

BELEID ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN BIJ OIKOCREDIT NEDERLAND

1. INLEIDING

Oikocredit Nederland ziet het als haar taak te zorgen voor arbeidsomstandigheden die zorgen voor een veilig, gezond en prettig werkklimaat voor medewerkers. Dat is niet alleen goed voor medewerkers, maar dat is ook in het belang van de organisatie als geheel.

Binnen Oikocredit Nederland streven we ernaar dat medewerkers op een manier met elkaar omgaan die gebaseerd is op wederzijds respect voor elkaars persoon en overtuiging en dat we elkaar daar ook op aan kunnen spreken. Met medewerkers worden niet alleen de uitvoerende medewerkers bedoeld, maar ook inhuurkrachten, stagiaires en de directie.

Wat normaal geaccepteerd gedrag is, is echter voor iedereen verschillend. Wat voor de één een grapje is, kan door de ander als beledigend of als pestgedrag opgevat worden. De grens tussen een goede werksfeer (waar plaats is voor een grap) en een pestcultuur, is niet altijd even duidelijk.

In deze beleidsnotitie staat beschreven wat Oikocredit Nederland eraan doet om ervoor te zorgen dat er een goede sfeer in het bedrijf blijft bestaan. Hoewel Oikocredit Nederland met name aandacht wil schenken aan gewenste omgangsvormen op het werk, zal in deze beleidsnotitie ook aandacht worden besteed aan het *voorkomen* van ongewenst gedrag op de werkvloer. Bovendien wordt beschreven hoe medewerkers die last hebben van ongewenste omgangsvormen worden opgevangen. Voordat deze beleidsmaatregelen omschreven worden, zal eerst uitgelegd worden wat onder ongewenste omgangsvormen wordt verstaan.

- In paragraaf 2 zijn de definities van ongewenste omgangsvormen beschreven;
- In paragraaf 3 wordt aangegeven voor wie het beleid is geschreven, met andere woorden: wat de werkingssfeer van het beleid is;
- In paragraaf 4 zijn de afspraken beschreven die ervoor zorgen dat respectvol gedrag in de organisatie gestimuleerd wordt en ongewenste omgangsvormen zoveel mogelijk voorkomen worden. Ook staat hierin uitgelegd hoe medewerkers die toch met ongewenste omgangsvormen te maken krijgen, goed opgevangen worden. De rol van de vertrouwenspersoon wordt hierin genoemd en is verdere uitgewerkt in de bijlage.
- Naast de beschrijving van de rol van de vertrouwenspersoon, is in de bijlage ook de klachtenregeling opgenomen. In bijlage 1 zijn de contactgegevens van de vertrouwenspersoon opgenomen.

2. ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

Tijdens het werk hebben medewerkers regelmatig contact met elkaar, met de leidinggevende en met klanten. Meestal verlopen de omgangsvormen probleemloos. Echter, de omgang tussen medewerkers¹ onderling en die tussen medewerkers en leidinggevend² kan ook ongewenste vormen aannemen. Elke medewerker kan op het werk te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen die de persoonlijke integriteit aantasten, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie. Ongewenste omgangsvormen kunnen op elk niveau van de

¹ Waar in deze beleidsnotitie de term “medewerker” wordt gebruikt, worden alle bij de Oikocredit Nederland werkzame personen bedoeld, van hoog tot laag, vrouwen en mannen, ongeacht de aard van de contractuele relatie.

² Waar in deze beleidsnotitie de term “leidinggevende” wordt gebruikt, wordt de directeur van Oikocredit Nederland bedoeld.

onderneming voorkomen en kunnen plaatsvinden tussen medewerkers en tussen medewerkers en leidinggevenden.

Oikocredit Nederland definieert ongewenste omgangsvormen als handelingen van een medewerker of een groep medewerkers, die door een andere medewerker als vijandig, vernederend of intimiderend kunnen worden beschouwd. Oikocredit Nederland kiest voor deze ruime omschrijving van het begrip ongewenste omgangsvormen, omdat het gedrag dat “ongewenst” is voor de ene medewerker, voor de andere medewerker “gewenst” gedrag kan zijn. Dit biedt de medewerkers de mogelijkheid hun eigen grenzen aan te geven in de omgang met collega’s of leidinggevenden.

Met ongewenste omgangsvormen, zoals in deze notitie genoemd, worden in eerste instantie bedoeld seksuele intimidatie en agressie en geweld, waaronder ook pesten, zoals die in de Arbwet zijn genoemd. Maar daarnaast geldt deze beleidsnotitie ook voor andere ongewenste omgangsvormen, zoals discriminatie, belaging en stalking. De omschrijving van de diverse ongewenste omgangsvormen volgt hieronder:

Seksuele intimidatie

De definitie van seksuele intimidatie is als volgt:

“enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.”

In het algemeen worden er drie soorten seksuele intimidatie onderscheiden:

- de verbale vormen, zoals seksueel getinte grapjes en opmerkingen, ongepaste opmerkingen over kleding of het uiterlijk, voorstellen om naar bed te gaan, erotische ervaringen, fantasieën of dromen vertellen;
- non-verbale vormen, zoals staren en gluren, fysiek te dichtbij komen, pin ups en bloot kalenders aan de muren, seksueel getinte gebaren, pornografische mails of screensavers;
- fysieke vormen, zoals zoenen, borsten aanraken, tikken op de billen, omarmen, (pogingen tot) aanranding en verkrachting (aanranding en verkrachting zijn ook strafbare feiten, maar - indien dat plaatsvindt op het werk - tevens fysieke vormen van seksuele intimidatie).

Agressie en geweld

De definitie van agressie en geweld is als volgt:

“Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.”

Agressie en geweld kunnen worden onderscheiden in:

- Verbaal geweld, zoals uitschelden en beledigen;
- fysieke geweld, zoals schoppen, slaan, duwen, met een wapen overvallen worden en beschadigen van eigendommen;
- psychisch geweld, zoals bedreigen, intimideren, onder druk zetten, en de thuissituatie bedreigen.

Pesten

De definitie van pesten is als volgt:

“alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega’s, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van

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. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

Discriminatie

Niet alleen in veel (inter)nationale wetgeving is discriminatie niet toegestaan, ook op het werk bij Oikocredit Nederland mogen medewerkers onderling niet gediscrimineerd/ongelijk behandeld worden vanwege godsdienst (omvat ook het huldigen van een godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging en het zich ernaar gedragen), levensovertuiging, politieke gezindheid, *ras* (omvat ook huidskleur, afkomst, of nationale of etnische afstamming), nationaliteit, geslacht (omvat ook zwangerschap, bevalling en moederschap), hetero- en homoseksuele gerichtheid en geaardheid, het hebben van een handicap, burgerlijke staat.

Belaging/stalking

Van belaging/stalking is sprake als iemand opzettelijk en willens en wetens herhaaldelijk achtervolgd wordt, waardoor hij zich niet meer veilig voelt. Dat achtervolgen en structureel lastigvallen kan op verschillende manieren gebeuren: fysiek, via de post, de telefoon of de mail, met behulp van sms-jes, etc. Belagers/ stalkers proberen, vaak met succes, macht en controle over hun doelwit te krijgen.

4. WERKINGSSFEER VAN HET BELEID

De werkgever moet de medewerker die binnen de onderneming onder zijn gezag werkzaamheden verricht beschermen. Allereerst valt daaronder de medewerker die op basis van een vast of tijdelijk arbeidsovereenkomst arbeid verricht. Onder de bescherming van deze wet vallen ook de stagiaire, de inhuurkracht, de freelancer en de vrijwilliger.

5. BELEIDSMATIG VOORKOMEN EN BESTRIJDEN VAN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

De aanpak van ongewenste omgangsvormen van Oikocredit Nederland kent een preventieve kant. Daarbij komen de volgende aspecten naar voren:

- voorbeeldfunctie van de directeur

Oikocredit Nederland vindt het belangrijk dat de directeur laat zien dat ongewenst gedrag op geen enkele wijze binnen de organisatie getolereerd wordt en dat hijzelf gewenst gedrag vertoont en daarnaast duidelijk stelling neemt tegen het ongewenst gedrag.

- ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken

Oikocredit Nederland streeft ernaar dat binnen de onderneming openlijk kan worden gesproken over wat gewenst, dan wel ongewenst gedrag is. Oikocredit Nederland ziet ook hier voor de directeur een stimulerende rol weggelegd. De directeur kan hierbij ondersteuning vragen aan de vertrouwenspersoon die, bijvoorbeeld middels voorlichting, bij kan dragen aan het bespreekbaar maken van het onderwerp.

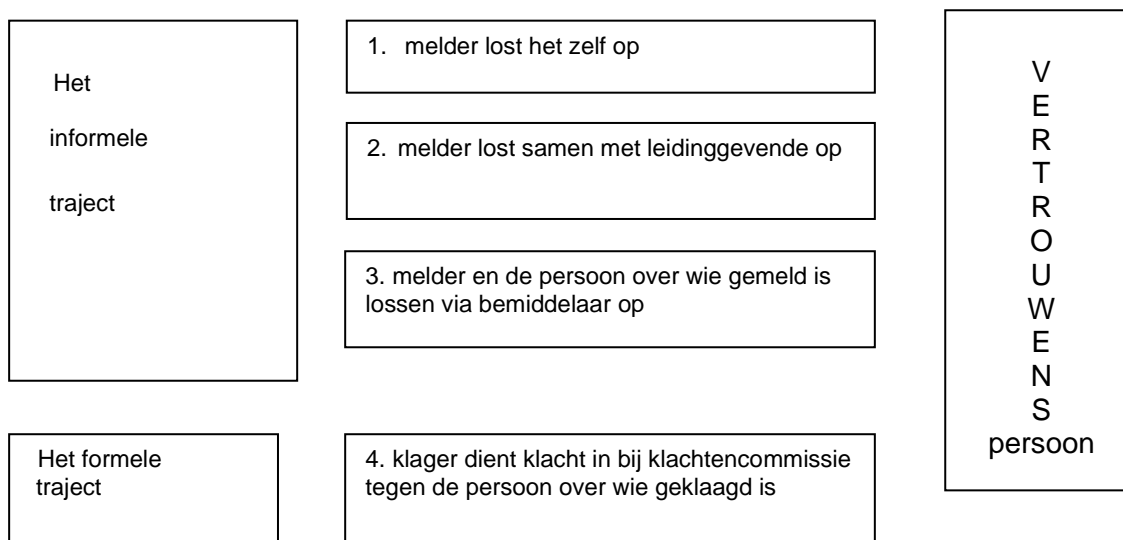
- het in beeld brengen van de actuele situatie

Om ongewenste omgangsvormen te kunnen voorkomen moet de directeur een goed inzicht hebben in de werkrelaties tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en leidinggevenden. Ook moet de directeur weten welke werksituaties aanleiding kunnen geven tot ongewenste omgangsvormen. Onderzoeken naar de werkbeleving van de medewerkers

kunnen bijdragen aan een goed beeld van de situatie op de werkvloer.

De aanpak van ongewenste omgangsvormen van Oikocredit Nederland kent ook een curatieve kant. Daarin regelt Oikocredit Nederland de opvang van medewerkers die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen. Bij de opvang wordt een onderscheid gemaakt tussen het informele traject en het formele traject. De medewerker kan in beide trajecten een beroep doen op de vertrouwenspersoon ter ondersteuning.

Het onderstaande overzicht maakt het verschil tussen het informele en formele traject duidelijk.



Het informele traject

Oikocredit Nederland ondersteunt de medewerker die ongewenste omgangsvormen op het werk meemaakt, en die dat ongewenste gedrag wil stoppen.

De informele aanpak is de meest 'gangbare' manier om dergelijke problemen op het werk op te lossen. Bij het informele traject wordt gesproken van melder en persoon over wie gemeld is. De melder is degene die ongewenste omgangsvormen meemaakt en dit ook bekend maakt. De persoon over wie gemeld is, is de persoon van wie de melder last heeft.

Er kan voor gekozen worden het probleem zelf, met de leidinggevende of via bemiddeling, op te lossen. De medewerker zoekt *zelf* een oplossing voor zijn of haar probleem. Bijvoorbeeld door het probleem te bespreken met degene van wie hij of zij last heeft. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, kan dat al voldoende zijn om aan dat gedrag een eind te maken. Lukt het niet om het probleem zelf te bespreken, dan kan de medewerker het probleem bespreken met *de leidinggevende*. Gezamenlijk wordt dan gezocht naar een goede oplossing van het probleem. Als de leidinggevende (de directeur) onderdeel van het probleem is, kan de hulp ingeroepen worden van een lid van de Raad van Toezicht.

Als het niet lukt om zelf, of met behulp van de directeur een oplossing te vinden, kan bemiddeling helpen. Een bemiddelaar is onpartijdig. Hij of zij gaat samen met de twee partijen in gesprek. De bemiddelaar helpt de twee partijen om gezamenlijk een oplossing te vinden.

De vertrouwenspersoon

Oikocredit Nederland heeft een vertrouwenspersoon voor de medewerkers aangesteld. De

vertrouwenspersoon is aangesteld voor de medewerker die te maken heeft met ongewenste omgangsvormen en die niet in staat is dit met de betrokken perso(o)n(en) te bespreken om tot een bevredigende oplossing te komen.

De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de medewerker emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon heeft daarbij uitsluitend een ondersteunende en informerende rol. De vertrouwenspersoon houdt daarbij alleen rekening met het belang van de medewerker en doet niets zonder dat de medewerker dat wil.

De vertrouwenspersoon verricht haar werk onafhankelijk van Oikocredit Nederland of van de bij Oikocredit Nederland werkende personen. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Oikocredit Nederland. De vertrouwenspersoon voor Oikocredit Nederland is Miriam Smit. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon is te vinden in bijlage 1.

Geheimhoudingsplicht

Oikocredit Nederland spreekt met de vertrouwenspersoon af dat wat de medewerker de vertrouwenspersoon in vertrouwen vertelt, niet bij derden terecht komt. De medewerker moet de vertrouwenspersoon meedelen welke informatie niet naar buiten mag komen.

De vertrouwenspersoon mag de informatie die zij van de medewerker heeft ontvangen zonder overleg met de medewerker niet met derden uitwisselen. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokken medewerker kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet als de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is.

De geheimhoudingsplicht geldt niet tegenover de rechter. Ook de vertrouwenpersoon heeft de verplichting om als getuige bij de rechter een verklaring af te leggen. Een vertrouwenspersoon heeft géén wettelijke verschoningsrecht, zoals een arts of advocaat.

Het is de taak van de vertrouwenspersoon de medewerker over de geheimhoudingsplicht en de reikwijdte daarvan te informeren.

Nadere afspraken

Oikocredit Nederland spreekt met de vertrouwenspersoon af dat de vertrouwenspersoon voor de uitoefening van haar functie het recht heeft op informatie van Oikocredit Nederland, die voor de uitvoering van haar taak redelijkerwijs nodig is.

De functie van vertrouwenspersoon is opgenomen in bijlage 1.

BIJLAGE 1 DE FUNCTIE VAN DE VERTROUWENSPERSOON EN CONTACTGEGEVENS

Contactgegevens vertrouwenspersoon:

Vertrouwenspersoon: Miriam Smit, tel 06-2139 7442, mail: info@humanresults.nl.

Functieprofiel

Competenties

De vertrouwenspersoon:

- is een sociaal, toegankelijk oprecht en gezaghebbend persoon;
- geniet het vertrouwen van de bij het bedrijf instelling betrokken personen (medewerkers en directie);
- is thuis in de cultuur van de organisatie.

Vaardigheden

De vertrouwenspersoon:

- heeft inzicht in de aard en omvang van de problematiek ongewenste omgangsvormen en in de mogelijke reacties en emotionele gevolgen van slachtoffers van ongewenste omgangsvormen;
- is zowel mondeling als schriftelijk zeer communicatief vaardig;
- heeft inzicht in eigen handelen;
- is advies- en gespreksvaardig;
- heeft kennis en vaardigheden om zichzelf en het onderwerp ongewenste omgangsvormen aan de doelgroepen te kunnen presenteren.

Kwaliteiten

De vertrouwenspersoon:

- heeft levenservaring, is integer en heeft een evenwichtige persoonlijkheid;
- kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander;
- kan omgaan met vertrouwelijke informatie en met weerstanden;
- Is in staat om zich onafhankelijk op te stellen.

Kennis

De vertrouwenspersoon:

- heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en justitiële gevolgen van het indienen van een klacht;
- heeft kennis van de individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen;
- heeft kennis van de interne organisatiestructuur en cultuur.

Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- ziet erop toe dat iedereen binnen de organisatie op de hoogte is van het bestaan van de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure;
- functioneert als eerste aanspreekpunt bij meldingen van ongewenste omgangsvormen en zorgt voor de eerste opvang en begeleiding van degene die met ongewenste omgangsvormen is geconfronteerd;

- zoekt samen met de medewerker die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of een oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort;
- geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures, naast interne klachtenprocedure ook strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure en de consequenties daarvan;
- geeft – op verzoek van de klager - ondersteuning bij het op schrift stellen van de klacht en stuurt deze naar de secretaris van de klachtencommissie;
- verwijst, indien nodig, de medewerker die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenings)instanties en ondersteunt medewerker bij het inschakelen van deze instanties. Hieronder vallen ook politie en officier van justitie;
- informeert de medewerker die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen hoe hij/zij op korte termijn zijn/haar werksituatie kan verbeteren, gericht op het stoppen van de ongewenste omgangsvormen;
- meldt de klacht aan het bevoegde gezag indien naar de mening van de vertrouwenspersoon de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft;
- geeft emotionele en psychische ondersteuning aan de klager bij het formeel aanhangig maken van de klacht, bij de klachtencommissie en/of staat de klager bij tijdens een klachtenprocedure;
- is verantwoordelijk voor nazorg ten aanzien van de klager, opdat voorkomen wordt dat de klager aangesproken wordt op het feit dat hij/zij ongewenste omgangsvormen aanhangig heeft gemaakt;
- houdt een anonieme registratie bij (o.a. aantallen; aard van de klachten; afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt ten behoeve van het jaarverslag;
- informeert de directie over verbetermogelijkheden, met inachtneming van de geheimhoudingsplicht;
- draagt mogelijke oplossingen aan waarmee het beleid gericht tegen ongewenste omgangsvormen kan worden opgesteld c.q. bijgesteld;
- draagt bij aan de evaluatie van het takenpakket, werkwijze van de klachtencommissie en van de klachtenprocedure;
- houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.

Geheimhouding

De vertrouwenspersoon:

- heeft de beschikking over de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden;
- is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of wanneer uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit beleid de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.