

# **ongewenst gedrag reglement**

## **Inleiding**

Binnen Woonvisie wordt hoog gescoord op veiligheidsbeleving. Toch is het (een wettelijke) noodzaak om ten aanzien van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie en pesten uitdrukkelijk beleid te formuleren. We mogen er niet van uitgaan dat zoiets in ons bedrijf niet zal gebeuren. Het kan overal gebeuren en iedereen overkomen. Denk hierbij aan allerlei mogelijke verschijnings- en uitingsvormen die passen onder de hierna aangegeven definities.

Met het voeren van beleid ten aanzien van ongewenst gedrag wil Woonvisie ongewenst gedrag voorkomen en bestrijden.

## **Doelstelling**

Het beleid is gericht op:

- het scheppen van een gezond en veilig werkklimaat voor alle medewerkers, dus ook voor bijvoorbeeld uitzendkrachten en stagiaires, door het bestrijden van alle mogelijke uitingen van ongewenst gedrag;
- het voorkomen van uitingen van ongewenst gedrag door het nemen van preventieve maatregelen;
- het creëren van een lage drempel voor het doen van meldingen en het indienen van klachten;
- het op een dusdanige wijze behandelen van meldingen en klachten dat de privacy van betrokkenen zo goed mogelijk gewaarborgd wordt.

## **Reikwijdte**

Dit reglement gaat over het ongewenst gedrag dat zich voordoet onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid voor Woonvisie.

## **Definities**

### **Agressie, geweld, pesten**

Voorvallen waarbij iemand psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

Het gaat niet alleen over wat hieronder objectief verstaan kan worden, maar ook om welke *beleving* een bepaalde gedraging bij iemand bewerkt.

Pesten wordt vaak afgedaan als onschuldig vermaak waar iemand tegen moet kunnen.

Maar zo is dat niet. Bij pesten speelt een kwaadaardige bedoeling en is er sprake van een dader (of daders) en een slachtoffer. Collega's weten dat het gebeurt maar kijken vaak de andere kant op. En uiteindelijk heeft iedereen er nadeel van want ook de sfeer raakt verpest.

Een verschijningsvorm van pesten is ook de "humorcultuur". Het gaat hier om een moeilijk grijpbaar verschijnsel, dat erop neerkomt dat men overwegend grappend met (maar

vooral tegen) elkaar communiceert. Daardoor wordt een serieus gesprek vaak zo goed als onmogelijk. In dit type communicatie kan de 'dader' altijd weggelaten worden doordat "het maar een grapje" is.

### **Seksuele intimidatie**

Seksuele intimidatie wordt wel gedefinieerd als ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal, schriftelijk of fysiek gedrag van seksuele aard, die door iemand als ongerechtvaardigde inbreuken op zijn/haar intieme levenssfeer worden beschouwd, hetgeen de ander wist of tenminste had moeten begrijpen.

Dit betekent dat, niet *hoe* het gedrag is *bedoeld*, maar hoe dit door de ander *ervaren* wordt, maatgevend is.

### **Discriminatie**

Gedrag waarbij gelijke gevallen niet gelijk behandeld worden, op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, seksuele voorkeur, fysieke en psychische handicap of welke grond dan ook.

### **Aandachtspunten**

#### **Laten weten**

Veiligheid heeft grenzen. Behalve dat Woonvisie als organisatie met deze notitie duidelijk wil zijn over wat wel en niet geduld wordt, moet ieder afzonderlijk zich ook bewust zijn van zijn/haar grenzen. Pas dan is aan te geven en kan men laten weten dat iets niet gewenst is. En daarbij gaat het er niet om of de ander dat zo heeft bedoeld, maar om wat erdoor wordt ervaren. Dat moet *gezegd* worden. En daarmee moet niet worden gewacht. Ook al om te voorkomen dat de ander zou gaan denken dat het eigenlijk wel goed is.

#### **Feedback**

Bij ingeslepen en gaandeweg nauwelijks meer bewust gedrag, is feedback daarop van anderen (bv. nieuwkomers, buitenstaanders, collega's van andere afdelingen) zeer belangrijk. Bij het constateren van verstoringen van communicatie en verhoudingen is dit *onderwerp van werkoverleg*. De bijdrage van nieuwe medewerkers kan daarbij worden gestimuleerd. Als de verstoringen breder liggen dan de eigen afdeling worden wederzijdse beeldvorming, en de onderlinge samenwerking en communicatie tussen afdelingen besproken.

#### **Direct communiceren**

Naast het uitdrukkelijk organiseren van feedback willen we binnen Woonvisie rechtstreeks en direct communiceren wat (aan de sfeer) als lastig wordt ervaren, en daarover vooral

niet met en tegen anderen te praten. Het ongenoegen daar neerleggen waar het hoort is nog altijd het meest effectief.

### **Melding**

Als direct communiceren niet mogelijk blijkt of helpt, is de aangewezen persoon om mee te praten de leidinggevende. De verantwoordelijkheid voor het zoeken naar een oplossing ligt in eerste instantie daar. Leidinggevendens moeten ervoor zorgen dat werkomgeving en –werksfeer goed zijn. Komt het ongewenst gedrag van de leidinggevende dan kan diens leidinggevende natuurlijk worden aangesproken.

### **Vertrouwenspersoon**

Het is ook mogelijk om gebruik te maken van de vertrouwenspersoon. Woonvisie heeft zowel **intern** binnen het bedrijf als **extern**<sup>1</sup> een vertrouwenspersoon gevonden met wie in deze gevallen kan worden gepraat. Het staat vrij voor de een of de ander te kiezen. De taak van de vertrouwenspersoon is: luisteren en zo nodig meedenken over welke stappen te nemen zijn om tot een oplossing van de problemen te komen. De vertrouwenspersoon is gehouden tot strikte vertrouwelijkheid. De “melder” is en blijft degene die bepaalt wat er uiteindelijk aan actie(s) wordt ondernomen.

Ter verduidelijking en ter bescherming staat in bijlage 1 de positie van de interne vertrouwenspersoon nader beschreven.

---

<sup>1</sup> Vertrouwenspersoon intern is Erica Houtman, vertrouwenspersoon extern is Ella Vromans van de ARBO UNIE, telefoon (010) 29 51 684, bezoekadres: Langs de Baan 110, 3191 TP Hoogvliet-Rotterdam

## **Klachtencommissie ongewenst gedrag en klachtenprocedure**

Mocht een ontstane situatie niet opgelost kunnen worden met de leidinggevende(n) en/of de vertrouwenspersoon dan bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissie ongewenst gedrag.

### **De klachtencommissie ongewenst gedrag**

- 1.1 De directeur-bestuurder richt bij indiening van een klacht een klachtencommissie op. Deze bestaat uit:
  - een externe voorzitter zijnde een jurist;
  - een extern lid zijnde een gedragsdeskundige;
  - het hoofd of de medewerker personeelszaken van Woonvisie.
 De commissie wordt bijgestaan door een aan te wijzen secretaris. De secretaris maakt geen deel uit van de commissie.
- 1.2 In de commissie nemen minimaal één vrouw en één man zitting.
- 1.3 Personeelszaken zorgt voor een actuele lijst met te benaderen potentiële externe commissieleden.

### **De klacht en klager/klaagster**

- 2.1 Iedere medewerker die in dienst is van Woonvisie en iedereen die werkt voor Woonvisie kan een klacht indienen bij de klachtencommissie.
- 2.2 De klacht moet betrekking hebben op ongewenst gedrag dat zich voordoet onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid voor Woonvisie.
- 2.3 Als gevolg van het indienen van een klacht of doen van een melding mag de klaagster/klager geen nadeel in haar/zijn positie binnen of met de instelling ondervinden.

### **Klachtenprocedure**

- 3.1 Een klacht ter behandeling van de klachtencommissie met betrekking tot een situatie van ongewenst gedrag moet schriftelijk ingediend worden bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon licht de directeur-bestuurder<sup>2</sup> in. De directeur-bestuurder roept een klachtencommissie zo spoedig mogelijk bijeen en stelt de aangeklaagde onmiddellijk op de hoogte. De vertrouwenspersoon overhandigt de schriftelijke klacht aan de klachtencommissie.  
Een klacht met betrekking tot seksuele intimidatie dient binnen één jaar na het voorval ingediend te worden, klachten over andere zaken binnen drie maanden.

---

<sup>2</sup> Betreft de melding de directeur-bestuurder dan wordt de voorzitter van de raad van commissarissen (RvC) ingelicht en voert de voorzitter van de RvC de klachtenprocedure uit.

3.2 De klachtencommissie verklaart de klacht binnen 2 weken na ontvangst ontvankelijk of niet-ontvankelijk.

Indien de in 3.1 genoemde termijn van indiening is overschreden kan de klachtencommissie de klacht toch in behandeling nemen, mits voldoende beargumenteerd. De vertrouwenspersoon kan de klachtencommissie hieromtrent gevraagd of ongevraagd adviseren.

Een klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk indien:

- a. de klacht geen betrekking heeft op ongewenst gedrag;
- b. de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag dat niet tot de competentie van de klachtencommissie behoort (zie artikel 2.1 en 2.2);
- c. de klacht wordt ingediend door een medewerker die een arbeidsconflict heeft met Woonvisie;
- d. de klacht niet bevat een vermelding van tijdstip, plaats en inhoud van de handeling of gedraging.

In gevallen als genoemd onder d wordt klaagster/klager een termijn gegund om het verzuim te herstellen.

3.3 De klachtencommissie stelt na vaststelling van de ontvankelijkheid, de klager, de aangeklaagde en de directeur-bestuurder hiervan onmiddellijk op de hoogte. Bij niet-ontvankelijk verklaring wordt dit, met reden, schriftelijk bekend gemaakt.

3.4 De klachtencommissie houdt de directeur-bestuurder op de hoogte van het verloop van de procedure. De directeur-bestuurder gaat na of andere lijnfunctionarissen op de hoogte gesteld moeten worden.

De secretaris van de klachtencommissie houdt namens de voorzitter tijdens de behandeling van een klacht zowel klaagster/klager als aangeklaagde voortdurend op de hoogte van het verloop van de klachtbehandeling.

3.5 Zodra de klachtencommissie een klacht ontvankelijk acht, wordt een onderzoek gestart.

3.6 Bij het onderzoek worden in elk geval gesprekken gevoerd met klaagster/klager en de aangeklaagde. Daarnaast kunnen gesprekken plaatsvinden met getuigen en andere betrokkenen, al dan niet op verzoek van de klaagster/klager of de aangeklaagde.

Op aanwijzing van de commissie is de getuige verplicht te verschijnen.

3.7 De commissie onderzoekt de klacht door met klaagster/klager en aangeklaagde in beginsel in elkaars aanwezigheid gesprekken te voeren. Indien één der partijen daartegen bezwaar maakt en de commissie dat bezwaar redelijk acht, kan de commissie besluiten partijen afzonderlijk te horen.

- 3.8 Van elk gesprek en van alle zittingen van de klachtencommissie wordt door de secretaris een verslag gemaakt. De gespreksverslagen dienen door de betrokkenen voor gezien getekend te worden.  
Indien betrokkenen dit weigeren of commentaar wensen toe te voegen, wordt hiervan een aantekening toegevoegd aan het verslag.
- 3.9 Tijdens het onderzoek kan klaagster/klager worden bijgestaan door de vertrouwenspersoon en/of door een zelfgekozen raadspersoon. Ook de aangeklaagde kan zich door een zelfgekozen raadspersoon laten bijstaan, niet zijnde een vertrouwenspersoon van Woonvisie.  
De kosten hiervan zijn voor rekening van degene die zich laat bijstaan. Indien zich ten aanzien van de kosten onrechtvaardige situaties voordoen, dit ter beoordeling van de directeur-bestuurder, wordt hiervoor een voorziening getroffen.
- 3.10 Zodra het onderzoek is afgerond, worden alle stukken door de secretaris aan de leden van de klachtencommissie gezonden, alsmede aan de klaagster/klager en de aangeklaagde.
- 3.11 Is de klachtencommissie van mening dat haar onvoldoende gegevens ter beschikking staan om tot een oordeel te komen, dan kan zij tot hervatting van het onderzoek besluiten.  
Is de commissie van mening dat haar voldoende gegevens ter beschikking staan, dan komt zij tot een oordeel over de klacht.  
De commissie besluit bij meerderheid van stemmen.
- 3.12 De klachtencommissie komt binnen zes weken na ontvangst van de klacht tot een uitspraak. Zij kan deze termijn, gemotiveerd, met maximaal twee maal twee weken verlengen.
- 3.13 Indien de klaagster/klager de klacht tijdens de procedure bij de klachtencommissie intrekt, wordt dit door klaagster/klager schriftelijk aan de klachtencommissie medegedeeld. Indien intrekking tijdens de hoorzitting gebeurt, wordt daarvan ter plekke een verslag gemaakt dat door de klaagster/klager wordt ondertekend. De commissie stelt de directeur-bestuurder op de hoogte en besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien of dat de commissie op eigen gelegenheid de door klaagster/klager ingetrokken klacht als anonieme klacht in behandeling zal nemen, met dien verstande dat de commissie kan besluiten in de betreffende zaak een advies uit te brengen aan de directeur-bestuurder in het belang van de organisatie.

### **Uitspraak klachtencommissie en beslissing directeur-bestuurder**

- 4.1 De klachtencommissie verklaart de klacht in haar uitspraak:
- a. alsnog niet ontvankelijk (indien de klacht in eerste instantie in behandeling is genomen, maar tijdens het onderzoek van de klachtencommissie blijkt dat deze toch niet ontvankelijk is);
  - b. ontvankelijk maar ongegrond;
  - c. ontvankelijk en gegrond.
- De uitspraak houdt de gronden in waarop zij berust en wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- 4.2 De klachtencommissie brengt de uitspraak ter kennis van klaagster/klager, aangeklaagde, directeur-bestuurder en vertrouwenspersoon.
- 4.3 Indien de klachtencommissie de klacht gegrond acht adviseert zij tegelijkertijd de directeur-bestuurder omtrent het nemen van een maatregel met betrekking tot de klacht.  
De directeur-bestuurder besluit binnen twee weken gemotiveerd tot het al dan niet nemen van een maatregel.
- 4.4 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie noodzakelijk, kan de klachtencommissie op een eerder tijdstip in de procedure de directeur-bestuurder op grond van een tussentijds advies verzoeken te komen tot een tijdelijke maatregel.  
De directeur-bestuurder kan te allen tijde, zonder het oordeel van de klachtencommissie af te wachten, besluiten maatregelen te nemen of aangifte te doen.
- 4.5 De door de directeur-bestuurder te nemen maatregelen kunnen, afhankelijk van de situatie en de aard en de ernst van de klacht, zowel van preventieve als van corrigerende aard zijn dan wel een combinatie van beide.

### **Openbaarheid/geheimhouding en privacy**

- 5.1 Documenten van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 5.2 Een ieder die ingevolge deze regeling op de hoogte is gebracht van feiten dan wel in het bezit is gekomen van schriftelijke stukken met betrekking tot een (mogelijk) geval van ongewenst gedrag is verplicht tot geheimhouding van deze feiten tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen.  
In het kader van de werkzaamheden van de commissie geldt bedoelde geheimhoudingsplicht niet voor zover dit de voortgang van de procedure belemmert.



- 5.3 De secretaris houdt van de door de klachtencommissie behandelde klachten een archief bij. Dit archief is voor niemand dan de leden van de klachtencommissie toegankelijk.

### **Overige bepalingen**

- 6.1 Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2008.
- 6.2 Deze regeling wordt in elk geval elke vijf jaar geëvalueerd. Indien er naar aanleiding daarvan wijzigingen in de regeling worden aangebracht, draagt de directeur-bestuurder zorg voor publicatie daarvan. De directeur-bestuurder zorgt er tevens voor dat een bijgewerkt exemplaar van deze regeling ter inzage ligt bij personeelszaken. Het bovenstaande laat onverlet dat op initiatief van de OR of de vertrouwenspersonen tussentijds wijzigingsvoorstellen gedaan kunnen worden.

De OR heeft haar instemming met dit reglement verleend op ..... 2008.

## **Bijlage 1 De vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon heeft tot taak dan wel de bevoegdheid tot:

- het mede vorm geven aan het preventieve beleid inzake ongewenst gedrag;
- het fungeren als meldpunt voor het indienen van meldingen en klachten;
- de klaagster/klager die zich tot haar/hem wendt, van informatie te voorzien, bij te staan en van advies te dienen; daaronder valt mede te begrijpen het op verzoek bijwonen van een gesprek tussen klaagster/klager en aangeklaagde;
- de klaagster/klager op diens verzoek te ondersteunen en te begeleiden bij het opstellen van de klacht en tijdens het onderzoek;
- het - na overleg met het betreffende management - in contact treden met degene over wie een melding is gedaan.
- de anonimiteit van de klaagster/klager en de aangeklaagde te bewaken, alsmede zorg te dragen voor het handhaven van het vertrouwelijke karakter van de melding of klacht en de naar aanleiding daarvan verkregen informatie aangaande klaagster/klager en aangeklaagde;
- indien nodig door te verwijzen naar hulpverleners binnen of buiten de instelling, waaronder de collega-vertrouwenspersoon indien de vertrouwenspersoon gebruik wenst te maken van het verschoningsrecht;
- het bij de directeur-bestuurder aangeven van probleemgebieden die tot ongewenst gedrag kunnen leiden of hebben geleid;
- het voeren van overleg met de andere vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van haar/zijn taken uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan de directeur-bestuurder.

De vertrouwenspersoon wordt in de gelegenheid gesteld om studiedagen, trainingen en dergelijke over ongewenst gedrag bij te wonen.

De vertrouwenspersoon wordt door het management in de gelegenheid gesteld de taken uit te voeren die voortvloeien uit de aanwijzing tot vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon dient met betrekking tot ingediende meldingen en klachten dossier te houden. Dit dossier is niet voor anderen toegankelijk, met uitzondering van de vertrouwenspersonen en de klaagster/klager/aangeklaagde voor wat betreft de eigen informatie.

Het feit dat een medewerker de functie van vertrouwenspersoon vervult, mag de loopbaan van die medewerker niet schaden, noch direct, noch indirect.