

Model protocol

Ongewenst gedrag

Als opdrachtgever ben je verplicht om jouw medewerkers te beschermen van psychische belasting door agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag. Hiervoor is het van belang om een aantal gedragsregels op te stellen. Dit kan in de vorm van een huishoudelijk reglement of een protocol waaruit blijkt dat jij als opdrachtgever voldoende stappen hebt genomen om deze belasting te vermijden.

Het is belangrijk om regelmatig stil te staan bij het protocol en het eventueel te herzien. Vergeet niet om zowel nieuwe als huidige medewerkers te wijzen op dit protocol en ze te herinneren aan de regels. Daarnaast is het belangrijk om leidinggevende(n) goed voor te lichten over het protocol en te zorgen dat ze het ongewenste gedrag kunnen herkennen, voorkomen en aanpakken.

Onze partner Koninklijke Horeca Nederland heeft een model protocol ongewenst gedrag opgesteld die als basis kan dienen voor jouw eigen protocol. Vul waar nodig de gegevens aan met jouw bedrijfsinformatie.

Model protocol

Inleiding

In ons bedrijf willen we ongewenst gedrag tegengaan. Ongewenst gedrag kan zich op verschillende manieren voordoen. Er zijn hele duidelijke vormen van ongewenst gedrag, zoals agressie en geweld. Er zijn ook vormen, die niet voor iedereen duidelijk zijn, zoals seksuele intimidatie of discriminatie.

Onder ongewenst gedrag verstaan wij in ieder geval: discriminatie (daaronder begrepen onheuse bejegening of direct dan wel indirect onderscheid op grond van ras, levensovertuiging, nationaliteit, leeftijd, handicap en/of chronische ziekte, arbeidsrelatie (part-/fulltime), sekse, godsdienst, seksuele geaardheid, politieke gezindheid, arbeidscontract (onbepaald/tijdelijk), burgerlijke staat, seksuele intimidatie, agressie en pesten.

Hoe kunnen we nu ongewenst gedrag tegenhouden? Let altijd eerst goed op je eigen gedrag. Ook kan iedereen alert zijn op het gedrag van een ander. Als zich situaties voordoen, waarin je zelf ongewenst gedrag ervaart of waarin je ongewenst gedrag om je heen signaleert, probeer deze eerst met elkaar bespreekbaar te maken.

Voor het geval je als slachtoffer van ongewenst gedrag een klacht blijft hebben, is dit protocol geschreven. Ter voorkoming van ongewenst gedrag bevat dit protocol enkele afspraken over hoe binnen ons bedrijf met klachten/signalen over ongewenst gedrag wordt omgegaan. Werknemers, die toch te maken krijgen met dit soort ongewenst gedrag, wordt de gelegenheid gegeven om daaraan een einde te maken.

In dit protocol tref je afspraken en regels met betrekking tot het werken bij ons bedrijf. Hierdoor wordt duidelijk wat jij en je collega's van elkaar en van [●] (*naam eigenaar/bedrijf*) mogen verwachten. Dit protocol is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Dit protocol is er ook voor binnen ons bedrijf werkzame personen, die niet werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst. Daaronder verstaan wij onder andere uitzendkrachten, stagiaires en zzp-ers

Bedrijfsarts

Als klager/het slachtoffer kun je altijd een beroep doen op de bedrijfsarts. Om een afspraak te maken kun je bellen met de verzuimbegeleider onder telefoonnummer [●] (*nummer verzuimbegeleider*).

Vertrouwenspersoon

Binnen het bedrijf wordt een interne en/of externe vertrouwenspersoon ongewenst gedrag aangesteld, die beschikt over de daarvoor vereiste opleiding, kennis en ervaring. Personen met klachten over ongewenst gedrag, die daarover willen praten, kunnen zich wenden tot deze vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is: [●] (*naam en telefoonnummer*)

Taken vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersoon zal de persoon, die een klacht heeft, aanhoren, bijstaan, begeleiden en adviseren. De vertrouwenspersoon heeft niet de taak om te bemiddelen tussen partijen. Dat zou tot conflicten kunnen leiden. Het gaat om ondersteuning van het slachtoffer. De vertrouwenspersoon zal in overleg met de klager onderzoek doen en in overleg met de betrokkenen trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen. De vertrouwenspersoon zal de klager desgewenst ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de eigen klachtencommissie en/of -indien het een strafbaar feit betreft- bij het doen van aangifte bij de politie.

De vertrouwenspersoon zal alleen handelen, nadat de klager daarvoor toestemming heeft gegeven. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de directie, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt. (De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de vertrouwenspersoon op vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling en telefonisch kan worden geraadpleegd.)

De vertrouwenspersoon dient bij de uitoefening van zijn taken ook rekening te houden met de rechten van de (vermoedelijke) dader. De vertrouwenspersoon zal de opdrachtgever en andere relevante bedrijfsonderdelen gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag

De klachtencommissie

De opdrachtgever vormt een permanente klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger namens de werknemers, een vertegenwoordiger namens de opdrachtgever, aangewezen door de opdrachtgever en een externe derde, eveneens aangewezen door de opdrachtgever. De vertrouwenspersoon kan geen onderdeel uitmaken van de klachtencommissie.

Deze klachtencommissie neemt alle klachten over ongewenst gedrag in behandeling, met uitzondering van anonieme klachten. De opdrachtgever verschaft de klachtencommissie, in overleg, de middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze functie.

Klachten kunnen op het navolgende adres worden ingediend: [●] (*adres en telefoonnummer klachtencommissie, bijvoorbeeld die van de externe derde*).

Klachtenprocedure

Een klacht wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht. De klager en degene(n) over wie is geklaagd, ontvangen een exemplaar van dit protocol alsmede een kopie van de klacht. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen door de klachtencommissie.

De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht omtrent ongewenst gedrag. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de opdrachtgever, die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft.

Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de klager en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie is geklaagd.

De klager en degene(n) over wie is geklaagd, hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken. De klachtencommissie is verplicht de klager en degene(n) over wie geklaagd is te horen. De commissie is bevoegd ook anderen te horen.

De klager en degene(n) over wie geklaagd is, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkaanders standpunten en om daarop te reageren.

De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt, dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijk advies opgesteld, die aan de opdrachtgever en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden.

Tijdelijke voorzieningen

Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie de opdrachtgever verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. De opdrachtgever zal daaraan gevolg geven, indien dit voor het welzijn van de klager en/of enige ander medewerker of betrokkene – waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd – nodig is.

Advies

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden, nadat de klacht is ingediend, het schriftelijke advies uit aan de directie. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen over haar schriftelijk advies. Dit advies 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
- » het oordeel van de commissie over de klacht
- » een advies aan de opdrachtgever inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties)

Indien de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangt de klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de te verwachten afhandelingsduur.

Een afschrift van het schriftelijk advies wordt aan de direct betrokkenen gestuurd alsmede aan de vertrouwenspersonen, indien zij bij de klacht betrokken waren.

Sancties en maatregelen

Binnen 14 dagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal de opdrachtgever een beslissing nemen over de te nemen maatregelen. Het advies van de klachtencommissie zal daarbij in principe worden gevolgd. Wanneer de opdrachtgever besluit af te wijken van het advies, zal hij dit besluit schriftelijk motiveren.

Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kan door de opdrachtgever onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:

- » een schriftelijke berisping/waarschuwing
- » overplaatsing
- » ontslag

Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal de opdrachtgever 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 opdrachtgever 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 in haar schriftelijk advies waarbij de klacht ongegrond wordt verklaard, eveneens adviseren over de gepaste maatregelen. Door de opdrachtgever kan in dat geval onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene, die bewust een valse klacht heeft ingediend:

- » een schriftelijke berisping/waarschuwing
- » overplaatsing
- » ontslag

De beslissing

Een afschrift van de beslissing van de opdrachtgever wordt door de opdrachtgever aan de direct betrokkenen gestuurd.

Geheimhouding

Alle betrokkenen dienen de gegevens, die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen.

Niet eens met de beslissing

Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie/opdrachtgever of een gedeelte daarvan, kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directie/de opdrachtgever met een redenen omkleed schriftelijk bezwaar. De directie/opdrachtgever zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren. Indien de reactie van de directie/opdrachtgever niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij/zij zich wenden tot de bevoegde rechter.

Geheimhouding

Alle betrokkenen dienen de gegevens, die hen ter kennis worden gesteld, strikt vertrouwelijk te behandelen.

Bron: khn.nl

Deze informatie is met de grootste zorg samengesteld. Koninklijke Horeca Nederland aanvaardt echter geen aansprakelijkheid voor de inhoud ervan. Raadpleeg bij onduidelijkheden of aanpassingen de afdeling Info & Advies.