



Beleid

seksuele intimidatie, discriminatie en pesten

Ingangsdatum	:	01 – 03 - 2016
Revisiedatum	:	00 – 00 – 0000

Inhoud

1.	Inleiding	5
2.	Doel en uitgangspunten.....	7
2.1.	Doel	7
2.2.	Uitgangspunten	7
2.3.	Reikwijdte	7
3.	Begrippenkader	8
3.1.	Seksuele intimidatie.....	8
3.1.1	Definitie.....	8
3.1.2	Toelichting	8
3.2.	Discriminatie	8
3.2.1	Definitie.....	8
3.2.2	Toelichting	8
3.3.	Pesten.....	9
3.3.1	Definitie.....	9
3.3.2	Toelichting	9
4.	Gedragsregels DZB	9
4.1.	Prettig en met plezier werken	9
4.4.1.	Respect.....	9
4.4.2	Intimiteiten	9
5.	Taken en verantwoordelijkheden.....	10
5.1.	Inleiding	10
5.2.	Taken en verantwoordelijkheden.....	10
5.2.1.	Medewerkers	10
5.2.2.	Directie.....	10
5.2.3.	Leidinggevende	10
5.2.4.	Vertrouwenspersoon	11
5.2.5.	P&O Consulentes	11
5.2.6.	Bedrijfsmaatschappelijk werkenden (BMW) en bedrijfsartsen (BA).....	11
5.2.7.	Meldpunt Problemen	11
6.	Klachtenprocedures.....	12
6.1.	Inleiding	12
6.1.1.	Eigen rol van het slachtoffer	12
6.1.2.	Mogelijkheden.....	12
6.2.	Interne melding van ongewenst gedrag	12
6.3.	Beoordeling van de melding/klacht	13
6.3.1.	Inleiding	13
6.3.2.	Toetsingskader	13
6.3.3.	Onderzoekscriteria	13
6.4.	Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.....	14
6.4.1.	Inleiding	14
6.4.2.	Procedure	14
7.	Administratieve afhandeling	15
7.1.	Verwerking relevante gegevens	15
7.1.1.	Registratie meldingen.....	15
7.1.2.	Dossiers.....	16
7.1.3.	Registratie GIR	16
8.	Ondersteuning	16
8.1.	Opvang slachtoffer ongewenst gedrag.....	16
8.1.1.	Opvang door de leidinggevende.....	16
8.1.2.	Bewaken voortgang.....	16
8.2.	Onterechte verdachtmaking/aanklacht/beschuldiging/sanctionering	16
8.2.1.	Inleiding	16
8.2.2.	Bejegening.....	16
8.2.3.	Opvang bij onterechte verdachtmaking/beschuldiging/sanctionering	17
8.2.4.	Evaluatiemoment	17
9.	Preventie.....	17
9.1.	Inleiding	17

9.2.	Rond het werk.....	17
9.2.1.	Inventarisatie risicovolle werkzaamheden en tijdstippen	17
9.2.2.	Informatie en bewustwording.....	17
9.3.	Rond het personeel	17
9.3.1.	Personeelsbeleid	17
9.3.2.	Gedragstraining	18
9.4.	Rond de medewerker/bezoeker	18
9.4.1.	Huisregels.....	18
9.4.2.	Klachtenregeling.....	18
10.	Sanctiebeleid	18
10.1.	Inleiding	18
10.2.	Sancties	18
10.2.1.	Algemeen.....	18
10.2.2.	Overwegingen.....	18
10.5.	Ontzegging toegang	19
	Bijlagen.....	21
	Bijlage I: Schema omgaan met ongewenst gedrag.....	21
	Bijlage II: Melding ongewenst gedrag	23
	Bijlage III: Het 3-gesprekkenopvangmodel.....	25

1. Inleiding

Geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen op het werk, zoals seksuele intimidatie, discriminatie en pesten, kan diepe indruk maken op, en emotionele sporen nalaten bij medewerkers die het overkomt. Seksuele intimidatie, discriminatie en pesten kunnen zich voordoen op alle locaties van DZB.

Op grond van de Arbowet (arbocatalogus Sociale Werkvoorziening en arbocatalogus Gemeenten van het A+O-fonds Gemeenten), de Algemene wet gelijke behandeling, de Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen, de Algemene wet bestuursrecht, en de intentieverklaring van de directeur DZB, is DZB Leiden verplicht haar medewerkers, bezoekers en eventuele derden te beschermen tegen deze ongewenste omgangsvormen.

Het beleid van DZB inzake ongewenste omgangsvormen richt zich op de volgende aspecten:

- preventie;
- behandeling en afhandeling van klachten;
- opvang en begeleiding van melder/slachtoffer;
- correctie/sanctionering van aangeklaagde/dader.

In dit protocol komen achtereenvolgend aan de orde: het doel en de uitgangspunten van het beleid seksuele intimidatie, discriminatie en pesten, het begrippenkader hieromtrent, de reikwijdte van het beleid, taken en verantwoordelijkheden van betrokken actoren, preventie, procedure inzake behandeling van klachten, correctieve maatregelen/sanctionering, implementatie, en evaluatie. De klachtenregeling komt – evenals de toelichting daarop – overeen met de regeling voor medewerkers van de gemeente Leiden.

Met deze opzet gaat DZB verder dan de Klachtenregeling ongewenst gedrag 2014 voor de organisaties Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude, en Servicepunt71, inclusief toelichting. De regeling bestaat uit een interne en een externe procedure. Ten aanzien van de externe procedure hebben de aangesloten organisaties zich bij afzonderlijk besluit aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de decentrale overheid.

Deze commissie is ingesteld door het College voor Arbeidszaken van de Vereniging Nederlandse Gemeenten, en adviseert het bevoegd gezag van de aangesloten organisaties met betrekking tot klachten op het gebied van ongewenst gedrag.

Anders dan bij DZB worden bij de gemeente Leiden ingediende klachten – direct dan wel indirect – te allen tijde bij deze commissie neergelegd.

De officiële Klachtenregeling met Toelichting kan worden gedownload op 'Leidse Plein', de intranetpagina van de gemeente Leiden.

Naar de mening van de samenstellers voldoet dit protocol aan alle daaraan te stellen eisen. Dit neemt echter niet weg dat het protocol na implementatie aan de praktijk getoetst en – zo nodig – aangepast moet worden.

Leiden
Januari 2016

2. Doel en uitgangspunten

2.1. Doel

Het doel van het beleid is:

- het voorkomen seksuele intimidatie, discriminatie en pesten;
- vaststellen van kaders waarin en op welke wijze incidenten hieromtrent worden afgehandeld;
- het voorkomen van seksuele intimidatie, discriminatie en pesten door het treffen van preventieve maatregelen;
- het bieden van ondersteuning aan de/het melder/slachtoffer;
- het treffen van maatregelen om herhaling van incidenten te voorkomen;
- met een gestructureerde aanpak en uniform toegepaste regels voor alle medewerkers binnen DZB ten aanzien van seksuele intimidatie, discriminatie en pesten, geeft DZB voor een belangrijk deel invulling aan goed werkgeverschap en haar sociaal maatschappelijke verantwoordelijkheid ten aanzien van veiligheid, gezondheid en welzijn.

2.2. Uitgangspunten

Uitgangspunt van het beleid seksuele intimidatie, discriminatie en pesten van medewerkers is dat dit absoluut niet wordt geaccepteerd, en dat dit altijd een vervolg krijgt; zowel vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap, als met het oog op sanctiëring en het voorkomen van herhaling.

Bij goed werkgeverschap gaat het om een actieve rol van de werkgever in de vorm van preventie, opvang, ondersteuning, begeleiding, en verwijzing van medewerkers, die het slachtoffer (menen te) zijn geworden van seksuele intimidatie, discriminatie en pesten.

Seksuele intimidatie, discriminatie en pesten zijn niet alleen het probleem van de medewerker(s), maar zeker ook van de organisatie en dienen derhalve ook als zodanig te worden benaderd.

Uitgangspunt is dat de organisatie vertrouwen heeft in de medewerker en bereid is om binnen de eigen beschikbare mogelijkheden haar medewerkers door het bieden van een veilige werkomgeving maximaal te beschermen, ondersteunen en te begeleiden. Dit uitgangspunt is ook van toepassing wanneer medewerkers uit hoofde van hun functie thuis worden lastiggevallen.

In zowel de gedragscode DZB 2008 als de huisregels komen deze onderwerpen in vereenvoudigde vorm aan de orde, en ook in de intentieverklaring van de directeur van DZB wordt dit in algemene zin benoemd.

DZB streeft naar een zo groot mogelijke veiligheid, gezondheid en zo prettig mogelijke werkomgeving voor al haar medewerkers, ongeacht of zij werkzaam zijn binnen de eigen muren, op locatie, of werken op basis van detachering. Ook ten aanzien van derden, die in opdracht van DZB werk verrichten, en bezoekers gaat DZB van dit principe uit.

Het creëren en behouden van een veilige, gezonde en prettige werkomgeving vraagt inspanning van het MT, bedrijfsleiders, leidinggevendenden, P&O-consulenten en ook van medewerkers. Verwacht mag worden dat alle betrokkenen elkaar daarbij helpen, begeleiden en – waar nodig – elkaar aanspreken.

De kern is te komen tot een continue verbetering met betrekking tot veiligheid, gezondheid en psychosociale arbeidsbelasting in eenieders werkomgeving.

Bas van Drooge

Directeur DZB Leiden

December 2013

2.3. Reikwijdte

Het protocol seksuele intimidatie, discriminatie en pesten is van toepassing op alle medewerkers van DZB, stagiaires, klanten, bezoekers en/of anderszins mensen die vast dan wel tijdelijk zijn verbonden aan DZB Leiden / Re-integratie Leiden.

3. Begrippenkader

3.1. Seksuele intimidatie

3.1.1 Definitie

Onder intimidatie wordt verstaan: enige vorm van verbaal, non-verbaal en/of fysiek gedrag tijdens en/of gerelateerd aan het werk, met de bedoeling de ander te manipuleren, te beïnvloeden, en/of angst aan te jagen. Het creëert een bedreigende, vijandige, vernederende of kwetsende situatie.

Bij seksuele intimidatie gaat het daarbij om gedrag met een seksuele (bij-)bedoeling.

Daarnaast komt seksuele intimidatie voort uit onbewust en/of onbedoeld gedrag, bijvoorbeeld als gevolg van culturele en/of maatschappelijke interpretatieverschillen. De gevolgen voor degenen die eraan worden blootgesteld zijn evenwel hetzelfde: slachtoffers ervaren gevoelens van vernedering, onrechtvaardigheid, machteloosheid en schaamte.

3.1.2 Toelichting

Bij seksuele intimidatie gaat het om gedrag met een duidelijk seksuele ondertoon/bijbedoeling, met als doel en/of gevolg dat de waardigheid van de persoon, die ermee wordt geconfronteerd, wordt aangetast.

Bij seksuele intimidatie is lang niet altijd sprake van intimiteiten en/of fysiek contact; deze vorm van ongewenst gedrag uit zich ook door (de manier van) kijken, gebaren, praten. Daarnaast komen ook aanraken, misleiden en/of verleiden, belonen, overrompelen of machtsmisbruik regelmatig voor. Persoonlijke omstandigheden, zoals leeftijd van het slachtoffer, eerder opgedane ervaringen, plaats en hiërarchische verhoudingen in de organisatie, sociale redzaamheid, opvoeding en cultuur spelen een grote rol.

Een belangrijk verschil met agressie is dat agressie meestal zichtbaar is voor omstanders. Seksuele intimidatie is minder zichtbaar en kan naderhand makkelijk worden ontkend. Daardoor kan de opsporing en aantoonbaarheid van het ongewenste gedrag zodanig worden bemoeilijkt, dat een slachtoffer ervoor terugschrikt om daarvan melding te maken.

Bij (seksuele) intimidatie is bijna altijd sprake van verschil in perceptie van beklagde/dader en melder/slachtoffer ten aanzien van het gedrag in kwestie. Wanneer een beklagde/dader wordt aangesproken, verschuilt deze zich meestal achter een scala van rationalisaties; van ontkenning en verdraaiing, tot 'blaming the victim'.

3.2. Discriminatie

3.2.1 Definitie

Onder discriminatie wordt verstaan: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft, of ten gevolge kan hebben, dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van sociaal of cultureel terrein en/of andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt aangetast of tenietgedaan. Discriminatie leidt ertoe dat mensen op grond van ras, kleur, uiterlijk, sekse, geloof, politieke en/of levensovertuiging en sociale afkomst, worden afgewezen en/of uitgesloten.

3.2.2 Toelichting

Ook voor discriminatie geldt dat het niet altijd zichtbaar of anderszins goed waarneembaar is, en dat het gemakkelijk kan worden ontkend. Het kan zich voordoen tussen twee individuele medewerkers, maar vaker gebeurt het vanuit een groep naar één individuele medewerker of een andere (kleinere) groep medewerkers. Pesten kan een vorm aannemen van discriminatie.

3.3. Pesten

3.3.1 Definitie

Onder pesten wordt verstaan: elke vorm van intimiderend gedrag met een structureel karakter; van één of meer medewerkers tegen één of een andere groep medewerker(s). Het gaat daarbij niet om eenmalig gedrag maar om zich steeds herhalend gedrag. Het gedrag kan zich op verschillende manieren uiten: door woorden, gebaren, handelingen, en bedreigingen.

3.3.2 Toelichting

Pesten gebeurt niet eenmalig en juist ook de dreiging van herhaling leidt tot angst en machteloosheid bij het slachtoffer. Als sprake is van fysiek (escalerend) geweld, kan zondermeer de beleidslijn van agressie en geweld' worden gevolgd (protocol agressie en geweld).

Wanneer sprake is van een meer verborgen vorm, geldt hetzelfde als bij seksuele intimidatie. Pesten kent verschillende uitingsvormen: het werken onaangenaam maken, bespotten, roddelen, bedreigen, in een kwaad daglicht stellen, of juist negéren. Pesten kan de vorm aannemen van discriminatie en/of seksuele intimidatie.

De 'voordelen' van pesten voor degene die pest, liggen doorgaans in de orde van het vergroten van de eigen status (al dan niet binnen een groep) of het uiten van frustraties. Het 'meedoen' met pesten wordt doorgaans ingegeven door groepsbesef, het erbij willen horen.

4. Gedragsregels DZB

4.1. Prettig en met plezier werken

4.1.1. Respect

DZB heeft gedragsregels vastgelegd in de 'gedragscode DZB' (© 2008 gemeente Leiden). Daarin wordt aangegeven dat – naast goede arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden – de wijze waarop we met elkaar omgaan in belangrijke mate bijdraagt aan ons welbevinden – ons plezier – tijdens het werk. Kernwoorden daarbij zijn 'verantwoordelijkheid' en 'elkaar aanspreken op gedrag'. De hoofdstukken 6 t/m 8 staan in het teken van het tonen van respect voor elkaar en behandelen – naast agressie en geweld – onder andere de thema's pesten, intimidatie, machtsmisbruik, intimiteit en discriminatie.

Kern van de gedragscode is: *iedereen heeft het recht om met respect te worden behandeld.*

In het kader van 'gedrag' is in 2009 ook het organisatie brede project 'bejegening' gestart; een en ander naar aanleiding van de uitslag van het eerste medewerkertevredenheidonderzoek, waarbij op aspecten inzake het met elkaar omgaan slecht werd gescoord. Een relatie met het ziekteverzuim werd daarbij waarschijnlijk geacht. Het betreft geen eenmalig traject, maar een doorlopend project waarbij steeds actuele onderwerpen aan de orde worden gesteld.

4.1.2. Intimiteiten

In de gedragscode DZB wordt gesteld dat werk iets anders is dan privé en dat dit inhoudt, dat sommige dingen, zoals intimiteiten, in privéomstandigheden normaal zijn, maar niet op het werk. Intimiteiten wordt er beschreven als: knuffelen, een arm om iemand heen slaan, of zomaar tegen iemand gaan aanstaan of zomaar aanraken, ook al wordt er verder niets mee bedoeld.

Maar ook zogenoemde 'gewenste intimiteiten' zijn tijdens werk onacceptabel; het is in strijd met 'goed werknemerschap'. De gedragscode laat wat dat betreft niets aan duidelijk te wensen over: *intimiteit hoort niet op het werk.*

In dit kader wordt ook nog verwezen naar de beleidsnotitie 'Affectieve relaties op het werk'.

5. Taken en verantwoordelijkheden

5.1. Inleiding

Incidenten met betrekking tot seksuele intimidatie, discriminatie en pesten kunnen zich voordoen in diverse vormen en op verschillende plaatsen. De manier waarop, door wie, wanneer, en op welke wijze moet worden gehandeld, kan van geval tot geval verschillen. Het is daarom van belang taken en verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen goed vast te leggen. De ervaring leert dat het leggen van verantwoordelijkheden bij (te) veel verschillende personen contraproductief werkt.

5.2. Taken en verantwoordelijkheden

5.2.1. Medewerkers

- zijn vriendelijk en collegiaal met elkaar;
- denken na over gevoelens van anderen bij hun communicatie en gedrag;
- onthouden zich van intimiteiten op het werk (zie gedragscode DZB)
- tonen respect voor elkaar, discrimineren niet en pesten niet (zie gedragscode DZB);
- geven duidelijk aan hun collega's hun grenzen aan;
- spreken hun collega aan als zij zich niet goed door hem/haar bejegend voelen.

5.2.2. Directie

- is eindverantwoordelijk voor het beleid;
- voert een actief beleid ter voorkoming van seksuele intimidatie, discriminatie en pesten;
- faciliteert maatregelen gericht op het terugdringen van ongewenste gedrag;
- draagt desgewenst zorg voor ondersteuning van de leidinggevende bij de opvang van de medewerker, die het slachtoffer is van ongewenst gedrag;
- draagt zorg voor het vaststellen en het ten uitvoer brengen van sancties jegens de dader;
- draagt zorg voor periodieke evaluatie van de meldingen van ongewenst gedrag en zo nodig voor aanpassing van het beleid;
- draagt – indien van toepassing – zorg voor het verzamelen van relevante gegevens ten behoeve van het invullen van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR);
- draagt – indien van toepassing – zorg voor het verzamelen van relevante gegevens ten behoeve van de aangifte bij politie;
- is aanspreekpunt voor de vertrouwenspersonen.

5.2.3. Leidinggevende

- heeft een voorbeeldfunctie; zijn/haar gedrag dient derhalve representatief en conform het beleid te zijn;
- stimuleert in eerste instantie het slachtoffer van ongewenst gedrag om de dader aan te spreken op diens gedrag, en biedt zo nodig daarbij ondersteuning;
- grijpt in bij concrete situaties waarin ongewenst gedrag voorkomt;
- corrigeert de medewerker(s) over wie wordt geklaagd;
- heeft de zorg voor de (eerste) opvang van een slachtoffer van ongewenst gedrag;
- voert – voor zover een beroep daartoe op hem/haar wordt gedaan – een gesprek met melder/slachtoffer van ongewenst gedrag;
- verwijst melder/slachtoffer zo nodig naar een vertrouwenspersoon;
- maakt het onderwerp 'ongewenst gedrag' bespreekbaar in de verschillende vormen van werkoverleg, functioneringsgesprekken, ziekteverzuimgesprekken en exitinterviews;
- ondersteunt – indien gewenst – het slachtoffer bij het maken van een afspraak met professionele opvang ;
- ondersteunt – indien gewenst – het slachtoffer zo nodig, en voor zover het ongewenste gedrag daartoe aanleiding geeft, bij het doen van aangifte bij de politie;
- bewaakt de voortgang van de afhandeling van het incident;
- meldt – in het kader van de totale beeldvorming bij DZB inzake ongewenst gedrag – alle voorvallen, die hem/haar als leidinggevende zijn gemeld en naar voldoening van

melder/slachtoffer zijn afgehandeld, aan de vertrouwenspersonen, evenwel zonder daarbij namen van betrokkenen te noemen.

- verwijst het slachtoffer na afhandeling van het incident – desgewenst en/of indien noodzakelijk – naar de vertrouwenspersoon voor verdere hulpverlening;
- initieert acties die bijdragen aan de preventie van seksuele intimidatie, discriminatie en pesten.

5.2.4. Vertrouwenspersoon

- zorgt voor emotionele opvang en begeleiding van de medewerker die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag;
- stimuleert het slachtoffer om de dader aan te spreken op diens gedrag, en biedt zo nodig daarbij ondersteuning;
- biedt de betreffende medewerker onbevooroordeeld ruimte om zijn/haar verhaal te doen;
- is – na toestemming van degene die zich voor advies en/of ondersteuning vanwege ongewenst gedrag tot de vertrouwenspersoon wendde – bevoegd om bij betrokkenen informatie in te winnen, waarbij echter in het kader van hun privacy de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht wordt genomen;
- zal in concrete gevallen van beweerd/ervaren ongewenst gedrag alleen met toestemming van, en in overleg met degene, die zich tot de vertrouwenspersoon wendde, verdere acties ondernemen;
- bespreekt samen met de betreffende medewerker of, en welke stappen verder kunnen/moeten worden genomen om tot een oplossing van het probleem te komen;
- begeleidt de betreffende medewerker bij het eventueel nemen van de beslissing om een klacht in te dienen;
- begeleidt de betreffende medewerker zo nodig in alle fasen van de afwikkeling van de klachten inzake het hem/haar overkomen ongewenste gedrag;
- is verplicht tot geheimhouding van hetgeen in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersoon hem/haar ter kennis komt;
- informeert de medewerkers van DZB omtrent het voorkomen van ongewenst gedrag, hoe hier in voorkomende gevallen mee om te gaan, en welke mogelijkheden tot opvang en nazorg voorhanden zijn.

5.2.5. P&O Consulenten

- ondersteunen de leidinggevenden en medewerkers in concrete situaties van ongewenst gedrag;
- ondersteunen de directie bij het vormgeven van beleid inzake ongewenst gedrag;
- hebben een belangrijke proces begeleidende rol en vertalen het protocol seksuele intimidatie, discriminatie en pesten naar werkbare procedures en instructies ten behoeve van het managementsysteem;
- hebben een coördinerende en monitorende rol;
- evalueren periodiek de (openbare) meldingen en adviseren zo nodig over aanpassingen van het beleid.

5.2.6. Bedrijfsmaatschappelijk werkers (BMW) en bedrijfsartsen (BA)

- signaleren ieder vanuit de eigen professie mogelijke voorvallen inzake seksuele intimidatie, discriminatie en pesten, en koppelen dit terug naar de directie;
- verwijzen zo nodig naar de vertrouwenspersoon;
- BA stemt met de zieke medewerker af welke informatie inzake ongewenst gedrag aan de werkgever kan worden doorgegeven, in een SMT dan wel andere overlegvorm aan de orde kan worden gesteld, en welke informatie onder de geheimhoudingsplicht valt;

5.2.7. Meldpunt Problemen

- Meldpunt Problemen (hierna MP) gaat in beginsel niet inhoudelijk in op incidenten aangaande ongewenst gedrag;
- MP adviseert klager in eerste instantie om (de klacht over) het incident te bespreken met de leidinggevende;
- indien klager hiermee instemt, zorgt MP voor de procesmatige begeleiding en bewaking van de voortgang, totdat het probleem is opgelost;

- als klager het probleem niet met de leidinggevende wil/durft te bespreken, adviseert MP klager de klacht bij de Vertrouwenspersoon neer te leggen.
- in principe worden alle problemen/klachten door MP teruggekoppeld met de directeur van DZB; in gevallen van incidenten inzake ongewenst gedrag:
 - kan klager met het terugkoppelen akkoord gaan;
 - kan dit op verzoek van klager anoniem gebeuren;
 - kan op uitdrukkelijk verzoek van klager niet worden teruggekoppeld.

6. Klachtenprocedures

6.1. Inleiding

6.1.1. Eigen rol van het slachtoffer

Uitgangspunt is dat – voorafgaande aan het melden van een klacht, dan wel het inzetten van een klachtenprocedure – de medewerker, die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, eerst zélf de dader aanspreekt, al dan niet daarbij door (een) derde(n) ondersteund.

Het moet de dader duidelijk worden gemaakt dat diens gedrag grensoverschrijdend is geweest. Vaak beseffen mensen pas wat hun gedrag teweeg brengt, als ze daar rechtstreeks op worden aangesproken, en meestal houdt het ongewenste gedrag ook wel op.

6.1.2. Mogelijkheden

In geval dat het aanspreken van de dader niet leidt tot enig besef, dit leidt tot categorische ontkenning, óf dat de ernst van het ongewenste gedrag verdere stappen vereist, zijn verschillende mogelijkheden voorhanden om hiervan melding te maken.

- Een interne melding van het ongewenste gedrag kan worden gedaan zoals beschreven onder punt 6.2. Interne melding van ongewenst gedrag;
- Een klacht kan (direct) worden ingediend bij de Klachtencommissie van de gemeente Leiden, een en ander zoals beschreven 6.4. 'Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie'.
- De derde mogelijkheid is de klacht zowel intern te melden als extern bij de Klachtencommissie. Dat kan bijvoorbeeld aan de orde zijn wanneer de interne afhandeling naar mening van de indiener/klager onvoldoende recht heeft gedaan aan de ernst van het incident.

6.2. Interne melding van ongewenst gedrag

1. Een melding van ongewenst gedrag kan worden gedaan bij:
 - een vertrouwenspersoon;
 - de leidinggevende,
 - een functionaris van het Meldpunt Problemen.
2. De leidinggevende heeft twee mogelijkheden:
 - hij/zij kan de melder doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon;
 - hij/zij kan zelf actie ondernemen;
3. De functionaris van het Meldpunt Problemen verwijst alleen door:
 - naar de leidinggevende of;
 - naar der vertrouwenspersoon.
4. Als de melder bij de vertrouwenspersoon komt, gaat deze met de melder in gesprek. Als de klacht het gedrag van een collega betreft, vraagt de vertrouwenspersoon aan de melder toestemming om de leidinggevende in te schakelen. De vertrouwenspersoon kan de melder desgewenst adviseren hoe het gesprek met de leidinggevende aan te gaan.
5. Als de klacht een leidinggevende betreft, dan wordt de klacht – alleen met toestemming van de melder – hoger in de (lijn-) organisatie gebracht en daar verder behandeld.
6. Als de melder het ongewenste gedrag bij de leidinggevende (zoals genoemd in 1.) meldt, kan deze het verhaal van de melder aanhoren en eventueel 'opvang' regelen.
7. Vervolgens gaat de leidinggevende in gesprek met de persoon, met wie de melder een probleem inzake ongewenst gedrag heeft.

8. Sancties in dit kader worden alleen opgelegd door de directie van DZB (zie hoofdstuk 10. Sanctiebeleid).
Zie hiervoor ook Bijlage I en II

6.3. Beoordeling van de melding/klacht

6.3.1. Inleiding

De hierna beschreven onderwerpen 6.3.2. Toetsingskader en 6.3.3. Onderzoekscriteria zijn bedoeld ter ondersteuning voor de (staf-/leidinggevende) functionarissen, die uit hoofde van hun functie een melding/klacht moeten beoordelen, teneinde op basis hiervan advies te geven over, dan wel besluiten tot mogelijke vervolgstappen.

Deze onderwerpen zijn nadrukkelijk niet gericht op de werkwijze van de Vertrouwenspersonen en de Klachtencommissie; deze instituties werken elk met eigen protocollen en procedures.

6.3.2. Toetsingskader

Het toetsingskader voor de beoordeling van *ongewenst gedrag* en het opleggen van sancties hieromtrent, wordt gevormd door de hierop betrekking hebbende wetgeving, alsmede door de organisatie-specifieke regels en procedures.

Het toetsingskader voor de beoordeling van de *melding en/of klacht* echter is van een andere orde. Aan de beoordeling van een melding/klacht dient zorgvuldig en objectief onderzoek vooraf te gaan, teneinde te voorkomen dat:

- de aangeklaagde op voorhand wordt veroordeeld en/of gestigmatiseerd, bijvoorbeeld als:
 - de aangeklaagde al een zekere reputatie (op het gebied van ongewenst gedrag) heeft;
 - de ingediende klacht 'voetstoots' – dus zonder hoor en wederhoor – voor waarheid wordt aangenomen.
- de melder niet/onvoldoende serieus wordt genomen, bijvoorbeeld als:
 - de melder een verwarde – of in elk geval een weinig/niet consistente – verklaring aflegt;
 - de aangeklaagde een leidinggevende is, of dat anderszins de (vermeende) status van een aangeklaagde in het gedrag is, komt, of kan komen.

6.3.3. Onderzoekscriteria

Voor een afgewogen en objectieve beoordeling is het mede van belang dat op onder andere de volgende vragen antwoord kan worden gegeven:

- Hoe verhoudt zich de (objectieve) ernst van de uitlatingen/handelingen van de aangeklaagde met de interpretatie daarvan en ervaring door de klager?
- In welke verhouding staan de klager en de aangeklaagde tot elkaar op de werkvloer?
- In hoeverre speelt de leidinggevende hier (g)een rol bij de beoordeling van de situatie, (on)tijdig ingrijpen, het (niet) geven van voorlichting, et cetera?
- Is de beklagde zich bewust van de effecten van zijn/haar gedrag op de ander, en wat was de intentie?
- Is sprake van één (geïsoleerde) gebeurtenis of is er een patroon van ongewenste gedrag?
- Is de klager al eerder (in andere situaties) op een ongewenste manier bejegend?
- Hoe reageerde de klager (al eerder) op het ongewenste gedrag?
- Worden eventuele waarnemingen van derden in de beoordeling meegenomen?
- Wordt de melding met voldoende afstand onderzocht om rekening te kunnen houden met de mogelijkheid dat:
 - de feitelijke handelingen en/of waarnemingen en observaties van de klager niet, of op een andere wijze hebben plaatsgevonden?
 - de klager – al dan niet bewust en/of opzettelijk – een onjuiste verklaring heeft afgelegd?
- Wordt in de beoordeling meegenomen dat elke vorm van ongewenst gedrag, hoe (vermeend) 'uitgelokt', dan wel anderszins schijnbaar 'logisch' dan ook, te allen tijde ongewenst – dus absoluut intolerabel – is?

6.4. Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie

6.4.1. Inleiding

Onder punt 6.4.2. Procedure wordt het indienen en afhandelen van een klacht beschreven in – voor de doelgroep – begrijpelijke termen, en voor zover in praktische zin noodzakelijk.

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn als volgt:

Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
klachtencommissie.ongewenstgedrag@vng.nl

6.4.2. Procedure

Indienen van de klacht

1. Een klacht wordt bij voorkeur ingediend na, en in overleg met de vertrouwenspersoon.
2. In de klacht dient het volgende te worden vermeld:
 - de omschrijving van het ervaren ongewenst gedrag;
 - datum, tijdstip/duur, plaats, omstandigheden;
 - naam/werkadres klager, naam/werkadres aangeklaagde(n), en naam/werkadres eventuele getuige(n);
 - de reeds in dit kader door klager en/of werkgever ondernomen stappen, en het resultaat daarvan;
 - eventuele daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken.
3. De klacht wordt naar de voorzitter van de commissie gestuurd.
4. De commissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en geeft uitleg over het verdere verloop van de procedure. De commissie ziet er daarbij op toe dat, in het geval dat de klager en/of aangeklaagde onder mentorschap, bewind of curatele staat, ook hun thuissituatie en/of wettelijke vertegenwoordiger wordt geïnformeerd.

In behandeling nemen van de klacht

1. Indien van toepassing verstrekt de werkgever op verzoek van de commissie alle op de klacht betrekking hebbende gegevens.
2. Klachten over ongewenste gedrag dat langer geleden – dan wat als een redelijke termijn kan worden beschouwd – heeft plaatsgevonden, alsmede anonieme klachten, worden door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen.
3. Een klacht is niet ontvankelijk indien de klacht niet valt binnen de begripsbepalingen van artikel 1, onder c, d, f, g en h van de officiële regeling.
4. In geval van niet-ontvankelijkverklaring, of wanneer de klacht anderszins niet in behandeling wordt genomen, brengt de commissie de klager en de werkgever daarvan binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte.

Onderzoek naar de klacht

1. Indien noodzakelijk voor een adequate uitoefening van haar taak, stelt de commissie een onderzoek in.
2. Ten behoeve van het onderzoek is de commissie bevoegd bij de werkgever alle inlichtingen in te winnen, die zij voor de vorming van haar advies nodig acht. De werkgever verschaft de commissie de gevraagde inlichtingen en stelt de commissie desgevraagd in de gelegenheid de werkomgeving te aanschouwen.
3. De werkgever stelt alle personen, werkzaam of anderszins aanwezig binnen de aangesloten organisatie, in de gelegenheid te worden gehoord.
4. Personen als bedoeld in lid 3 die door de commissie worden opgeroepen, zijn verplicht te verschijnen.
5. De commissie kan de werkgever adviseren tussentijdse maatregelen te nemen indien dit in het belang is van het onderzoek of van de positie van de in het onderzoek betrokken personen.
6. De commissie kan op verzoek van, en gemotiveerd door de klager de behandeling van de klacht voor een periode van ten hoogste twee maanden opschorten.

Horen

1. Alvorens een advies uit te brengen, stelt de commissie de klager, de aangeklaagde en zo nodig informant(en) en/of en getuige(n) in de gelegenheid om te worden gehoord. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een ander lid van de commissie, of aan beiden.
2. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. De commissie zorgt voor tijdige toezending van een afschrift van de klacht alsmede andere relevante stukken aan alle betrokkenen.
5. De commissie hoort de klager, de aangeklaagde en de getuigen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.
6. De commissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid van elkaars zienswijze, alsmede van de inhoud van de hoorgesprekken met de informant(en) en/of de getuige(n) kennis te nemen en daarop te reageren.
7. De klager en aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten ter zitting laten bijstaan door een (raads-)persoon.
8. De commissie is bevoegd om getuigen, andere betrokkenen en deskundigen schriftelijk of mondeling te raadplegen.

Advies van de commissie

1. De commissie brengt, binnen acht weken na ontvangst van de klacht advies uit aan de werkgever over de gegrondheid van de klacht en vergezeld van een rapport met bevindingen. Het rapport bevat een verslag van het horen. Een afschrift van het advies wordt aan klager en aangeklaagde toegezonden.
2. De commissie kan de werkgever verzoeken de in eerste lid genoemde termijn met vier weken uit te stellen.
3. Met schriftelijke instemming van de klager kan de commissie de werkgever, op basis van artikel 9:11, lid 3 Algemene wet bestuursrecht, verzoeken om verder uitstel.
4. In het advies kunnen aanbevelingen worden gedaan over door de werkgever te nemen maatregelen.

Afhandeling van de klacht

1. De werkgever handelt de klacht binnen tien weken na ontvangst van het klacht af.
2. De werkgever kan op verzoek van de commissie de afdoening voor ten hoogste vier weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.
3. De werkgever stelt binnen twee weken na ontvangst van het advies van de commissie klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn besluit alsmede de conclusies die het daaraan verbindt.
4. De werkgever zendt een afschrift van het genomen besluit naar de commissie.

7. Administratieve afhandeling

7.1. Verwerking relevante gegevens

7.1.1. Registratie meldingen

Om zicht te krijgen op de aard en omvang van seksuele intimidatie, discriminatie en pesten dienen alle voorvallen te worden vastgelegd. Ook ten aanzien van beleidsontwikkeling en het (eventueel) terugdringen van ziekteverzuim als gevolg van ongewenst gedrag is een goed registratiesysteem voor DZB belangrijk.

Van leidinggevenden (en/of andere functionarissen), die meldingen van ongewenst gedrag hebben ontvangen, én zelf opgelost, wordt in dit kader verwacht dat zij deze gevallen – anoniem – melden bij de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersonen registreren alle meldingen, inclusief de incidenten die leidinggevenden (en/of andere functionarissen) zelf hebben opgelost. De meldingen worden opgenomen in het jaarverslag van de vertrouwenspersonen, en gepresenteerd aan de directie.

7.1.2. Dossiers

In het persoonlijk dossier van het slachtoffer – en waar nodig van getuigen – wordt eveneens een aantekening van het incident gemaakt. Wanneer het – als gevolg van het ongewenste gedrag – op langere termijn niet goed gaat met het slachtoffer, kan makkelijker een link worden gelegd met het incident.

7.1.3. Registratie GIR

Het GIR (Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem) is bedoeld voor het registreren van zogenoemde externe incidenten: agressie en/of andere vormen van ongewenst gedrag van klanten gericht tegen medewerkers DZB.

Interne incidenten – tussen medewerkers onderling – mogen niet in GIR worden vastgelegd. Een uitzondering hierop is de situatie, waarin een medewerker uit de doelgroep (WSW-WIW-WWB) zich als klant ongewenst gedraagt ten opzichte van een ambtenaar in diens functie als bijvoorbeeld leidinggevende of consultant. Dergelijke incidenten kunnen wél in GIR worden geregistreerd, maar dan anoniem en zonder persoonsgegevens van de betreffende medewerker.

8. Ondersteuning

8.1. Opvang slachtoffer ongewenst gedrag

8.1.1. Opvang door de leidinggevende

De verantwoordelijkheid voor opvang van slachtoffers van ongewenst gedrag ligt in beginsel bij de leidinggevende, tenzij deze bij het incident zelf partij is. In een dergelijk geval is diens leidinggevende verantwoordelijk voor de opvang. Daarbij wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van het zogenoemde 3-gesprekkenopvangmodel (zie Bijlage III).

Voor het adequaat voeren van een opvanggesprek dienen een leidinggevende ter zake kundig te zijn. Indien hij/zij echter van mening is hiervoor onvoldoende te zijn toegerust, dan kan aan de hand van gerichte training en opleiding hierin worden voorzien.

8.1.2. Bewaken voortgang

De leidinggevende bewaakt de voortgang van de afhandeling van het incident en behartigt de belangen van het slachtoffer.

8.2. Onterechte verdachtmaking/aanklacht/beschuldiging/sanctionering

8.2.1. Inleiding

Het is om meerdere redenen niet uit te sluiten dat onterecht melding wordt gedaan over ongewenst gedrag. Het kan dan gebeuren dat – ondanks een zorgvuldige benadering van de melding/klacht zoals beschreven in hoofdstuk 6.3. Beoordeling van melding/klacht – een persoon onterecht als verdachte wordt aangemerkt en aangeklaagd wegens ongewenst gedrag.

8.2.2. Bejegening

Een wegens ongewenst gedrag verdachte/aangeklaagde/gesanctioneerde persoon heeft gedurende en na het gehele traject van onderzoek, vaststelling van schuld, en uitvoering van sanctie – in de weerwil van persoonlijke gedachten daarover – recht op een menswaardige bejegening.

Het is van evident belang te voorkomen dat de vermeende dader in een sociaal isolement terecht komt, of door de directe omgeving – wellicht onbewust – aan hetzelfde ongewenste gedrag wordt blootgesteld, als waaraan hij/zij zichzelf schuldig zou hebben gemaakt.

Het is mogelijk dat deze gebeurtenissen ook voor de dader leiden tot een situatie waarbij hulp nodig is om het 'normale leven' weer op te pakken. Vanuit goed werkgeverschap mag worden verwacht dat DZB hierbij ondersteuning biedt.

8.2.3. Opvang bij onterechte verdachtmaking/beschuldiging/sanctionering

In dergelijke gevallen is in elk geval de hiervoor beschreven bejegening van toepassing, onder toevoeging van het aanbieden van officiële en welgemeende excuses van de verantwoordelijke functionarissen, alsmede openlijke rehabilitatie van de betreffende persoon. Voorts zal DZB zich inspannen om recht te (laten) doen aan het ervaren leed (bijvoorbeeld op psychisch en financieel gebied, en ten aanzien van arbeidssatisfactie, carrièremogelijkheden et cetera) bij de betreffende persoon.

8.2.4. Evaluatiemoment

In het geval van een onterecht gebleken verdachtmaking – al dan niet uitmondend in een even zo onterechte sanctionering – is een zorgvuldige en objectieve evaluatie van zowel dit protocol als de wijze van uitvoering van het doorlopen proces door de betreffende functionarissen de meest aangewezen weg om mogelijke misvattingen/fouten op te sporen, teneinde deze in de toekomst te kunnen voorkomen.

9. Preventie

9.1. Inleiding

Dit protocol is gericht op de te nemen maatregelen wanneer een medewerker slachtoffer wordt van (vormen van) ongewenst gedrag. Maar het is natuurlijk van even groot belang te proberen dergelijke incidenten te voorkomen (preventie).

In dit hoofdstuk worden aandachtspunten benoemd, die in het kader van preventie van belang zijn.

9.2. Rond het werk

9.2.1. Inventarisatie risicovolle werkzaamheden en tijdstippen

Het risico van (vormen van) ongewenst gedrag is – in beginsel – voor iedere medewerker van DZB even groot. Het soort werk, de heersende cultuur, het moment van de dag/nacht waarop het werk wordt verricht, zijn onder andere bepalende factoren.

Het is belangrijk dat afdelingen concreet inzicht hebben in de werkzaamheden en de tijdstippen, waarbij sprake is van een verhoogd risico. Als die bekend zijn, kunnen maatregelen worden getroffen om deze risico's te beperken. In de risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE) dienen deze zaken aan de orde te komen.

9.2.2. Informatie en bewustwording

De vertrouwenspersonen en de bedrijfsmaatschappelijk werkende informeren, ieder vanuit de eigen professie, medewerkers omtrent het voorkomen van ongewenst gedrag, hoe hier in voorkomende gevallen mee om te gaan, en welke mogelijkheden tot opvang en nazorg voorhanden zijn.

Daarnaast is het wenselijk om het voorkomen dan wel omgaan met (vormen van) ongewenst gedrag met een zekere regelmaat als gesprekspunt tijdens werkoverleg te agenderen. Met name het aspect seksuele intimidatie verdient daarbij de nodige aandacht. Vermelding inzake ongewenst gedrag op DZB Intranet en DZB Info dragen eveneens bij aan bewustwording.

9.3. Rond het personeel

9.3.1. Personeelsbeleid

Bij de invulling van functies is het van belang reeds in de selectiefase voor nieuw personeel rekening te houden met de mate waarin (vormen van) ongewenst gedrag kan voorkomen. Een (nieuwe) medewerker dient bij aanvang van het werk ook op dit gebied goed te worden geïnstrueerd.

9.3.2. Gedragstraining

Participatie in de cycli rond het thema 'bejegening' draagt naar verwachting bij tot adequaat handelen in gevallen van ongewenst gedrag. Daarnaast is het denkbaar dat in bepaalde gevallen specifieke gedragstraining nodig is; in dit kader kan dan een beroep worden gedaan op opleidingsbudget.

9.4. Rond de medewerker/bezoeker

9.4.1. Huisregels

De huisregels worden bij indiensttreding aan medewerkers uitgereikt. Op Intranet DZB zijn de huisregels als bijlage toegevoegd aan het beleidsstuk 'Agressie en geweld'.

9.4.2. Klachtenregeling

Zie hoofdstuk 6.

10. Sanctiebeleid

10.1. Inleiding

Seksuele intimidatie, discriminatie en pesten, maken vaak diepe indruk maken op de mensen die het overkomt, en laten niet zelden heftige emotionele sporen na. Het aan de dader opleggen van een sanctie in de vorm van een strafmaatregel is – vanuit het perspectief om recht te doen gelden naar het slachtoffer – dan ook een logische gevolg.

Een sanctie heeft tevens tot doel om het ongewenste gedrag in de toekomst te voorkomen.

10.2. Sancties

10.2.1. Algemeen

Als een medewerker/bezoeker zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenst gedrag, zijn vanuit DZB verschillende disciplinaire maatregelen mogelijk, die – afhankelijk van de ernst van het ongewenste gedrag – uiteenlopen van een (officiële schriftelijke) waarschuwing, via schorsing/non-actiefstelling, verandering van functie en/of functieplaats, tot ontslag aan toe.

Sancties wordt opgelegd door de directie.

10.2.2. Overwegingen

Het opleggen van sancties heeft in beginsel vier doelen:

- bescherming: het slachtoffer wordt – afhankelijk van de soort en duur van de sanctie – gevrijwaard van (in dit geval) ongewenst gedrag (althans voor zover het de arbeidssituatie betreft);
- preventie: de sanctie weerhoudt andere mensen vergelijkbaar (ongewenst) gedrag te vertonen;
- resocialisatie: de sanctie leidt tot inzicht van handelen en effecten daarvan bij de dader, waardoor deze niet in herhaling valt;
- recht: recht te doen aan het ondervonden leed van het slachtoffer.

Het opleggen van sancties *kan* (deels) worden ingegeven door oprechte morele verontwaardiging. Het risico daarbij is dat de sanctie (een van) de doelen voorbij schiet.

Zoals ook al aangegeven in paragraaf 6.3. Beoordeling van een melding/klacht, is het ook bij het vaststellen van de aard en omvang van sancties in het kader van ongewenst gedrag van groot belang om zorgvuldige afwegingen te maken, die zijn gestoeld op objectieve en rationele overwegingen, óók ten aanzien van de component 'recht'.

Een sanctie bestaat bij voorkeur uit een coherent geheel van maatregelen, waarin alle genoemde componenten naar rato zijn opgenomen en elkaar positief beïnvloeden.

Het is aannemelijk dat, bijvoorbeeld door de dader alleen een schriftelijke waarschuwing te geven, er wezenlijks niets verandert aan de arbeidssituatie, waardoor het slachtoffer geen bescherming en recht

ervaart. Sterker nog, de dader kan een motief (wraak) hebben om (in verhoogde mate) door te gaan met het ongewenste gedrag.

Dezelfde lacune treedt bijvoorbeeld in geval van overplaatsing (als enkelvoudige maatregel) van de dader: zonder confrontatie met de gevolgen van zijn/haar gedrag, is gedragsverandering niet aannemelijk en wordt het probleem alleen maar verplaatst.

Ontslag van de dader als ultieme sanctie sluit de mogelijkheid van resocialisatie uit en kan leiden tot een perspectiefloze toekomst; een gegeven waar de maatschappij niet op zit te wachten.

Bij het vaststellen van sancties kan het bieden van een mogelijkheid tot resocialisatie derhalve als onmisbaar worden gezien voor vrijwaring/bescherming van het slachtoffer tegen ongewenst gedrag, normalisatie van de arbeidssituatie, recht te doen aan het ondervonden leed van het slachtoffer, en tot slot als bijdrage aan een positief toekomstperspectief voor de dader.

10.5. Ontzegging toegang

Als een medewerker/bezoeker zich in strijd met de huisregels en/of algemeen aanvaarde gedragsregels gedraagt, daarop wordt aangesproken maar zijn/haar gedrag niet verbetert, kan in het uiterste geval worden overwogen hem/haar de toegang tot het gebouw te ontzeggen. Het doel daarvan is tweeledig:

- bescherming van de medewerkers en overige aanwezigen;
- sanctionering van het ongewenste gedrag.

Tijdens deze periode kan de gesanctioneerde medewerker/bezoeker op twee manieren contact opnemen met DZB:

- door middel van briefwisseling;
- via een derde.

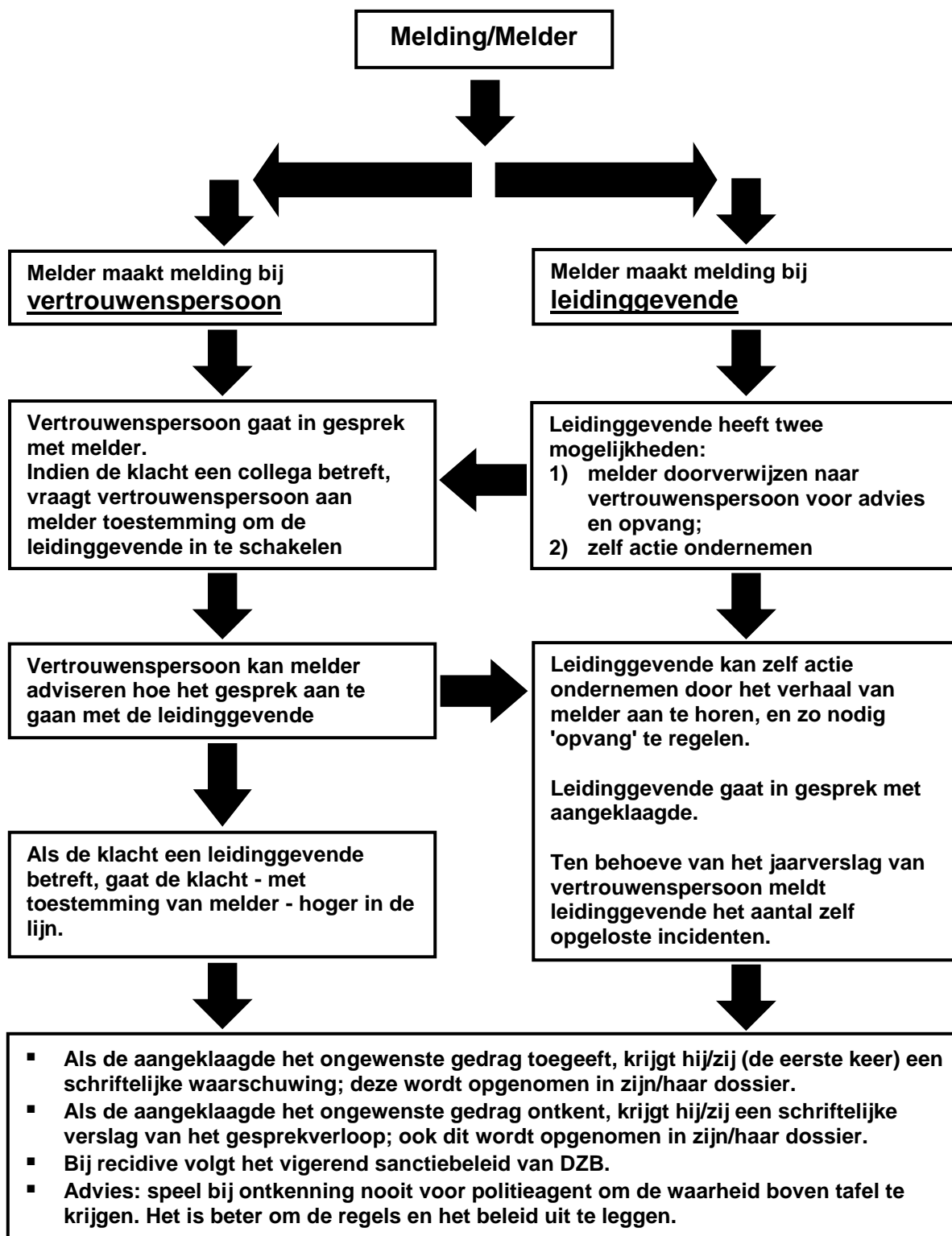
Het vigerend sanctiebeleid is opgenomen in het handboek P&O:

<http://dzbhandboekpeno/sanctiebe.htm>

Een besluit tot ontzegging van toegang wordt genomen door het Managementteam van DZB. In het kader van een gemeentebrede coördinatie van sancties neemt de veiligheidscoördinator van DZB (manager MO) hiertoe contact op met de teamleider van het team Veiligheid/SEI van de gemeente Leiden. Deze functionaris toetst de voorgenomen sanctie aan het gemeentelijk beleid. De brief aan de betrokken medewerker/bezoeker, waarin de ontzegging van toegang wordt aangekondigd, wordt mede ondertekend door de teamleider van het team Veiligheid/SEI.

Bijlagen

Bijlage I: Schema omgaan met ongewenst gedrag



Bijlage II: Melding ongewenst gedrag

MELDING ONGEWENST GEDRAG

Dit formulier dient te worden ingevuld als er een voorval op het werk heeft plaatsgevonden inzake ongewenst gedrag, waarbij het voorval door de leidinggevende is afgehandeld. Het formulier dient bij de vertrouwenspersonen ingeleverd te worden:

s.bholasing@dzbb.nl en/of h.kroon@dzbb.nl

1. Het voorval heeft plaatsgevonden op afdeling?

Afdeling: _____

2. Het voorval is gemeld door:

Naam: _____

3. Het voorval vond plaats op:

Datum: _____

4. Het voorval vond plaats tussen:

Aantal medewerkers _____

Geslacht _____

Functie _____

5. Het voorval had betrekking op:

Seksuele intimidatie	ja/nee
Pesten	ja/nee
Agressie	ja/nee
Geweld	ja/nee
Discriminatie	ja/nee
Intimidatie	ja/nee

6. Hoe is het voorval afgehandeld?

Gesprek(ken)	ja/nee
Anders, nl.	

7. Heeft dit voorval geleid tot overplaatsing of ziekmelding van medewerkers?

ja/nee

Aldus naar waarheid ingevuld d.d. _____

Naam: _____ Handtekening: _____

Bijlage III: Het 3-gesprekkenopvangmodel

Een incident inzake ongewenst gedrag kan een schokkende gebeurtenis zijn, die diepe indruk maakt op de betreffende medewerker(s). Het is dan ook niet verwonderlijk dat men na zo'n gebeurtenis vaak enige weken of maanden behoorlijk van streek is. Het is van belang om betrokkene(n) te ondersteunen bij de verwerking van de gebeurtenis.

Dat kan vooral door het tonen van betrokkenheid door leidinggevende en collega's en door er over te praten. Naast allerlei informele gesprekken tussendoor, wordt hierbij door de leidinggevende gebruik gemaakt van het 3-gesprekkenopvangmodel.

1. Het eerste gesprek

vindt plaats zo spoedig mogelijk na de gebeurtenis – maar bij voorkeur binnen 24 uur – met als doel:

- verhaal laten vertellen;
- emotioneel steunen (empathie, compassie, begrip, waardering en erkenning);
- informatie geven over het verwerkingsproces (normale reacties) en hoe men er het beste mee kan omgaan;
- praktische hulp aanbieden (partner/thuisfront inlichten, et cetera);
- afhankelijk van de situatie besluiten om de betreffende medewerker tijdelijk ander werk te bieden of voor een korte periode (bijzonder) verlof te geven.

2. Het tweede gesprek

vindt plaats binnen drie dagen na het incident met als doel:

- verhaal/ervaringen laten vertellen (reconstructie);
- navragen hoe het sinds het vorige gesprek is gegaan (privé, werk, verloop verwerking) en hoe het nu is;
- emotioneel steunen;
- informatie verkrijgen over het verwerkingsproces en reacties uit de sociale omgeving van de medewerker.

3. Het derde gesprek

vindt plaats binnen ongeveer vier tot zes weken na het incident met als doel:

- terugblikken op de gebeurtenis;
- navragen hoe het sinds het vorige gesprek is gegaan (privé, werk, verloop verwerking) en hoe het nu is;
- stilstaan bij eventuele veranderingen sinds de gebeurtenis;
- emotioneel steunen;
- informatie verkrijgen over het verwerkingsproces en reacties uit de sociale omgeving van de medewerker;
- bij stagnatie in de verwerking doorverwijzen naar bedrijfsarts;
- afsluiting.

In deze drie gesprekken komen derhalve de volgende kernaspecten van de opvang aan de orde:

- reconstructie en verhaal laten vertellen (feiten, gedachten, gevoelens);
- het bieden van emotionele steun;
- het navragen naar reacties bij het slachtoffer en de omgeving;
- voorlichting over stressreacties;
- hoe effectief met de gebeurtenis om te gaan;
- bij de laatste twee gesprekken komen (mogelijk) tevens het doorverwijzen naar de bedrijfsarts en/of specialist aan de orde.