



DOCUMENT A

PROCEDURE SIOO ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	pag.3
H.1. Preventie	pag. 5
1.1. Taken en verantwoordelijkheden werkgever	pag. 5
1.2. Verantwoordelijkheden van bij SIOO betrokkenen	pag. 6
H.2. Er is sprake van ongewenste omgangsvormen, wat dan?	pag. 7
H.3. De vertrouwenspersoon	pag. 8
H.4. Stappen die een melder kan nemen	pag. 13
GERELATEERDE DOCUMENTEN EN BRONNEN	pag. 21

Deze procedure is vastgesteld door Rector en Raad van Toezicht van Sioo op 21 Februari 2019.

INLEIDING BELEID ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

In het document '**GEDRAGSCODE Sioo**' staan de missie en kernwaarden van onze organisatie. Hier is te lezen welk gewenst gedrag bijdraagt aan open en ondernemend werken en samen gaan voor langdurige relaties in het brede netwerk van deelnemers, docenten en medewerkers. Met deze gedragscode willen wij er aan bijdragen dat alle bij Sioo betrokkenen in een gezonde, stimulerende en veilige omgeving kunnen werken.

Toch kan het -net als in iedere organisatie- voorkomen, dat gedrag en taalgebruik als ongewenst en/of intimiderend dan wel discriminerend worden ervaren en tot gevolg hebben dat een medewerker zich niet langer veilig voelt. Dit willen wij bij Sioo voorkomen, tegengaan en waar mogelijk 'oplossen'. Ons beleid is erop gericht een werksfeer te creëren die ontdaan is van alle vormen van ongewenste omgangsvormen: pesten, treiteren, seksuele intimidatie, agressie en geweld en discriminatie. Ongewenste omgangsvormen tasten de werksfeer aan en hebben grote impact en gevolgen voor het functioneren van de betrokken medewerker(s), het welzijn, de productiviteit, de kwaliteit van het werk, de samenwerking, het ziekteverzuim, het personeelsverloop en het imago van de organisatie. Daarnaast verplicht de Arbowet (artikel 3, 4, 5 en 33) ons als werkgever om psychosociale arbeidsbelasting (PSA), waaronder ongewenste omgangsvormen, te voorkomen dan wel te beperken. Daarom toetsen wij als werkgever de arbeidsomstandigheden en nemen vandaaruit gepaste maatregelen. De werkgever biedt voorlichting aan de medewerkers, leidinggevenden en andere bij Sioo betrokkenen over de risico's op ongewenste omgangsvormen. We faciliteren adequate opvang en mogelijkheden voor de afhandeling van klachten c.q. meldingen. Verder past Sioo het beleid steeds aan op basis van actuele ontwikkelingen en inzichten.

In deze beleidsnotitie geven wij aan wat onze organisatie wil doen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen, te beperken en aan te pakken. Tevens wordt beschreven waar de taken en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen liggen en welke opvang en mogelijkheden van klachtenafhandeling wij bieden aan medewerkers die last hebben van ongewenste omgangsvormen.

Het beleid is van toepassing op medewerkers met een arbeidsovereenkomst en op anderen die onder onze verantwoordelijkheid in het bedrijf functioneren, zoals externe docenten, deelnemers, en allen die op welke wijze ook werkzaamheden verrichten in onze organisatie. Het beleid is ook van toepassing op deelnemers in onze klantorganisaties voor wie wij in-company programma's uitvoeren. Dat laatste tenzij anders overeengekomen in de opdrachtformulering.

Voor iedereen geldt de verjaringstermijn van 2 jaar waarbinnen een melding gedaan moet worden na ondervinden van ongewenst gedrag.

Ex-medewerkers mogen tot een jaar na ontslagdatum gebruik maken van deze regeling.

Definitie Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)

Onder PSA wordt verstaan: factoren in de arbeidssituatie die stress veroorzaken.

Het gaat specifiek om:

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

- een te hoge werkdruk (werkdruk valt wel onder PSA, maar **niet** onder ongewenste omgangsvormen). De werkgever is verantwoordelijk voor het aanvaardbaar houden van de werkdruk; de vertrouwenspersoon heeft hierin geen rol.

PSA is al jaren een van de grootste arbeidsrisico's, zo blijkt bijvoorbeeld uit de

werkgeversenquête WEA, de werknemersenquête NEA en cijfers van het CBS. Een derde van het werkgerelateerde ziekteverzuim is gerelateerd aan PSA.

Hieronder **definiëren** wij de ongewenste omgangsvormen die vallen onder PSA.

Vanaf 1 augustus 2009 bestaan er definities van ongewenste omgangsvormen (= paraplubegrip).

1. Seksuele intimidatie:

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.

2. 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.

3. Pesten:

alle vormen van intimiderend gedrag 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.

4. Direct of indirect onderscheid (discriminatie):

alle gevallen waarin iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie is of zou worden behandeld. De andere wijze van behandeling vindt plaats op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte. Ook is er sprake van discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte in het bijzonder treft.

De definitie van discriminatie:

Gedragingen die met direct onderscheid verband houden en die tot doel of gevolg hebben dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende.

Samenvattende definitie 'ongewenste omgangsvormen':

Wij kiezen er als organisatie voor om wat onder ongewenste omgangsvormen verstaan wordt als volgt samen te vatten: **'alles in de omgang, communicatie of de wijze van leidinggeven, dat als ongewenst of kwetsend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat een medewerker zich niet langer veilig voelt op de werkplek.'**

Als er een situatie speelt van een ervaren ongewenste omgangsvorm, kan een medewerker een beroep doen op de organisatie, om er voor te zorgen dat de ongewenste omgangsvorm stopt en te komen tot herstel van de veilige werkplek. De medewerker kan hiervoor terecht bij zowel de werkgever/rector, als bij de vertrouwenspersoon van Sioo. Alle

betrokkenen bij de situatie hebben een eigen verantwoordelijkheid om te komen tot herstel van de veilige werkplek.

Ongewenste omgangsvormen laten veel ruimte voor de subjectieve beleving van de persoon die last ervaart, vanuit het bewustzijn dat wat voor de ene medewerker gewenst gedrag is, voor de andere ongewenst kan zijn. Wat de één aanvaardbaar vindt of

onverschillig laat, ervaart een ander als ongewenst, kwetsend of bedreigend. Niet hoe de aandacht of het gedrag is bedoeld, maar vooral hoe het wordt ervaren is maatgevend.

H.1. PREVENTIE.

Preventie van ongewenste omgangsvormen maakt onlosmakelijk deel uit van het personeelsbeleid. Het informeren van werknemers, docenten, deelnemers en andere betrokkenen bij Sioo over (on-)gewenst gedrag is naast het inventariseren van de risico's en het investeren in een veilige aanspreekcultuur, een belangrijk preventiemiddel. Binnen het brede platform van Sioo kunnen we langs vele wegen ongewenste omgangsvormen voorkomen, door:

- Alle betrokkenen te informeren over dit beleid en voorlichting te geven over de rol van de werkgever, de eigen rol en de rol van de vertrouwenspersoon;
- het onderwerp ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken en de betrokkenen bewust te maken van de effecten van ongewenste omgangsvormen en de betekenis van het subjectieve karakter hiervan. De rector kan hier aandacht aan geven in werkoverleggen en functioneringsgesprekken.
- aandacht aan dit onderwerp te besteden in een kort informierend beleidsstuk voor nieuw personeel;
- dit onderwerp bij functioneringsgesprekken en beoordelingen als vast gespreksonderwerp in te voeren;
- bij exitgesprekken te vragen naar mogelijke incidenten;
- het aanstellen van een vertrouwenspersoon;
- via digitale media dit beleid bekend maken en up-to-date houden
- consequent het voorbeeld van gewenst gedrag geven
- alert te zijn op ongewenste omgangsvormen (ook indirect, bijvoorbeeld als mogelijke oorzaak van verzuim);
- het bekend maken van de bedrijfscode over het omgaan met *social media*, in dit kader in het bijzonder met betrekking tot (ongewenste) uitingen over ander personen in de organisatie. Zie document: "Gedrags- en gebruiksregels social media voor medewerkers Sioo".

H. 1.1. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN WERKGEVER.

De werkgever is verantwoordelijk voor het voorkomen, dan wel beperken van ongewenste omgangsvormen en voor het oplossen van problemen op dit vlak. Ook is hij verantwoordelijk voor het uitvoeren en uitdragen van het beleid op dit gebied binnen de organisatie. Bovendien heeft hij als goed werkgever een zorgplicht voor de veiligheid op het werk. De werkgever kan aangesproken worden indien deze plicht niet wordt nagekomen of wordt verzaakt.

De rector en leidinggevenden hebben een voorbeeldfunctie en dragen uit dat ongewenste omgangsvormen niet worden getolereerd. Tevens vertonen zij zelf gewenst gedrag zoals beschreven in de gedragscode van Sioo. Zij zijn medeverantwoordelijk om de veilige werkplek te herstellen en te bestendigen.

De werkgever is laagdrempelig en toegankelijk om aangesproken te worden op eigen ongewenste omgangsvormen en tevens voor het bespreken en melden van ongewenste omgangsvormen. Hij zorgt ervoor dat op een adequate en zorgvuldige manier actie wordt ondernomen als ongewenste omgangsvormen worden gemeld, zowel wanneer het gaat om incidenten als wanneer deze structureel in de organisatie voorkomen. Waar mogelijk en wenselijk vindt dit plaats in samenspraak met degene die dergelijk gedrag meldt (de melder). Tegelijk heeft de rector ook een eigen verantwoordelijkheid die zal meewegen in

het eigen handelen. De melder wordt door de rector tijdig op de hoogte gesteld van de te ondernemen acties. Wanneer een medewerker gebruik maakt van de interne klachtenprocedure, dan zal de rector het advies van de klachtencommissie en de door hen geadviseerde maatregelen serieus nemen en alleen bij zwaarwegende tegenargumenten niet opvolgen.

Hieronder worden de taken en verantwoordelijkheden die wij als organisatie zien voor de werkgever op een rijtje gezet:

Samenwerking rector met vertrouwenspersoon

De rector bouwt een effectieve samenwerkingsrelatie op met de vertrouwenspersoon, waarin zij beiden:

- lastige voorbeelden bespreken (bijvoorbeeld een maatregel tot overplaatsing);
- 'trends' van ongewenst gedrag bespreken die de vertrouwenspersoon waarneemt;
- nagaan waar risicobronnen voor ongewenst gedrag zitten.

Rector en vertrouwenspersoon zijn zich er van bewust dat er binnen een **arbeidsconflict** ook regelmatig sprake is van ongewenste omgangsvormen. Met andere woorden, dat beide zaken door elkaar heen kunnen lopen. Op het deel waar het ongewenste omgangsvormen betreft, is hierbij het beleid ongewenste omgangsvormen van toepassing en tevens de rol van vertrouwenspersoon zoals in dit beleid beschreven.

H.1.2. DE VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN BIJ SIOO BETROKKENEN

Het belangrijkste uitgangspunt van dit beleid is dat we samen verantwoordelijk zijn voor het creëren van een veilige werkplek. Daarbij is de bijdrage van iedere betrokkenen binnen onze organisatie onmisbaar. We verwachten van iedereen respectvolle omgang en communicatie met een ieder en bijdragen aan een open en veilige aanspreekcultuur. Dat wil zeggen dat ieder er ook voor openstaat door een collega te worden aangesproken op ongewenst gedrag.

We realiseren ons dat ongewenste omgangsvormen een lastig begrip is, dat per persoon en situatie verschillend wordt ervaren. Zaken in de omgang, manier van communiceren of wijze van leiding geven kunnen als ongewenst en/of kwetsend worden ervaren. Deze kunnen tot gevolg hebben dat iemand zich niet langer veilig voelt op de werkplek. Ervaren is subjectief!

Dat betekent dat je als medewerker of docent met de beste bedoelingen niettemin bij een collega of een deelnemer de plank kan misslaan. We vragen iedereen er zich van bewust te zijn dat humor, opmerkingen en aanrakingen, die voor jou vanzelfsprekend zijn, door een ander als kwetsend of ongepast kunnen worden ervaren. Dergelijke gedragingen zijn een probleem zodra deze ertoe leiden dat deze collega zich niet langer veilig voelt op de werkplek. Vóór de komst van de Arbowet lag de verantwoordelijkheid om problemen met ongewenste omgangsvormen op te lossen bij degene die last had van het gedrag van een collega of leidinggevende, door dit gedrag te bespreken, te verdragen, de organisatie te verlaten, enzovoorts. Nu legt de Arbowet de verantwoordelijkheid bij beiden. Bij degene die

ongewenst gedrag ervaart, ligt nu de verantwoordelijkheid om het ongewenste gedrag bespreekbaar te maken, direct bij de lastveroorzaker of indirect via bijvoorbeeld de werkgever of de vertrouwenspersoon. De lastveroorzaker dient open te staan om aangesproken te worden en verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen gedrag dat tot gevolg heeft dat een collega zich niet langer veilig voelt. Een eenvoudig welgemeend excuus blijkt in veel gevallen al voldoende te zijn om de veiligheid op de werkplek te herstellen.

Natuurlijk is een situatie soms aanzienlijk complexer en is er dan meer nodig om er samen goed uit te komen. Aan ieder verhaal zitten twee, of zelfs meer dan twee, kanten. Een situatie moet soms grondig worden uitgediept om een beeld te krijgen van wat er is gebeurd en wat ieders rol en verantwoordelijkheid daarin is. Soms kunnen betrokkenen dat onderling bespreken en komen ze daar samen uit. In andere gevallen is ondersteuning van een derde daarbij gewenst. Wanneer een derde hierin een rol heeft, kan het gaan om inschakeling van de rector, of begeleiding, coaching, bemiddeling of mediation. Indien nodig zal de organisatie dit faciliteren. Voor het management is de meerwaarde dat betrokkenen er met behulp van deze ondersteuning met elkaar uitkomen en dat de veilige werkplek wordt hersteld. Uiteraard kan er daarnaast door de melder gebruik worden gemaakt van de *interne klachtenprocedure*. De praktijk leert echter dat een procedure via deze klachtenregeling vaak alleen verliezers kent. De impact van een dergelijk onderzoek is immers voor alle partijen groot.

H.2. ER IS SPRAKE VAN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN: WAT DAN?

Wat te doen wanneer je als betrokkene bij Sioo last hebt van ongewenste omgangsvormen? Natuurlijk zou het mooi zijn wanneer de betrokkene dan bij iedere collega, docent en bij de rector veiligheid ervaart om hem of haar aan te spreken op het door de medewerker/deelnemer als ongewenst ervaren gedrag en dat zij samen tot een bevredigende oplossing kunnen komen. Deze veiligheid wordt echter niet altijd ervaren en het aanspreken van collega's, docenten en/of leidinggevenden heeft niet altijd het gewenste resultaat. In dat geval sta je er in onze organisatie niet alleen voor. De betrokkene kan ongewenste omgangsvormen voorleggen aan de rector. (Een deelnemer kan het voorleggen aan de leermanager of de programmamanager.) Deze dient immers zorg te dragen voor een veilige werkplek c.q. leeromgeving. Hij biedt in een opvanggesprek alle ruimte voor verhaal en emoties en zal kijken wat er nodig is om weer een veilige plek voor de medewerker/deelnemer te creëren. Vanuit zijn verantwoordelijkheid kan de rector overgaan tot het nemen van maatregelen om de veilige werkplek te herstellen. Dit kunnen ook andere maatregelen zijn dan die de betrokkene wenselijk vindt.

Kwesties met betrekking tot ongewenste omgangsvormen kunnen altijd met de rector c.q. de leermanager worden besproken. Maar soms kan of wil een melder dat niet, en wil deze liever eerst aankloppen bij de vertrouwenspersoon. Deze kan immers een klankbord en vraagbaak zijn voordat de kwestie onder de aandacht van de rector wordt gebracht. De rector kan nu eenmaal niet in alle opzichten vertrouwelijkheid garanderen omdat hij een eigen verantwoordelijkheid heeft tot handelen bij ongewenst gedrag. Een andere reden voor het inschakelen van een vertrouwenspersoon kan – in theorie- zijn dat de rector zelf betrokken is bij het gedrag of dat men weinig heil van een melding bij de rector verwacht. Er kunnen talloze redenen zijn om (eerst) naar een vertrouwenspersoon te gaan. Daar kun je je situatie vertrouwelijk bespreken en de vertrouwenspersoon onderneemt niets wat de medewerker (nog) niet wil.

Hieronder volgt nu het hoofdstuk waarin taken en profiel van de vertrouwenspersoon (VP) worden beschreven. Daarna volgt het hoofdstuk waarin de mogelijke stappen kunnen worden doorlopen die een melder al of niet samen met de VP kan kiezen binnen de

procedure. Dat is in de vorm van een *escalatieladder* (zie pagina 13). Deze ladder loopt van interne naar externe procedures, en van informele naar formele stappen.

H.3. DE VERTROUWENSPERSOON

Algemene uitgangspunten

Medewerkers, docenten, deelnemers en andere bij Sioo betrokkenen die last hebben van ongewenste omgangsvormen, kunnen dit vertrouwelijk bespreken met de externe vertrouwenspersoon (VP).

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor verhaal en emotie. Sioo heeft gekozen voor een externe VP die langdurig vanuit een onafhankelijke positie werkzaamheden heeft verricht voor de organisatie en die bij de medewerkers bekend is.

Er zijn 3 soorten vertrouwenspersonen:

- de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen;
- de vertrouwenspersoon integriteit;
- de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit.

Bij Sioo is deze derde vorm gekozen: een combinatie bij dezelfde VP.

De externe vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen is ook vertrouwenspersoon integriteit (in het kader van de wet Huis voor Klokkeluiders).

Inzake integriteit kun je terecht voor het veilig melden van vermoedens van misstanden of onregelmatigheden. Het gaat om zaken die schade doen aan de organisatie als gevolg van niet integer gedrag. Dit beleid staat in een apart document: Klokkeluidersregeling.

De drie hoofdtaken van de vertrouwenspersoon

1. opvang en begeleiding van de melder;
2. signaleren van ongewenste omgangsvormen en gevraagd en ongevraagd adviseren over waarneembare trends; anonieme jaarlijkse rapportage;
3. voorlichten en informeren van medewerkers, docenten en deelnemers bij Sioo.

De hoofdtaken nader toegelicht

1. Opvang en begeleiding melder

Waarvoor kan een melder bij de vertrouwenspersoon terecht?

Hoe gaat een vertrouwenspersoon te werk? (lees waar "hij" staat ook hij/zij).

Met betrekking tot ongewenste omgangsvormen kan een melder terecht voor zaken in de omgang, communicatie en/of wijze van leidinggeven, die hem hebben gekwetst en tot doel of gevolg hebben dat hij zich niet veilig voelt op het werk. (zie samenvattende definitie ongewenste omgangsvormen; PSA) Het kan gaan over pesten, intimidatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Voor alle medewerkers geldt:

- 'jij bepaalt wat kwetsend is voor jou';
- 'jij bepaalt wie er over jouw grens is heengegaan';
- 'jij hebt recht op een veilige werkplek'.

Hoe gaat de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen te werk?

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor het verhaal en de emoties van de melder. Alles blijft vertrouwelijk, tenzij het gaat om ernstige strafbare feiten, waarmee de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt, en er ook gevaar voor anderen kan dreigen.

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen staat **naast** de melder, zij neemt het probleem echter niet van de melder over. Als melder houd je zelf de regie over het

probleem.

De vertrouwenspersoon inventariseert wat voor de melder belangrijk is als het gaat om hoe nu verder in deze situatie en bespreekt met de melder de 'mogelijkheden'. De keuzemogelijkheden (vanuit verderop de *escalatieladder*, pag. 14) worden geschetst. Bijvoorbeeld 'niets doen', zelf in gesprek gaan met de collega die de last veroorzaakt, het voeren van een gesprek met de persoon op wie de kwestie van toepassing is. Daarnaast zijn er keuzemogelijkheden als bemiddeling, mediation of de rector erbij betrekken. Samen worden de voor- en nadelen van de 'oplossingen' in kaart gebracht. De vertrouwenspersoon helpt de melder om een eigen, passende keuzes te maken en begeleidt de melder tijdens dit hele proces. De melder kan er ook voor kiezen om alleen zijn hart bij de vertrouwenspersoon te luchten en verder niets te doen.

In de basis is de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen niet bedoeld voor privéproblemen, arbeidsconflicten, problemen vanwege werkdruk of een reorganisatie en/of het melden van misstanden of onregelmatigheden. Niettemin zal de vertrouwenspersoon ook in deze gevallen alle ruimte bieden voor het verhaal en emoties. Regelmatig blijken ongewenste omgangsvormen door een arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of probleem van te hoge werkdruk heen te lopen. De vertrouwenspersoon is er dan voor het onderdeel ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon is er dus voor het deel *bejegening*sconflict, niet voor het deel *taak*conflict. Wanneer de melder met betrekking tot het arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of probleem van te hoge werkdruk specifieke hulp nodig heeft, dan verwijst de vertrouwenspersoon de melder door. De vertrouwenspersoon inventariseert dan wat voor de melder belangrijke criteria zijn, schetst de verschillende keuzemogelijkheden en helpt de melder een eigen passende keuze te maken.

2. Signaleren van ongewenste omgangsvormen en gevraagd en ongevraagd adviseren

De vertrouwenspersoon kan de werkgever adviseren over het actualiseren, verfijnen en uitvoeren van het beleid ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon heeft tevens een signalerende rol richting de rector. Dat wil zeggen dat een vertrouwenspersoon trends van ongewenste omgangsvormen en grote risicofactoren, geanonimiseerd bij rector ter sprake kan brengen. Dat gebeurt vanuit de adviserende rol en kan ook ongevraagd gebeuren. In principe gaat het niet om eenmalige incidenten, maar ook dat is niet uitgesloten. Wanneer de vertrouwenspersoon trends signaleert vanuit eigen waarneming dan geeft dat de vertrouwenspersoon meer armslag in haar adviserende rol. Indien de vertrouwenspersoon de informatie heeft vanuit een of meerdere opvanggesprekken, dan heeft zij maar weinig ruimte om deze informatie over te brengen naar de organisatie. Dit kan dan immers schade doen aan de vertrouwelijkheid. Het is aan de vertrouwenspersoon om vanuit haar eigen geweten te bepalen op welk moment de situatie dusdanig ernstig is dat het informeren van de leidinggevenden zwaarder weegt dan de vertrouwelijkheid ten opzichte van de melder.

3. Gevraagd adviseren

De vertrouwenspersoon kan door de rector ook gevraagd worden om vanuit haar deskundigheid mee te denken over het beleid of over een casus ongewenste omgangsvormen, die op het bord van de rector ligt of een trend die hij waarneemt. Het gaat hierbij om het samen sparren over het te voeren beleid of het bij een casus op een rijtje zetten van de voor- en nadelen van mogelijke 'oplossingen'. Dit voorkomt vaak onnodige

escalatie en leidt tot een meerwaarde voor alle betrokkenen. De vertrouwenspersoon kan dit alleen doen wanneer zij nog niet betrokken is bij deze casus vanuit haar opvangrol.

4. Voorlichten en informeren.

Om er voor te zorgen dat het beleid dat op papier staat leidt tot een veilige werkplek, moet het geïmplementeerd worden en 'levend' gehouden worden in de organisatie. Medewerkers, docenten en deelnemers moeten geïnformeerd worden over dit beleid. De hoofdverantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de werkgever. De vertrouwenspersoon kan hierin een ondersteunende rol vervullen.

Andere taken en verantwoordelijkheden

Doorverwijzen melder

De vertrouwenspersoon biedt de eerste opvang en alle ruimte voor het verhaal en de emoties van de melder. Wanneer het om andere zaken gaat dan ongewenste omgangsvormen en er behoefte is aan nadere ondersteuning dan brengt de vertrouwenspersoon samen met de melder de criteria in kaart waaraan een door de melder gewenste ondersteuning moet voldoen. Van daaruit reikt de vertrouwenspersoon keuzemogelijkheden aan en bespreekt deze met de melder.

De vertrouwenspersoon helpt de melder een eigen keuze te maken. Er kan onder meer worden doorverwezen naar: een arts, maatschappelijk werker, een coach, een psycholoog, een psychiater, traumazorg, een mediator,, een re-integratiebedrijf, een mogelijkheid tot outplacement, de politie, de vakbond of een jurist.

De vertrouwenspersoon kan met de werkgever afspraken maken over de mogelijkheden om bemiddeling en **mediation** te faciliteren.

Op bladzijde 15 gaan we uitgebreid in op de mogelijkheid van mediation.

Registreren van meldingen

Voor behoud van het overzicht en ten behoeve van het jaarverslag worden alle meldingen summier geregistreerd. Een eenvoudig registratieformulier kan daarbij behulpzaam zijn. Bij het registreren van meldingen valt te denken aan registratie van de datum, de naam van de melder en zijn/haar functie, welke ongewenste omgangsvorm het betreft, het aantal gesprekken, en welke stappen de melder heeft gezet, welke ondersteuning de vertrouwenspersoon heeft geboden, en welke aanvullende informatie (mails, brief, app.) over de melding aanwezig is. Wanneer de vertrouwenspersoon de behoefte heeft uitgebreide aantekeningen te maken over de casus, dan gebeurt dit in samenspraak met de melder, bij voorkeur in een privé-aantekenschrift en dienen deze aantekeningen uitsluitend voor eigen gebruik. (Het stelt de vertrouwenspersoon in staat zich waar nodig achteraf te kunnen verantwoorden over kwesties waarbij zij betrokken was)

Schrijven en bespreken van het jaarverslag.

Een van de taken van de vertrouwenspersoon is het jaarlijks schrijven en bespreken van een kort jaarverslag. In het jaarverslag legt de vertrouwenspersoon aan de organisatie verantwoording af over haar werkzaamheden. Het jaarverslag geeft een beeld van de aard en het aantal meldingen dat bij de vertrouwenspersoon is binnengekomen en de door haar ondernomen stappen. Voor dat wat er in het jaarverslag moet worden vastgelegd is geen blauwdruk te geven. Een jaarverslag kan summier tot zeer uitgebreid op de meldingen ingaan. Dit is afhankelijk van de 'wens' van de vertrouwenspersoon, de organisatie en de melder. Beschrijving van de meldingen mogen de vertrouwelijkheid nooit schaden. Het is daarom belangrijk de gegevens zodanig te beschrijven dat ze nooit te herleiden zijn naar de melder. Daarnaast biedt het jaarverslag de mogelijkheid om *trends* te signaleren en aanbevelingen te doen voor actualisering of verbetering van beleid, procedures, preventie

of voorlichting. Tevens is het mogelijk een overzicht op te nemen van de bestede uren (gedifferentieerd op de drie hoofdtaken) en de tijd die besteed is aan eigen deskundigheidsbevordering en de gemaakte onkosten. Het verslag wordt door de vertrouwenspersoon besproken met de rector, zodat er optimaal vorm wordt gegeven aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid en samenwerking op dit terrein.

Verschoningsrecht

De vertrouwenspersoon geniet verschoningsrecht voor informatie die in de functie van vertrouwenspersoon aan haar door melders is toevertrouwd. De vertrouwenspersoon kan zich beroepen op haar vertrouwelijkheid en geheimhouding en hoeft geen antwoorden te geven op vragen van derden, ook niet op vragen van de werkgever. Het verschoningsrecht geldt binnen onze eigen organisatie en niet extern, zolang het extern verschoningsrecht nog niet bij wet is geregeld.

Vertrouwelijkheid doorbreken

Voor de vertrouwenspersoon geldt de regel 'vertrouwelijkheid *tenzij*'. De vertrouwenspersoon kan de geheimhoudingsplicht doorbreken indien sprake is van ernstige strafbare feiten (bijvoorbeeld aanranding, verkrachting of mishandeling), waardoor de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt. Wij vertrouwen de vertrouwenspersonen in onze organisatie toe dat zij daarin een eigen gewetensvolle afweging maakt, die recht doet aan haarzelf, de melder, andere belanghebbenden en de organisatie.

Wanneer de vertrouwenspersoon de vertrouwelijkheid doorbreekt zal zij alle zorgvuldigheid in acht nemen en waar mogelijk handelen vanuit het 'protocol vertrouwelijkheid doorbreken'

Zwijgplicht

Uiteraard heeft de vertrouwenspersoon ook zwijgplicht en klapt niet zelf uit de school over hetgeen haar in vertrouwen is verteld. Deze geheimhouding geldt als een verplichting tegenover derden. Melders/klagers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun verhaal niet aan anderen bekend wordt gemaakt.

Positie vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- staat bij meldingen naast de melder/ klager; heeft echter ook het recht op onderzoek
- handelt uitsluitend met toestemming/ instemming van melder/ klager;

Profiel vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon moet een geaccrediteerde opleiding hebben gevolgd, en na de opleiding jaarlijks nascholing volgen.

Daarnaast moet zij voldoen aan diverse voorwaarden. Deze vereisten zijn opgenomen in een *profiel* vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen. Een vertrouwenspersoon moet:

- integer zijn;
- kunnen reflecteren op eigen gedrag en dat van een ander;
- kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie;
- in staat zijn om zich onafhankelijk op te stellen;
- inzicht hebben in de context waarbinnen ongewenste omgangsvormen in de organisatie ontstaan;
- toegankelijk en bereikbaar zijn;
- communicatief vaardig zijn en goed kunnen schrijven.

Daarnaast legt de vertrouwenspersoon uitsluitend verantwoording af aan de rector of de RvT van de organisatie, waarbij rekening dient te worden gehouden met de vertrouwensrelatie met de melder, het verschoningsrecht, de belangen van deze persoon en het algemeen belang.

Met het oog op mogelijke belangen tegenstellingen is de functie van vertrouwenspersoon niet verenigbaar met het zijn van bestuurder van de organisatie, leidinggevende dan wel een adviserende of andere vertrouwensfunctie.

BEGELEIDING VAN DE PERSOON OP WIE DE MELDING OF KLACHT BETREKKING HEEFT

De werkgever draagt ook zorg voor een veilige werkplek voor de persoon op wie de melding of klacht betrekking heeft. Ook deze medewerker heeft rechten: recht op veiligheid, zorgvuldigheid, informatie, hoor en wederhoor, verweer en bovenal recht op ondersteuning.

Alle betrokkenen bij een kwestie rond ongewenste omgangsvormen hebben baat bij een zorgvuldige behandeling, zodat zij zich straks weer veilig voelen op het werk. Het aanstellen en faciliteren van een **begeleider** voor degene op wie de melding of klacht betrekking heeft, draagt hieraan bij. Werkgever kiest hierbij voor een externe begeleider die kennis van zaken heeft op het terrein van ongewenste omgangsvormen. NB. De vertrouwenspersoon heeft hierin geen rol, want deze staat naast de melder!

De begeleiding

Een beschuldiging of klacht kan veel impact hebben op het functioneren, de positie en de loopbaan van de beschuldigde/aangeklaagde. Het emotioneel en inhoudelijk begeleiden is dan ook de hoofdtak van de begeleider. Een begeleider start met een eerste opvanggesprek met degene op wie de melding betrekking heeft ('beschuldigde'). Hier is alle ruimte voor het verhaal en de emoties van de 'beschuldigde'. Mocht het gaan om het begeleiden van een medewerk(st)er die onterecht beschuldigd is, dan helpt de begeleider bij het verwerken van de emoties, ondersteunt hij hem in de klachtenprocedure en adviseert hij bij de mogelijke rehabilitatie.

Mocht het gaan om het begeleiden van een medewerk(st)er die zich bedoeld of onbedoeld schuldig heeft gemaakt aan ongewenste omgangsvormen, dan kan de begeleider hem helpen bij het inzicht verkrijgen in het eigen gedrag. De 'lastveroorzaker' wordt door begeleider geholpen om het belang in te zien van het nemen van de eigen verantwoordelijkheid voor zijn als ongewenst ervaren gedrag. Hij zal zicht krijgen op hoe hij zich kan verhouden tot de melder en het gedrag waar de melder last van heeft.

De begeleider van de beschuldigde/aangeklaagde heeft de volgende taken:

- hij biedt ruimte voor (de andere kant van het) verhaal en emoties
- hij ondersteunt de beschuldigde van ongewenste omgangsvormen;
- hij is in staat de beschuldigde inzicht te geven in de Arbowet en de daaruit voortvloeiende verantwoordelijkheden;
- hij is in staat om de medewerker bewust te maken van de impact van zijn gedrag op de melder;
- hij begeleidt de beschuldigde: hiertoe kan hij sparren, adviseren, helpen een eigen passende keuze te maken, emotioneel opvangen en het hele proces begeleiden;
- hij kan de beschuldigde uitleg geven over de mogelijke procedures/ de mogelijkheden van de escalatieladder;
- hij kan (indien toegestaan) de beschuldigde vergezellen in de bemiddelingsfase;
- hij verwijst indien nodig tijdig door naar een jurist, de vakbond, de rechtsbijstand of een professionele hulpverlener;
- hij ondersteunt de medewerker in een klachtenprocedure
- hij begeleidt de medewerker bij onterechte beschuldiging in het rehabilitatieproces;
- hij adviseert het management bij rehabilitatie.

De begeleider kent de impact van een beschuldiging aanklacht op iemands persoonlijke integriteit en hij heeft kennis en ervaring met het onderwerp ongewenste omgangsvormen.

H. 4. STAPPEN DIE EEN MELDER KAN NEMEN: DE ESCALATIELADDER.

De keuze voor de te nemen stappen liggen in principe bij de melder. De vertrouwenspersoon kan de opties toelichten en helpen een afweging te maken tussen voor- en nadelen van iedere stap. Maar de melder blijft zelf verantwoordelijk voor de keuze. Gaande het proces kunnen de gegevens van de situatie weer veranderen en zal een nieuwe afweging plaats moeten vinden over wat wijsheid is.

In dit hoofdstuk staan de diverse opties in de escalatieladder beschreven. Kort samengevat zijn het de volgende.

1. Je hoort er niets van.
2. Niets doen.
3. Betrokkene neemt ontslag maar meldt niet.
4. Melder gaat zelf gesprek aan met veroorzaker.
5. Melder benadert vertrouwenspersoon.
6. Vertrouwenspersoon verwijst melder naar instantie/persoon buiten Sioo.
7. Mediation door externe mediator.
8. Melder vraagt rector te bemiddelen in gesprek met veroorzaker.
9. Interne procedure bij klachten commissie.
10. Melding bij het College voor de Rechten van de Mens (discriminatie)
11. Melding of aangifte doen bij de Politie.
12. Media benaderen.

Kenmerkend voor de plaats op de escalatieladder zijn:

- van informeel naar formeel
- van intern naar extern
- weinig of veel mensen erbij betrokken.

Hieronder volgen de stappen in de escalatieladder.

1. JE HOORT ER NIETS VAN.

Dit is niet hetzelfde als "niets doen". Uit onderzoeken blijkt dat er zich veel afspeelt rondom ongewenste omgangsvormen. En toch komen die vaak niet aan het licht. Mensen die in stilte lijden, die het laten gebeuren, die niets doen, ontslag nemen, zich zo onopvallend mogelijk opstellen. Het is van grote waarde als de organisatie of de vertrouwenspersoon deze mensen zou bereiken.

2. NIETS DOEN.

Geen conflict, geen escalatie, maar ook geen oplossing, het ongewenste gedrag kan doorgaan en wordt niet gestopt.

3. BETROKKENE NEEMT ONTSLAG MAAR MELDT NIET.

Melder kan met een schone lei beginnen, geen escalatie. Maar er is geen oplossing, en het kan onrechtvaardig voelen, een wrange nasmaak hebben. De kans op herhaling blijft bestaan binnen de organisatie.

4. MELDER GAAT GESPREK AAN MET VEROORZAKER.

Als melder dit kan opbrengen, blijft melder in "eigen kracht". En houdt hij/zij het incident klein. Echter de kans op mislukking is bij deze confrontatie zeker aanwezig.

5. MELDER BENADERT VERTROUWENSPERSOON.

Melder kan bij de VP het hele verhaal kwijt. VP neemt daar rustig de tijd voor.

Samen gaan zij vervolgens na wat een goede volgende stap kan zijn. VP helpt de voor- en nadelen af te wegen. Maar vaak is het kwijt kunnen van het verhaal al voldoende. VP bewaart hierbij geheimhouding.

6. VERTROUWENSPERSOON VERWIJST MELDER NAAR INSTANTIE/PERSOON

Dit kan zijn naar een coach, psycholoog, maatschappelijk werken, arts.

Om deskundige hulp te krijgen en tevens een breder klankbord. Melder houdt de regie.

7. MEDIATION DOOR EXTERNE MEDIATOR.

Deze stap lichten we wat uitvoeriger toe. Mediation is een krachtig instrument om conflicten tussen medewerkers betreffende ongewenste omgangsvormen op te lossen. De partijen bedenken zelf de oplossingen en nemen zelf de beslissingen. De mediator faciliteert het gesprek en begeleidt de partijen naar een win-win situatie.

Als de melder als belangrijkste criteria heeft met betrekking tot 'Hoe nu verder met de situatie?' dat:

- het ongewenst gedrag stopt;
- melder en de veroorzaker van de last weer samen door een deur kunnen;
- melder weer een veilige werkplek heeft;
- melder geen nadelige gevolgen ondervindt van het bespreekbaar maken van dit ongewenste gedrag;
- melder begrip en eventueel excuses krijgt

Wanneer melder daarbij ondersteuning en veiligheid nodig heeft om deze criteria te realiseren, dan ligt mediation vaak meer voor de hand dan de interne klachtenprocedure. (zie pag. 16) Mediation leidt vaak tot een win-win situatie, een klachtenprocedure zelden. Wanneer de melder kiest voor mediation dan kan de vertrouwenspersoon dit namens de organisatie organiseren. De kosten van de mediation zijn in principe voor de organisatie, tenzij het in dit beleid anders is geregeld.

HOE WERKT MEDIATION?

Heeft een medewerker last van ongewenste omgangsvormen? Heeft een medewerker een probleem met een collega, de rector of de organisatie waar zij samen niet uitkomen? Dan kan de medewerker kiezen voor mediation. Om dit in te zetten bij ongewenste omgangsvormen is de inzet van een gespecialiseerde mediator nodig. Het bijzondere bij ongewenste omgangsvormen is dat de Arbowet niet zo zeer uitgaat van een feitelijke situatie, maar met name van de situatie zoals die *beleefd* wordt door 'het slachtoffer', hierna te noemen: de melder of klager. Eenzelfde situatie kan voor de een heel kwetsend zijn, terwijl de ander nergens last van heeft. Dat geldt ook voor de persoon tegen wie de melding of klacht zich richt. Het komt nogal eens voor dat de persoon tegen wie de melding of klacht zich richt zelf geen idee heeft hoe kwetsend of bedreigend zijn gedrag door de melder of klager wordt ervaren. Het gesprek tussen beiden is dan ook de kern van mediation bij ongewenste omgangsvormen. Met inzet van mediation kunnen twee zaken worden bereikt: het behoud van de werkrelatie en het stoppen van het ongewenste gedrag. Vaak komen beide partijen sterker uit de mediation. Daar heeft ook de organisatie waar de ongewenste omgangsvormen zich voordeden veel baat bij. Want 'gedoe' op de werkvloer kost de werkgever veel geld. Door te kiezen voor mediation, is het mogelijk de kwestie *informeel* op te lossen. Waar dit mogelijk is, werkt dit vaak veel beter dan formele

mogelijkheden als de interne klachtenprocedure of de gang naar een rechter. Bij mediation kan snel en adequaat worden gehandeld, daardoor kan veel tijd en geld worden bespaard.

WAT DOET EEN MEDIATOR?

De mediator praat bij ongewenste omgangsvormen in principe eerst afzonderlijk met beide betrokkenen in de kwestie: de melder of klager en de persoon tegen wie de melding of klacht zich richt. Belangrijk is dat de laatste begrijpt dat hij niet in staat van beschuldiging wordt gesteld, maar dat duidelijk wordt dat een situatie is ontstaan - (mede) door zijn toedoen - waarin de melder of klager zich onveilig voelt. Ook moet duidelijk worden gemaakt dat het in principe gaat om het gevoel van de melder of klager.

Vervolgens vindt een gesprek plaats met beide partijen samen. De melder of klager krijgt de gelegenheid om rechtstreeks aan de persoon tegen wie de melding of klacht zich richt uit te leggen wat hem/haar zo kwetst of zo bedreigend vindt in diens houding/gedrag. Dat komt vaak over als een echte *eye-opener*. Vervolgens krijgt de ander de gelegenheid om zijn verhaal te doen, spijt te betuigen, om uit te leggen wat hem precies spijt en hoe hij het door hem veroorzaakte leed zou willen herstellen. Zo kan mediation leiden tot een sterkere band tussen beide partijen.

De mediator is onafhankelijk. Beide partijen moeten vertrouwen in hem/haar hebben. Mediation kan niet worden opgelegd, beide partijen moeten dit willen.

AFSPRAKEN MEDIATION IN OVEREENKOMST:

Deelname aan mediation is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Partijen moeten samen aan een oplossing willen werken. De mediator is er voor verantwoordelijk dat beide partijen zich veilig voelen in de mediation te zeggen wat er gezegd moet worden. Het spreekt daarbij voor zich dat er door alle betrokkenen strikte geheimhouding wordt betracht. De mediation wordt afgesloten met een **vaststellingsovereenkomst** waarin partijen afspraken vastleggen over hoe zij in de toekomst met elkaar zullen omgaan.

8. MELDER VRAAGT DE RECTOR TE BEMIDDELEN IN GESPREK VEROORZAKER.

De rector staat boven/tussen beide partijen en heeft gezag. Het verhaal en de emoties van beide partijen wordt recht gedaan. In dit gesprek zit een dimensie van arbitrage. De rector kan eventueel besluiten arbeidsrechtelijke stappen te nemen.

9. INTERNE PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE.

Deze optie is de laatste formele stap waarom een melder kan verzoeken. Deze behandelen we hier vrij uitgebreid.

Iedere medewerker heeft de mogelijkheid om een klacht over ongewenste omgangsvormen te laten onderzoeken door een klachtencommissie.

Wij kiezen als organisatie er voor om te werken met een **externe** klachtencommissie. Die ad-hoc wordt samengesteld, opdat optimale deskundigheid en zorgvuldigheid is geborgd.

Uitgangspunten van de klachtenregeling

- ongewenst gedrag moet worden gestopt;
- de melder mag in beginsel geen nadelige gevolgen ondervinden van het indienen van de klacht;
- de melder behoudt in beginsel zijn baan;
- er wordt aan gewerkt om de klacht adequaat af te handelen waarbij herstel van de veilige werkomgeving voor zowel melder als beschuldigde voorop staat;
- waar nodig en mogelijk worden de veroorzaker en oorzaak van de klacht aangepakt.

Voor zover dat mogelijk is, heeft het bij al deze stappen in de "escalatieladder" onze voorkeur dat eerst de *informele* weg wordt bewandeld. Dat wil zeggen dat eerst wordt geprobeerd om een rechtstreeks gesprek te organiseren tussen melder en de persoon tegen wie de melding zich richt. Als alternatief kan dit gesprek met een derde (rector, mediator) die als intermediair optreedt, worden gevoerd. NB. De vertrouwenspersoon bemiddelt nooit,

want staat naast de melder. Kan echter wel bij een gesprek met de veroorzaker aanwezig zijn als steuntje in de rug van de melder.

De melder/klager loopt het risico, indien hij niet eerst de informele weg wenst te bewandelen (tenzij het om een zeer ernstige klacht gaat) dat de klachtencommissie een klacht als niet-ontvankelijk verklaart wanneer de persoon tegen wie de klacht zich richt ('aangeklaagde') nog op geen enkele wijze op de hoogte is gebracht van de klacht over zijn gedrag.

Soms kan in redelijkheid van de melder niet worden verwacht dat hij zijn klacht met de aangeklaagde bespreekt of is het ongewenste gedrag zo ernstig dat het indienen van een klacht voor de melder toch de beste keuze is.

Het werk van een klachtencommissie

Een klachtencommissie bekijkt eerst of een klacht ontvankelijk is. Indien de klacht ontvankelijk is dan onderzoekt de commissie - conform de klachtenprocedure - of de klacht gegrond is. Hiertoe wordt beoordeeld of de in de klacht gestelde feiten aannemelijk zijn. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, dan kan de klachtencommissie het bevoegd gezag/management adviseren eventuele rechtspositionele maatregelen te nemen. De klachtencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en deskundig.

Definities begrippen

In deze interne klachtenregeling worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

- de werkgever: Sioo
- het bevoegd gezag: de rector van Sioo
- de melder: degene die een melding doet bij de Klachtencommissie: medewerkers in dienst bij Sioo, maar ook docenten en deelnemers vallen hieronder, evenals betrokkenen bij een in-company traject, indien in de contractering zo is overeengekomen.
- de aangeklaagde: de medewerker tegen wie de klacht is gericht.
- de klachten commissie: deze wordt ad-hoc samengesteld uit drie externe personen. Samenstelling is afhankelijk van de aard van het ongewenste gedrag, en zal toegespitst worden op deskundigheid op dat gebied. Tenminste één jurist, een secretaris (die de verslaglegging verzorgt) en een derde persoon. Alle drie zeer vaardig in gespreksvoering.

Artikel 1: Procedure

- 1.1 Een melder die een klacht heeft over ongewenste omgangsvormen kan een klacht indienen bij de klachtencommissie. Deze kan zich rechtstreeks of via de vertrouwenspersoon met een *schriftelijke* klacht wenden tot de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen (voortaan: klachtencommissie). Een klagende werknemer die te goeder trouw is, mag in beginsel niet worden ontslagen of op andere wijze worden benadeeld op zijn werk vanwege het indienen van een klacht.
- 1.2 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de Klachten Commissie ongewenste omgangsvormen.
Een klacht bevat:
 - het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich hebben afgespeeld;
 - naam, adres, functie en afdeling melder;
 - concrete feiten: welke vorm van ongewenste omgangsvormen het betreft, beschrijving van de gedraging. Onderbouw dit zo mogelijk met e-mails, verslagen van gesprekken, enzovoorts;

- de plaats en het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(-en) zich heeft afgespeeld;
- de impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op werk, privé, gezondheid;
- welke stappen er tot nu toe zijn ondernomen;
- naam, functie, afdeling van de aangeklaagde(n);
- dagtekening en handtekening van de indiener.

Wanneer de externe klachtencommissie ingeschakeld wordt, dan wordt het verzoek aan de klachtencommissie doorgeleid naar de secretaris van de klachtencommissie.

- 1.3 De secretaris van de klachtencommissie stuurt per omgaande een ontvangstbevestiging naar het privéadres van de klager/klagster, inclusief een exemplaar van dit klachtenreglement ongewenste omgangsvormen.
- 1.4 De secretaris van de klachtencommissie roept binnen 14 dagen na binnenkomst van de klacht de klachtencommissie bijeen.
- 1.5 De klachtencommissie komt bijeen en bepaalt of de klacht in eerste instantie ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Een klacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - a. de klacht niet voldoet aan hetgeen onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) wordt verstaan, of;
 - b. de klager of aangeklaagde niet onder de definitiebepaling van werknemer, klager valt, of;
 - c. de klacht niet binnen 1 jaar na het voorval schriftelijk is ingediend, of;
 - d. de klacht reeds eerder is behandeld door de klachtencommissie, tenzij sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden.
- 1.6 Wanneer de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, krijgt de klager hierover schriftelijk (privéadres) bericht van de klachtencommissie. In geval de termijn van 1 jaar voor het indienen van de klacht is overschreden, kan de klachtencommissie gemotiveerd besluiten de klacht alsnog ontvankelijk te verklaren.
- 1.7 Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden klager en aangeklaagde hierover schriftelijk (privéadres) op de hoogte gesteld. De aangeklaagde ontvangt dan tevens de klachtbrief. In overleg met betrokken partijen wordt bepaald op welk adres de betreffende brieven kunnen worden bezorgd.
- 1.8 Zodra de klacht is bevestigd, start het onderzoek. De eerste hoorzitting vindt plaats uiterlijk één maand nadat schriftelijk is bevestigd dat de klacht in behandeling wordt genomen. De klager en de aangeklaagde worden op verschillende tijdstippen uitgenodigd. Klager en aangeklaagde ontvangen naast de uitnodiging (indien voorhanden) het beleid van Sioo.
- 1.9 Tijdens het onderzoek worden klager en aangeklaagde separaat gehoord. Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de klachtencommissie. De klachtencommissie bepaalt hoeveel en welke getuigen/derden gehoord worden. Getuigen die zijn opgeroepen voor verhoor zijn verplicht hieraan gehoor te geven. Indien de commissie besluit bepaalde getuigen/derden niet te horen doet zij hiervan gemotiveerd mededeling aan klager en aangeklaagde. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die ze bij de invulling van haar taak nodig heeft. De commissie kan een onderzoek plaats laten vinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van Sioo.

- 1.10 Tijdens het onderzoek kan de klager zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of een andere zelf gekozen persoon. De aangeklaagde kan zich eveneens laten bijstaan door een 'begeleider aangeklaagde', raadsman of raadvrouw of iemand die hij daartoe in vertrouwen heeft genomen.
- 1.11 Van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
- 1.12 Betrokkenen (klager, aangeklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn) krijgen het verslag van hun eigen hoorzitting voorgelegd ter ondertekening voor akkoord. Indien gewenst, kunnen betrokkenen schriftelijk commentaar aan het verslag separaat toevoegen. Indien betrokkene weigert te ondertekenen, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
- 1.13 In een tweede ronde van hoor en wederhoor zullen klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld hun zienswijze te geven op de bevindingen zoals door de commissie opgetekend. Daarna wordt het onderzoek gesloten. Na sluiting van het onderzoek worden geen personen meer gehoord, tenzij de klachtencommissie dat gewenst acht. De ambtelijk secretaris stelt de klager, de aangeklaagde en de contactpersoon van Sioo schriftelijk op de hoogte van het feit dat het onderzoek is afgesloten. In overleg stelt de secretaris plaats en tijd van de beraadslaging door de klachtencommissie vast.
- 1.14 De beraadslaging van de klachtencommissie vindt plaats buiten de aanwezigheid van de betrokkenen: klager, aangeklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn.
- 1.15 Is de klachtencommissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht. De commissie stelt vast of de klacht aannemelijk is. Indien de klacht aannemelijk is wordt de klacht (deels) gegrond verklaard. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen; de minderheid is gerechtigd haar oordeel aan de uitspraak van de klachtencommissie toe te voegen.

Aspecten van beoordeling zijn:

- aard en ernst van het ongewenste gedrag;
- eenmalig of structureel;
- verschil in machtspositie;
- toerekenbaarheid aangeklaagde;
- medeschuld organisatie;
- staat van dienst;
- is er een beleid/ een gedragscode?
- hoe is in eerdere gevallen beslist?

- 1.16 De klachtencommissie komt binnen drie maanden na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen, tot een oordeel. Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd. Als in het kader van de zorgvuldigheid van deze termijn moet worden afgeweken, dan kan de klachtencommissie hiertoe besluiten. Dit dient aan alle betrokkenen schriftelijk te worden gemeld.
- 1.17 De klachtencommissie richt een schriftelijk gemotiveerde rapportage aan de rector van Sioo.

Of het rapport/advies van de klachtencommissie ter hand wordt gesteld aan klager een

aangeklaagde (hoe wenselijk ook), is een keuze van de werkgever. Discussiepunt is hier de privacy. Bovendien moet het rapport juridisch worden gezien als een advies aan de werkgever, die daarop vervolgens moet beslissen. Wel wordt altijd de eindconclusie van de Klachtencommissie meegedeeld en mogen partijen inzage hebben in de eindconclusie van

het rapport. Het is in ieder geval niet de taak van de Klachtencommissie het rapport ter hand te stellen aan partijen.

- 1.18 Dossiers worden bewaard door Sioo tot 2 jaar ná uitdiensttreding van de betrokkenen (melder en/of veroorzaker) onder verantwoordelijkheid van het secretariaat van de commissie. Hierna worden de dossiers vernietigd.

Artikel 2: Oordeel van de klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie verklaart de klacht in het oordeel
 - niet-ontvankelijk, dan wel;
 - gegrond of ongegrond (deels of geheel);
- 2.2 Het oordeel houdt de gronden in waarop het berust. Indien gegrond kan de commissie tevens aangeven welke maatregelen zij dienovereenkomstig nodig acht. Mogelijke maatregelen zijn onder andere: schriftelijke berisping, schorsing, geldboete, overplaatsing en ontslag.
De klachtencommissie is tevens bevoegd aanbevelingen te doen die in verband staan met de klacht en/of de gevolgen daarvan. Deze adviezen kunnen uiteenlopen van advies met betrekking tot de inrichting van de werkplek en het volgen van training(en) tot adviezen voor het nemen van arbeidsrechtelijke maatregelen.

Artikel 3: Besluit van de rector of van de raad van toezicht

- 3.1 De rector (of RvT) van Sioo neemt binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie een voorgenomen besluit. Alvorens definitief te beslissen stelt hij klager en aangeklaagde in de gelegenheid hun zienswijze kenbaar te maken op het door hem voorgenomen besluit. De rector motiveert zijn besluit en deelt zijn besluit direct mee aan de klager en aangeklaagde en klachtencommissie. Er worden in beginsel geen maatregelen genomen die de klager/ klagster benadelen.
- 3.2 De rector (of RvT) kan slechts op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van het door de klachtencommissie gegeven oordeel dan wel advies. Indien van het oordeel dan wel advies wordt afgeweken, geeft de rector hierover schriftelijk en met redenen omkleed bericht, aan zowel de klager als aan de klachtencommissie.

Artikel 4: Slotbepaling

- 4.1 Indien zich omstandigheden voordoen waarin dit reglement niet voorziet, dan beslist de rector van Sioo (of RvT) op grond van een advies van de klachtencommissie.

Artikel 5: Geheimhouding

- 5.1 Wij verwachten van alle betrokkenen dat zij vertrouwelijk omgaan met de informatie die hen ter kennis wordt gesteld.

Deze geheimhouding geldt niet voor het advies van de klachtencommissie en de maatregel die wij als werkgever nemen.

Nazorg klachtencommissie

De klachtencommissie kan naast haar onderzoekende rol ook nog een rol in de nazorg hebben ten aanzien van de volgende onderdelen:

- navraag op advies en aanbevelingen;
- bescherming van klager en getuigen;
- verdere ontwikkeling beleid;
- ombuiging van de bedrijfscultuur;
- gevraagd en ongevraagd adviseren richting management.

De rol van de vertrouwenspersoon tijdens de klachtenprocedure

Tijdens het klachtenonderzoek heeft de vertrouwenspersoon ook een taak, namelijk:

- meedenken/ adviseren over het wel of niet indienen van de klacht;
- meehelpen bij het formuleren van de klacht (als de klager dat wenst);
- begeleiding, ondersteuning klager tijdens het horen door de klachtencommissie.
- optreden namens klager. Dit kan slechts bij zeer hoge uitzondering als de klager niet in staat is om te verschijnen. Het is aan de klachtencommissie om hierover te oordelen. Er moet dan minstens een verklaring van de bedrijfsarts komen dat de klager niet gehoord kan worden. Bij voorkeur wordt de klager dan op een later tijdstip gehoord. N.B.: een vertrouwenspersoon kan in principe niet door de klachtencommissie worden gehoord. De vertrouwenspersoon staat immers naast de betrokkene. De klager verklaart en de vertrouwenspersoon kan dit ondersteunen.

De vertrouwenspersoon kan niet gehoord worden over de inhoud maar wel over de procedure die is gevolgd.

De rol van de rector van Sioo tijdens de klachtenprocedure

De rector is er van op de hoogte:

- dat er een klacht is;
- wie klager en aangeklaagde zijn;
- de rector heeft geen actieve rol tijdens het onderzoek;
- stelt zich neutraal op in afwachting van de resultaten van het onderzoek.

Tot zover de laatste **interne doch formele** stap in de procedure die gevolgd kan worden bij ongewenste omgangsvormen.

STAPPEN BUITEN DE ORGANISATIE IN DE PROCEDURE ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN.

Verder omhoog in de escalatieladder kan de melder er voor kiezen zijn/haar melding **buiten** Sioo neer te leggen. Dat dit een verder escalerend effect heeft is duidelijk.

Wat kan de melder verder kiezen? Hieronder de mogelijkheden.

10. COLLEGE VOOR DE RECHTEN VAN DE MENS.

Wanneer het ongewenste gedrag valt onder de definitie van **discriminatie**, dan kan de melder zich richten tot het College van de Rechten van de Mens, in het bijzonder de Commissie Gelijke Behandeling.

Het betreft hier een externe procedure voor het geval de interne procedure voor de melder geen bevredigend resultaat heeft gehad.

De procedure om tot een oordeel te komen van het College is kosteloos en er is geen advocaat nodig.

Hier geldt de “omgekeerde bewijslast”: de werkgever moet bewijzen dat hij het beleid ter voorkoming van discriminatie serieus uitvoert.

Het oordeel van het College is overigens niet bindend, maar wordt in de praktijk vaak wel nageleefd.

11. MELDING OF AANGIFTE DOEN BIJ DE POLITIE.

Een melding bij de Politie krijgt geen vervolg. Maar als de veroorzaker opnieuw ongewenst gedrag vertoont, kan de melder opnieuw een melding laten maken.

En dit kan daarna resulteren in een aangifte.

Aangifte van een strafbaar feit kan worden gedaan in het geval van agressie en geweld, en seksueel grensoverschrijdend gedrag. De politie kan dan overgaan tot een onderzoek. En indien er voldoende rechtsgrond blijkt, komt het tot een rechtszaak bij het Openbaar Ministerie. Een uitspraak van de rechter is bindend en doet recht.

Nadeel is dat deze rechtsgang voor de melder emotioneel zwaar is; bewijzen is heel moeilijk. Het duurt lang. En de kans bestaat dat de melder uit de anonimiteit moet stappen. Bij onvoldoende bewijs, kan het slachtoffer de schuld krijgen (blaming the victim).

12. DE MEDIA BENADEREN.

Dit is de uiterste stap in de escalatieladder. “De hele wereld” wordt op de hoogte gebracht. Dit legt druk op de organisatie en kan leiden tot imagoschade. Er ontstaat dikwijls dan ook boosheid naar de melder. Deze stap ligt dicht tegen de Klokkenuidersregeling aan. En kan maken dat het Beleid Integriteitsschending van kracht wordt.

TOT SLOT.

Het is de taak van de vertrouwenspersoon de melder op goede wijze voor te lichten over alle mogelijke stappen die deze kan zetten. En op de voor- en nadelen van keuzen binnen de escalatieladder te wijzen. En dit keuzeprocess rustig en bewust plaats te doen vinden. Zowel in het belang van de melder zelf, als in het belang van de organisatie Sioo.

GERELATEERDE DOCUMENTEN EN BRONNEN

- Gedragscode Sioo, 2018
- Klokkenuidersregeling Sioo: procedure bij integriteitsschending 2018
- Gedrags- en gebruiksregels m.b.t. internet, e-mail, software en social media voor medewerkers van Sioo, 2018
- Cor van Duinhoven: Gids voor vertrouwenspersonen; een praktische handleiding. Geactualiseerde 2e druk, Vakmedianet Alphen aan den Rijn 2017.

Met dank aan ‘Van Oss & Partners Opleiding Vertrouwenspersoon’ voor het aanreiken van de bouwstenen voor dit beleid.