

Beleid psychosociale arbeidsbelasting

Het protocol ongewenste omgangsvormen, de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure binnen CleaningFellows



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Voor wie is deze regeling?	3
2.1. <i>Verantwoordelijkheid werkgever.....</i>	<i>3</i>
2.2. <i>Verantwoordelijkheid medewerker</i>	<i>3</i>
3. Ongewenste omgangsvormen.....	4
3.1. <i>Discriminatie</i>	<i>4</i>
3.2. <i>Seksuele intimidatie.....</i>	<i>4</i>
3.3. <i>Agressie en geweld</i>	<i>4</i>
3.4. <i>Pesterijen.....</i>	<i>4</i>
4. Aanpak van ongewenste omgangsvormen	5
4.1. <i>Het informele traject</i>	<i>5</i>
4.1.1. <i>Zelf aankaarten</i>	<i>5</i>
4.1.2. <i>Overleg met je leidinggevende</i>	<i>5</i>
4.1.3. <i>De Vertrouwenspersoon benaderen</i>	<i>5</i>
4.1.4. <i>Taken vertrouwenspersoon</i>	<i>6</i>
4.2. <i>Het formele traject</i>	<i>6</i>
4.2.1. <i>Klacht indienen bij de klachtencommissie</i>	<i>6</i>
4.2.2. <i>De klachtenprocedure.....</i>	<i>7</i>
4.3. <i>Samenvatting van procedure bij ongewenste omgangsvormen en werkdruk</i>	<i>9</i>
Bijlage	11

1. Inleiding

Alle werkgevers zijn volgens de Arbowet verplicht hun werknemers een veilige werkomgeving te bieden. Onze aanpak op ongewenste handelingen, zoals seksuele intimidatie of pesten, leggen we vast in dit beleid psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

Een prettige werksfeer is cruciaal voor CleaningFellows. Dat betekent onder meer dat we respectvol met elkaar omgaan. De gevolgen van ongewenste omgangsvormen zijn voor iedereen verschillend. Ze kunnen bijvoorbeeld stress veroorzaken, maar collega's ook het gevoel geven dat ze hun vrijheid en zelfstandigheid kwijtraken. Ze zien ertegenop om naar hun werk te gaan, kunnen ziek worden of besluiten 'vrijwillig' van baan te veranderen.

Dit beleid is erop gericht duidelijkheid te scheppen over de regels die binnen CleaningFellows gelden over de manier waarop we met elkaar omgaan. We geven duidelijke grenzen aan, positief gedrag wordt gestimuleerd en sancties worden beschreven in geval van overtredingen. Ook worden de mogelijkheden voor en begeleiding van slachtoffers beschreven.

CleaningFellows wil te allen tijde grensoverschrijdend gedrag en werkdruk voorkomen. Denk daarbij aan agressie, geweld, seksuele intimidatie en pesten.

In dit beleid wordt onder meer aandacht besteed aan het protocol voor ongewenste omgangsvormen en werkdruk, onze klachtenregeling en de vertrouwenspersoon van CleaningFellows.

2. Voor wie is deze regeling?

2.1. Verantwoordelijkheid werkgever

CleaningFellows wil en moet iedereen die voor haar werkzaamheden verricht beschermen. Allereerst valt daar iedereen onder die op basis van een vaste of tijdelijke arbeidsovereenkomst werkt voor CleaningFellows, maar dat geldt ook voor medewerkers van onderaannemers, zzp-ers, stagiaires en ander ingehuurd personeel.

Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het gehele management: de directie, de regiomanagers en de objectleiders. Met het vaststellen van dit beleid wil de directie dan ook een duidelijk signaal afgeven dat ongewenste omgangsvormen binnen CleaningFellows uit den boze zijn en dat mocht het toch voorkomen, we binnen CleaningFellows er alles aan zullen doen om het op te lossen.

2.2. Verantwoordelijkheid medewerker

Uiteraard zal iedereen de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht nemen en zo goed mogelijk zorgen voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van collega's. Iedereen is verplicht om gevaren voor de veiligheid of gezondheid te melden bij de objectleiding of de directie. Als je ongewenste omgangsvormen signaleert is het dus belangrijk om hier melding van te maken. Ook doet degene die te maken krijgt met ongewenst gedrag, er goed aan dit direct duidelijk te maken dat hij/zij hiervan niet gediend is. Soms is dat moeilijk en dan is het verstandig hulp in te roepen van een collega of een leidinggevende. Medewerkers kunnen ook altijd een beroep doen op de vertrouwenspersoon.

3. Ongewenste omgangsvormen

Binnen CleaningFellows heerst een positieve werksfeer waarin we elkaar in teamverband helpen. Toch zouden ongewenste omgangsvormen kunnen voorkomen die de persoonlijke integriteit van collega's aantasten. Dit gedrag kan op elk niveau binnen CleaningFellows of ook met externe relaties voorkomen.

Factoren die een rol kunnen spelen bij ongewenste omgangsvormen zijn bijvoorbeeld de locatie, de bezoekers, de gebouwgebruikers, de organisatiecultuur, de samenstelling van het personeelsbestand, de mate van zelfstandigheid van medewerkers, de inhoud van het werk en de tevredenheid met het werk.

Wat vinden we binnen CleaningFellows ongewenste omgangsvormen?

3.1. Discriminatie

Ieder onwelgevallig gedrag verband houdende met godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid of burgerlijke staat.

3.2. Seksuele intimidatie

Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele ondertoon, dat als doel of geval heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen, denk aan dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting.

3.3. Agressie en geweld

Gebeurtenissen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Denk aan uitschelden, beledigen, scholpen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden.

3.4. Pesterijen

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen.

Uiteraard moeten ongewenste omgangsvormen voorkomen worden. We vinden het daarom belangrijk dat binnen CleaningFellows openlijk kan worden gesproken over wat gewenst, dan wel ongewenst gedrag is. Voor het management is hierin een stimulerende en voorbeeldrol weggelegd. We beschrijven in onze huisregels wat wij ongewenst gedrag vinden, zodat iedere medewerker daarvan op de hoogte is. In werkoverleggen, functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt aandacht besteed aan het welzijn van medewerkers, zodat mogelijk ongewenst gedrag gesignaleerd kan worden.

4. Aanpak van ongewenste omgangsvormen

Ondanks het feit dat we er alles aan doen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen, kan het toch zijn dat we binnen CleaningFellows hiermee te maken krijgen. In dat geval zullen we de medewerkers die ermee te maken krijgen opvangen en begeleiden. Daartoe hebben we de volgende aanpak binnen CleaningFellows.

Binnen CleaningFellows wordt een onderscheid gemaakt tussen het informele traject en het formele traject.

4.1. Het informele traject

De informele aanpak is de meest 'gangbare' manier om dergelijke problemen op het werk op te lossen. Bij het informele traject wordt gesproken met de melder en de veroorzaker.

4.1.1. Zelf aankaarten

In eerste instantie kan je zelf proberen het probleem op te lossen, bijvoorbeeld door het te bespreken met degene van wie jij last hebt. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Hem/haar aanspreken kan dan al voldoende zijn om aan dat gedrag een einde te maken.

4.1.2. Overleg met je leidinggevende

Lukt het je niet om het zelf aan te kaarten, dan kan je het met je objectleider of de directie bespreken. Gezamenlijk wordt dan gezocht naar een goede oplossing voor het probleem. Mocht je objectleider onderdeel zijn van het probleem, dan kan je altijd bij de directie terecht.

4.1.3. De Vertrouwenspersoon benaderen

Je kan ook te allen tijde contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is aangesteld voor een ieder die te maken heeft met ongewenste omgangsvormen en die niet in staat is dit met de veroorzaker(s) via de informele lijn te bespreken om tot een goede oplossing te komen. Of uiteraard voor hulp bij het op een informele manier bespreekbaar maken.

De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om je op te vangen, je te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon heeft een ondersteunende en informerende rol en houdt daarbij rekening met jouw belang. De vertrouwenspersoon doet niets zonder dat jij dat weet. De vertrouwenspersoon heeft uiteraard een geheimhoudingsplicht. Je kan de vertrouwenspersoon vertellen welke informatie niet naar buiten mag komen. De vertrouwenspersoon mag de informatie die hij/zij van jou heeft gekregen niet zonder overleg met jou met anderen uitwisselen. Opgemerkt wordt wel dat er een wettelijke meldingsplicht bestaat in het geval er strafbare feiten zijn gepleegd. In dat geval kan anonimiteit niet wettelijk gegarandeerd worden. Dit kan je altijd bespreken met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is partijdig. Hij staat uitsluitend aan de kant van de melder/klager en kan dus niet bemiddelen of een klacht onderzoeken. Hij kan wel een onpartijdige bemiddelaar inschakelen, als dat gewenst is in de situatie.

De vertrouwenspersoon van CleaningFellows is Judith van Tartwijk. Je kan de vertrouwenspersoon bereiken op nummer 06 412 40 581 en via e-mail judith@cleaningfellows.nl. Judith kan indien gewenst de bedrijfsarts vragen als onpartijdige bemiddelaar.

4.1.4. Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- Stimuleert dat iedereen binnen CleaningFellows op de hoogte is van het bestaan;
- Is aanspreekpunt voor meldingen bij ongewenste omgangsvormen;
- Zorgt voor opvang en begeleiding van degene die met ongewenst gedrag te maken heeft;
- Zoekt samen met medewerker naar oplossingen, geeft ondersteuning en advies en gaat na of de oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort;
- Geeft informatie over de mogelijk te volgen stappen en de consequenties daarvan;
- Helpt indien nodig de medewerker de eventuele klacht op te stellen en in te dienen bij de Klachtencommissie;
- Verwijst indien nodig naar (hulpverlening)instanties en/of ondersteunt bij het inschakelen van instanties, waaronder ook de politie in voorkomende gevallen;
- Neemt maatregelen om p korte termijn de situatie van de medewerker te verbeteren, gericht op het stoppen van het onwenselijke gedrag.
- Is verantwoordelijk voor nazorg aan de betrokken medewerker;
- Houdt een anonieme registratie bij over aantallen, aard van de klachten en wijze van afwikkeling;
- Geeft de directie adviezen indien beleid moet worden aangepast om ongewenste omgangsvormen te voorkomen; en
- Rapporteert de directie over in behandeling zijnde zaken, en waarborgt daarbij de anonimiteit en integriteit van betrokkene.

4.2. Het formele traject

Het kan gebeuren dat het niet lukt om een oplossing te vinden via het informele traject, of dat dit informele traject gezien de aard van het probleem en/of de ernst van de situatie niet kan worden gevolgd. Dan kan je ervoor kiezen om een klacht bij de klachtencommissie in te dienen.

4.2.1. Klacht indienen bij de klachtencommissie

Dit is een onafhankelijke commissie, die onderzoekt of de klacht terecht is. Dat wordt gedaan door alle partijen te horen die met de zaak te maken hebben en ook eventuele getuigen en/of deskundigen te horen. Na het onderzoek brengt de commissie schriftelijk verslag uit over de bevindingen en adviseert de directie over welke maatregelen genomen kunnen worden als de klacht terecht was. De directie kan dan disciplinerende maatregelen treffen.

Degene die de klacht heeft ingediend, wordt ondersteund door de vertrouwenspersoon. Mocht je een klacht willen indienen, wend je je eerst tot de vertrouwenspersoon.

De commissie bestaat tenminste uit 2 leden.

Belangrijk uitgangspunt is dat het indienen van een klacht geen consequenties heeft voor de functie van de medewerker. Het indienen van een klacht mag nooit nadelige gevolgen hebben voor de betrokkene.

4.2.2. De klachtenprocedure

Insturen klachtenformulier en informeren beklaagde

Het klachtenformulier (zie bijlage) wordt door de klager gestuurd naar de voorzitter van de commissie.

Vooraf dient de klager hierover contact te hebben gehad met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat de contactgegevens van de klachtencommissie bekend zijn. De voorzitter informeert de leden van de commissie. De commissie stuurt, indien de klacht ontvankelijk is verklaard, een omschrijving van de klacht naar de beklaagde. De beklaagde wordt vooraf mondeling over de klacht geïnformeerd door de voorzitter van de commissie. De directie en de leidinggevende van de beklaagde wordt vooraf tijdig op de hoogte gesteld.

4.2.2.1. Ontvankelijkheid klacht

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht maakt de commissie schriftelijk aan de klager bekend of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Gebeurtenissen die langer dan 3 jaar geleden hebben plaatsgevonden, worden ook niet in behandeling genomen. De klacht wordt ook niet in behandeling genomen indien de klager de vertrouwenspersoon niet heeft benaderd.

4.2.2.2. Tijdelijke voorzieningen

De commissie kan de directie vragen om tijdelijke voorzieningen te treffen indien dit noodzakelijk is in het belang van de klager, de beklaagde of andere direct betrokkenen.

4.2.2.3. Geheimhouding

Voor de leden van de commissie en iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is, geldt een geheimhoudingsplicht. Dit geldt niet voor de uiteindelijke beslissing van de directie.

4.2.2.4. Maatregelen

De commissie adviseert de directie over de eventueel te nemen maatregelen.

4.2.2.5. Beslissing directie

Binnen 14 werkdagen na ontvangst van het onderzoeksverslag van de commissie neemt de directie een schriftelijk gemotiveerde beslissing. De directie stelt de beklaagde, de klager en de commissie hier schriftelijk van op de hoogte. De directie draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking van het klachtrecht de klager niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen CleaningFellows. Dat geldt ook voor de beklaagde indien de klacht ongegrond wordt verklaard. Dan wordt ervoor gezorgd dat de beklaagde gerehabiliteerd wordt.

De directie zal het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt nemen. Als de directie afwijkt van het advies, dan zal zij dat in overleg met de klachtencommissie doen en dan zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.

Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kunnen door de directie onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegrondde klacht is gericht:

- een schriftelijke berisping
- een schorsing
- een geldboete
- overplaatsing
- ontslag

4.2.2.6. Klacht ongegrond?

Indien blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal de directie de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtencommissie zal daarover advies worden gevraagd.

Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan zal de directie gepaste maatregelen nemen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachtencommissie zal daarover om advies worden gevraagd.

4.2.2.7. Klachten gericht tegen de directie

Indien een klacht wordt ingediend tegen de hoogst leidinggevenden van CleaningFellows, wordt dezelfde klachtenprocedure gevolgd. Met dien verstande dat het advies van de commissie zal worden gericht aan de Raad van Toezicht.

4.2.2.8. Recht van de klager

De klager heeft het recht om de klacht schriftelijk nog aan te vullen binnen 14 dagen nadat de klacht is ingediend.

4.2.2.9. Recht op informatie

De commissie onderzoekt de klacht en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij nodig acht. De commissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die zij bij het onderzoek nodig heeft.

4.2.2.10. Recht op hoor en wederhoor

De commissie hoort de klager en beklagde en eventuele getuigen of andere betrokkenen. De bijeenkomsten van de commissie hebben een besloten karakter. Er wordt van iedere bijeenkomst een verslag gemaakt. De verslagen zijn vertrouwelijk. Het gespreksverslag wordt ter goedkeuring aan de klager en beklagde voorgelegd.

4.2.2.11. Recht op bijstand

Zowel de klager als de beklagde kunnen zich op de bijeenkomst(en) van de commissie laten bijstaan door de vertrouwenspersoon en/of een raadsman/vrouw.

4.2.2.12. Uitbrengen onderzoeksverslag

De commissie brengt binnen één maand nadat de klacht is ingediend, een onderzoeksverslag uit aan de directie. In het onderzoeksverslag stelt de commissie vast of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Een kopie van het verslag wordt toegezonden aan de klager, de vertrouwenspersoon en de beklagde.

Wanneer het onderzoeksverslag niet tijdig kan worden uitgebracht, stelt de commissie de klager en de beklagde op de hoogte, onder vermelding van de reden daarvan. De uitstal mag maximaal één maand duren.

De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.

Het onderzoeksverslag bevat in ieder geval:

- de naam van de klager
- de naam van degene over wie is geklaagd
- wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen
- een beschrijving van de klacht;
- de beoordeling van de commissie over de aannemelijkheid van de klacht
- een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele - sancties) in het concrete geval
- een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen in het algemeen

4.2.2.13. Niet eens met de beslissing

Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directie met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. De directie zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.

4.3. Samenvatting van procedure bij ongewenste omgangsvormen en werkdruk

Stap 1: Bespreken

Aanspreken van de collega('s) op ongewenste omgangsvormen

Doel: samen tot een aanvaardbare werksituatie komen

Stap 2: Melden

Melding bij en registratie door de leidinggevende(n)

Doel: in onderling overleg tot een oplossing komen

(Deze stappen kunnen worden overgeslagen)

Stap 3: Hulp inschakelen

Een vertrouwenspersoon inschakelen

Doel: advies en begeleiding naar bemiddeling

Stap 4: Klacht

Geen oplossing, of oplossing niet naar tevredenheid? Schriftelijke klacht bij Klachtencommissie

Doel: bemiddeling en oplossing

Stap 5: Onderzoek

Hoor en wederhoor door Klachtencommissie

Doel: vaststellen gegrondheid klacht conform uitgangspunten en gedragscode werkgever

Stap 6: Uitspraak

Directie doet uitspraak en neemt maatregel(en); partijen zijn gebonden aan uitspraak

Doel: klacht opgelost

Bijlage

Formulier verzoek behandeling van klacht door klachtencommissie ongewenste omgangsvormen

Klager

Naam:

Functie:

Telefoon:

E-mail:

Locatie:

Leidinggevende:

Beklaagde

Naam:

Functie:

Telefoon:

E-mail:

Locatie:

Leidinggevende:

Klacht

Inhoud van de klacht:

Tijdstip en locatie waarop/waar het ongewenste gedrag zich heeft afgespeeld:

Eventuele andere informatie:

Eventuele getuigen:

Eventueel bewijsmateriaal dat de klacht kan ondersteunen:

Vertrouwenspersoon

Is de vertrouwenspersoon betrokken (verplicht): ja/nee

Naam vertrouwenspersoon:

Telefoonnummer:

Ondertekening

Datum:

Naam:

Handtekening:

De klacht kan per e-mail worden verzonden naar judith@cleaningfellows.nl

NB: anoniem ingediende klachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Ook klachten waar de vertrouwenspersoon niet bij betrokken is, worden niet in behandeling genomen. Zaken die langer dan 3 jaar geleden speelden, worden tenslotte ook niet in behandeling genomen.