

VERSIE 1.0

11 AUGUSTUS 2020



# ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN EN DE VERTROUWENSPERSOON

BELEID

HET BESTUUR VAN STICHTING DE PAREL VAN RIEL

## INHOUD

1. Inleiding.....	3
2. VOOR WIE?.....	4
<b>2.1. VERANTWOORDELIJKHEID WERKGEVER .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. VERANTWOORDELIJKHEID MEDEWERKER .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. MELDEN VAN DE KLACHT .....</b>	<b>4</b>
3. ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN .....	5
4. VOORKOMEN EN BESTRIJDEN VAN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN .....	6
<b>4.1. VOORBEELDFUNCTIE VAN HET BESTUUR .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2. OPEN COMMUNICATIE .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3. DE AANPAK VAN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN .....</b>	<b>6</b>
<b>4.4. HET INFORMELE TRAJECT: VIA HET BESTUUR .....</b>	<b>6</b>
<b>4.5. DE VERTROUWENSPERSOON .....</b>	<b>7</b>
<b>TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VERTROUWENSPERSOON.....</b>	<b>7</b>
<b>GEDRAGSCODE OMGAAN MET VERTROUWELIJKHEID VOOR VERTROUWENSPERSONEN .....</b>	<b>7</b>
<b>OVERLEG .....</b>	<b>8</b>
<b>4.6. HET FORMELE TRAJECT: VIA DE KLACHTENCOMMISSIE .....</b>	<b>8</b>
5. WAT ZIJN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN?.....	9
<b>5.1. SEKSUELE INTIMIDATIE.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2. AGRESSIE EN GEWELD OP DE WERKPLEK .....</b>	<b>9</b>
<b>5.3. PESTEN .....</b>	<b>9</b>





## 1. INLEIDING

In de Arbowet is het begrip 'psychosociale arbeidsbelasting' (PSA) ingevoerd. Onder PSA worden factoren in de arbeidssituatie verstaan die stress veroorzaken. Ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie, of stalking passen niet binnen ons bedrijf en brengen risico's met zich mee voor de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers. Naast dat ongewenste omgangsvormen de werksfeer, de productiviteit van onze medewerkers en de kwaliteit van het geleverde werk aantasten, hebben ongewenste omgangsvormen ook invloed op het privéleven.

We doen alles wat in onze mogelijkheden ligt om de PSA op het werk tegen te gaan, of te voorkomen. Dat kan door maatregelen te nemen die de medewerker beschermen tegen PSA en de nadelige gevolgen daarvan.

Wij vinden het erg belangrijk dat iedereen een veilige, gezonde en prettige werkplek heeft, zodat iedereen met plezier naar het werk gaat. Alleen dan kun je de gasten goed begeleiden. Dat is goed voor iedereen en het is ook belangrijk voor ons als organisatie.

## 2. VOOR WIE?

---

### 2.1. VERANTWOORDELIJKHEID WERKGEVER

Stichting de Parel van Riel moet en wil iedereen die binnen de onderneming werkzaamheden verricht beschermen. Allereerst valt daar iedereen onder die op basis van een vast of tijdelijk arbeidsovereenkomst werkt verricht, maar dit geldt ook voor de stagiaire, de leerling, de freelancer, de vrijwilliger en personeel van derden.

Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid alle medewerkers en het bestuur is eindverantwoordelijk.

---

### 2.2. VERANTWOORDELIJKHEID MEDEWERKER

Uiteraard moet iedereen de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht nemen en zo goed mogelijk zorgen voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van de collega's. Daarom is iedereen verplicht om gevaren voor de veiligheid of de gezondheid te melden bij het bestuur. Als iemand ongewenste omgangsvormen signaleert is het dus belangrijk om hier melding van te maken.

---

### 2.3. MELDEN VAN DE KLACHT

Stichting de Parel van Riel vindt het belangrijk dat er een veilig, zichtbaar en betrouwbaar meldpunt is voor iedereen die ernstige hinder ondervindt van ongewenst gedrag van anderen. Daarvoor is er de vertrouwenspersoon die je altijd kunt benaderen, die je verder helpt en waar je met jouw verhaal terecht kunt.

De vertrouwenspersoon is Jantje Huizingh. Zij is telefonisch bereikbaar op nummer 06-18602964.

### 3. ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Bij de Parel hebben we tijdens het werk veel contact met de collega's, de gasten, de bestuurders, bezoekers en ook met leveranciers.

Meestal verlopen deze contacten probleemloos. De onderlinge omgang tussen medewerkers, gasten, bezoekers en bestuurders zou ook ongewenste vormen kunnen aannemen. Iedereen kan op het werk te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen die de persoonlijke integriteit aantasten, zoals intimidatie, agressie, geweld, pesten, discriminatie of stalking. Ongewenste omgangsvormen kunnen op elk niveau van het bedrijf voor komen maar ook buiten het bedrijf tussen medewerkers en externe relaties.

## 4. VOORKOMEN EN BESTRIJDEN VAN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

De Parel kijkt naar factoren die ongewenste omgangsvormen in de hand werken. Factoren die een rol kunnen spelen zijn bijvoorbeeld: de locaties, de gasten, de bezoekers, de organisatiecultuur of de samenstelling van het personeelsbestand. De mate van zelfstandigheid van de medewerkers, de inhoud van het werk en de tevredenheid met het werk, de rol van de bestuurders, de inrichting van de werkplek, de werktijden enzovoort.

Ongewenste omgangsvormen moeten op de eerste plaats worden voorkomen. Daarbij komen de volgende aspecten naar voren.

---

### 4.1. VOORBEELDFUNCTIE VAN HET BESTUUR

Wij vinden het belangrijk dat het bestuur continu laat zien dat ongewenst gedrag op geen enkele wijze binnen de organisatie getolereerd wordt. Uiteraard vertoont het bestuur gewenst gedrag en neemt het duidelijk stelling tegen het ongewenste gedrag.

---

### 4.2. OPEN COMMUNICATIE

Wij vinden het belangrijk dat binnen de Parel openlijk kan worden gesproken over wat gewenst, dan wel ongewenst gedrag is. Voor het bestuur is hiervoor een stimulerende en een voorbeeldrol weggelegd.

Het management kan desgewenst ondersteuning vragen van de vertrouwenspersoon die, bijvoorbeeld door voorlichting, kan bijdragen aan het bespreekbaar maken van het onderwerp.

---

### 4.3. DE AANPAK VAN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Ondanks het feit dat we er alles aan doen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen kan het toch zijn dat we er mee te maken krijgen. De Parel regelt dan 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. In beide trajecten kun je een beroep doen op de vertrouwenspersoon of het bestuur.

---

### 4.4. HET INFORMELE TRAJECT: VIA HET BESTUUR

De Parel ondersteunt degene die met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd en 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 veroorzaker. De melder is degene die ongewenste omgangsvormen meemaakt en dit ook bekend maakt. De veroorzaker is de persoon van wie de melder last heeft.

In eerste instantie kan de medewerker proberen om het probleem op te lossen. Je zoekt zelf een oplossing voor de kwestie, bijvoorbeeld door het te bespreken met degene van wie de medewerker last heeft. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat het gedrag ongewenst is. Als diegene rechtstreeks op het gedrag wordt aangesproken, kan dat al voldoende zijn om aan dat gedrag een eind te maken.

Lukt het de medewerker niet om het zelf te bespreken, dan kan hij of zij het probleem bespreken met een bestuurder. Gezamenlijk wordt dan gezocht naar een goede oplossing van het probleem.

Als de bestuurder onderdeel van het probleem is, kan de hulp ingeroepen worden van een andere bestuurder, of de voorzitter.

---

#### 4.5. DE VERTROUWENSPERSOON

De vertrouwenspersoon ongewenst gedrag draagt zorg voor de opvang van werknemers en vrijwilligers die te maken hebben, of hebben gehad met ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon is hulpverlener van en klachtenbegeleider voor degene die bij hem/haar komt. Dat betekent dat de vertrouwenspersoon niet in eigen persoon bemiddelt tussen degene die bij hem/haar komt en de andere partij en ook geen uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht

Het bestuur heeft besloten gebruik te maken van iemand die niet werkzaam is bij de stichting. Door dit te doen hoopt het bestuur de toegankelijkheid van de vertrouwenspersoon te verhogen door een onafhankelijke positie. De vertrouwenspersoon heeft affiniteit met de problematiek van ongewenst gedrag en neemt alle klachten serieus.

##### TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VERTROUWENSPERSOON

Het in behandeling nemen van klachten van werknemers met betrekking tot ongewenst gedrag. Hieronder wordt verstaan: het bieden van ondersteuning, begeleiding en advisering om het probleem bespreekbaar en hanteerbaar te maken.

Het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bestuur ten aanzien van het beleid op het terrein van ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon legt verantwoording af aan het bestuur, tenzij een bestuurslid een rol speelt bij de klacht. Dan treedt de vertrouwenspersoon in overleg met de overige bestuursleden.

De vertrouwenspersoon voert de taken uit met inachtneming van de onderstaande gedragscode.

##### GEDRAGSCODE OMGAAN MET VERTROUWELIJKHEID VOOR VERTROUWENSPERSONEN

De vertrouwenspersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met een medewerker. Daarom belooft de vertrouwenspersoon alle betrokkenen geheimhouding van hetgeen bij de uitoefening van de functie als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Tevens zorgt de vertrouwenspersoon ervoor dat de documentatie en archivering van gegevens geschiedt in overeenstemming met de AVG.

Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de klager of andere personen schriftelijk toestemming geven tot het doorbreken van deze belofte tot geheimhouding, of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn, zoals in de volgende alinea omschreven.

Bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van de betrokken persoon om informatie aan derden te verstrekken, kan de vertrouwenspersoon zich pas ontheven achten van de belofte tot geheimhouding indien tenminste voldaan is aan al de vijf hieronder genoemde voorwaarden:

1. alles is in het werk gesteld de toestemming van de betrokken persoon te verkrijgen;
2. de vertrouwenspersoon verkeert in gewetensnood door het handhaven van de geheimhouding;
3. er is geen andere weg dan doorbreking van de geheimhouding om het probleem op te lossen;
4. het is vrijwel zeker dat het niet-doorbreken van de geheimhouding voor betrokkenen of voor derden aanwijsbare en ernstige schade of gevaar zal opleveren;
5. de vertrouwenspersoon is er vrijwel zeker van dat de doorbreking van de geheimhouding die schade aan de betrokkenen of anderen in belangrijke mate zal voorkomen of beperken.



Als een voornoemde situatie zich voordoet, zal de vertrouwenspersoon de redenen om de geheimhouding te doorbreken met het bestuur bespreken alvorens de geheimhouding te doorbreken.

De vertrouwenspersoon brengt betrokkene schriftelijk op de hoogte van het voornemen de geheimhouding te doorbreken alvorens dit daadwerkelijk te doen.

Indien het doorbreken van de geheimhouding dit noodzakelijk maakt, verwijst de vertrouwenspersoon betrokkene onverwijld naar een andere instantie.

#### OVERLEG

Minimaal een keer per jaar is er overleg tussen de vertrouwenspersoon en het bestuur. Hierin wordt onder andere besproken hoe vaak er een beroep is gedaan op de vertrouwenspersoon en de aard van de aangegeven problematiek. Deze frequentie kan op verzoek van de vertrouwenspersoon of het bestuur worden opgevoerd als daar aanleiding toe bestaat.

---

#### 4.6. HET FORMELE TRAJECT: VIA DE KLACHTENCOMMISSIE

Het kan gebeuren dat het niet lukt om een oplossing te vinden via de vertrouwenspersoon en het informele traject, of dat dit traject gezien de aard van het probleem, of de ernst van de situatie niet kan worden gevolgd, er voor kiezen om een klacht bij de klachtencommissie in te dienen. De procedure is geregeld via de 'klachten en geschillenregeling' op de [website](#) van de Parel van Riel

## 5. WAT ZIJN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN?

De omschrijving van de diverse ongewenste omgangsvormen volgt hieronder:

---

### 5.1. SEKSUELE INTIMIDATIE

Onder seksuele intimidatie vallen alle vormen van verbaal, non verbaal, of fysiek gedrag, of uitingen door:

- woorden: hierbij kun je denken aan seksueel getinte opmerkingen, grappen en toespelingen.
- gebaren en gezichtsuitdrukkingen: bijvoorbeeld het tonen van seksueel getinte of pornografische afbeeldingen, ook via de e-mail, WhatsApp of sms), staren of seksueel gerichte gebaren.
- lichamenlijk contact: hieronder verstaan we alle vormen van ongewenst lichamenlijk contact. Dit kan een arm om de schouder zijn, beetpakken, knijpen, zoenen, aanranden of zelfs verkrachten. In iemands 'comfortzone' komen kan ook een vorm van fysieke seksuele intimidatie zijn.

Er kan sprake zijn van seksuele intimidatie op het werk wanneer de medewerker te maken krijgt met:

- dubbelzinnige opmerkingen en grapjes die te maken hebben met seksualiteit en intimiteit;
- opmerkingen over uiterlijk en kleding;
- opmerkingen over tv en films waarin seks voorkomt;
- opvallend veel contact zoeken via mobiele telefoon, sms, chat of andere social media;
- staren of gluren;
- de weg versperren of een ongewenst kleine fysieke afstand innemen (te dichtbij iemand komen);
- om seksuele gunsten vragen;
- oneigenlijke druk uitoefenen op basis van positie, persoonskenmerken, of macht om seksueel ongewenst gedrag te tolereren of hierin mee te gaan;
- onnodig lijfelijk contact: over de schouder leunen, hand op de rug leggen bij het voor laten gaan,
- klap op het achterwerk geven of stevig kussen als een verjaardag op het werk wordt;
- aanranding of verkrachting.

---

### 5.2. AGRESSIE EN GEWELD OP DE WERKPLEK

Onder agressie en geweld op de werkplek of daarbuiten in het kader van het uitoefenen van je werk vallen alle voorvallen waarbij je psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

---

### 5.3. PESTEN

Er kan sprake zijn van pestgedrag wanneer jij, je collega of je medewerker herhaaldelijk wordt bespot, voortdurend kritiek krijgt, wordt uitgescholden, fysiek wordt aangevallen, wordt bedreigd, wordt buitengesloten of genegeerd, het werk moeilijk wordt gemaakt, te maken hebt met zogenaamde 'grapjes', of voortdurend wordt genoemd in roddels. Veelal is het doel van de dader(s) om opzettelijk de ander te kwetsen, te vernederen of uit te sluiten.



Pestgedrag kan direct gericht zijn tegen de persoon zoals steeds kleinere en vernederende opmerkingen maken, voortdurend kritiek geven, fysiek aanvallen of bedreigen met geweld, of meer achter de rug om plaatsvinden, zoals iemand isoleren, buitensluiten en negeren of roddelen, het verspreiden van kwaadaardige geruchten, leugens en valse beschuldigingen.

Er is dus sprake van herhaald ongewenst negatief gedrag waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen.