

Zo werken wij

Inhoud

1.	Algemeen	4
1.1	Definities	4
2.	Gewenst en ongewenst gedrag	4
2.1	Doel van het reglement	4
2.2	Gewenst gedrag	5
2.3	Wat is ongewenst gedrag?	5
3.	Gedragcode integriteit	6
4.	Interne melding	8
4.1	Bemiddeling	8
4.2	Vertrouwenspersoon	8
4.3	Competenties van de vertrouwenspersoon	9
4.4	Taken van de vertrouwenspersoon (zowel intern als extern)	9
4.5	Positionering van de vertrouwenspersoon in de organisatie	10
4.6	Geheimhouding, zorgvuldigheid en onafhankelijkheid	10
4.7	Functioneren van de vertrouwenspersoon	10
4.8	Anonimiteit	11
5.	Klachtencommissie en bijbehorende procedure	11
5.1	Klachtencommissie en -procedure	11
5.2	Samenstelling externe klachtencommissie	11
5.3	Indienen officiële klacht	11
5.4	Informatierecht	12
5.5	Onderzoek	12
5.6	Advies	13
5.7	Geheimhouding en privacy	13
5.8	De beslissing	13
5.9	Niet eens met de beslissing	13
5.10	Opvang, begeleiding en nazorg	14
5.11	Tijdelijke voorzieningen	14
5.12	Klacht ongegrond	14
5.13	Intrekken klacht	14
5.14	Valse Klacht	14
6.	Ongewenst gedrag door een derde	14

7.	Voorlichting en instructie	14
8.	Maatregelen	15
9.	Geheimhouding	15
10.	Stappenplan ongewenst gedrag	15
10.1	Praktische tips: herkennen en aanpakken	16

1. Algemeen

1.1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Werknemer

Degene die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is van de werkgever en degene die als stagiair, uitzendkracht, oproepkracht of anderszins voor de werkgever werkzaam is of dat is geweest (tot één jaar na uitdiensttreding).

Werkgever

Asito B.V. en de onder haar vallende dochterondernemingen.

Je/jij

Jij als Werknemer die in dienst is van Werkgever.

Bestuurder

De statutair bestuurder van Asito B.V.

Directie

Bestuurder en de Directeur HR van Asito B.V.

Melder

De persoon die een melding maakt over ongewenst gedrag.

Beklaagde

De persoon op wie een melding over ongewenst gedrag betrekking heeft.

2. Gewenst en ongewenst gedrag

2.1 Doel van het reglement

Bij Asito vinden we jouw veiligheid belangrijk. Zowel bij Asito zelf als op locatie bij de klant. Wij willen dat iedereen zich prettig en veilig voelt op het werk. Daarom spreken wij binnen Asito gedragsregels af. Deze staan in dit reglement. Hiermee willen we alle medewerkers informeren hoe wij binnen Asito met elkaar omgaan. Maar ook hoe wij niet met elkaar omgaan. Wat wij als ongewenst gedrag zien, hoe je dit kunt herkennen, wat je er tegen kunt doen en waar je terecht kunt als je het ervaart. Met ons reglement voorkomen we ook willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling.

Deze gedragsregels gelden voor iedereen die werkt bij Asito. Iedereen die werkt bij Asito kan erop worden aangesproken en mag een ander erop aanspreken. Leidinggevenden hebben hierin ook een verantwoordelijkheid. Zij hebben een voorbeeldfunctie en dragen deze regels uit.

2.2 Gewenst gedrag

Bij Asito gaan we uit van het gewenste gedrag dat voortvloeit uit onze normen en waarden. Om onze normen en waarden handen en voeten te geven spreken wij gedragsregels af. Deze gedragsregels dragen wij met z'n allen uit en komen verder in het reglement aan de orde. Als je onze gedragsregels vertaalt naar de werkvloer, dan luiden ze als volgt:

Veilig

- Wij discrimineren niet. Niet op basis van geloof, geslacht, huidskleur, afkomst, seksuele voorkeur, leeftijd of andere kenmerken. Iedereen is verschillend maar wordt gelijk behandeld.
- Wij respecteren elkaars cultuur, geloof en gewoonten.
- Er is geen ruimte voor agressie, geweld, (seksuele) intimidatie of pesten.
- Wij luisteren naar elkaar zonder vooraf te oordelen.
- Zijn we het niet met elkaar eens, dan praten we dat uit.
- Wij roddelen niet over elkaar en sluiten elkaar niet buiten.
- Wij spreken elkaar aan op ongewenst gedrag.
- Wij gebruiken geen alcohol of drugs onder werktijd en komen ook niet onder invloed ervan op het werk. Ook roken wij niet op plekken waar dat niet mag.
- Op social media gedragen wij ons netjes en laten ons niet negatief uit over Asito, collega's, klanten en/of leveranciers.

Eerlijk

- Wij gaan netjes om met spullen van Asito, van onze klanten en van elkaar.
- Diefstal en vernieling is verboden.
- Wij gebruiken geen spullen van Asito voor privé zaken. Wij houden zakelijk en privé gescheiden.
- Wij gaan geen romantische relaties aan met collega's waar we direct mee samenwerken.
- Er is geen ruimte voor misbruik van bevoegdheden, bevoordelen van vrienden en/of familie, leugens, bedrog en/of fraude.
- We komen afspraken met elkaar en de klant na en spreken elkaar aan als dat niet gebeurt.

Zo werken wij! Samen zorgen we voor een veilig en eerlijk Asito.

2.3 Wat is ongewenst gedrag?

Tegenover gewenst gedrag staat ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag is gedrag dat als ongewenst wordt ervaren en een ander schaadt. Dit kan direct, indirect, fysiek of verbaal zijn. Hoe de ontvanger het gedrag beleeft, bepaalt of er sprake is van ongewenst gedrag. Hieronder vallen agressie en geweld, discriminatie, pesten, intimidatie en seksuele intimidatie. In welke gevallen sprake is van agressie en geweld, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie vind je hieronder.

Agressie en geweld

Van agressie en geweld is sprake als een werknemer verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

Agressie en geweld heeft verschillende vormen:

- Verbale agressie (uitschelden, vloeken, schreeuwen, zeer fel in discussie gaan, etc.)
- Fysieke agressie (stevig vastgrijpen, duwen, slaan, schoppen, spugen, etc.)
- Mentale agressie (iemand verbaal of schriftelijk bedreigen (bijvoorbeeld met ontslag), chanteren, vernederen, etc.)

Discriminatie

Van discriminatie is sprake als iemand ongelijk wordt behandeld, achtergesteld of uitgesloten op basis van persoonlijke kenmerken als:

- Afkomst • Arbeidscontract (vast of tijdelijk)

- Geslacht • Arbeidsrelatie (fulltime of parttime)
- Seksuele geaardheid • Burgerlijke staat
- Leeftijd • Nationaliteit
- Handicap of chronische aandoening • Godsdienst
- Politieke voorkeur • Levensbeschouwing

Pesten

Onder pesten verstaan we herhaaldelijk negatief gedrag van een collega('s) of leidinggevende. Pestgedrag is direct tegen de persoon gericht. Bijvoorbeeld bij kleineren, negeren of buitensluiten. Of als deze persoon onnodig kritiek krijgt of er vervelende opmerkingen of 'net niet leuke' grapjes worden gemaakt. Pesten kan ook achter iemands rug plaatsvinden, zoals bij roddelen of het verspreiden van valse geruchten. Soms is iemand zich niet van bewust van kwetsend of ander ongewenst gedrag. Het nooit meevragen van een bepaalde collega voor de lunch is bijvoorbeeld een vorm van buitensluiten en valt ook onder pesten.

Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is alle seksueel getinte aandacht, in welke vorm dan ook, die iemand als ongewenst ervaart. De ervaring van het slachtoffer is de maatstaf voor wat wel en wat geen seksuele intimidatie is. Wat voor de ene persoon kan, ervaart de ander als onprettig of ontoelaatbaar. Deze vorm van intimidatie varieert van seksueel getinte grapjes en opmerkingen tot handtastelijkheden, seksueel getinte e-mails en seksueel geweld.

Let op!

Soms is het niet altijd duidelijk wanneer sprake is van ongewenst gedrag. Wat voor de één ongewenst is, is voor de ander wellicht een grapje. Daarom is het belangrijk dat wij ons samen hiervan bewust zijn. Heb jij te maken (gehad) met ongewenst gedrag? Of heb je gezien dat dit voorkomt op de werkvloer? De vertrouwenspersoon is er voor je. Samen komen jullie tot een oplossing.

3. Gedragscode integriteit

De integriteit van Asito blijkt uit het gedrag van de directie, MT-leden en medewerkers. Het is belangrijk dat je weet wat het betekent om voor Asito te werken en welke normen en waarden wij hanteren. Het is heel normaal dat je soms twijfelt. Normen en waarden zijn niet altijd duidelijk toepasbaar en kunnen ook in strijd zijn met elkaar. Ook kan jouw persoonlijke integriteit in conflict komen met de normen en waarden die gelden op de werkvloer. Je bent en blijft verantwoordelijk voor je eigen gedrag. We bieden je wel een kader om jouw gedrag aan te toetsen. Hieronder volgen een aantal handvaten voor integer gedrag.

Fraude

Neem nooit deel aan activiteiten die te maken hebben met diefstal, fraude, verduistering of incorrect toe-eigenen van een eigendom. Er is sprake van fraude als je opzettelijk informatie verbergt, wijzigt, vervalst of weglaat voor eigen voordeel of het voordeel van anderen. Vermijd daarom elke actie die lijkt op fraude. Geef bijvoorbeeld nooit geld van Asito uit zonder de juiste goedkeuring. Ga geen overeenkomst aan namens Asito, tenzij je daartoe bevoegd bent. Andere voorbeelden van fraude zijn:

- Onjuiste opgave van de gewerkte tijd/uren.
- Onjuiste/valse medische informatie verstrekken.
- Onjuiste/valse declaraties indienen.

Belangenverstrengeling

Er is sprake van belangenverstrengeling (of een mogelijke belangenverstrengeling) als je een persoonlijke relatie hebt met iemand, een persoonlijk financieel belang ergens bij hebt of als je jouw functie bij Asito gebruikt voor persoonlijk voordeel.

Dit belang hindert jouw verplichting om in het belang van Asito te handelen. Het is belangrijk om situaties te vermijden waarin persoonlijke of financiële belangen de bedrijfsloyaliteit in gevaar brengen. Voorbeelden van (mogelijke) belangenverstremming zijn:

- Je hebt een persoonlijke of romantische relatie met iemand die jouw leidinggevende of ondergeschikte is.
- Je hebt invloed op arbeidsbeslissingen (zoals inbreng bij het aannemen, beoordeling van prestaties, bepaling van salaris of bonus) van een familielid, huisgenoot of iemand met wie je een persoonlijke (of romantische) relatie hebt.
- Als je geschenken of diensten in zakelijke sfeer aanneemt (zie ook ons beleid Transparant ondernemen).
- Als je zaken doet met een familielid of huisgenoot of iemand met wie je een persoonlijke of romantische relatie hebt.
- Als je een externe baan of externe zakelijke belangen hebt die niet hetzelfde zijn als het beste belang van Asito.

Persoonlijke relaties

Onder persoonlijke relaties wordt verstaan: relaties die verder gaan dan collegialiteit of vriendschap.

Wij maken onderscheid tussen gewenste en ongewenste persoonlijke relaties. Heb je te maken met een ongewenste persoonlijke relatie? Dan kun je daar melding van maken in lijn met dit protocol.

Heb je te maken met een gewenste persoonlijke relatie, zoals bijvoorbeeld een romantische relatie? Dan gelden de volgende regels:

- Als medewerker ben je verplicht aan de direct leidinggevende, zo snel mogelijk, melding te doen van een gewenste persoonlijke relatie. Dit om eventuele integriteitsrisico's (zoals belangenverstremming) te voorkomen.
- Betreft het een gewenste persoonlijke relatie in een hiërarchische verhouding, dan zal de hiërarchische verhouding beëindigd moeten worden.
- De medewerkers krijgen de gelegenheid zelf met een oplossing te komen.
- Leidt dat niet tot het gewenste resultaat, dan zal de directie tot overplaatsing besluiten, waarbij de hoogste in rang in beginsel wordt overgeplaatst.
- Bij een gewenste persoonlijke relatie die (één van de) partijen niet wil(len) voortzetten zal worden bezien of er sprake is van een verstoorde arbeidsverhouding.
- Als er een onwerkbaar situatie ontstaat, dan zal de directie tot overplaatsing besluiten, waarbij de hoogste in rang in beginsel wordt overgeplaatst.

Laten werken van partner en/of kinderen

- Het is niet toegestaan de partner en/of de kinderen in een hiërarchische verhouding arbeid te laten verrichten.
- Het in dienst nemen van partners en/of de kinderen van Asito medewerkers waartoe men niet in een hiërarchische verhouding staat behoeft goedkeuring van de naast hogere leidinggevende.

Informatieverwerking en verstrekking

Binnen Asito hebben wij toegang tot verschillende soorten informatie; over Asito, haar klanten en haar medewerkers.

Sommige informatie is vertrouwelijk en andere minder of niet vertrouwelijk. Integer gedrag betekent ook dat je zorgvuldig omgaat met deze informatie. Dit houdt in:

- Verstrek niet zomaar persoonsgegevens aan derden.
- Bespreek geen vertrouwelijke informatie in openbare locaties zoals liften, toiletten of kantines.
- Laat geen vertrouwelijke documenten achter in niet-afgesloten ruimten, bijvoorbeeld in vergaderzalen, bij de klant of bij de kopieermachine. Hier kunnen onbevoegden ze zien.
- Bespreek geen vertrouwelijke informatie met onbevoegden.

De gedragscode integriteit geeft je een kader voor integer handelen. Maar de gedragscode kan nooit 100% volledig zijn. De gedragscode integriteit geeft je een richtlijn voor integer handelen. Denk altijd zelf na en wees bewust van wat het betekent om Asito medewerker te zijn en daarnaar te handelen. Blijf jezelf afvragen of je jouw gedrag kunt verantwoorden.

Denk daarom altijd zelf na en ben bewust van wat het betekent om Asito medewerker te zijn en daarnaar te handelen. Blijf jezelf afvragen of je jouw gedrag kunt verantwoorden.

De integriteitstoets

Als medewerker kun je zelf toetsen of het gedrag van jou of een collega integer is. Je kan jezelf de volgende vragen stellen:

- Is het gedrag collegiaal?
- Doe ik iemand hiermee tekort?
- Kan ik mijzelf in de spiegel aankijken?
- Durf ik dit thuis uit te leggen?
- Kan in het in de krant of op tv?

Het belangrijkste is dat je met elkaar praat over integriteit. Het onderwerp leeft als je hier met elkaar over in gesprek gaat. Waar loop je in jouw functie tegenaan en welk gedrag wordt er in die situatie van je verwacht? Die openheid streven wij binnen Asito.

4. Interne melding

Ondanks alle inspanningen om ongewenste situaties te voorkomen, kan het voorkomen dat je toch ongewenst gedrag op de werkvloer ervaart. In eerste instantie meld je het ongewenste gedrag bij je leidinggevende. Als je het, om welke reden dan ook, niet prettig vindt om een melding bij je leidinggevende te doen of als je er met je leidinggevende niet uitkomt, kan je kiezen voor bemiddeling. Ook kun je het probleem voorleggen aan een interne of externe vertrouwenspersoon. Hierna kun je eventueel een officiële klacht indienen om, afhankelijk van de situatie, het intern grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar te maken en te beëindigen.

4.1 Bemiddeling

Denk je dat (eventueel met hulp van de vertrouwenspersoon) het probleem op te lossen is via bemiddeling? Dan kan iemand de rol van bemiddelaar op zich nemen. Het is belangrijk dat de bemiddelaar zowel voor jou als voor degene waar de melding over gaat acceptabel is en een neutrale rol vervult. Ook de HR-Business Partner kan, mits bij beide partijen vertrouwen bestaat, deze rol vervullen. De HR-Business Partner helpt ook om een collega te vinden voor de rol van bemiddelaar. Bij een bemiddelingsgesprek maak je de veroorzaker duidelijk dat het probleem gesignaleerd is en dat gedragsverandering wordt verwacht.

Tijdige bemiddeling voorkomt dat een situatie verergert of uit de hand loopt. Maar dan moet de situatie zich daar wel voor lenen. De melder bepaalt of het zinvol is om te bemiddelen.

Vertrouwenspersonen en leden van de klachtencommissie kunnen geen bemiddelaar zijn, zij zijn 'partijdig' (zij behartigen de belangen van de melder). Leden van de klachtencommissie kunnen de klacht niet meer objectief behandelen als de klacht alsnog aan de klachtencommissie wordt voorgelegd.

Als de bemiddelingspoging slaagt en er een oplossing is die voor alle betrokkenen naar tevredenheid is, blijft een officiële klacht vaak achterwege (zie klachtencommissie en -procedure 5).

4.2 Vertrouwenspersoon

Als bemiddeling niet de gewenste weg is, kun je ook terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon probeert samen met jou (en altijd in overleg) tot een oplossing van het probleem te komen. De vertrouwenspersoon ondersteunt je

– als je dat prettig vindt – om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Ook kan deze persoon je helpen om bij een strafbaar feit aangifte te doen bij de politie.

Asito heeft een interne en externe vertrouwenspersonen. Alles wat jullie onderling bespreken, valt onder het beroepsgeheim. Je kunt direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon en hebt hiervoor geen toestemming nodig.

Interne vertrouwenspersoon

- E-mail: vertrouwenspersoon@asito.nl
- Telefoon: 0800 - 02 34 757

Externe vertrouwenspersoon

- E-mail: c.clusters@gimd.nl
- Telefoon: 06 39 78 79 38

Meer informatie over de vertrouwenspersoon kun je vinden in de bijlage van dit reglement of op asito.nl/zowerkenwij.

4.3 Competenties van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon beschikt over de volgende competenties:

- Is gewetensvol.
- Heeft inlevingsvermogen.
- Kan luisteren.
- Heeft analytisch en strategisch inzicht en is organisatiebewust.
- Heeft adviesvaardigheden.
- Is communicatief vaardig.
- Heeft het vermogen tot reflectie op zichzelf en op anderen.
- Heeft vakkennis.
- Heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie vertrouwelijk te houden.

4.4 Taken van de vertrouwenspersoon (zowel intern als extern)

De vertrouwenspersoon:

- Hoort de melder aan, staat bij, begeleidt en adviseert.
- Gaat na of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Bemiddelt niet, maar ondersteunt de melder.
- Informeert de melder over andere oplossingsmogelijkheden, zoals bemiddeling of de klachtenprocedures.
- Begeleidt desgewenst de melder als deze de zaak voor wil leggen bij een klachtencommissie of bij de werkgever. Hierbij gaat het om begeleiding op hoofdlijnen; de vertrouwenspersoon wordt geen belangenbehartiger.
- Onderhoudt het contact met de melder om te zien of na afhandeling van de melding de rust terug is (nazorg).
- Handelt alleen als de melder daarvoor schriftelijk toestemming geeft. De toestemming mag ook een schriftelijke bevestiging zijn van de vertrouwenspersoon aan de melder. De melder bepaalt dus altijd wat er met de melding gebeurt.
- Is schriftelijk, mondeling of telefonisch bereikbaar.
- Houdt rekening met de rechten van de persoon waarop de melding betrekking heeft.
- Geeft de werkgever en andere relevante bedrijfsonderdelen gevraagd en ongevraagd advies over preventie en bestrijding van ongewenst gedrag. De vertrouwenspersonen houden een registratie bij van alle meldingen.
- Registreert anoniem alle meldingen.

- Rapporteert jaarlijks over het aantal consulten, aantal meldingen, klachten en de afwikkeling daarvan. Het rapport is voor de directie en de ondernemingsraad. De informatie is niet tot individuele personen herleidbaar.

4.5 Positionering van de vertrouwenspersoon in de organisatie

De vertrouwenspersoon:

- Krijgt – na overleg met de ondernemingsraad – een tweejarige aanstelling door de directie. Herbenoeming is mogelijk.
- Is onafhankelijk en legt alleen verantwoording af aan de bestuurder. Met inachtneming van de vertrouwelijkheid.
- Heeft (intern) verschoningsrecht richting de werkgever. Dit betekent dat deze persoon door niemand binnen de organisatie wordt gehoord over wat hij/zij heeft vernomen. Ten aanzien van procedurele zaken legt de vertrouwenspersoon verantwoording af aan de bestuurder.
- Is ervoor opvang, begeleiding en ondersteuning van medewerkers die te maken hebben gehad met ongewenst gedrag.
- Heeft een tijdelijke taak. Na de benoemingsperiode eindigt de neventaak (en de aanvullende beloning), tenzij er sprake is van herbenoeming. Herbenoeming vraagt om een expliciet besluit (en verloopt dus niet stilzwijgend).

4.6 Geheimhouding, zorgvuldigheid en onafhankelijkheid

De vertrouwenspersoon:

- Gaat vertrouwelijk om met de informatie en heeft geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat hij/zij niet op eigen initiatief informatie deelt met anderen.
- Betreft de melder de vertrouwenspersoon bij opvolging van de melding, bijvoorbeeld bij deelname aan overleg met de beklagde en/of anderen? Dan mag de vertrouwenspersoon deelnemen.
- Is zorgvuldig in de bescherming van de privacy van alle betrokkenen. Deze plicht vervalt niet door beëindiging van de rol van vertrouwenspersoon of beëindiging van het dienstverband met werkgever.
- Heeft geen geheimhoudingsplicht in het contact met andere vertrouwenspersonen. Dit tenzij de melder uitdrukkelijk vraagt om geheimhouding.
- Legt schriftelijk vast of de melder de melding opvolgt of dat liever niet doet. De vertrouwenspersoon legt ook vast of de geheimhouding geheel van kracht blijft, of dat deze (op onderdelen) niet meer van toepassing is.
- Verwijst een melder door naar een andere (in- of externe) vertrouwenspersoon als de melder een directe collega is of als zij anderszins een werkverhouding hebben. Dit om persoonlijke betrokkenheid te voorkomen.

4.7 Functioneren van de vertrouwenspersoon

- Vertrouwenspersoon zijn is een neventaak. Bij een eerste benoeming is er een proefperiode van één jaar. Binnen deze periode kan zowel de directie als de vertrouwenspersoon de neventaak met onmiddellijke ingang beëindigen. Verder geldt iedere benoeming voor een periode van twee jaar. Herbenoeming is mogelijk, maar niet stilzwijgend.
- De directie kan, na overleg met de ondernemingsraad, tijdens een benoemingsperiode een vertrouwenspersoon uit zijn/haar positie ontheffen als er gegronde redenen zijn.
- Het is belangrijk te waken voor belangenverstremming of –tegenstelling. Een vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld niet tegelijkertijd lid zijn van de klachtencommissie of lid van de ondernemingsraad.
- De functie van vertrouwenspersoon eindigt bij beëindiging van het dienstverband, als de werknemer op non-actief gesteld wordt, als de werknemer om andere redenen de eigen functie niet kan uitoefenen of bij vrijwillige terugtreding van de vertrouwenspersoon. De werkgever vult een tussentijds opgevallende plaats op na overleg met de ondernemingsraad.

4.8 Anonimiteit

Op het moment dat je een melding doet bij de vertrouwenspersoon, kun je vragen om jouw identiteit niet bekend te maken. Je mag later altijd op dat verzoek terugkomen. Als je anoniem blijft, verloopt alle communicatie via de vertrouwenspersoon. Als je een klacht indient bij de klachtencommissie, treed je wel uit de anonimiteit.

5. Klachtencommissie en bijbehorende procedure

5.1 Klachtencommissie en -procedure

Ondanks alle preventieve inspanningen om ongewenste situaties te voorkomen of onderling op te lossen, kan het toch nodig zijn om een formele klacht in te dienen. Asito heeft een commissie die ingediende klachten van medewerkers onderzoekt en adviseert.

5.2 Samenstelling externe klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk, deskundig en onpartijdig. De vertrouwenspersoon is geen onderdeel van de klachtencommissie.

5.3 Indienen officiële klacht

Wil je een klacht indienen bij de klachtencommissie? Vraag hierbij de hulp van de vertrouwenspersoon. Deze kan je helpen en adviseren bij het opstellen van de klacht.

Klachten kunnen gericht worden aan Gimd:

E-mail: klachtencommissie@gimd.nl

t.a.v. klachtencommissie Asito

Jacob Catsplein 1

8913 CS Leeuwarden

Dien je een schriftelijke, officiële klacht in? Dan ontvang je een ontvangstbevestiging. Ook diegene over wie de klacht gaat, ontvangt een kopie van de klacht, samen met een exemplaar van het 'Reglement ongewenst gedrag'. Een klacht over ongewenste omgangsvormen kan tot drie jaar nadat de gedraging het laatst heeft plaatsgevonden worden ingediend bij de klachtencommissie. Het klachtschrift bevat:

- a) naam, functie en geboortedatum van de klager;
- b) naam en functie van de aangeklaagde. Indien niet bekend, een beschrijving van aangeklaagde persoon en/ of diens werkzaamheden;
- c) de omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt;
- d) datum van het incident of de incidenten;
- e) dagtekening;

f) ondertekening door klager.

Anonieme klachten worden door de klachtencommissie niet in behandeling genomen.

1. De klacht komt binnen op het e-mail adres van de Klachtencommissie Gimd.

2. De klacht wordt ongeopend doorgestuurd naar de secretaris van de Klachtencommissie Gimd.

3. De voorzitter van de Klachtencommissie oordeelt of de klacht ontvankelijk is.

4. De klager ontvangt bericht: klacht wordt wel/niet in behandeling genomen.

5. De Klachtencommissie onderzoekt de klacht d.m.v. hoor en wederhoor.

6. Van alle zittingen worden gespreksverslagen gemaakt. Deze zijn inzichtelijk.

7. De Klachtencommissie komt met een advies. Klager en aangeklaagde ontvangen bericht.

8. De Klachtencommissie adviseert richting klager en directie.

9. Wordt de klager begeleid door een vertrouwenspersoon? Dan is nazorg mogelijk.

5.4 Informatierecht

De klachtencommissie vraagt de bestuurder alles wat nodig is om haar functie goed uit te kunnen oefenen. De bestuurder deelt de informatie met de klachtencommissie. Als de melding betrekking heeft op de bestuurder, dan neemt de algemeen directeur van ADG deze taak over. Ook geeft de bestuurder de klachtencommissie alle andere middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van haar functie.

5.5 Onderzoek

- Binnen een week na ontvangst van de klacht meldt de klachtencommissie hoe het proces verloopt en welke tijdsplanning hierbij hoort.
- Hierin staat onder andere dat de klachtencommissie jou (of namens jou de vertrouwenspersoon) en andere betrokkenen (waaronder degene(n) op wie de klacht betrekking heeft) hoort. Dat gebeurt binnen twee tot vier weken na ontvangst van de klacht en is afhankelijk van de complexiteit van het onderzoek. De klachtencommissie kan ook gegevens opvragen die zij noodzakelijk acht, een onderzoek naar de werkplek instellen of doen instellen. De klachtencommissie kan zich ook door deskundigen laten bijstaan.
- Jij en degene over wie klacht gaat, mogen je laten bijstaan door een raadsman of -vrouw. Ook krijg je inzage in de relevante stukken. Uiteraard mag je schriftelijk reageren op de klacht.
- De klachtencommissie is verplicht jou en degene over wie de klacht gaat te horen. De commissie mag ook anderen horen.
- Jij en degene over wie de klacht gaat, mogen kennismaken van elkaars standpunten om daarop te reageren.

De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten en vinden buiten Asito locaties plaats. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport gemaakt. Alle betrokkenen mogen dit inzien en ondertekenen.

Als een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld. Na afronding van het onderzoek volgt een schriftelijk advies.

5.6 Advies

De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen over haar schriftelijk advies. De commissie geeft zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen acht weken nadat de klacht is ingediend, schriftelijk een inhoudelijk advies met motivatie aan de directie.

In het advies staat in ieder geval:

- De naam van de klager (of vermelding anoniem/vertrouwenspersoon)
- De naam van degene over wie is geklaagd
- Wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen
- Een beschrijving van de klacht
- Het oordeel van de commissie over de klacht
- Een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen (waaronder genoemde sancties)

De sancties moeten passen bij de ernst van het voorval en kunnen bijvoorbeeld (maar niet alleen) bestaan uit:

- Een waarschuwing
- Een laatste waarschuwing
- Overplaatsing
- Op non-actief stelling
- Schorsing (met of zonder behoud van salaris)
- Ontslag (al dan niet op staande voet)

De direct betrokkenen en de vertrouwenspersoon (indien deze persoon betrokken was) krijgen een afschrift van het schriftelijk advies. Bij overschrijding van de genoemde termijn ontvangen alle betrokkenen en de bestuurder bericht. Hierin staat ook de waarschijnlijke afhandelingsduur.

5.7 Geheimhouding en privacy

- De privacy van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd;
- De leden van klachtencommissie en zij die de klachtencommissie ondersteunen, dienen over al hetgeen zij in verband met de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten;
- Bij de aanvang van iedere hoorzitting wijst de voorzitter de te horen persoon en de andere aanwezigen op het vertrouwelijk karakter van de klachtbehandeling.

5.8 De beslissing

Na het advies van de klachtencommissie neemt de bestuurder binnen twee weken een besluit. De bestuurder mag afwijken van het advies van de klachtencommissie, maar alleen als hij/zij dat schriftelijk motiveert. Jij, de aangeklaagde, de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon krijgen bericht van het besluit. Ook lees je of het besluit wel of niet afwijkt van het advies van de klachtencommissie. De termijn van twee weken kan schriftelijk en gemotiveerd eenmaal verlengd worden met twee weken.

5.9 Niet eens met de beslissing

Als een van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de bestuurder (of een gedeelte daarvan), kan deze bij de bestuurder een schriftelijk bezwaar indienen met motivatie. De bestuurder reageert binnen veertien dagen schriftelijk op het bezwaar. Als de reactie van de bestuurder voor de betrokkene niet voldoende is, dan kan hij/zij naar de bevoegde rechter gaan.

5.10 Opvang, begeleiding en nazorg

Krijg je te maken krijgt met ongewenst gedrag en/of de melding en de nasleep hiervan? Dan kun je als je dat wil deskundige opvang en begeleiding krijgen.

5.11 Tijdelijke voorzieningen

Bij aanvang van de procedure en tijdens de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie de werkgever vragen om tijdelijke voorzieningen. De werkgever zal daaraan gevolg geven, als dit voor jouw welzijn of andere betrokkenen – waaronder degene(n) over wie is geklaagd – nodig is. Het advies zorgt ervoor dat alle betrokkenen tijdens het onderzoek veilig kunnen werken.

5.12 Klacht ongegrond

Oordeelt de klachtencommissie dat de klacht ongegrond is? Dan neemt de werkgever de nodige maatregelen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtencommissie adviseert hierover in haar schriftelijk advies.

5.13 Intrekken klacht

Tot het moment van de uitspraak kan de klager zijn klacht intrekken. In dat geval worden alle stukken met betrekking tot de klacht vernietigd, met uitzondering van het procedureel verslag.

5.14 Valse Klacht

Als sprake is van een bewuste valse klacht, neemt de werkgever gepaste maatregelen om degene tegen wie de klacht is gericht, te rehabiliteren. Ook volgen gepaste maatregelen tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De werkgever kan dezelfde sancties opleggen aan indiener van een valse klacht als eerder worden genoemd onder 'Advies'.

6. Ongewenst gedrag door een derde

Ook ongewenst gedrag door derden (klanten, leveranciers, bezoekers en dergelijke) is onacceptabel. Als je hiermee te maken krijgt, mag je het werk direct onderbreken.

Meld het voorval ook gelijk bij je direct leidinggevende en de directeur HR. Samen met je leidinggevende bepaal je vervolgstappen. Je houdt daarbij de directeur HR op de hoogte. Als je dat wil, kun je de vertrouwenspersoon inschakelen. Hij of zij zorgt voor opvang, begeleiding en advies. Samen bepalen jullie verdere stappen. Afhankelijk van de ernst van het voorval kan de (hogere) leidinggevende en/of de directeur HR-collega's op de hoogte stellen. Dit altijd nadat de betrokkene op de hoogte is gebracht. Ook volgt er, in overleg met jou, een melding bij de klant of leverancier.

7. Voorlichting en instructie

Asito informeert haar leidinggevendenden over het beleid rondom ongewenst gedrag. Door training en voorlichting vergroten leidinggevendenden hun kennis over het herkennen, voorkomen en de aanpak van ongewenst gedrag.

Leidinggevenden bieden deze informatie actief aan en besteden extra aandacht aan het informeren van nieuwe medewerkers.

- Het onderwerp ongewenst gedrag staat minstens eenmaal per jaar op de agenda binnen Asito.
- Leidinggevenden zorgen ervoor dat hun medewerkers weten wat Asito doet om ongewenste omgangsvormen te voorkomen. Ook weten zij wat ze moeten doen als ze ermee te maken krijgen.
- Leidinggevenden vertellen medewerkers welke gedragsregels en afspraken gelden.
- Leidinggevenden delen wie de vertrouwenspersoon is, hoe en waarvoor medewerkers hem/ haar benaderen en hoe zij een formele klacht indienen.

8. Maatregelen

Werkgever kan maatregelen treffen als er sprake is van ongewenst gedrag. Afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding, neemt de werkgever disciplinaire maatregelen zoals een officiële waarschuwing, demotie of ontslag. Wettelijke regels en/of eigen bedrijfseigen regels zijn hiervoor het uitgangspunt. Per geval bekijkt de werkgever welke maatregel past bij de aard en de ernst van de overtreding.

9. Geheimhouding

Alle betrokkenen behandelen alle informatie die strikt vertrouwelijk en hanteren strikte geheimhouding. Tijdens de gehele klachtenprocedure (van melding tot beslissing) geldt een geheimhoudingsplicht over de aard en inhoud van de klacht. Dit betreft zowel de leden van de klachtencommissie, jou als klager, de beklagde en eventuele getuigen. Ook na afloop van de procedure geldt geheimhoudingsplicht. Dit geldt echter niet voor de sanctiemaatregelen.

10. Stappenplan ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag bespreekbaar maken? Er zijn verschillende stappen om dit te doen:

Stap 1: Bespreek het met je leidinggevende Als het voorkomt dat je ongewenst gedrag ervaart, meld je het dit in eerste instantie bij je leidinggevende.

Stap 2: Bemiddeling

Als je het, om welke reden dan ook, niet prettig vindt om een melding bij je leidinggevende te doen of als je er met je leidinggevende niet uitkomt, kan je kiezen voor bemiddeling. Ook kun je het probleem voorleggen aan een interne of externe vertrouwenspersoon.

Stap 3: Klacht indienen

Je kan ervoor kiezen om een officiële klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Deze gedragsregels zijn niet allesomvattend en gelden niet voor iedere situatie. We benadrukken dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn of haar gedrag. Twijfel je - om welke reden dan ook - of je te maken hebt gehad met ongewenst gedrag? Maak dit bespreekbaar met jouw leidinggevende of de vertrouwenspersoon.

10.1 Praktische tips: herkennen en aanpakken

Voorlichting voor leidinggevenden

Het is belangrijk dat leidinggevenden ongewenst gedrag kunnen herkennen, ingrijpen als het zich voordoet en weten hoe zij slachtoffers ondersteunen en daders aanpakken. Je bereikt dit door het onderwerp regelmatig te bespreken en door voorlichting, coaching en training te volgen en te geven. Ook is het belangrijk dat leidinggevenden welke afspraken gelden en wat het organisatiebeleid is rondom ongewenst gedrag: van de resultaten van de RI&E tot en met de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon, van de gedragsregels tot en met de klachtenprocedure.

Voorlichting voor medewerkers

Medewerkers horen te weten wat ongewenst gedrag is, wat zij kunnen doen als zij ermee te maken krijgen. Het organisatiebeleid dat over dit onderwerp is opgesteld, is hierbij jouw uitgangspunt. Het is verstandig om ongewenst gedrag en andere onderwerpen op het gebied van arbeidsomstandigheden regelmatig op de agenda te zetten. Bij te houden wie er bij de bespreking aanwezig is. En om nieuwe medewerkers over de risico's in het werk en genomen maatregelen te vertellen.

Wat kun je als leidinggevende doen rondom ongewenst gedrag?

Ongewenst gedrag begint vaak klein, maar kan van kwaad tot erger gaan. Als leidinggevende heb je een belangrijke voorbeeldrol. Ook kun je ongewenst gedrag klein houden. Wees daarom alert of 'geintjes' voor iedereen grappig zijn. Wees duidelijk als gedrag over de grens van fatsoen en respect gaat. En pak ongewenst gedrag daadkrachtig aan als het groter wordt. Wat kun je doen?

- Vraag jouw medewerkers of je zelf kunt verbeteren als het gaat om gewenst gedrag
- Wees alert en herken de eerste tekens van grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie en discriminatie.
- Herken en erken signalen die je van een medewerker krijgt. Neem ze serieus en ga op onderzoek uit.
- Herken je het? Handel dan direct. Geef een duidelijke opmerking en een stevig gesprek of deel direct een formele sanctie uit.
- Geef opvang en nazorg aan medewerkers die met ongewenst gedrag zijn geconfronteerd.
- Voorlichten van medewerkers hoe zij ongewenst gedrag kunnen herkennen bij zichzelf en bij collega's en wat je verwacht dat ze dan doen;
- Vertel medewerkers hoe zij ongewenst gedrag herkennen bij zichzelf en bij collega's. En wat je van hen verwacht.
- Informeer medewerkers over het organisatiebeleid rondom ongewenst gedrag: gedragsregels, vertrouwenspersoon, klachtenprocedure, resultaten RI&E en genomen maatregelen.
- Bevorder gezonde humor en een open teamcultuur waarin 'nee' ook 'nee' is.
- Verbeter de teamcultuur: als er sprake was van ongewenst gedrag in je team, focus dan niet alleen op de dader en het slachtoffer. Ga ook na of collega's of jijzelf betrokken waren. Actief, als toeschouwer. Of als medeslachtoffer. Bespreek wat het team anders had kunnen doen en maak afspraken om ongewenst gedrag in de toekomst te voorkomen.

Wat kan je zelf doen?

Als medewerker kun je zelf te maken krijgen met ongewenst gedrag. Of je kunt het zien gebeuren bij anderen. In beide gevallen kan het lastig zijn om er iets aan te doen. Ongewenst gedrag kan van 'vervelend' uitgroeien tot serieuze klachten als slaapproblemen en depressie. Twijfel dus niet maar kom op voor jezelf of je collega!

Tips voor als je zelf te maken hebt met ongewenst gedrag:

- Geef duidelijk je grens aan. Als jij het niet grappig vindt, is het niet grappig. Als jij het grensoverschrijdend vindt, dan gaat het over jouw grens. Jouw grens is belangrijk!
- Lucht je hart bij iemand die je vertrouwt: een collega of iemand uit je privésfeer.
- Schrijf op wat er gebeurt. Maak een lijstje waarin je zo feitelijk mogelijk vastlegt wat er wanneer gebeurt.

- Ga het gesprek aan. Met de dader(s) en/of met je leidinggevende. Als je het prettiger vindt om het samen te doen, vraag dan gerust iemand mee. Zorg voor een schriftelijk verslag van het gesprek.
- Speelt je leidinggevende een actieve rol bij het ongewenste gedrag? Ga dan naar een hogere leidinggevende of iemand anders uit de organisatie die je vertrouwt. Je kunt ook de vertrouwenspersoon, je huisarts of vakbond om raad vragen.
- Vind je weg in je organisatie. Ga na wat je leidinggevende, HR-Business Partner, vertrouwenspersoon, bedrijfsarts en ondernemingsraad voor je kunnen doen.

Tips voor als je ongewenst gedrag ziet bij een collega:

- Geef duidelijk je grens aan. Laat de dader weten dat jij gedrag ziet wat je onwenselijk vindt op het werk. Liefst direct. Lukt dat niet? Kom er dan zo snel mogelijk op terug.
- Steun je collega. Laat hem/haar weten dat je het ongewenste gedrag hebt gezien. Vraag hoe dat voor de ander is en of je iets voor hem/haar kunt betekenen.
- Betrek andere collega's erbij. Weet dat 'stille toekijkers' ongewenst gedrag gedogen. Kies ervoor een collega te zijn waar je op kan bouwen en die voor een ander opkomt. Mobiliseer ook andere collega's. Samen sta je sterk.
- Haal zo snel mogelijk je leidinggevende erbij. Hij/zij heeft een verantwoordelijkheid als het gaat om ongewenst gedrag en deelt zo nodig sancties uit. Is je leidinggevende betrokken bij het ongewenste gedrag? Schakel dan iemand anders uit je organisatie in, zoals een hogere leidinggevende, bedrijfsarts, vertrouwenspersoon, HR Business Partner, klachtencommissie of ondernemingsraad.