwijs niet verlangd kon worden de klacht binnen de gestelde termijn in te dienen;
 - c als de klacht anoniem wordt ingediend en/of de beklaagde niet genoemd wordt;
 - d indien niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 3.3.
 - e die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
 - f zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporing of vervolging gaande is;
 - g in (andere) gevallen waarin de commissie dit noodzakelijk acht.

Artikel 5 Bemiddeling

- 1 Na kennis genomen te hebben van de inhoud van de klacht en van de reactie van de beklaagde, kan de voorzitter van de commissie, indien deze van mening is dat de zaak zich hiervoor leent, na ruggespraak met de overige leden van de commissie, aan de klager en de beklaagde voorstellen te onderzoeken of de klacht via bemiddeling kan worden afgehandeld. Klager noch beklaagde hoeven deze bemiddeling te accepteren.
- 2 Indien klager en beklaagde met de bemiddeling akkoord gaan wordt de verdere behandeling van de klacht opgeschort. Bemiddeling vindt plaats door een door de commissie, met instemming van de werkgever, aan te wijzen persoon of instantie. Deze deelt het resultaat van de bemiddeling aan de commissie mee. Het resultaat van de bemiddeling kan zijn dat de klacht wordt ingetrokken, ofwel dat alsnog behandeling dient plaats te vinden.

Artikel 6 Onderzoek en mondelinge behandeling

- 1 Indien geen bemiddeling plaatsvindt, dan wel nadat is meegedeeld dat deze niet tot intrekking van de klacht heeft geleid, gaat de commissie over tot het instellen van haar onderzoek.
- 2 Zij kan daartoe informatie inwinnen en alle relevante stukken raadplegen, personen horen die direct bij de klacht zijn betrokken en deskundigen inschakelen
- 3 De klager en de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Zij kunnen zich daarbij desgewenst laten bijstaan door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon. Dit laatste dient dan uiterlijk een dag voor de hoorzitting bij de commissie bekend te zijn.
- 4 De leden van de commissie en andere bij de behandeling van de klacht betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen zij bij de behandeling van de klacht vernemen.
- 5 De secretaris stelt ter zake een verslag op en zendt dit aan de leden van de commissie en aan de partijen die gehoord zijn elk hun eigen verslag. Door partijen kunnen eventuele op- en aanmerkingen worden gemaakt. Het is ter beoordeling van de commissie of het verslag hierop wordt aangepast.

Artikel 7 Beoordeling en beslissing

- 1 Binnen acht weken na het ontvankelijkheid verklaren van de klacht komt de commissie in besloten vergadering tot een oordeel over de klacht.
- 2 Het oordeel van de commissie houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. Het kan ook zijn dat de commissie niet tot een oordeel kan komen. In dat geval zal uitspraak zijn dat de klacht noch gegrond, noch ongegrond is.
- 3 De commissie kan daarbij aanbevelingen doen aan de directie/het bestuur betreffende te nemen maatregelen.
- 4 Indien (een deel van) de klacht betrekking heeft op een schadeclaim doet de commissie geen uitspraken over aansprakelijkheid, maar beperkt zij zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 5 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure, van de verklaringen van de klager, beklagde en eventuele andere betrokkenen. In dit verslag wordt tevens het gemotiveerde oordeel van de commissie en - waar van toepassing - de aanbeveling opgenomen betreffende de te nemen maatregelen. De commissie zendt een afschrift dit verslag naar de directie/bestuur van de werkgever. Klager en beklagde ontvangen het gemotiveerde oordeel van de commissie, exclusief de aanbevelingen aan de directie.

Artikel 8 Bijstand van klager en/of beklagde

- 1 Een klager kan zich door een advocaat, adviseur of vertrouwenspersoon laten bijstaan, voor zover deze personen het onderzoek door de commissie niet belemmeren. Ook degene op wiens gedragingen de klacht betrekking kan zich door een advocaat of adviseur laten bijstaan.
- 2 De commissie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
- 3 Het tweede lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 9 Maatregelen

- 1 Binnen twee weken na ontvangst van het verslag, deelt de directie/het bestuur van de organisatie schriftelijk aan de commissie, de klager en de beklagde mede of het oordeel van de commissie wordt overgenomen en of de directie/het bestuur naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
Bij afwijking van deze termijn doet de directie/het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de commissie, de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie/het bestuur zijn standpunt kenbaar zal maken.
- 2 De directie/het bestuur kan te allen tijde, al dan niet op verzoek van de commissie of vertrouwenspersoon tijdelijke voorzieningen treffen, indien er als gevolg van ongewenste omgangsvormen voor één of meerdere daarbij direct betrokkenen een onhoudbare situatie ontstaat.

Artikel 10 Onvoorziene omstandigheden, beroep

- 1 In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist de commissie hoe te handelen.
- 2 Indien de commissie niet in staat is genoemde termijnen in acht te nemen, doet de commissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde en de directie/het bestuur van de organisatie onder vermelding van de duur van het uitstel.
- 3 Indien er dusdanige omstandigheden zijn waardoor de commissie zijn onderzoek niet naar behoren kan uitvoeren, kan de commissie besluiten om het onderzoek te staken.
- 4 Tegen de uitspraak van de commissie is geen beroep mogelijk.

Artikel 11 Overgangs- en slotbepalingen

- 5 De invoering van de klachtenregeling staat onder verantwoordelijkheid van de directie/het bestuur.
- 6 De organisatie draagt er zorg voor dat de werknemers op passende wijze geïnformeerd worden over het bestaan van de klachtenregeling.
- 7 Bij deze informatieverstrekking wordt onder andere duidelijk gemaakt dat de klachtenprocedure kosteloos is (behoudens de eventuele kosten van een door klager of beklagde ingeschakelde advocaat of adviseur).
- 8 De klachtenregeling wordt jaarlijks op de werking ervan geëvalueerd en indien nodig aangepast.
- 9 Na afronding van het onderzoek van de commissie worden de dossiers gearchiveerd bij de secretaris van de commissie. De dossiers worden drie jaar na de daarin gedane uitspraak vernietigd.

Bijlage

Definities ongewenste omgangsvormen

Discriminatie

Discriminatie wordt in de Arbowet gezien als een verzamelbegrip en behelst ook discriminatoire bejegening op de werkvloer (intimidatie, seksisme en racisme). Kortom: ieder onwettig gedrag verband houdende met een beschermde grond (godsdiens, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat). In de wetgeving wordt geen onderscheid gemaakt tussen direct en indirect onderscheid. Indirect onderscheid houdt in ogenschijnlijk neutraal handelen of nalaten maar met effect van onderscheid. Ook het geven van een opdracht tot discriminatie wordt benoemd als indirect onderscheid. Onderscheid kan wel gemaakt worden op basis van het bepaalde in artikel 2 Algemene wet gelijke behandeling. Dit betekent dat wanneer het doel legitiem is en de middelen passend en noodzakelijk zijn er sprake kan zijn van een rechtvaardigheidsgrond.

Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie behoort volgens de wetgever onder de noemer van discriminatie. Voor een volledig beeld wordt omschreven wat dit inhoudt. Onder seksuele intimidatie wordt verstaan enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie, dat 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. Zowel in artikel 1a, derde lid, van de Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen als in artikel 7, 646, achtste lid, van het Burgerlijk wetboek en in het kader van de Arbowet wordt uitgegaan van eenzelfde definitie. 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. De definitie van seksuele intimidatie geeft tevens aan dat hieronder moet worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat kans op promotie en beslissingen over 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 psychisch geweld gedijen dat mogelijk ook ruimte biedt aan de hiervoor bedoelde seksuele chantage.

Agressie en geweld

Onder agressie en geweld vallen gebeurtenissen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met 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.

Pesterijen

Bij pesten gaat het om alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers.

Een belangrijk element aangaande 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.

Schema procedure ongewenste omgangsvormen

