

Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

(Regeling gewenste omgangsvormen)



OMGEVINGSDIENST

FLEVOLAND & GOOI EN VECHTSTREEK

Inhoudsopgave

1. Intentieverklaring	3
2. Definities van ongewenste omgangsvormen	4
2.1.1 Seksuele intimidatie	4
2.1.2 Agressie en geweld	4
2.1.3 Pesten	4
2.1.4 Discriminatie	5
3. Conformereren	6
4. Maatregelen en sancties tegen plegers	6
5. Opvang, begeleiding en nazorg	7
5.1 Benoeming vertrouwenspersoon omgangsvormen	7
5.2 Selectiecriteria vertrouwenspersoon	8
5.3 Taken vertrouwenspersoon omgangsvormen	8
5.4 Werkwijze, verplichtingen en rechten vertrouwenspersoon omgangsvormen	9
6. Bemiddelingsmogelijkheden	9
7. Klachtenregeling	10
8. Taakomschrijving betrokken functionarissen	10
9. Borging en evaluatie van het beleid	14
10. Inwerkingtreding	14

1. Intentieverklaring

De Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek (OFGV) wil voor haar medewerkers een goed werkgever zijn. Het bestuur, de directie en de OR vinden het belangrijk dat medewerkers zich veilig en respectvol behandeld voelen en op een professionele wijze kunnen samenwerken. Dit draagt mede bij aan de tevredenheid, gezondheid en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. In zo'n werksfeer komen de kwaliteiten van medewerkers om het algemeen belang te dienen het best tot hun recht.

Omgangsvormen zoals discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten horen in onze organisatie niet thuis en worden daarom niet getolereerd. Daar waar dit toch voorkomt, worden effectieve maatregelen genomen om dit gedrag tegen te gaan.

De OFGV verwacht van haar medewerkers dat zij zich als goed ambtenaar gedragen en zich houden aan de gewenste omgangsvormen. Van een goed ambtenaar mag ook verwacht worden dat hij of zij zich medeverantwoordelijk voelt voor de omgangsvormen van de organisatie waar hij of zij tewerkgesteld is.

De OFGV verwacht van leidinggevenden dat zij een voorbeeldfunctie vervullen voor hun medewerkers en dat zij aandacht hebben voor de omgangsvormen binnen de organisatie, zij spreken medewerkers aan op ongewenste omgangsvormen en waarderen goed gedrag.

Reikwijdte

Het omgangsvormenbeleid geldt voor iedereen die bij de OFGV werkzaam is¹. Dit geldt dus ook voor vrijwilligers, uitzendkrachten, gedetacheerd personeel, stagiairs, zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers), thuis- en telewerkers en dergelijke werkzaam voor de OFGV.

¹ Werknemers die uit dienst zijn gegaan kunnen nog gebruikmaken van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling uit dit beleid.

2. Definities van ongewenste omgangsvormen

2.1.1 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 de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. (Memorie van Toelichting Arbowet)

Binnen onze organisatie dulden we bijvoorbeeld niet dat medewerkers:

- dubbelzinnige opmerkingen maken
- een ander onnodig aanraken
- een ander hinderlijk achtervolgen
- pornografische afbeeldingen op het werk hebben en/of verspreiden
- een ander seksueel chanteren
- zich schuldig maken aan (poging tot) aanranding of verkrachting.

2.1.2 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. (Memorie van Toelichting Arbowet)

Binnen onze organisatie dulden we bijvoorbeeld niet dat medewerkers:

- schreeuwen naar een ander of een ander uitschelden
- grof taalgebruik hanteren (zoals vloeken, ziekte termen, seksuele termen)
- een ander vastgrijpen, klemzetten of opsluiten
- spullen van een ander kapotmaken of verstopten
- bedreigen, intimideren of stalken
- schoppen, slaan of ander fysiek geweld gebruiken.

2.1.3 Pesten

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of groep werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. (Memorie van Toelichting Arbowet)

Binnen onze organisatie dulden we bijvoorbeeld niet dat medewerkers stelselmatig:

- een collega buitensluiten
- een collega het werken onaangenaam maken
- een collega het werken onmogelijk maken
- een collega bespotten
- negatief over een collega praten (roddelen)
- (valse) geruchten over een collega verspreiden.

2.1.4 Discriminatie

Direct en indirect onderscheid, alsmede de opdracht daartoe;

Direct onderscheid: indien een persoon op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie zou worden behandeld, op grond van:

- godsdienst,
- levensovertuiging,
- politieke gezindheid,
- ras,
- geslacht,
- nationaliteit,
- seksuele geaardheid,
- burgerlijke staat,
- leeftijd,
- handicap of chronische ziekte.

Onder direct onderscheid op grond van geslacht wordt ook verstaan onderscheid op grond van zwangerschap, bevalling en moederschap.

Indirect onderscheid: indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een *bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel een*

*seksuele geaardheid gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte in vergelijking met anderen bijzonder treft.*² (Memorie van Toelichting Arbowet)

Binnen onze organisatie:

- vinden we het belangrijk dat iedereen gelijke kansen heeft
- laten we eenieder in zijn of haar waarde
- hebben we respect voor elkaars achtergrond en geloof.

3. Conformereren

Alle medewerkers van de OFGV worden geacht zich te conformeren aan:

- de organisatiebrede norm: ongewenste omgangsvormen worden niet getolereerd!
- de organisatiebrede definities van ongewenste omgangsvormen
- de organisatiebrede uitleg, richtlijnen en gedragsregels met betrekking tot (on)gewenste omgangsvormen.

4. Maatregelen en sancties tegen plegers

Daar waar ongewenste omgangsvormen toch voorkomen, worden door de OFGV effectieve maatregelen genomen om dit gedrag tegen te gaan.

Bijsturen pleger

Indien een medewerker van de OFGV zich schuldig maakt aan ongewenst omgangsvormen, wordt hij of zij daar direct op aangesproken door de leidinggevende.

Een medewerker kan voorts worden bijgestuurd door:

- een mondelinge of schriftelijke waarschuwing
- een aantekening in de voortgang- en beoordelingsgesprekken

² Ook gedrag dat met bovenstaande discriminatiegronden verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd (*intimidatie*) wordt bij de OFGV niet geaccepteerd.

Bij de OFGV gelden de uitzonderingen die de Algemene wet gelijke behandeling (Awgb) noemt waarbij wel onderscheid gemaakt mag worden (bijvoorbeeld bij bepaalde vormen van positieve discriminatie, of als het onderscheid objectief te rechtvaardigen is door een legitiem doel. Zie voor de uitzonderingen de Awgb).

- het maken van afspraken
- het aanbieden van een terugvalpreventietraject / coaching van de pleger

Afspraken worden zo veel mogelijk schriftelijk vastgelegd en bevestigd.

Ongeschiktheidsontslag

Indien een medewerker niet beschikt over de eigenschappen, mentaliteit en instelling die voor het bekleden van zijn functie zijn vereist, kan deze worden ontslagen wegens ongeschiktheid. Een leidinggevende die zich bijvoorbeeld zelf herhaald schuldig maakt aan ongewenste omgangsvormen, terwijl hij/zij deze eigenlijk juist moet voorkomen, is mogelijk niet geschikt voor de functie.

Aangifte politie

De OFGV doet aangifte als er sprake is van een strafbaar feit (denk bijvoorbeeld aan aanranding, verkrachting, mishandeling, ernstige bedreiging, vernieling). Bij verkrachting is aangifte doen zelfs verplicht.

Verhalen van schade

Eventuele schade wordt verhaald op de dader.

Pleger niet bij de OFGV aangesteld

Indien de pleger niet bij de OFGV in dienst is, denk aan vrijwilligers, uitzendkrachten of stagiairs, worden door de OFGV eveneens passende maatregelen getroffen. Vaak zal dit in overleg moeten gaan met de uitlenende instantie, het uitzendbureau, de detacheerder of de onderwijsinstelling. Afspraken hierover worden schriftelijk vastgelegd.

4. Opvang, begeleiding en nazorg

Iedere medewerker van de OFGV heeft het recht zich tot een vertrouwenspersoon omgangsvormen te wenden met een melding/klacht over ongewenste omgangsvormen bij de OFGV.

4.1 Benoeming vertrouwenspersoon omgangsvormen

De directeur benoemt met instemming van de ondernemingsraad 1 externe vertrouwenspersoon omgangsvormen. Deze vertrouwenspersoon is werkzaam

voor een ervaren en erkend bureau op het gebied van vertrouwenspersonen omgangsvormen.

4.2 Selectiecriteria vertrouwenspersoon

Belangrijke kwaliteiten/eigenschappen voor een vertrouwenspersoon zijn:

- empathisch vermogen
- communicatieve vaardigheden (vooral actief luisteren)
- gevoel voor organisatorische verhoudingen/belangen
- analytische vaardigheden
- integriteit (kunnen reflecteren op eigen gedrag)
- evenwichtige persoonlijkheid
- professionele afstand kunnen bewaren tot de melder en diens probleem.

Een minimaal hbo werk- en denkniveau is vereist.

4.3 Taken vertrouwenspersoon omgangsvormen

- maakt de functie 'vertrouwenspersoon omgangsvormen' (proactief) bekend onder de medewerkers;
- verzorgt de opvang van medewerkers die te maken te hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen en die rechtstreeks een beroep doen op de vertrouwenspersoon omgangsvormen;
- informeert over informele en formele stappen (bespreekt kansen en risico's) die de medewerker kan zetten om de situatie te verbeteren;
- ondersteunt en begeleidt desgewenst de medewerker bij de te nemen stappen (bijvoorbeeld als deze de ongewenste omgangsvormen aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of de directie van de organisatie, of als de medewerker de zaak wil laten bemiddelen (let op: de vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf!));
- signaleert op verzoek van een medewerker ongewenst gedrag aan de leidinggevende, HRM of OR;
- biedt de eerste nazorg na ongewenste omgangsvormen (indien gewenst door de betreffende medewerker);
- verwijst door naar andere (externe) deskundigen op het terrein van ongewenste omgangsvormen;
- houdt aard en omvang bij van de meldingen (inclusief klachten);

- brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit over de aard en omvang (eventueel trends) van de meldingen (voor zover de geheimhoudingsplicht dit toelaat) aan de directeur;
- signaleert knelpunten in het omgangsvormenbeleid aan de directeur;

4.4 Werkwijze, verplichtingen en rechten vertrouwenspersoon omgangsvormen

1. De vertrouwenspersoon omgangsvormen heeft een geheimhoudingsplicht over hetgeen hem of haar door medewerkers die melding maken van ongewenste omgangsvormen ter kennis wordt gebracht. Deze geheimhouding stopt niet na het beëindigen van de functie van vertrouwenspersoon omgangsvormen.
2. De vertrouwenspersoon omgangsvormen onderneemt geen actie zonder toestemming van de melder van ongewenste omgangsvormen. De melder bepaalt wat er gebeurt (regie bij de melder).
3. De vertrouwenspersoon omgangsvormen staat naast de melder en doet niet aan waarheidsvinding (neemt voor waar aan wat deze vertelt). Daarmee is de functie van de vertrouwenspersoon omgangsvormen 'partijdig'. Deze partijdigheid houdt in dat een vertrouwenspersoon omgangsvormen:
 - niet kan bemiddelen tussen melder en de persoon waarop de melding betrekking heeft;
 - geen 'hoor en wederhoor' kan toepassen;
 - niet corrigerend kan optreden;
 - geen onafhankelijk advies kan verstrekken aan de lijn, het management, HRM of anderen.
4. De vertrouwenspersoon omgangsvormen is uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.

5. Bemiddelingsmogelijkheden

Meningsverschillen en conflicten zijn inherent aan het samenwerken van mensen in arbeidsorganisaties. Ze kunnen leiden tot gunstige veranderingen, maar ook escaleren tot ongewenste omgangsvormen. Binnen de OFGV pogen we om constructief om te gaan met meningsverschillen en conflicten.

Een medewerker die een conflict heeft met een andere medewerker of een leidinggevende (al dan niet gepaard gaand met ongewenste omgangsvormen) kan baat hebben bij bemiddeling door een neutrale derde. Indien er ook sprake is van ongewenste omgangsvormen, kan een vertrouwenspersoon met de medewerker meedenken wie in deze situatie het beste kan bemiddelen. De vertrouwenspersonen voeren de bemiddeling echter niet zelf uit, aangezien dit conflicteert met hun primaire taak, namelijk de opvang en onvoorwaardelijke steun van de melder.

Indien het gaat om:

- onbegrip over hoe bepaald gedrag overkomt,
- behoefte aan een neutrale gespreksleider (bij een enkel lastig gesprek), of
- kleine meningsverschillen,

kan de medewerker bij de OFGV een beroep doen op:

- De leidinggevende
- Een HRM adviseur
- Een bedrijfsmaatschappelijk werker

Indien er sprake is van een zwaarder conflict en beide partijen openstaan voor bemiddeling door een neutrale derde kan beroep worden gedaan op een externe mediator. De werkwijze van de mediator is overeenkomstig de reglementen die voor zijn/haar beroepsgroep van kracht zijn.

6. Klachtenregeling

De directie van de OFGV heeft met instemming van de OR besloten tot aansluiting bij de externe landelijke klachtencommissie ongewenst gedrag voor de decentrale overheid van de VNG.

7. Taakomschrijving betrokken functionarissen

Bij de aanpak van ongewenste omgangsvormen zijn veel personen en instanties betrokken. Hieronder vat de OFGV kort samen wie welke taken heeft.

Bevoegd gezag / directeur

- is met instemming van de OR verantwoordelijk voor het vaststellen en wijzigen van het beleid inzake ongewenste omgangsvormen op het werk;
- is verantwoordelijk voor het uitdragen van de gedragscode en het omgangsvormenbeleid;
- benoemt vertrouwenspersonen;
- sluit de OFGV aan bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de Decentrale Overheid (LKOOG) van de VNG;
- neemt beslissingen indien een klachtencommissie, na een (gegrond verklaarde) klacht, advies heeft uitgebracht;
- zorgt voor voorlichting over de genomen beslissingen en legt het beleid opnieuw uit;
- evalueert samen met de OR en eventuele andere betrokkenen jaarlijks het gevoerde beleid;
- beoordeelt met instemming van de OR het plan van aanpak inzake het omgangsvormenbeleid;
- stelt budget beschikbaar.

Ondernemingsraad (OR)

- zorgt voor een zo goed mogelijke naleving van de Arbowet en daarbinnen het omgangsvormenbeleid (artikel 28, lid 1, WOR);
- probeert het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' op de agenda van de OFGV te krijgen; kan daarbij gebruikmaken van het initiatiefrecht (artikel 23, WOR);
- heeft instemmingsrecht bij het vaststellen, wijzigen of intrekken van het omgangsvormenbeleid;
- ziet erop toe dat ongewenste omgangsvormen een blijvend punt van aandacht zijn in de onderneming (onder andere in de RI&E en het plan van aanpak);
- let er bij het contracteren, beoordelen, en bijsturen van de arbodienst op dat deze voldoende aandacht voor ongewenste omgangsvormen en deskundigheid over ongewenste omgangsvormen heeft.

HRM adviseur

- start namens het bevoegd gezag en de OR de beleidscyclus bij het omgangsvormenbeleid op, bewaakt de beleidscyclus en werkt het omgangsvormenbeleid verder uit;
- is het bevoegd gezag en de OR behulpzaam bij het verzamelen van informatie en het voorbereiden van beleidstukken;
- is bevoegd gezag en OR behulpzaam bij het in kaart brengen van de aard en omvang van ongewenste omgangsvormen bij de OFGV (RI&E);
- stelt een plan van aanpak op (op grond van verkregen signalen uit MTO, RI&E, van vertrouwenspersonen, LKOG, Sociaal Medisch Overleg, et cetera) en rapporteert hierover aan het bevoegd gezag en de OR;
- adviseert gevraagd en ongevraagd het bevoegd gezag, de OR en leidinggevenden over de aanpak van ongewenste omgangsvormen;
- koopt trainingen in voor de organisatie;
- draagt er zorg voor dat het omgangsvormenbeleid in het reguliere personeels- en arbeidsomstandighedenbeleid wordt verankerd;
- draagt er zorg voor dat de OFGV beschikt over bemiddelingsdiensten;
- bewaakt namens het bevoegd gezag / de bestuurder en de OR de borging en evaluatie van het omgangsvormenbeleid.

Leidinggevenden

- leggen de organisatie brede gedragscode aan medewerkers uit;
- geven zelf het goede voorbeeld;
- zetten de gedragscode en ongewenste omgangsvormen regelmatig op de agenda van het werkoverleg (minimaal 1x per kwartaal);
- leven de gedragscode na, door medewerkers die zich hier niet aan houden aan te spreken op ongewenst gedrag en door bij herhaling maatregelen te treffen;
- steunen het slachtoffer na een interventie (formele klachtenprocedure) om weer als gelijke tussen de collega's te werken;
- kunnen over casuïstiek inzake ongewenste omgangsvormen advies vragen aan de HRM adviseur.

Medewerker

- dient zich als een goed werknemer te gedragen;
- spreekt collega's erop aan als deze zich niet aan als een goed werknemer gedragen;

- meldt ongewenste omgangsvormen bij de vertrouwenspersoon of leidinggevende.

Vertrouwenspersoon omgangsvormen

- maakt de functie 'vertrouwenspersoon omgangsvormen' (proactief) bekend onder de medewerkers;
- verzorgt de opvang van medewerkers te maken te hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen en rechtstreeks een beroep doen op de vertrouwenspersoon omgangsvormen;
- informeert over informele en formele stappen (bespreekt kansen en risico's) die de medewerker kan zetten om de situatie te verbeteren;
- ondersteunt en begeleidt desgewenst de medewerker bij de te nemen stappen (bijvoorbeeld als deze de ongewenste omgangsvormen aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of de directie van de organisatie, of als de medewerker de zaak wil laten bemiddelen (let op: de vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf!));
- signaleert op verzoek van een medewerker ongewenst gedrag aan de leidinggevende, HRM of OR;
- biedt de eerste nazorg na ongewenste omgangsvormen (indien gewenst door de betreffende medewerker);
- verwijst door naar andere (externe) deskundigen op het terrein van ongewenste omgangsvormen;
- houdt aard en omvang bij van de meldingen (inclusief klachten);
- brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit over de aard en omvang (eventueel trends) van de meldingen (voor zover de geheimhoudingsplicht dit toelaat) aan de directeur;
- signaleert knelpunten in het omgangsvormenbeleid aan de directeur;

Klachtencommissie

- beoordeelt of een klacht ontvankelijk verklaard kan worden;
- doet onderzoek door middel van hoor- en wederhoor;
- verklaart een klacht al dan niet of gedeeltelijk gegrond;
- brengt aan het bevoegd gezag advies uit over eventuele te nemen (disciplinaire) maatregelen en nazorg.

8. Borging en evaluatie van het beleid

Het voorkómen van ongewenste omgangsvormen vereist permanente aandacht.

De leidinggevenden van de organisatie bewaken dat de aandacht voor ongewenste omgangsvormen niet verslapt, door:

- a. het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' mee te nemen in de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie en het plan van aanpak;
- b. een communicatieplan op te stellen waarbij geborgd is dat ongewenste omgangsvormen periodiek terugkerend onder de aandacht van medewerkers en leidinggevenden worden gebracht;
- c. het omgangsvormenbeleid punt van aandacht is tijdens aanstellingsgesprekken;
- d. ongewenste omgangsvormen punt van aandacht zijn tijdens exitgesprekken;
- e. ervoor te zorgen dat de manier waarop leidinggevenden omgaan met het omgangsvormenbeleid aan de orde komt tijdens de gesprekscyclus;
- f. het aanbieden van scholing en vorming (eventueel coaching) aan leidinggevenden en medewerkers, op het gebied van ongewenste omgangsvormen en het bepaalde daarover in de gedragscode;
- g. mede vorm en inhoud te geven aan de jaarlijkse evaluatie van het omgangsvormenbeleid.

Jaarlijkse evaluatie van het omgangsvormenbeleid

De HRM verzamelt relevante informatie (bijvoorbeeld jaarverslag vertrouwenspersonen, jaarverslag klachtencommissie, signalen van leidinggevenden, ondernemingsraad) ter voorbereiding van een evaluatiebijeenkomst tussen directeur en OR.

9. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2020, onder gelijke intrekking van de 'regeling ongewenste omgangsvormen OFGV 2016' en kan worden aangehaald als 'Regeling ongewenste omgangsvormen OFGV 2020'.