

# Protocol ongewenste omgangsvormen

## 1. Inleiding

Het protocol ongewenste omgangsvormen is onderdeel van de Integriteitscode van Vidomes.

De Integriteitscode bestaat uit de onderdelen:

- Zakelijke Integriteit en het Protocol Zakelijke Integriteit.
- Sociale Integriteit en het Protocol Ongewenste Omgangsvormen.

Het Protocol Ongewenste Omgangsvormen is mede gebaseerd op de wet- en regelgeving over ongewenste omgangsvormen: de Arbeidsomstandighedenwet en de wetten gelijke behandeling. De Arbeidsomstandighedenwet verplicht de werkgever tot een beleid dat gericht is op voorkoming c.q. beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Hieronder vallen direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie; agressie en geweld; pesten en werkdruk. Dit beleid moet steeds worden aangepast aan de actuele stand van de wetenschap.

## 2. Sociale Integriteit

Ons beleid Sociale Integriteit is gericht op het tot stand brengen en onderhouden van een goede werksfeer, waarin geen plaats is voor ongewenst gedrag. Alle vormen van intimidatie waardoor medewerkers zich niet veilig voelen, zoals agressie en geweld, discriminatie, fysiek geweld, pesten, seksuele intimidatie en andere vormen van (verbale) agressie, zien we als ongewenst gedrag.

Het voorkomen van ongewenst gedrag is een gezamenlijke inspanning, waarbij iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid heeft. Raad van Bestuur en management zijn verantwoordelijk voor een actief beleid dat gericht is op bewustwording en voorlichting, tijdige signalering en zo nodig het nemen van (disciplinaire) maatregelen. Van medewerkers verwachten we dat zij elkaar aanpreken op ongewenst gedrag.

We vinden het belangrijk dat ongewenst gedrag bespreekbaar is en stopt. De drempel om hierover te praten moet dan ook zo laag mogelijk zijn. In principe proberen we ongewenst gedrag via het informele traject op te lossen. Lukt dat niet naar tevredenheid van de melder, dan kan de melder in overleg met de vertrouwenspersoon kiezen voor het formele traject en een klacht indienen bij de Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen en volgt er een formele klachtenprocedure.

## 3. Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen

Het doel van de klachtenregeling is om voor de melder tot een bevredigende oplossing van de situatie te komen. De melder van ongewenst gedrag geniet bescherming en zal geen nadelige gevolgen ondervinden van het indienen van een klacht. Een melding is altijd vertrouwelijk, *tenzij* er sprake is van een strafbaar feit en/of gevaar voor andere medewerkers.

### 3.1 Het informele traject

Er zijn verschillende manieren om ongewenst gedrag te melden en bespreekbaar te maken:

- Onderling een oplossing zoeken: het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn of haar gedrag als ongewenst wordt ervaren. Het bespreken met de betrokkene van de effecten van dit gedrag is veelal voldoende om aan het ongewenste gedrag een eind te maken.
- Bespreken met de leidinggevende of een HRM-adviseur. Deze kan de melder helpen met het bespreekbaar maken van het probleem en zo nodig bemiddelen.
- Bespreken met een van de vertrouwenspersonen. Deze kan de melder opvangen en ondersteunen, adviseren over de aanpak om het probleem op te lossen en daarbij begeleiden. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht, *tenzij* er sprake is van een strafbaar feit en/of gevaar voor andere medewerkers.

Als het niet lukt om het ongewenste gedragsprobleem naar tevredenheid van de melder op te lossen, dat heeft deze de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen (OO).

### **3.2 Het formele traject**

De Klachtencommissie OO adviseert de bestuurders over te nemen acties of sancties. De Klachtencommissie behandelt de klacht volgens de vastgestelde klachtenprocedure.

#### **3.2.1 Klachtenprocedure**

(Bron Kadernota omgangsvormen en sociale veiligheid Landelijk Expertisecentrum Diversiteit, 2009).

##### *Artikel 1 - de samenstelling van de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen (OO). Klachtencommissie*

1.1 De Raad van Bestuur stelt een Klachtencommissie OO in en benoemt, na instemming van de Ondernemingsraad, de leden van de Klachtencommissie OO.

- 1.2 De Klachtencommissie OO bestaat uit:

- een onafhankelijke voorzitter die beschikt over specifieke deskundigheid op het gebied van ongewenste omgangsvormen,
- een HRM-adviseur,
- de Regisseur Sociaal Wonen.

De Klachtencommissie OO wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, te benoemen door de Raad van Bestuur. De ambtelijk secretaris wordt benoemd op het moment dat zich een concrete casus voordoet. De vertrouwelijkheid van de behandeling van zaken is daarbij geborgd. De honorering van de externe voorzitter vindt plaats conform de SER-richtlijnen.

##### *Artikel 2 - de taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie OO*

De taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie OO zijn:

2.1 het bepalen van de ontvankelijkheid van de klacht;

2.2 een onderzoek in te stellen naar iedere door haar in behandeling genomen klacht omtrent ongewenste omgangsvormen;

2.3 de Raad van Bestuur te adviseren over de al dan niet gegrondheid van de klacht en bij gegrondheid van de klacht over de eventueel te nemen disciplinaire en/of rechtspositionele maatregelen;

2.4 de Raad van Bestuur te adviseren over het eventueel treffen van maatregelen van orde gedurende het onderzoek van de klacht;

De Klachtencommissie OO verstrekt de Raad van Bestuur jaarlijks een geanoniseerd overzicht van het aantal en de aard van de klachten en de uitspraken die daarover zijn gedaan.

### *Artikel 3 – indienen van een klacht*

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij de Klachtencommissie, via de voorzitter van de Integriteitscommissie.

In ieder geval moet daarin omschreven staan:

- wat het als ongewenst ervaren gedrag omvat,
- de naam van de melder,
- de naam/namen van de veroorzaker(s),
- tijdvak en frequentie waarin het ongewenste gedrag is voorgekomen,
- de acties die in het informele traject ondernomen zijn om het ongewenste gedrag bespreekbaar te maken en te stoppen.

### *Artikel 4 - ontvangst en ontvankelijkheid klacht*

4.1 Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager omgaand een schriftelijke ontvangstbevestiging.

4.2 Uiterlijk twee weken na ontvangst beslist de Klachtencommissie of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk als die voldoet aan de omschrijving van ongewenste omgangsvormen in de Arbeidsomstandighedenwet en de Wetten Gelijke Behandeling en als deze is ingediend nadat het informele traject is afgerond zonder voor klager bevredigende oplossing.

4.3 Is de klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie niet-ontvankelijk, dan meldt de Klachtencommissie dit direct en gemotiveerd aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur neemt vervolgens de formele beslissing over de niet-ontvankelijkheid van de klacht en meldt zijn/haar beslissing schriftelijk aan klager.

4.4 Verklaart de Klachtencommissie de klacht ontvankelijk, dan wordt dit direct schriftelijk aan klager gemeld. Tegelijkertijd wordt/worden de aangeklaagde(n) op de hoogte gesteld van de klacht door toezending van de klacht met alle bijbehorende stukken. De Klachtencommissie informeert tevens de Raad van Bestuur over het feit dat er een klacht is ingediend, met vermelding van de namen van klager en aangeklaagde(n). De inhoud van de klacht wordt hierbij niet bekend gemaakt.

### *Artikel 5 - klachtenbehandeling, horen en verslaglegging*

5.1 De Klachtencommissie onderzoekt de klacht door klager en aangeklaagde(n) onafhankelijk van elkaar te horen. De Klachtencommissie is bevoegd anderen (getuigen en derden) te horen, al dan niet op verzoek van klager en/of aangeklaagde(n).

5.2 Klager en aangeklaagde(n) worden afzonderlijk uitgenodigd voor een gesprek om hen te horen (hoorgesprek). Vooraf worden zij geïnformeerd over de samenstelling van de Klachtencommissie.

5.3 De hoorzittingen, de behandeling van en de beraadslagingen over de klacht zijn besloten.

5.4 Eenieder die bij een onderzoek naar ongewenste omgangsvormen wordt betrokken, is vanwege de zorgvuldigheid en de bescherming van de privacy van de betrokkenen verplicht tot geheimhouding.

5.5 Klager kan zich bij het onderzoek door de Klachtencommissie desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of een adviseur naar eigen keuze.

5.6 Aangeklaagde(n), getuigen en/of derden die door de Klachtencommissie zijn opgeroepen, zijn verplicht om te verschijnen. Zij kunnen zich laten bijstaan door een adviseur naar eigen keuze. Het is wenselijk dat vooraf aan de Klachtencommissie gemeld wordt wie hen bijstaat.

5.7 Als klager, aangeklaagde(n), getuigen en/of derden verhinderd zijn te verschijnen op de bepaalde datum, kunnen zij dit gemotiveerd kenbaar maken aan de voorzitter van de Klachtencommissie. Deze beslist vervolgens of de verhindering wordt geaccepteerd.

5.8 De aangeklaagde heeft het recht om te zwijgen.

5.9 Getuigen, die door de Klachtencommissie zijn uitgenodigd om gehoord te worden, zijn verplicht mededeling te doen van hetgeen hen het in verband met de klacht uit eigen waarneming/wetenschap bekend is.

5.10 Van iedere hoorzitting door de Klachtencommissie wordt een verslag gemaakt.

5.11 Nadat de Klachtencommissie de klager en aangeklaagde heeft gehoord, worden klager en aangeklaagde alsmede degenen die hen bijstaan in de gelegenheid gesteld tot inzage tot alle conform art. 5.10 vastgestelde verslagen, waarna zij in de gelegenheid worden gesteld ten overstaan van de Klachtencommissie een mondelinge reactie daarop te geven. mondelinge reactie daarop *Artikel 6 - afronding onderzoek/rapport van bevindingen*

6.1 Een klacht dient binnen tien weken na ontvangst van de klacht te zijn afgehandeld door de Klachtencommissie. De afhandeling kan maximaal met vier weken worden verdaagd. Hiervan dient schriftelijk en met redenen omkleed mededeling te worden gedaan aan klager en aangeklaagde(n), waarbij tevens moet worden aangegeven binnen welke termijn de klacht wel zal worden afgehandeld.

6.2 Ingeval de klacht gericht is tegen één van de bestuurders wordt het rapport van bevindingen uitgebracht aan de voorzitter van de raad van commissarissen.

6.3 In het rapport van bevindingen stelt de Klachtencommissie vast of de klacht naar haar oordeel gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is.

6.4 Een klacht is gegrond wanneer aannemelijk is dat het ongewenste gedrag heeft plaatsgevonden.

6.5 Indien de klacht gegrond, dan wel deels gegrond wordt bevonden, is de Klachtencommissie bevoegd tevens advies uit te brengen over de door de Raad van Bestuur te nemen disciplinaire en/of rechtspositionele maatregelen jegens aangeklaagde(n). De Klachtencommissie is daarnaast bevoegd om aanbevelingen te doen, die in verband staan met de klacht en/of de (eventuele) gevolgen van de klacht.

6.6 De Klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde, alsmede de betrokken vertrouwenspersoon en adviseur(s), gelijktijdig op de hoogte van het feit dat zij het rapport van bevindingen en het eventuele advies naar de Raad van Bestuur heeft verzonden.

6.7 Het rapport van bevindingen en het eventuele advies dient deugdelijk gemotiveerd te zijn en bevat als bijlage de verslagen van de gevoerde hoorgesprekken.

#### *Artikel 7 - beslissing bevoegd gezag*

7.1 De Raad van Bestuur beslist binnen twee weken na ontvangst van het rapport van bevindingen over de al dan niet gegrondheid van de klacht en de eventueel te nemen maatregelen.

7.2 Indien de Raad van Bestuur niet beslist overeenkomstig het advies van de Klachtencommissie, dient dit uitdrukkelijk gemotiveerd te worden meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde en tevens aan de Klachtencommissie.

7.3 De Raad van Bestuur brengt zijn/haar definitieve beslissing over de al dan niet gegrondheid van de klacht en - bij gegrondheid van de klacht - over de eventuele disciplinaire en/of rechtspositionele maatregelen, onmiddellijk ter kennis aan de klager en de aangeklaagde(n), de betrokken vertrouwenspersoon en de adviseur(s) en stelt de Klachtencommissie van deze beslissing op de hoogte.

7.4 De beslissing van de Raad van Bestuur als vermeld in art. 7.3 wordt in het personeelsdossier van klager en aangeklaagde(n) opgenomen.

#### *Artikel 8 - overige bepalingen*

8.1 De dossiers van de Klachtencommissie worden bewaard in het archief van het secretariaat van de Klachtencommissie. De dossiers worden, op basis van de archiefwetgeving, zeven jaar na de daarin gedane uitspraak en het vervallen van het belang, verwijderd uit het archief en vervolgens vernietigd. Alleen de Raad van Bestuur en de voorzitter van de Klachtencommissie hebben toegang tot de dossiers.

8.2 De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris mogen niet worden benadeeld in hun rechtspositie in verband met hun functie in de Klachtencommissie.

8.3 De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in verband met hun lidmaatschap van de Klachtencommissie ter kennis is gekomen. Dit geldt uiteraard niet tegenover personen die door de Klachtencommissie worden gehoord of tegenover de Raad van Bestuur.

8.4 Ingeval één van de bestuurders als aangeklaagde betrokken wordt bij een klacht, wordt hij/zij vervangen door een door de raad van commissarissen aan te wijzen functionaris.

*Artikel 9 - slotbepalingen*

9.1 Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2017.

9.2 Dit reglement wordt bekend gemaakt aan alle medewerkers van Vidomes.

9.3 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.