

Beleid ongewenste omgangsvormen VMCA (versie 16 december 2011 Sociaal Beleidsplan, hoofdstuk 14.14 t/m 14.17)

Bij de VMCA moet elke medewerker in een gezonde en veilige omgeving kunnen werken. De VMCA verwacht van elke medewerker en cliënt dat hij zich gedraagt volgens de algemeen aanvaarde fatsoensnormen. Gedrag en taalgebruik dat medewerkers of cliënten als ongewenst of intimiderend ervaren, is niet toegestaan.

De VMCA stelt nadrukkelijk dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden. Indien nodig, nemen het bestuur en directie sancties. Deze kunnen variëren van een mondelinge waarschuwing tot ontslag of beëindiging van de hulp- of dienstverlening.

Het beleid inzake ongewenste omgangsvormen heeft niet alleen betrekking op vrijwilligers en werknemers met een vast of tijdelijke dienstverband. Het recht op bescherming geldt ook voor stagiaires en uitzendkrachten. Zij worden allen benoemd als medewerkers.

Ongewenste omgangsvormen komen niet alleen voor tussen collega's onderling, maar kunnen ook plaatsvinden tussen medewerkers en derden. Bij derden moet gedacht worden aan hulpvragers, mantelzorgers en andere klanten van de VMCA. Zij zullen benoemd worden als cliënten.

Om te bepalen of er sprake is van ongewenst gedrag wordt niet uitgegaan van de bedoelingen van de dader, maar hoe het overkomt bij de geïntimideerde. Mensen hebben het recht om hun eigen grenzen te trekken en aan te geven in de omgang met elkaar.

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van het beleid en hierbij de beschikking heeft over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding hiervan behoudens een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of wanneer uit zijn taak bij de uitvoering van dit beleid de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Onder ongewenste omgangsvormen verstaat de VMCA seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, fysiek geweld en andere vormen van agressie (verbaal).

Seksuele intimidatie is ongewenst gedrag van seksuele aard of gedrag dat op geslacht gebaseerd is en dat afbreuk doet aan de waardigheid van mannen en vrouwen op het werk. Hieronder valt lichamelijk, verbaal of non-verbaal gedrag waarvan de betrokkene niet is gediend.

Seksuele intimidatie staat dus voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is. Het kan gaan om onnodige of ongewenste aanrakingen, voortdurende opmerkingen over het uiterlijk, dubbelzinnige opmerkingen of gebaren, een bepaalde manier van kijken, (poging tot) aanranding of verkrachting.

Onder discriminatie verstaat de VMCA elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van geslacht, ras, godsdienst, levensovertuiging, seksuele geaardheid of herkomst die tot doel of gevolg heeft de gelijke behandeling van medewerkers aan te tasten of teniet te doen. Alle vrijwilligers, aanvragers en medewerkers van de VMCA worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie is niet toegestaan.

Pesten is het systematisch uitoefenen van psychisch, fysiek of seksueel geweld door één persoon of een groep personen tegen meestal één ander die niet (meer) in staat is zichzelf voldoende te verdedigen. Voorbeelden van pesten zijn telefoonterreur, iemand negeren, iemand bespotten, roddelen, iemand in het openbaar belachelijk maken, iemand zinloze arbeidstaken geven.

Als gesproken wordt over geweld en agressie, dan gaat het om voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek is lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

Er zijn drie vormen van geweld: verbaal (schelden en beledigen), psychisch (lastig vallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren) en fysiek (schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen).

Naast een vertrouwenspersoon, wordt ter preventie tijdens de basistraining voor vrijwilligers aandacht besteed aan gewenste omgangsvormen en hoe om te gaan met ongewenst gedrag. Daarnaast komt dit onderwerp minimaal eens per jaar op de agenda van groepsbijeenkomsten voor vrijwilligers en op de agenda van het afdelingsoverleg. Ook de coördinatoren zijn bij de begeleiding van vrijwilligers alert op het voorkomen van ongewenst gedrag. Zij maken dit bespreekbaar als zij een vermoeden hebben dat dit speelt. Bovendien volgen bepaalde groepen vrijwilligers een training Omgaan met agressie.

Vertrouwenspersoon

Voor de VMCA is een vertrouwenspersoon aangesteld. Elke medewerker kan deze persoon consulteren.

De vertrouwenspersoon voor de VMCA voor betaalde krachten is de bedrijfsarts van Maetis, de heer B. Moerli

Een afspraak kan gemaakt worden voor het arbeidsomstandighedenspreekuur via telefoonnummer.: 038– 4261745.

Voor cliënten en vrijwilligers is mevrouw C. Driehuis (preventiemedewerker) de vertrouwenspersoon. Voor vrijwilligers en cliënten van de projecten die gecoördineerd worden door mevrouw Driehuis is dit mevrouw J. Hoek (directeur).

Procedure ongewenste omgangsvormen

Als een medewerker of cliënt het slachtoffer is van seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, geweld of agressie, dan kan hij diverse wegen bewandelen. Deze staan hieronder aangegeven.

- **Onderling een oplossing zoeken**

Probeer in eerste instantie onderlinge problemen met elkaar op te lossen. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn gedrag ongewenst is. Als deze persoon rechtstreeks op zijn gedrag wordt aangesproken, is dit vaak al voldoende om aan het gedrag een eind te maken.

- **Contact opnemen met VMCA**

Lukt het niet om samen een oplossing te zoeken of is de klacht te ernstig, neem dan contact op met de direct leidinggevende, project coördinator of consultant met wie u contact heeft. Praat er in ieder geval over en bij voorkeur op korte termijn. Zo wordt voorkomen dat de situatie erger wordt.

Als er sprake is van ongewenst gedrag van een cliënt richting een medewerker/ vrijwilliger, dan worden de volgende stappen gezet:

- de medewerker/vrijwilliger en leidinggevende/coördinator bepalen in overleg wat de actie naar de cliënt zal zijn. De wens van de medewerker/vrijwilliger is het uitgangspunt bij deze verdere stappen.
- Indien wenselijk heeft de leidinggevende/coördinator een gesprek met de cliënt en geeft hij hierin aan dat zijn gedrag ongewenst is. Dit gesprek kan in het bijzijn van de medewerker/vrijwilliger plaatsvinden.
- De VMCA kan de hulp aan de cliënt met onmiddellijke ingang stoppen.
- De cliënt krijgt een schriftelijke bevestiging van het gesprek en de gemaakte afspraken.

Als er sprake is van ongewenst gedrag van een vrijwilliger richting de cliënt, dan worden de volgende stappen gezet

- De coördinator heeft contact met de cliënt en stelt zich op de hoogte van het voorval. Als het mogelijk en wenselijk is, dan is de vrijwilliger hierbij aanwezig.
- De VMCA beëindigt de hulp van de vrijwilliger aan de hulpvrager.
- Afhankelijk van het verloop van het gesprek met de hulpvrager en vrijwilliger en van de aard van het ongewenste gedrag, kan de VMCA besluiten de vrijwilliger niet meer te bemiddelen.
- De vrijwilliger krijgt een schriftelijke bevestiging van de afspraken. Een kopie hiervan komt in het dossier van de vrijwilliger.

Contact opnemen met de vertrouwenspersoon

De medewerker kan ook contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon lost de klacht niet op, maar vangt de medewerker op, begeleidt en ondersteunt. De vertrouwenspersoon houdt hierbij alleen rekening met het belang van de betreffende medewerker. Hij doet niets zonder dat de medewerker dit wil en gaat vertrouwelijk met de informatie om. Hierbij wordt de anonimiteit van degene die de klacht meldt, gegarandeerd.

De vertrouwenspersoon kan na de eerste opvang van de medewerker

- samen met de medewerker analyseren wat er precies aan de hand is, wat de medewerker al heeft ondernomen en wat er verder nog te doen valt
- zoeken naar een informele oplossing
- adviseren over het indienen van een formele klacht
- begeleiden van de medewerker in al deze fasen.

Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

De werkgever draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking van de klachtenregeling de melder niet wordt benadeeld in zijn positie binnen de organisatie.

Medewerkers kunnen een formele klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie brengt een dwingend advies uit aan de directie. De commissie beslist over de te volgen procedure. Hierin zal sprake zijn van hoor en wederhoor. De betrokkenen zullen hierover worden geïnformeerd.

Wanneer een klacht gegrond blijkt te zijn, kan de directie op advies van de klachtencommissie aan de aangeklaagde medewerker of cliënt een sanctie opleggen. De zwaarte van de sanctie wordt van geval tot geval bepaald en is afhankelijk van de ernst van de voorvallen.

In principe kan de VMCA de volgende sancties opleggen:

- mondelinge waarschuwing
- schriftelijke waarschuwing, vastgelegd in het personeels- of cliëntdossier
- schorsing of opschorting van de hulp- of dienstverlening
- ontslag of beëindiging van de hulp- of dienstverlening.

De maatregel die wordt gekozen, is er mede op gericht dat de medewerker die de klacht meldt, het werk op een gezonde, veilige en prettige manier kan voortzetten.

Belangrijke personen bij de klachtenregeling zijn de vertrouwenspersoon en de voorzitter van de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie is de heer J. van der Weele.

Procedure Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen

Artikel 1

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Melder: de persoon die een klacht indient bij de Klachtencommissie.
- Aangeklaagde: de persoon tegen wie de klacht in verband met ongewenste omgangsvormen is gericht.
- Ongewenste omgangsvormen: regelgeving en wetgeving over gewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag behelzen seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, verbale en/of fysieke vormen van agressie en geweld.
- Klachtencommissie: de commissie die de klacht inzake ongewenste omgangsvormen in behandeling neemt en hierover advies uitbrengt aan het management.

Artikel 2

Dit besluit is van toepassing op eenieder die werkzaamheden verricht ten behoeve van de VMCA.

Artikel 3

Een ieder die met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd kan een beroep doen op de vertrouwenspersoon. De melder en vertrouwenspersoon beoordelen of een bemiddelaar in de problematiek kan bemiddelen. Als de bemiddeling niet geëigend is of als de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft, kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. Een ieder die met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd kan een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon voor de VMCA voor betaalde krachten is de bedrijfsarts van Maetis, de heer B. Moerli. Een afspraak kan gemaakt worden voor het arbeidsomstandighedensprekuur via telefoonnummer.: 038– 4261745.

Voor cliënten en vrijwilligers is mevrouw C. Driehuis (preventiemedewerker) de vertrouwenspersoon. Voor vrijwilligers en cliënten van de projecten die gecoördineerd worden door mevrouw Driehuis is dit mevrouw J. Hoek (directeur).

Artikel 4

Op het moment dat er sprake is van een klacht stelt de voorzitter de overige leden van de Klachtencommissie samen. De samenstelling van de commissie is afhankelijk van de aard van de klacht. De commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden.

Het bestuur van de VMCA stelt deze Klachtencommissie formeel in.

De Klachtencommissie wijst uit haar midden een secretaris aan.

Artikel 5

De Klachtencommissie is belast met het onderzoek van een bij haar ingediende klacht en het daaromtrent uitbrengen van advies aan de directie.

Artikel 6

De melder dient een klacht schriftelijk in bij de Klachtencommissie. Deze bevat in ieder geval:

- de omschrijving van de confrontatie met ongewenste omgangsvormen
- de naam van de aangeklaagde of de namen van de aangeklaagden
- het tijdsvak waarin de ongewenste omgangsvorm(en) zich heeft afgespeeld.

Artikel 7

De Klachtencommissie beslist binnen twee weken nadat een klacht is ingediend of de klacht ontvankelijk is en doet daaromtrent een schriftelijke mededeling aan de melder en de aangeklaagde.

Indien de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, zendt de Klachtencommissie een afschrift van de klacht alsmede van de aan haar voorgelegde schriftelijke stukken aan de aangeklaagde. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, worden melder en aangeklaagde door de Klachtencommissie gehoord. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid van hoor en wederhoor. Van het besprokene wordt een rapportage gemaakt. De melder en de aangeklaagde kunnen zich tijdens het horen door een vertrouwenspersoon en/of raadsman/-vrouw laten bijstaan. De melder en de aangeklaagde hebben indien gewenst beiden een vertrouwenspersoon. Dit is nooit dezelfde vertrouwenspersoon in verband met de geheimhoudingsplicht.

De vergaderingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar. De Klachtencommissie kan derden slechts met hun instemming horen.

Artikel 8

De Klachtencommissie brengt binnen twee maanden na ontvangst van een klacht schriftelijk een rapportage en advies uit aan het bestuur en directie. Een afschrift van de rapportage alsmede van het advies omtrent de eventueel te treffen maatregel of sanctie worden toegezonden aan de melder, aangeklaagde, vertrouwenspersoon en de raadsman/-vrouw. Indien het rapport en het advies niet binnen de termijn van twee maanden aan het bestuur en directie kunnen worden uitgebracht, stelt de Klachtencommissie de melder en aangeklaagde hiervan met redenen omkleed in kennis. Zij noemt daarbij een redelijke termijn waarbinnen het rapport en het advies wel te verwachten zijn. Het advies van de Klachtencommissie is vertrouwelijk.

Artikel 9

Binnen twee weken na ontvangst van het rapport en het advies van de Klachtencommissie neemt het bestuur op basis van dit advies een beslissing over de te nemen maatregelen. Indien het bestuur afwijkt van het advies van de Klachtencommissie, zal zij dit met redenen omkleed doen. De beslissing wordt terstond aan de melder en aangeklaagde schriftelijk meegedeeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de Klachtencommissie en vertrouwenspersoon gezonden. Melder en aangeklaagde dragen zelf zorg voor het informeren van hun eventuele raadslieden.

Artikel 10

De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur verslag uit over het aantal behandelde klachten, het aantal gegronde/ongegronde klachten en de ter zake gegeven adviezen. Dit is alleen noodzakelijk als er daadwerkelijk sprake van een klacht is geweest.

Artikel 11

De leden van de Klachtencommissie en de vertrouwenspersoon mogen niet in hun positie in de organisatie benadeeld worden uit hoofde van hun lidmaatschap van deze commissie. Alle disciplines hebben een geheimhoudingsplicht en behouden deze ook nadat zij veranderen van functie. Oud-leden van de Klachtencommissie behouden hun geheimhoudingsplicht. De melder mag niet in zijn positie benadeeld worden vanwege het indienen van een klacht.

Zie ook:

Procedure omgaan met (vermoedens van) ongewenste intimiteiten. Een handreiking voor medewerkers van de VMCA.