

Zo gaan wij om met ongewenste omgangsvormen en klachten

Het is vervelend, maar het kan voorkomen dat mensen zich niet goed weten te gedragen. Ook bij Veens Welzijn. Het doel van dit beleid is het stoppen van het ongewenste gedrag.

Veens Welzijn wil dat iedereen¹ met plezier naar zijn of haar werk kan gaan en zich op de werkplek veilig en prettig voelt. Pesten, intimideren, discrimineren, fysiek geweld, dat staat daar allemaal haaks op. Soms ligt het ongewenste gedrag subtiel. Uitgangspunt is de beleving van de medewerker. Het is belangrijk dat dat serieus genomen wordt. Het kan ook zijn dat het ongewenste gedrag niet zozeer met de omgangsvormen te maken heeft maar meer met de inhoudelijke boodschap: bijvoorbeeld bij het aangesproken worden op het functioneren.

Wat kun je doen als je last hebt van ongewenste gedrag van een collega?

Optie 1

Als iemand je lastig valt, spreek hem of haar daarop aan. In normale mensentaal. Dat helpt vaak heel goed.

Optie 2

Je kunt met iemand binnen de organisatie bespreken hoe je hiermee om moet gaan. Bespreek wat je dwars zit en kijk samen naar een goede aanpak. Bespreek ook de geheimhouding.

Optie 3

Kom je er echt niet uit, of heb je twijfels dan is het mogelijk dit met de vertrouwenspersoon te bespreken. Onze externe vertrouwenspersoon is Charles Luijten, bereikbaar via 06 11 39 52 64 of info@luijtenconsultancy.nl. Charles Luijten is verbonden aan de Arbodienst Verzuim Expertise Bureau. Hij is geen bemiddelaar en treedt dan ook niet op namens de werkgever.

De rol van de vertrouwenspersoon kan variëren van coaching op de achtergrond, wanneer iemand in strikte vertrouwelijkheid zich tot de vertrouwenspersoon heeft gewend, tot het met raad en daad bijstaan in een formele klachtenprocedure. Een vertrouwenspersoon is beroepshalve onafhankelijk, stelt zich op aan de kant van de melder en is uiteraard tot geheimhouding verplicht.

Het kan zijn dat je liever met een vrouwelijke vertrouwenspersoon wilt spreken. In dat geval kun je dat via Charles Luijten aangeven. Hij zorgt dan voor contactlegging met een vrouwelijke vertrouwenspersoon.

Overigens kan de aangeklaagde ook een beroep doen op de vertrouwenspersoon, maar dit is nooit dezelfde persoon als de vertrouwenspersoon van de klager in dezelfde kwestie. De aangeklaagde kan ook (psychologische) ondersteuning worden geboden via het bedrijfsmaatschappelijk werk. De vertrouwenspersoon zal met de melder (of aangeklaagde) mogelijkheden bespreken hoe om te gaan met de kwestie. Daarbij ligt de keuze altijd bij jou.

Het kan zijn dat degene die jou ongewenst behandelt zich van geen kwaad bewust is. Soms kan een volledig vertrouwelijk mediationgesprek, waarbij geen aantekeningen gemaakt worden in personeelsdossiers, de lucht al klaren. Deze mediation zal dan niet door de vertrouwenspersoon worden uitgevoerd, maar door een voor beide partijen acceptabele mediator. Veens Welzijn zal de benodigde kosten dragen voor een mediation.

¹ Daar waar in dit document wordt gesproken over 'iedereen' of 'medewerker', bedoelen we nadrukkelijk zowel vrijwilligers als medewerkers.

Optie 4

De laatste verweermogelijkheid leidt naar de klachtencommissie. Deze wordt van geval tot geval ingesteld door de directeur-bestuurder. De klachtencommissie heeft als taak de klager, de beschuldigde collega en andere relevante personen te horen en zo nodig andere belangrijke informatie te verzamelen. De melder en de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een adviseur en/of de vertrouwenspersoon. Na partijen gehoord te hebben, geeft de commissie advies aan de bestuurder welke maatregel passend zou kunnen zijn. Dit kan variëren van een formele mediation tot een disciplinaire maatregel. De bestuurder neemt een besluit binnen 14 werkdagen.

De klachtencommissie bestaat uit drie personen die voldoende afstand hebben naar de klager en de aangeklaagde om een objectief advies te kunnen geven. De commissie bestaat uit drie personen waarbij gestreefd wordt naar diversiteit; een man en een vrouw uit de eigen organisatie en een externe persoon met een juridische achtergrond die beschikt over de juiste competenties. De commissie opereert vertrouwelijk. Zo nodig kan de commissie nader onderzoek doen naar de omstandigheden door overige betrokkenen te horen.

Borging en evaluatie van dit beleid

Eens per jaar bespreekt de bestuurder met de personeelsvertegenwoordiging (PVT) geanonimiseerd de gebeurtenissen rond de ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon wordt verzocht eens per jaar geanonimiseerd verslag te doen van de bij hem binnengekomen meldingen. Er wordt door de vertrouwenspersoon geanonimiseerd gefactureerd.

Stappenplan indienen klacht

Algemene uitgangspunten

1. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat minimaal: naam en adres van de indiener, dagtekening, omschrijving van de ongewenste omgangsvorm, naam of namen van aangeklaagde(n), beschrijving van de genomen stappen, periode waarin melding heeft plaatsgevonden.
2. Voorvallen die langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden, worden niet meer in behandeling genomen tenzij er sprake is van een door de commissie te bepalen uitzonderlijke situatie.
3. Melder en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, een advocaat of adviseur.
4. Alle personen, die bij de ingediende klacht zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij bij de behandeling van de klacht vernemen.
5. Commissieleden mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht. Melder en/of aangeklaagde kan in dit geval een lid van de klachtencommissie wraken. Leden van de commissie kunnen zich verschonen.

Stappenplan

1. Een klacht kan worden ingediend via het mailadres klachten@veens-welzijn.nl.
2. De Klachtencommissie doet een uitspraak over ontvankelijkheid, ja of nee:
 - a. bij ja: start hoor en wederhoor
 - b. bij nee: nagaan of er nog actie nodig/wenselijk is.
3. De commissie kan melder en aangeklaagde adviseren eerst een bemiddeling aan te gaan voordat de melding verder wordt behandeld. Het resultaat van de bemiddeling kan zijn dat de klacht wordt ingetrokken of dat de klacht dient te worden behandeld.
4. Start hoor van melder en aangeklaagde in aparte bijeenkomsten door klachtencommissie.

5. Na goedkeuring van verslag door betrokken partijen worden de verslagen kruislings ter inzage voorgelegd aan beide partijen.
6. Start wederhoor door klachtencommissie, ook eventueel horen van getuigen indien nodig.
7. Uitspraak door de klachtencommissie of de klacht gegrond is: ja of nee.
8. Uitspraak en advies voor de te nemen maatregel(en) naar bestuurder met een kopie naar melder en aangeklaagde.
9. Bestuurder doet uitspraak binnen 14 werkdagen en informeert klachtencommissie over de genomen stappen.
10. Een klacht over de bestuurder kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht, dat is Werner Brouwer, emailadres: brouwer@eshpm.eur.nl.

Vastgesteld door de bestuurder in overleg met de personeelsvertegenwoordiging en de Raad van Toezicht op 1 juli 2022.