

Inhoud

Inleiding	2
1. Procedure	3
2. Preventief beleid	3
3. Vertrouwenspersoon	3
4. Interne Route	4
5. Procedure omgaan met bedreigingen (agressie)	5
5.1. Aangifte doen bij de politie	5
5.2 Lichamelijk letsel/schade	5
5.3 Opvang en registratie	5
6. Klachtencommissie en procedure	6
6.1 Samenstelling	6
6.2 Taken en bevoegdheden	6
6.3 Klachtenprocedure	6
Behandeling klacht door Klachtencommissie	6
Besluit door de werkgever	6
Kosten rechtsbijstand	7
6.4 Gerechtelijke procedure	7
6.5 Registratie	7
7. Benadeling	7
8. Geheimhouding	7
9. Overige	7
10. Begrippen	7

Inleiding

Ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, agressie (psychisch en fysiek), geweld, discriminatie en pesten tast de integriteit van een mens aan. Het neemt iemands plezier in het werk weg. In het ergste geval kan het mensen zelfs van baan doen veranderen of arbeidsongeschikt maken.

Het CNV wil ongewenst gedrag absoluut niet tolereren, omdat dit gedrag niet past bij het karakter en identiteit van onze organisatie en wil dit soort zaken voorkomen in plaats van achteraf bestraffen.

Daarom heeft het CNV het beleid met betrekking tot ongewenst gedrag mede als preventief instrument vastgelegd door: het instellen van vertrouwenspersonen, het instellen van een Klachtencommissie, het vastleggen van de klachtenprocedure en te beschrijven hoe om te gaan dient te worden met bedreigingen.

Bij alle vormen van ongewenst gedrag gaat het om de relatie ervan tot het werk. Het feit dat er verband moet bestaan tussen het ongewenst gedrag en werk betekent niet dat het daadwerkelijk in de gebouwen van het CNV moet hebben plaatsgevonden. Wat zich daarbuiten afspeelt valt - als er een relatie tot het werk is aan te geven - ook onder de definitie.

Onder ongewenst gedrag vallen belastende gedragingen van collega's of derden, die beschadigend werken voor de lichamelijke of geestelijke integriteit. Het beschreven protocol geeft aan iedereen, die feitelijk werkzaam is bij het CNV en die met (een van) de genoemde vormen van ongewenst gedrag wordt geconfronteerd het recht om een vertrouwenspersoon te benaderen en/of melding te maken van een bedreiging en/of een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

Een klacht over iets dat zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan neemt de Klachtencommissie in beginsel niet in behandeling. Alleen in bijzondere gevallen kan de Klachtencommissie hierop een uitzondering maken, bijvoorbeeld als de klager psychisch niet in staat was de klacht eerder in te dienen of eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen. Medewerkers die reeds uit dienst zijn kunnen binnen deze termijn eveneens een klacht indienen. Indien een medewerker fysiek of verbaal te maken krijgt met agressie (bedreiging) kan men er ook voor kiezen aangifte te doen bij de politie. Het is in dergelijke gevallen raadzaam om dit op korte termijn te doen.

Met opzet is gekozen voor de term "werkzaam bij" omdat het niet alleen gaat om personen die in dienst zijn van het CNV. Ook degenen die als vrijwilliger voor of bij het CNV of in dienst van een ander bij het CNV werkzaamheden verrichten zoals stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerden, leveranciers, e.d. kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersonen en de Klachtencommissie.

1. Procedure

Het CNV, hierna te noemen 'de werkgever', acht ongewenst gedrag onaanvaardbaar en heeft daartoe binnen de werkorganisatie gerichte maatregelen getroffen om ongewenst gedrag te voorkomen, bespreekbaar te maken en in voorkomende gevallen te bestrijden.

De werkgever bevordert dat iedereen die werkzaam is bij de werkgever (dit kunnen ook stagiaires, uitzendkrachten, vrijwilligers, gedetacheerden, leveranciers e.d. zijn) actief bijdraagt aan de preventie en bestrijding van ongewenst gedrag op het werk.

De werkgever richt in redelijkheid de werkorganisatie zodanig in, dat ongewenst gedrag wordt voorkomen. Daartoe is een samenhangend beleid opgezet. Het beleid bestaat uit de volgende onderdelen:

- een preventief beleid;
- procedure rondom bedreigingen;
- instellen van vertrouwenspersonen;
- de klachtenprocedure;
- instellen van een Klachtencommissie.

2. Preventief beleid

De werkgever maakt in de organisatie bekend dat ongewenst gedrag zoals (seksuele) intimidatie, agressie (psychisch en fysiek), geweld, discriminatie en pesten niet wordt getolereerd en dat dit voor de persoon die zich daaraan schuldig maakt tot sancties kan leiden. Via de gebruikelijke informatiekanalen wordt het protocol ter preventie en bestrijding van ongewenst gedrag in de organisatie bekend gemaakt.

3. Vertrouwenspersoon

De werkgever wijst met instemming van de ondernemingsraad één of meer vertrouwenspersonen aan. Deze moet te allen tijde een onafhankelijke positie binnen de werkorganisatie kunnen innemen. De vertrouwenspersoon wordt belast met de eerste opvang van personen die te maken hebben gehad met ongewenst gedrag en daarover willen praten.

Hij/zij heeft niet tot taak om te bemiddelen omdat dit niet strookt met zijn/haar functie ter ondersteuning van de medewerker/klager. Hij/zij kan wel anderen vragen de rol van bemiddelaar op zich te nemen, als de medewerker dat wenst.

De vertrouwenspersoon geniet in ieder geval het vertrouwen van het personeel binnen de werkorganisatie. De vertrouwenspersoon moet gemakkelijk aanspreekbaar zijn en bij voorkeur ervaring hebben op het terrein van de individuele hulpverlening. De vertrouwenspersoon bewaart geheimhouding over alles wat vertrouwelijk aan hem is gezegd. Deze geheimhouding duurt voort, ook nadat hij de functie van vertrouwenspersoon niet langer vervult of uit dienst is van het CNV. De vertrouwenspersoon tekent voor deze geheimhouding.

De vertrouwenspersoon volgt, indien nog niet gevolgd, een training speciaal voor vertrouwenspersonen. De post van de vertrouwenspersoon wordt niet door een ander geopend.

Taken/bevoegdheden van de vertrouwenspersoon:

- opvangen, begeleiden en ondersteunen van de medewerker/benadeelde¹;
- in overleg met de medewerker zoeken naar een bemiddelaar;
- de medewerker ondersteunen bij het indienen en het opstellen van een klacht of civiele procedure;
- het analyseren van voorvallen en adviseren hierover en de verwijzing naar professionele hulpverleners;
- het bestuur, de ondernemingsraad en anderen gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van preventie van ongewenst gedrag;
- jaarlijks een geanonimiseerd overzicht opstellen van de ontvangen klachten en deze ter beschikking stellen aan de werkgever, Klachtencommissie en ondernemingsraad;
- geen handelingen verrichten zonder toestemming van de medewerker;
- is geen verantwoording verschuldigd aan de werkgever;
- op eigen initiatief interne en externe deskundigen kunnen raadplegen en de medewerker er naar doorverwijzen;
- hij/zij heeft een taak in de nazorg (o.a. onderhouden van contacten met medewerker om te bezien of klacht niet leidt tot repercussies en om te evalueren of aanleiding klacht na afhandeling daadwerkelijk is afgenomen);
- zo nodig met een medewerker op neutraal terrein afspreken en de eventuele kosten declareren;
- voorlichting geven aan degenen die werken voor werkgever over de functie van vertrouwenspersonen en over beleid met betrekking tot ongewenst gedrag.

Door de werkgever is de vertrouwenspersoon dusdanig gefaciliteerd dat hij/zij ongestoord de benodigde werkzaamheden kan verrichten, waaronder te verstaan: het kunnen beschikken over gespreksruimte waar anonimiteit en veiligheid van de medewerker voorop staat, voldoende ruimte (tijd) voor het uitoefenen van zijn taak en niet gelimiteerd wat betreft aantal en duur van de gesprekken, kunnen beschikken een veilige manier van opslaan van de informatie.

4. Interne Route

Het verdient de voorkeur dat problemen en klachten zoveel mogelijk eerst intern worden besproken. Hiertoe kan de volgende route gevolgd worden.

- De medewerker maakt het probleem bespreekbaar bij degene die in de ogen van de medewerker de veroorzaker is van, dan wel verantwoordelijk is voor het ontstane probleem, met als doel het probleem gezamenlijk op te lossen. Als een direct gesprek met de veroorzaker niet werkt of niet wenselijk is, gaat de medewerker bij voorkeur het gesprek aan met zijn leidinggevende. De medewerker kan zich ook tot de vertrouwenspersoon wenden.
- De medewerker bespreekt het probleem met zijn leidinggevende, eventueel in het bijzijn van de adviseur P&O en/of een (vertrouwens)persoon, om samen met de leidinggevende tot een oplossing te komen. Hierbij dient altijd hoor- en wederhoor te worden toegepast.
- Wanneer de leidinggevende daartoe aanleiding ziet kan hij mediation voorstellen. De manager maakt de medewerker attent op de Klachtenregeling medewerkers en het protocol Ongewenste Omgangsvormen.
- De leidinggevende neemt na het gesprek gepaste actie met als doel de onvrede bij de medewerker weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat. De leidinggevende informeert de medewerker over de genomen acties. leidinggevende bespreekt de klacht met de naast hogere leidinggevende.
- Indien de leidinggevende zelf veroorzaker is, bespreekt de medewerker het probleem met de betreffende naast hogere leidinggevende.
- Als naar het oordeel van de medewerker de leidinggevende niet of niet tijdig maatregelen onderneemt om de onvrede weg te nemen of de maatregelen niet hebben geleid tot een gewenst effect, dan kan de medewerker zich desgewenst wenden tot het bestuur.

¹ Dit kunnen ook stagiaires, uitzendkrachten, vrijwilligers, gedetacheerden, leveranciers e.d. zijn

Indien en voor zover de medewerker van mening is dat vanwege de aard van de klacht en/of de omstandigheden het doorlopen van een van deze stappen voor hem niet mogelijk of wenselijk is, kan hij zich direct tot de klachtencommissie wenden. De klachtencommissie bespreekt met de klager of en zo ja, welke van voorgaande stappen zijn doorlopen en wat de uitkomst daarvan was. Daarnaast kan de klager zich ook na de interne procedure zich tot de externe klachtencommissie wenden.

5. Procedure omgaan met bedreigingen (agressie)

Een medewerker die zich verbaal, fysiek, telefonisch, via e-mail of social media bedreigd voelt door een medewerker van het CNV of een externe bespreekt dit direct met zijn of haar leidinggevende. De leidinggevende brengt daarna P&O en Facilitair op de hoogte. De beveiliging treft vervolgens – indien nodig - de noodzakelijk maatregelen. In overleg kan besloten worden om de politie hiervan op de hoogte te brengen en/of aangifte te doen.

5.1. Aangifte doen bij de politie

In geval van geweld (bedreiging, fysiek geweld of vernieling) wordt – indien gewenst - aangifte gedaan bij de politie. De leidinggevende (dan wel de plaatsvervanger) doet samen met de medewerker aangifte van gevallen van agressie en geweld. Om de herkenbaarheid van de medewerker te verkleinen wordt als woonadres dat van de organisatie gebruikt.

Als het slachtoffer niet in staat is om naar het politiebureau te gaan, bijvoorbeeld wegens opname in het ziekenhuis, neemt de leidinggevende contact op met de politie over verdere te volgen stappen. Wanneer lichamelijk letsel is toegebracht of schade aan eigendommen van een medewerker of goederen die aan de werkgever toebehoren zijn vernield, doet de leidinggevende eveneens aangifte. De schade die aan eigendommen van de werkgever toe gedaan zijn, verhaalt de werkgever op de dader.

5.2 Lichamelijk letsel/schade

In geval van lichamelijk letsel of schade dat is toegebracht op eigendommen van een medewerker moet de medewerker hier zelf aangifte van doen en dit verhalen op de dader. De rechtsbijstandsverzekering van de werkgever kan de medewerker hier wel bij ondersteunen.

5.3 Opvang en registratie

Een medewerker die geconfronteerd wordt met bedreigingen en men ervaart lichamelijke en/of psychische problemen door het voorval, kan zich voor begeleiding wenden tot de leidinggevende en/of vertrouwenspersonen. Gezamenlijk wordt gezocht naar de juiste begeleiding. Indien er externe begeleiding nodig is, worden de kosten hiervan betaald door de werkgever.

Indien een medewerker aangifte doet bij de politie wordt deze voor nazorg benaderd door Slachtofferhulp. De medewerker is niet verplicht om hiervan gebruik te maken.

De werkgever (SSC Facilitair/bewaking) houdt een register bij van incidenten en bedreigingen en de ondernomen acties om de veiligheid van de medewerkers van het CNV te borgen en inzicht te verkrijgen op de mate en frequentie van bedreigingen.

6. Klachtencommissie en procedure

6.1 Samenstelling

CNV maakt gebruik van een externe klachtencommissie, t.w. de externe klachtencommissie via het **Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen (LIVP)**. De algemene kosten daarvoor worden gedragen door de deelnemende organisaties in CNV-verband en de kosten wanneer het tot een klacht komt, zijn voor rekening van de aangeklaagde organisatie. Het CNV draagt er zorg voor dat de aansluiting bij het LIVP geborgd blijft.

6.2 Taken en bevoegdheden

- het onderzoeken van de ontvangen klachten en het daaromtrent rapporteren aan en adviseren van de werkgever;
- gevraagd en ongevraagd adviseren aan de werkgever over een beleid betreffende ongewenst gedrag;
- het inwinnen van inlichtingen bij anderen, bijvoorbeeld collega's of deskundigen, die kunnen bijdragen aan het verstrekken van relevante informatie;
- het uitbrengen van een jaarlijks schriftelijk verslag over haar werkzaamheden aan de werkgever, vertrouwenspersoon en ondernemingsraad alsmede het bespreken van het verslag met genoemde betrokkenen. In het verslag worden geen zaken opgenomen die de privacy kunnen schaden.

6.3 Klachtenprocedure

Indienen klacht

Degene die met ongewenst gedrag geconfronteerd wordt, wendt zich bij voorkeur eerst tot de vertrouwenspersoon van de organisatie of tot zijn leidinggevende. Als de medewerker om hem/haar moverende redenen niet naar de vertrouwenspersoon of zijn leidinggevende wenst te gaan of niet tevreden is met de afhandeling van zijn melding, kan de medewerker het formele traject starten door een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.

Klachtencommissie.nl

T.a.v. Secretaris

Postbus 2199

3800 CD Amersfoort

Ook kan de klacht online ingediend worden via:

<https://www.klachtencommissie.nl/melding/>

Behandeling klacht door Klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar de klachtenregeling van het LIVP. Een afschrift van het advies wordt aan de klager, de beklaagde, de vertrouwenspersoon en de werkgever gezonden.

Besluit door de werkgever

Werkgever neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies een beslissing en stelt klager en beklaagde evenals de eventuele bij de klacht betrokken vertrouwenspersoon alsmede de klachtencommissie hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte. De werkgever kan alleen op zwaarwegende gronden afwijken van het advies van de klachtencommissie. Deze zwaarwegende redenen worden binnen dezelfde termijn deugdelijk en schriftelijk gemotiveerd aan klager en beklaagde kenbaar gemaakt.

Kosten rechtsbijstand

Indien klager en/of beklagde zich voor, tijdens of na de klachtenprocedure laten bijstaan door een betaalde, juridisch deskundige met betrekking tot een in het kader van dit reglement ingediende klacht, dan worden de kosten hiervan door de werkgever vergoed tot een maximum van € 1.000,- ex BTW van de betaalde juridische hulp.

6.4 Gerechtelijke procedure

In het advies wijst de klachtencommissie op het kunnen starten van een gerechtelijke procedure door klager en/of beklagde, indien deze het niet eens is met het advies van de Klachtencommissie en/of het besluit van de werkgever.

6.5 Registratie

Alleen de persoonsgegevens van de beklagde van wie de klachtencommissie heeft geoordeeld dat deze zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenst gedrag, worden door de klachtencommissie gedeponereerd bij de adviseur P&O van de betreffende CNV-bond. Dit wordt gemeld aan de betrokken beklagde. Doel hiervan is dat de werkgever zo nodig actie kan ondernemen. De gegevens worden opgeslagen in het reguliere personeelsdossier. De achterliggende stukken worden gedurende een nader omschreven termijn bewaard door de klachtencommissie. De werkgever neemt eventuele besluiten op in het personeelsdossier.

7. Benadeling

Een vertrouwenspersoon zal door de werkgever in de eigen functie nimmer worden geschaad door de werkzaamheden in dezen.

Het indienen van een klacht mag de huidige en toekomstige positie van klager niet nadelig beïnvloeden.

8. Geheimhouding

Iedereen die door de Klachtencommissie wordt opgeroepen, heeft een verschijnings-, informatie- en geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor de vertrouwenspersoon, de leden van de Klachtencommissie, de ambtelijke ondersteuning van de Klachtencommissie, de bestuurder werkorganisatie en de afdeling P&O. Het advies en beslissing worden beveiligd opgeslagen in het personeelsdossier. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de formele relatie met het CNV.

9. Overige

Deze regeling kan worden aangehaald als "Protocol omgang met ongewenst gedrag". Deze regeling wordt gepubliceerd op SharePoint.

10. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht: een geschreven of mondelinge uiting van ongenoegen van de klager over ongewenst gedrag bij de vertrouwenspersoon of een geschreven uiting van ongenoegen van de klager over ongewenst gedrag bij de Klachtencommissie.

Bewust onterechte klacht: klacht die door de Klachtencommissie niet gegrond is verklaard en waarvan na onderzoek door de Klachtencommissie is komen

vast te staan dat deze is ingediend met de opzet om degene tegen wie de klacht is gericht te beschadigen.

- Klager:** de natuurlijke persoon die een klacht heeft ingediend, zijnde:
- Werknemers die een arbeidsovereenkomst hebben of hebben gehad met CNV Vakcentrale, CNV Connectief, CNV Jongeren of CNV Vakmensen.
 - Werknemers in dienst van anderen, stagiaires en leden of vrijwilligers van CNV Vakcentrale, CNV Connectief, CNV Jongeren of CNV Vakmensen die regelmatig arbeid en/of activiteiten voor het CNV verrichten.
- Aangifte:** melden van een strafbaar feit bij de bevoegde autoriteiten, meestal de politie.
- Ongewenst gedrag:** al het gedrag dat als psychosociale arbeidsbelasting (intimidatie: agressie en geweld, het maken van direct en indirect onderscheid, fysiek geweld, pesten, seksuele intimidatie en andere vormen van (verbale)agressie) bij iemand stress teweegbrengt.
- Stress:** een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.
- Intimidatie:** gedrag dat met de hoedanigheden of gedragingen als bedoeld onder de term ongewenst gedrag in dit reglement verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.
- Seksuele intimidatie:** elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie die als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder, wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Dit is dezelfde definitie als aangehouden in artikel 1a, lid 2 AWGB. Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. In niet-limitatieve zin kan het gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting. De definitie geeft tevens aan dat hieronder moet worden verstaan de gevallen, waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat de kans op promotie en beslissingen over werk afhangt van verrichte seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende en kwetsende omgeving ontstaan, die een aanslag is op de waardigheid van een betrokken persoon.
- Agressie:** een situatie, waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden, die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, bijten, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan

ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

Direct onderscheid:	onderscheid tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid of burgerlijke status. Onder direct onderscheid op grond van geslacht wordt mede verstaan onderscheid op grond van zwangerschap, bevalling en moederschap.
Indirect onderscheid:	onderscheid op grond van andere hoedanigheden of gedragingen dan die bedoeld bij direct onderscheid, dat direct onderscheid tot gevolg heeft. Een verbod van onderscheid ten aanzien van indirect onderscheid geldt niet indien dat onderscheid objectief gerechtvaardigd is.
Pesten:	alle vormen van intimiderende gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere personen, gericht tegen een persoon of een groep van personen, die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Voorbeelden van pesten: sociaal isoleren, het werken onaangenaam maken of bemoeilijken, bespotten, roddelen e.d.. belangrijk element aangaande pesten is de (objectiveerbare) herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door worden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.
Klachtencommissie:	de commissie die door een persoon, die is of wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, met een formele klacht kan worden benaderd en die deze klacht ter zake behandelt.
Vertrouwenspersoon:	De functionaris tot wie degene die is of wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag zich voor advies en ondersteuning kan wenden.
Beklaagde:	De natuurlijke persoon tegen wie een klacht is ingediend. ²

² De Klachtencommissie kan ook klachten in behandeling nemen tegen natuurlijke personen die niet in dienst zijn van het CNV en slechts incidenteel contacten hebben met medewerkers van het CNV. De Klachtencommissie adviseert in dergelijke gevallen altijd een civielrechtelijke procedure tegen een dergelijke beklagde te starten.