

Beleid rondom ongewenst gedrag en introductie vertrouwenspersoon

Inleiding

Zoals bekend verondersteld heeft de Arbo Unie in het voorjaar van 2002 in het kader van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo) een risico -inventarisatie en –evaluatie (RI&E) gedaan. Daaruit is een Plan van Aanpak voortgekomen. Alle medewerkers van Rijswijk Wonen hebben deze medio augustus 2002 ontvangen. Hierin staan allerlei acties vermeld die binnen onze organisatie ondernomen zullen worden om te voldoen aan de in de Arbowet gestelde eisen.

Een van de genoemde punten is het ontwikkelen van beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen en de aanstelling van een vertrouwenspersoon. Voor deze functie hebben wij Wil Akkermans bereid gevonden. Per januari 2003 gaat zij als vertrouwenspersoon binnen Rijswijk Wonen functioneren.

Om beter te weten wat een dergelijke positie inhoudt heeft Wil een cursus “opvang en begeleiding na seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen op het werk” gevolgd.

Wat verstaan we nu eigenlijk onder seksuele intimidatie en ongewenste omgangsvormen en wat is nou de positie c.q. rol van een vertrouwenspersoon?

Vormen van ongewenst gedrag.

De grens tussen gewenst en ongewenst gedrag is vaak moeilijk te bepalen.

Uitgangspunt hierbij is dat het er niet om gaat hoe het gedrag bedoeld is, maar hoe het wordt ervaren.

1. **Seksuele intimidatie** (definitie volgens Arbo). Ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard waarbij tevens sprake is van één van de volgende punten:
 - onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet, het zij impliciet gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van iemand;
 - onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door iemand, wordt gebruikt of mede gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van zo iemand raken;
 - dergelijk gedrag heeft het doel of het gevolg de werkprestaties van iemand aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren.

Uit onderzoek blijkt dat één op de tien werknemers last heeft (gehad) van seksuele intimidatie op het werk. Seksuele intimidatie komt in alle bedrijfstakken voor. In de ene bedrijfstak wel meer dan in de andere (afhankelijk van cultuur, werkklimaat, werktijden, gender balance (= man/vrouw verhouding), inrichting werkplek etc.). Seksuele intimidatie kan variëren van dubbelzinnige opmerkingen, sturen van erotische e-mails of het ophangen van pornografische posters, handtastelijkheden, aanranding en verkrachting.

2. **Agressie en geweld** (definitie volgens Arbo). Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Ruim eenderde van alle werknemers heeft op het werk te maken met agressie en geweld. Verbaal geweld is de meest voorkomende vorm van agressie. Vooral werknemers die direct contact met publiek hebben, zoals baliemedewerkers, telefonisten en verpleegkundigen hebben hiermee te maken. Bijna de helft van de daders is klant of bezoeker van het slachtoffer.

3. **Pesten/treiteren/negeren** (definitie volgens Arbo). Pesten binnen bedrijven is het systematisch uitoefenen van psychisch of fysiek geweld door één persoon of groep personen tegen meestal één werknemer die niet (meer) in staat is zichzelf te verdedigen.

Onderzoek wijst uit dat 25% van de werknemers gedurende minimaal zes maanden van het arbeidsleven slachtoffer wordt of is van pesten op het werk. Vormen van pesten/treiteren zijn:

- roddelen;
- laatdunkende blikken en gebaren;
- (in-)direct contact weigeren of vermijden;
- iemand als lucht behandelen;
- verkeerde of krenkende beoordeling van arbeidsprestaties;
- de leiding beperkt de mogelijkheden van iemand.

Omstandigheden die de kans op pesten/treiteren o.a. vergroten zijn:

- te hoge/lage werkdruk;
- arbeidsplaatsen in gevaar;
- leiding corrigeert niet.

Slachtoffers van pesten/treiteren krijgen vaak (bijna altijd) last van psychosomatische klachten (hoofdpijn, maagpijn, concentratieproblemen, duizeligheid etc.). Dit betekent dat zij zich ziek gaan voelen van hun werk. Voor de organisatie kan pesten beteken dat medewerkers minder goed hun werk kunnen doen, zich ziek melden of zelfs ontslag nemen.

4. **Discriminatie (op grond van afkomst, geloof, seksuele geaardheid)** Uit onderzoek blijkt dat de meest voorkomende vormen van discriminatie (36%) op het werk te maken hebben met racistisch getinte opmerkingen van chefs en collega's. Deze opmerkingen kunnen variëren van zgn. flauwe grapjes over buitenlanders tot direct racistisch gedrag (agressie, geweld). Onbekendheid met andere culturen blijkt in de meeste gevallen de oorzaak van discriminatie te zijn. Naast discriminatie op grond van afkomst is gebleken dat ook werknemers met een afwijkende seksuele geaardheid en werknemers met een (opvallende) geloofsovertuiging regelmatig te maken krijgen met onbegrip van leidinggevend en collega's.

De vertrouwenspersoon

Als u last hebt van ongewenst gedrag is het niet nodig om daar alleen mee te blijven rondlopen. Het is mogelijk om stappen te ondernemen zonder dat u meteen een officiële klacht indient. U kunt zich namelijk wenden tot een vertrouwenspersoon.

De rol en de positie van de vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is voor iedereen in de organisatie die te maken heeft met seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen. Hij/zij is deskundig op dit terrein.

Met een vertrouwenspersoon kun je daarover in strikt vertrouwen praten. Een vertrouwenspersoon doet niets wat de “klager” niet wil.

Wat doet hij/zij wel? Hij/zij hoort aan, adviseert en kan doorverwijzen naar een externe instantie (Arbo-Unie, maatschappelijk werk e.d.). Hij/zij kan adviseren omtrent de mogelijkheid en wenselijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Hij/zij is er alleen voor de klager. Hij/zij neemt geen deel aan de klachtencommissie. Is hoogstens op uitnodiging en na toestemming van de klager daarbij aanwezig en staat in dat geval **naast** de klager.

Een andere belangrijke functie van de vertrouwenspersoon is de medewerker “bevestigen”. Als je te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen heb je al snel de neiging om te denken dat het allemaal niet zo erg is en dat het aan jou zelf ligt. In een gesprek met de vertrouwenspersoon kan duidelijk gemaakt worden dat je het echt niet leuk hoeft te vinden en niet hoeft te accepteren.

Je vindt het lastig om dat tegen een collega te zeggen. De vertrouwenspersoon kan in dat geval met jou kijken hoe daar uit te komen en wat je eraan kunt doen. Bijvoorbeeld een gesprek met de leidinggevende of met de aanklager aan te gaan. De vertrouwenspersoon kan daar op verzoek van de klager bij aanwezig zijn. In veel gevallen leidt dit tot een bevredigende oplossing.

Levert deze benadering echter onvoldoende op of een medewerker blijft zich benadeeld voelen dan kan ook een officiële klacht ingediend worden.

Klachtenprocedure

Klachtencommissie

Er is een klachtencommissie seksuele intimidatie en ongewenste omgangsvormen die tot taak heeft klachten over seksuele intimidatie en ongewenste omgangsvormen te onderzoeken, daaromtrent te rapporteren en de directeur te adviseren over eventueel te nemen maatregelen.

Vanwege de geringe omvang van de organisatie heeft Rijswijk Wonen besloten niet een interne klachtencommissie in te stellen maar het bureau Bezemer en Kuiper te verzoeken terzake op te treden als externe klachtencommissie. De commissie bestaat uit een jurist en een gedragswetenschapper. Beide seksen zullen in de commissie vertegenwoordigd zijn.

Voornemens om een klacht in te dienen

Als een medewerker van plan is een klacht in te dienen vindt eerst vooroverleg met de vertrouwenspersoon en betrokkenen plaats. Om te bevorderen dat de van belang zijnde gegevens op een zo'n betrouwbaar mogelijke wijze te achterhalen is, vindt dit zo mogelijk binnen 6 weken plaats.

Indien een klacht (schriftelijk) wordt ingediend

Het indienen van de schriftelijke klacht vindt binnen 3 weken na voorgaande actie plaats. De klacht wordt bij de hoogst leidinggevende (directeur) in de organisatie ingediend. Deze bevestigt de ontvangst van de klacht en zendt deze ter advisering door naar de klachtencommissie.

Klachtencommissie

- Uitgangspunt voor de werkwijze van de commissie is het hoor en wederhoor van de partijen.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Ook andere medewerkers kunnen door de commissie worden gehoord indien zij dat voor de besluitvorming over het advies nodig acht.
- Binnen 6 weken brengt zij een schriftelijk advies uit aan de directeur.
- Binnen een maand na ontvangst van het advies neemt de directeur een beslissing.
- De beslissing wordt met redenen omkleed (schriftelijk) medegedeeld aan betrokken partijen waarbij een afschrift van het advies van de commissie als bijlage meegaat.
- Een kopie van deze beslissing gaat naar de klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon

- Een werknemer kan zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- Een vertrouwenspersoon is bevoegd om de medewerker in alle stadia bij te staan.
- Vertrouwenspersoon ontvangt dezelfde informatie als de overigen bij de behandeling van de klacht van betrokkene medewerker.
- Een medewerker is niet verplicht om zich voor steun te wenden tot de formeel daartoe aangestelde vertrouwenspersoon. Hij/zij kan ook anderen vragen om ondersteuning (b.v. Arbo Unie).
- Een vertrouwenspersoon kan indien zij rechtstreeks bij de klacht van de medewerkerbetrokken is, van de begeleiding afzien.

Verslag klachtencommissie en vertrouwenspersoon

De klachtencommissie en de vertrouwenspersoon brengen jaarlijks aan de directeur van Rijswijk Wonen een verslag uit over het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en de terzake door de klachtencommissie gegeven adviezen.

Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking heeft over de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kan vermoeden is verplicht tot geheimhouding.

Overige bepalingen

- Positie van de medewerker/ vertrouwenspersoon.
Directeur draagt er zorg voor dat de medewerker(s) niet benadeeld zullen worden in hun positie en ongestoord hun werk kunnen blijven doen.
- Onvoorziene gevallen
In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directeur, na overleg met de klachtencommissie.

Praktische tips

- Een afspraak maken met de vertrouwenspersoon kan zowel telefonisch als via de e-mail.
- Een afspraak met de vertrouwenspersoon kan zonodig "buiten de deur" plaatsvinden.
- Alle papieren die de vertrouwenspersoon in het kader van haar functie heeft worden achter slot en grendel opgeborgen. Privacy gewaarborgd!

Ingangsdatum reglement

Dit reglement is in werking getreden in januari 2003