

Inleiding

Van iedere medewerker en cliënt/hulpvrager van Welzijn Capelle wordt verwacht, dat hij/zij zich gedraagt volgens algemeen aanvaarde omgangsnormen. Gedrag en taalgebruik dat door anderen als ongewenst of intimiderend wordt ervaren is niet acceptabel. Ongewenste omgangsvormen hebben immers gevolgen voor alle betrokkenen, voor de kwaliteit van het contact, de sfeer, de arbeidsprestaties, het verzuim, het personeelsverloop, etc. Zowel de direct betrokkenen als de organisatie ondervinden hier last of schade van.

Het beleid ongewenste omgangsvormen geeft aan de organisatie, haar medewerkers, aan cliënten/hulpvragers, en andere bewoners die gebruik maken van dienstverlening van Welzijn Capelle, richtlijnen om een voor hem/haar ongewenste situatie ten aanzien van ongewenste omgangsvormen te kunnen voorkomen of beëindigen.

Toepassingsgebied

Dit beleid heeft dus betrekking op alle medewerkers van Welzijn Capelle (inclusief vrijwilligers en stagiaires) en op alle cliënten/hulpvragers en bewoners die gebruikmaken van de dienst- en/of hulpverlening van Welzijn Capelle.

Om te bepalen of er sprake is van ongewenst gedrag is het uitgangspunt de ervaring (en) van degene die hiervan last heeft en dus niet wat (mogelijk) de bedoelingen zijn van de 'veroorzaker'.

Definities

Onder ongewenste omgangsvormen wordt verstaan: discriminatie, pesten, seksuele intimidatie, fysiek geweld en andere vormen van (verbale) agressie en andere vormen van grensoverschrijdend gedrag.

Discriminatie

Onder discriminatie wordt verstaan: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van geslacht, ras, godsdienst, levensovertuiging, seksuele geaardheid of herkomst, die tot doel of gevolg heeft de gelijke behandeling van anderen aan te tasten of teniet te doen.

Pesten

Pesten is een stelselmatige vorm van agressie waarbij één of meer personen proberen een andere persoon fysiek, verbaal of psychologisch schade toe te brengen. Bij pesten is de macht ongelijk verdeeld. Relatief nieuwe manieren van pesten zijn het digitaal en mobiel pesten. Voorbeelden van pesten zijn:

- iemand als lucht behandelen
- iemand bespotten
- iemand in het openbaar belachelijk maken
- iemand zinloze arbeidstaken geven
- telefoonterreur

Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is ongewenst gedrag van seksuele aard of ander op geslacht gebaseerd gedrag dat afbreuk doet aan de waardigheid van mannen en vrouwen op het werk. Hieronder valt

lichamelijk, verbaal of non-verbaal gedrag waarvan de betrokkene niet is gediend. Kort samengevat kan gezegd worden dat seksuele intimidatie staat voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en/of opgelegd is of zo wordt ervaren.

Het kan hierbij gaan om:

- onnodige of ongewenste aanrakingen
- (voortdurende) opmerkingen over het uiterlijk
- dubbelzinnige opmerkingen of gebaren
- (pogingen tot) aanranding of verkrachting

Geweld en agressie

Als er gesproken wordt over geweld en agressie, dan gaat het om voorvallen waarbij iemand psychisch en/of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Er zijn hierbij drie vormen van geweld te onderscheiden:

- verbaal: schelden, beledigen, bedreigen;
- psychisch: lastig vallen, onder druk zetten, (voortdurend) irriteren, stalken (inclusief social media)
- fysiek : schoppen, slaan, bijten en vastgrijpen.

Preventie

Welzijn Capelle draagt er zorg voor dat er een werk- en omgangsklimaat aanwezig is waarbij de ongewenste omgangsvormen zo min mogelijk kunnen voorkomen en zo snel als mogelijk bespreekbaar kunnen worden gemaakt.

Aan alle medewerkers wordt door Welzijn Capelle met regelmaat en indien nodig te kennen gegeven dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden en dat hiertegen opgetreden zal worden

Ook worden alle medewerkers op de hoogte gesteld van het bestaan van deze regeling en wordt hier regelmatig naar verwezen.

Voor de organisatie is het belang dat alle 'incidenten' in dit kader worden gemeld en vastgelegd, ongeacht het traject wat wordt doorlopen en de 'omvang' van het incident. Ook een stapeling van kleine incidenten geeft een beeld en kan mogelijk leiden tot relevante vervolgacties.

Om het melden van (bijna) incidenten te stimuleren en te ondersteunen is er een *(bijna) Incidenten Meld-formulier* aangemaakt die als bijlage is toegevoegd aan deze regeling. Maak hier s.v.p. in voorkomende situaties gebruik van, zodat we kunnen leren van de (bijna) incidenten die plaatsvinden.

Cliënten/hulpvragers en bewoners worden bij gebruikmaking van de dienst- en/of hulpverlening van Welzijn Capelle via de website geïnformeerd over ons beleid.

Optie A: Melding (het informele traject)

Als een medewerker of cliënt/hulpvrager persoonlijk geconfronteerd is met omgangsvormen die hij /zij ongewenst vindt, dan kan hij/zij diverse wegen bewandelen. De voorkeur wordt gegeven aan een oplossing die bijdraagt aan de-escalatie en normalisering.

- **Probeer onderling een oplossing te zoeken:** Probeer onderlinge problemen in eerste instantie samen op te lossen. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag als ongewenst ervaren wordt. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, is dat vaak al voldoende om aan het gedrag een eind te maken.

- **Neem contact op met een leidinggevende in de organisatie:** Lukt het niet om samen een oplossing te vinden of is de klacht te ernstig, neem dan contact op met een leidinggevende. (medewerkers bij de eigen leidinggevende; cliënten/hulpvragers bij één van de leidinggevendes) Praat er in ieder geval over, bij voorkeur op korte termijn, om te voorkomen dat het erger wordt. Mocht je er met de leidinggevende niet uitkomen, neem dan contact op met de Directeur/Bestuurder.

Voor medewerkers van Welzijn Capelle geldt vervolgens nog de volgende opties:

- **Neem contact op met de vertrouwenspersoon:** Een andere mogelijkheid is dat de medewerker contact opneemt met de vertrouwenspersoon. Deze persoon lost een probleem niet op, maar is er in de eerste plaats om de medewerker op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon houdt daarbij alleen rekening met het belang van de betreffende medewerker. Hij/zij doet niets zonder dat deze medewerker (de melder) dat wil en gaat in vertrouwen met de informatie om, waarbij de anonimiteit van degene die de melder wordt gegarandeerd.

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- samen met de medewerker te analyseren wat er precies aan de hand is, wat de medewerker zelf al heeft ondernomen en wat er nog te doen valt
- door overleg met betrokkene(n) te trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen
- te adviseren over het indienen van een formele klacht en desgewenst hierbij te ondersteunen
- eventueel te verwijzen naar professionele hulpverlening
- het adviseren van de directie met betrekking tot preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.
- Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie van betrokkenen.

Op lds staat wie de vertrouwenspersonen bij Welzijn Capelle zijn en hoe je hen kunt bereiken.

Optie B: Melding (het formele traject); de klachtenregeling

De klachtenregeling komt aan de orde wanneer de medewerker/de cliënt/hulpvrager het informele traject heeft doorlopen. Betrokkene kan vervolgens een officiële klacht indienen. Hierna zal op moment de onafhankelijke klachtencommissie bij elkaar worden geroepen om de klacht te beoordelen.

De uitkomst van de klachtencommissie in principe leidend. De bestuurder kan hier alleen van afwijken met een schriftelijke onderbouwing en een toelichting in een vergadering met de klachtencommissie.

De onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit drie leden. Zowel de Ondernemingsraad als de bestuurder dragen elk een lid voor. De voorzitter wordt gezamenlijk gekozen.

Het streven is om eind 2022 een commissie te hebben gevormd. Mocht er voor die tijd een officiële klacht in dit kader worden ingediend dan zal er een ad-hoc-oplossing worden gezocht in afstemming en overeenstemming tussen OR en bestuurder.

Ook wanneer er met ondersteuning van de vertrouwenspersoon tot een oplossing is gekomen, behoudt de medewerker het recht een officiële klacht in te dienen.

Bescherming melders

Welzijn Capelle draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking door van de klachtenregeling de medewerker die meldt niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen de organisatie en de cliënt/hulpvrager die meldt niet nadelig wordt beïnvloed in de dienst- en/of hulpverlening.

Sancties/maatregelen medewerkers

Wanneer een klacht gegrond blijkt te zijn, kan de directie op advies van de klachtencommissie aan de aangeklaagde medewerker een sanctie opleggen. De zwaarte van de maatregel wordt van geval tot geval bepaald en zal afhankelijk zijn van de ernst van het voorval. In principe kunnen de volgende sancties worden opgelegd:

- mondelinge waarschuwing
- schriftelijke waarschuwing, vastgelegd in het personeelsdossier
- op non-actiefstelling
- schorsing
- ontslag

Deze maatregelen zijn in de CAO nader uitgewerkt. Bij twijfel zal door de werkgever jurisprudentie worden betrokken of advies worden ingewonnen bij de werkgeversvereniging en/of het FCB.

De maatregel die wordt gekozen, is er mede op gericht dat degene die de klacht meldt het werk op gezonde, veilige en prettige manier kan voortzetten of op een normale wijze gebruik kan blijven maken van de dienst en/of hulpverlening bij Welzijn Capelle.

Wanneer een klacht door de klachtencommissie als ongegrond wordt beoordeeld dan zullen er maatregelen worden genomen die ertoe moeten leiden dat de verhoudingen tussen de melder en de 'veroorzakende' medewerker(s) worden genormaliseerd. De 'veroorzakende' medewerker zal hierbij worden 'gevierwaard' en hij/zij mag geen toekomstig nadeel ondervinden van de ingediende klacht. Maatregelen, eventuele vrijwaring en alle andere afspraken die worden gemaakt zullen opgenomen worden in het personeelsdossier van betrokkene(n).

Sancties/maatregelen cliënten/hulpvragers

Tegen cliënten/hulpvragers die grensoverschrijdend gedrag vertonen kunnen de volgende maatregelen worden genomen:

- mondelinge waarschuwing
- schriftelijke waarschuwing
- ontzegging toegang pand
- beëindiging dienst en/of hulpverlening
- aangifte

Welke maatregel wordt genomen is afhankelijk van de mate van het grensoverschrijdend gedrag. De maatregel wordt bepaald door de directeur/bestuurder van Welzijn Capelle.