

# PROCEDURE NSO-CNA ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

*Versie 2 – 6 november 2023*

## INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING</b>	<b>pag.3</b>
<b>H.1. Preventie</b>	<b>pag. 5</b>
<b>1.1. Taken en verantwoordelijkheden werkgever</b>	<b>pag. 5</b>
<b>1.2. Verantwoordelijkheden van bij NSO-CNA betrokkenen</b>	<b>pag. 6</b>
<b>H.2. Er is sprake van ongewenste omgangsvormen, wat dan?</b>	<b>pag. 7</b>
<b>H.3. De vertrouwenspersoon</b>	<b>pag. 8</b>
<b>H.4. Stappen die een melder kan nemen</b>	<b>pag. 14</b>

## INLEIDING BELEID ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

In dit document is het beleid van NSO-CNA ten aanzien van ongewenste omgangsvormen en de rol van de vertrouwenspersoon uitgebreid beschreven. Dit document hoort bij de **GEDRAGSCODE NSO-CNA**. Hierin is beschreven welk gedrag past bij onze kernwaarden en bijdraagt aan onze missie: 'het verhogen van de kwaliteit van onderwijs'.

### 1. Waarom dit beleid?

NSO-CNA vindt het erg belangrijk dat iedereen een veilige, gezonde en prettige werk- en leerplek heeft, zodat iedereen sociale veiligheid ervaart. Dat komt ons als organisatie en ieders functioneren ten goede. Met de gedragscode en dit beleid rond ongewenste omgangsvormen willen wij eraan bijdragen dat alle bij NSO-CNA betrokken medewerkers en studenten in een gezonde, stimulerende en veilige omgeving kunnen werken, leren en ontwikkelen.

Dit beleid is van toepassing op onze medewerkers. Hieronder verstaan wij de medewerkers met een arbeidsovereenkomst en anderen die onder onze verantwoordelijkheid in de organisatie functioneren, zoals docenten (ZZPers) en allen die op welke wijze dan ook werkzaamheden verrichten in en voor onze organisatie. Het beleid is ook van toepassing op studenten/deelnemers in onze open opleidingen, incompany- en maatwerktrajecten en opdrachtgevers voor zover dit gerelateerd is aan onze dienstverlening.

Het wettelijke kader bij de aanpak van ongewenste omgangsvormen is de Arbowet en daarbinnen het begrip "psychosociale arbeidsbelasting" (PSA). Onder PSA worden factoren in de arbeidssituatie verstaan, die (werk)stress veroorzaken. Ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie of belaging/stalking passen niet binnen onze stichting en brengen risico's met zich mee voor de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers.

NSO-CNA wil er alles aan doen om PSA/ongewenste omgangsvormen op het werk tegen te gaan of te voorkomen. Dat kan door maatregelen te nemen die je beschermen tegen ongewenste omgangsvormen en de nadelige gevolgen daarvan.

Juist als opleider van leiders in het onderwijs heeft NSO-CNA een voorbeeldfunctie. Ongewenste omgangsvormen tasten het werk-, leer- en ontwikkelklimaat aan. Ongewenst gedrag schaadt mensen langdurig, ook privé. Ze hebben een grote impact en gevolgen voor het functioneren van de betrokken medewerker(s) en studenten, hun welzijn, de productiviteit, de kwaliteit van het werk, de samenwerking, het ziekteverzuim, het personeelsverloop en het imago van de organisatie.

### **Definitie Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)**

Onder PSA wordt verstaan: factoren in de arbeidssituatie die stress veroorzaken.

Het gaat specifiek om:

- seksuele intimidatie;
- agressie en geweld;
- pesten;
- discriminatie;
- een te hoge werkdruk (werkdruk valt wel onder PSA, maar **niet** onder ongewenste omgangsvormen). De werkgever is verantwoordelijk voor het aanvaardbaar houden van de werkdruk; de vertrouwenspersoon heeft hierin geen rol.

Hieronder **definiëren** wij de ongewenste omgangsvormen die vallen onder PSA.

#### 1. Seksuele intimidatie:

enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat 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.

#### 2. Agressie en geweld:

voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

#### 3. Pesten:

alle vormen van intimiderend gedrag van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

#### 4. Direct of indirect onderscheid (discriminatie):

alle gevallen waarin iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie is of zou worden behandeld. De andere wijze van behandeling vindt plaats op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte. Ook is er sprake van discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte in het bijzonder treft.

#### 5. De definitie van discriminatie:

Gedragingen die met direct onderscheid verband houden en die tot doel of gevolg hebben dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat als bedreigend, vijandig, beledigend of vernederend wordt ervaren.

## Samenvattende definitie Ongewenste omgangsvormen:

Samengevat zijn voor NSO-CNA ongewenste omgangsvormen: *'alles in de omgang, communicatie of de wijze van leidinggeven, dat als ongewenst of kwetsend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat een medewerker of student zich niet langer veilig voelt op de werk- en leerplek.'*

Als er een situatie speelt van een ervaren ongewenste omgangsvorm, kan een medewerker, student of opdrachtgever een beroep doen op de organisatie, om ervoor te zorgen dat de ongewenste omgangsvorm stopt en te komen tot herstel van de veilige werk- en leerplek. De medewerker kan hiervoor terecht bij de eerst verantwoordelijke. Als dat niet past of niet het gewenste effect heeft kan de medewerker contact opnemen met de directeur-bestuurder van NSO-CNA of de vertrouwenspersoon van NSO-CNA. Alle betrokkenen bij de situatie hebben een eigen verantwoordelijkheid om te komen tot herstel van de veilige werk- en leerplek.

Ongewenste omgangsvormen laten veel ruimte voor de subjectieve beleving. Wat de één aanvaardbaar vindt of onverschillig laat, ervaart een ander als ongewenst, kwetsend of bedreigend. Niet hoe de aandacht of het gedrag is bedoeld, maar vooral hoe het wordt ervaren is voor ons maatgevend.

## 1. PREVENTIE

Preventie van ongewenste omgangsvormen maakt onlosmakelijk deel uit van het personeelsbeleid. Het informeren van medewerkers, studenten en andere betrokkenen bij NSO-CNA over (on-)gewenst gedrag is naast het inventariseren van de risico's en het investeren in een veilige aanspreekcultuur, een belangrijk preventiemiddel. Binnen het brede platform van NSO-CNA kunnen we langs vele wegen ongewenste omgangsvormen voorkomen, door:

- alle betrokkenen te informeren over dit beleid en voorlichting te geven over de rol van de stichting, de eigen rol en de rol van de vertrouwenspersoon;
- het onderwerp ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken en de betrokkenen bewust te maken van de effecten van ongewenste omgangsvormen en de betekenis van het subjectieve karakter hiervan. De directeur-bestuurder in het bijzonder draagt bij aan een open klimaat en geeft hier aandacht aan in werkoverleggen en jaargesprekken.
- aandacht aan dit onderwerp te besteden in een kort informerend beleidsstuk voor nieuw personeel;
- bij exitgesprekken te vragen naar mogelijke incidenten;
- het aanstellen van een vertrouwenspersoon;
- via digitale media dit beleid bekend maken en up-to-date houden;
- consequent het voorbeeld van gewenst gedrag geven;

- alert te zijn op ongewenste omgangsvormen (ook indirect, bijvoorbeeld als mogelijke oorzaak van verzuim);
- het bekend maken van de bedrijfscode over het omgaan met *social media*, in dit kader in het bijzonder met betrekking tot (ongewenste) uitingen over ander personen in de organisatie. Zie document: 'Gedragscode'.

### 1.1. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN ORGANISATIE

NSO-CNA en in het bijzonder de directeur-bestuurder en de opleidingsmanager zijn verantwoordelijk voor het voorkomen, dan wel beperken van ongewenste omgangsvormen en voor het oplossen van problemen op dit vlak. Ook zijn zij eindverantwoordelijk voor het uitvoeren en uitdragen van het beleid op dit gebied binnen de organisatie. Bovendien hebben ze een zorgplicht voor de veiligheid op de werk- en leerplek. De directeur-bestuurder kan aangesproken worden indien deze plicht niet wordt nagekomen of wordt verzaakt.

De directeur-bestuurder en opleidingsmanager hebben een voorbeeldfunctie en dragen uit dat ongewenste omgangsvormen niet worden getolereerd. Tevens vertonen zij zelf gewenst gedrag zoals beschreven in de gedragscode van NSO-CNA. Zij zijn medeverantwoordelijk om de veilige werk- en leerplek te bestendigen.

De directeur-bestuurder zorgt ervoor dat op een adequate en zorgvuldige manier actie wordt ondernomen als ongewenste omgangsvormen worden gemeld, zowel wanneer het gaat om incidenten als wanneer deze structureel in de organisatie voorkomen. Waar mogelijk en wenselijk vindt dit plaats in samenspraak met degene die dergelijk gedrag meldt (de melder). De directeur-bestuurder informeert de melder over de te ondernemen acties.

Wanneer een medewerker gebruik maakt van de interne klachtenprocedure, dan zal de directeur-bestuurder het advies van de klachtencommissie en de door hen geadviseerde maatregelen serieus nemen en alleen bij zwaarwegende tegenargumenten niet opvolgen.

#### **Samenwerking directeur-bestuurder met vertrouwenspersoon**

De directeur-bestuurder bouwt een effectieve samenwerkingsrelatie op met de vertrouwenspersoon, waarin zij beiden minimaal een keer per jaar spreken over voorgevallen vormen van ongewenst gedrag, mogelijke risicobronnen en de (ontwikkeling van een veiligheid ondersteunende) organisatiecultuur.

Directeur-bestuurder en vertrouwenspersoon zijn zich ervan bewust dat er binnen een **arbeidsconflict** ook regelmatig sprake is van ongewenste omgangsvormen. Met andere woorden, dat beide zaken door elkaar heen kunnen lopen. Op het deel waar het ongewenste omgangsvormen betreft, is hierbij het beleid ongewenste omgangsvormen van toepassing en tevens de rol van vertrouwenspersoon zoals in dit beleid beschreven.

### **Raad van Toezicht**

In de raad van toezicht van NSO-CNA is een van de leden speciaal belast met toezicht op de psychosociale arbeidsbelasting. Zij ontvangt de jaarlijkse rapportage van de vertrouwenspersoon en is desgewenst aanwezig bij het jaargesprek tussen vertrouwenspersoon en directeur-bestuurder.

### **1.2. DE VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN BIJ NSO-CNA BETROKKENEN**

Het belangrijkste uitgangspunt van dit beleid is dat we samen verantwoordelijk zijn voor het creëren van een veilige werk- en leerplek. Daarbij is de bijdrage van iedere betrokkenen binnen onze organisatie onmisbaar. We verwachten van iedereen respectvolle omgang en communicatie met eenieder en bijdragen aan een open en veilige uitspreekcultuur. Dat wil zeggen dat ieder er ook voor openstaat door een collega te worden aangesproken op ongewenst gedrag.

Dat betekent dat je als medewerker, docent of student met de beste bedoelingen niettemin bij een collega of een student de plank kan misslaan. We vragen iedereen er zich van bewust te zijn dat humor, opmerkingen en aanrakingen, die voor jou vanzelfsprekend zijn, door een ander als kwetsend of ongepast kunnen worden ervaren. Dergelijke gedragingen zijn een probleem zodra deze ertoe leiden dat deze collega of student zich niet langer veilig voelt.

De Arbowet legt de verantwoordelijkheid bij beiden. Bij degene die ongewenst gedrag ervaart, ligt de verantwoordelijkheid om het ongewenste gedrag bespreekbaar te maken, direct bij de lastveroorzaker of indirect via bijvoorbeeld de directeur-bestuurder of de vertrouwenspersoon. De lastveroorzaker dient open te staan om aangesproken te worden en verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen gedrag dat tot gevolg heeft dat een collega of student zich niet langer veilig voelt. Een eenvoudig welgemeend excuus blijkt in veel gevallen al voldoende te zijn om de veiligheid op de werkplek te herstellen.

Natuurlijk is een situatie soms aanzienlijk complexer en is er dan meer nodig om er samen goed uit te komen. Aan ieder verhaal zitten twee, of zelfs meer dan twee, kanten. Een situatie moet soms grondig worden uitgediept om een beeld te krijgen van wat er is gebeurd en wat ieders rol en verantwoordelijkheid daarin is. Soms kunnen betrokkenen dat onderling bespreken en komen ze daar samen uit. In andere gevallen is ondersteuning van een derde daarbij gewenst. Wanneer een derde hierin een rol heeft, kan het gaan om inschakeling van de vertrouwenspersoon, de opleidingsmanager, begeleiding, coaching, bemiddeling of mediation. Bij escalatie kan een beroep worden gedaan op de NSO-CNA vertrouwenspersoon of de directeur-bestuurder. Indien nodig zal de organisatie dit faciliteren.

Uiteraard kan er daarnaast door de melder gebruik worden gemaakt van de *interne klachtenprocedure*.

## 2. ER IS SPRAKE VAN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN: WAT DAN?

We hopen dat ieder die ongewenste omgangsvormen ervaart de persoon in kwestie aan zal spreken of steun zal zoeken binnen de eigen kring. Soms is dat niet mogelijk of voelt het niet goed. In dat geval sta je er in onze organisatie niet alleen voor. Kwesties met betrekking tot ongewenste omgangsvormen kunnen altijd met de directeur-bestuurder of eerst met de opleidingsmanager worden besproken. Maar soms kan of wil een melder dat niet, en wil deze liever (eerst) aankloppen bij de vertrouwenspersoon. Deze kan immers een vertrouwelijk klankbord en vraagbaak zijn voordat de kwestie onder de aandacht van de directeur-bestuurder wordt gebracht. Met de vertrouwenspersoon kan namelijk ook even gespard worden. Er hoeven niet direct stappen ondernomen te worden, dat bepaalt de melder zelf.

## 3. DE VERTROUWENSPERSOON

### Algemene uitgangspunten

Meewerkers, studenten en andere bij NSO-CNA betrokkenen die last hebben van ongewenste omgangsvormen, kunnen dit vertrouwelijk bespreken met de externe vertrouwenspersoon (VP). De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor verhaal en emotie.

NSO-CNA heeft gekozen voor een externe onafhankelijke vertrouwenspersoon die met de organisatie en bij de meewerkers bekend is. Zij kan benaderd worden met een melding en wint ook zelf informatie in over de **Psychosociale Arbeidsbelasting** in de organisatie.

De vertrouwenspersoon van NSO-CNA is:

- *Wendy Schoegje*
- 06-52123253
- [info@ws-mediation.nl](mailto:info@ws-mediation.nl)

Bij NSO-CNA is de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen ook vertrouwenspersoon integriteit (in het kader van de wet Bescherming Klokkeluiders). Inzake integriteit kun je terecht voor het veilig melden van vermoedens van misstanden of onregelmatigheden. Het gaat om zaken die schade doen aan de organisatie of de samenleving als gevolg van niet integer gedrag.

### De drie hoofdtaken van de vertrouwenspersoon

1. opvang en begeleiding van de melder;
2. signaleren van ongewenste omgangsvormen en gevraagd en ongevraagd adviseren over een veilig werk- en leerklimaat; jaarlijkse rapportage;
3. voorlichten en informeren van meewerkers, studenten en opdrachtgevers.

## De hoofdtaken nader toegelicht.

### 1. Opvang en begeleiding melder

Waarvoor kan een melder bij de vertrouwenspersoon terecht?

Hoe gaat een vertrouwenspersoon te werk? (lees waar “zij” staat ook hij).

Mbt ongewenste omgangsvormen kan een melder terecht voor zaken in de omgang, communicatie en/of wijze van leidinggeven, die haar hebben gekwetst en tot doel of gevolg hebben dat zij zich niet veilig voelt op het werk of in de opleidingssituatie. Het kan gaan over pesten, intimidatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. (zie samenvattende definitie ongewenste omgangsvormen; PSA)

Voor alle betrokkenen geldt:

- ‘jij bepaalt wat kwetsend is voor jou’;
- ‘jij bepaalt wie er over jouw grens is heengegaan’;
- ‘jij hebt recht op een veilige werkplek’.

Hoe gaat de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen te werk?

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor het verhaal en de emoties van de melder. Alles blijft vertrouwelijk, tenzij het gaat om ernstige strafbare feiten, waarmee de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt, en er ook gevaar voor anderen kan dreigen.

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen staat **naast** de melder, zij neemt het probleem echter niet van de melder over. Als melder houd je zelf de regie over het probleem.

De vertrouwenspersoon inventariseert wat voor de melder belangrijk is als het gaat om hoe nu verder in deze situatie en bespreekt met de melder de ‘mogelijkheden’. Bijvoorbeeld ‘niets doen’, zelf in gesprek gaan met de collega die de last veroorzaakt, het voeren van een gesprek met de persoon op wie de kwestie van toepassing is..

Samen worden de voor- en nadelen van de mogelijke stappen in kaart gebracht.

De vertrouwenspersoon helpt de melder om een eigen, passende keuze te maken en begeleidt de melder tijdens dit hele proces. De melder kan er ook voor kiezen om alleen zijn hart bij de vertrouwenspersoon te luchten en verder niets te doen.

In de basis is de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen niet bedoeld voor privéproblemen, arbeidsconflicten, problemen vanwege werkdruk of een reorganisatie en/of het melden van misstanden of onregelmatigheden. Niettemin zal de vertrouwenspersoon ook in deze gevallen ruimte bieden voor het verhaal en emoties.



Regelmatig blijken ongewenste omgangsvormen door een arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of probleem van te hoge werkdruk heen te lopen. De vertrouwenspersoon is er dan voor het deel *bejegening*sconflict, niet voor het deel *taak*conflict. Wanneer de melder met betrekking tot het arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of probleem van te hoge werkdruk specifieke hulp nodig heeft, dan verwijst de vertrouwenspersoon de melder door.

De vertrouwenspersoon inventariseert dan wat voor de melder belangrijke criteria zijn, schetst de verschillende keuzemogelijkheden en helpt de melder een eigen passende keuze te maken.

## **2. Signaleren van ongewenste omgangsvormen en gevraagd en ongevraagd adviseren.**

De vertrouwenspersoon kan de directeur-bestuurder adviseren over het actualiseren, verfijnen en uitvoeren van het beleid ongewenste omgangsvormen

### *Gevraagd adviseren*

De vertrouwenspersoon kan door de directeur-bestuurder of andere in de organisatie gevraagd worden om vanuit haar deskundigheid mee te denken over het beleid of over een casus ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon kan dit alleen doen wanneer zij nog niet betrokken is bij deze casus vanuit haar opvangrol.

## **3. Voorlichten en informeren.**

Om er voor te zorgen dat het beleid dat op papier staat leidt tot een veilige werk- en leerplek, moet het geïmplementeerd worden en 'levend' gehouden worden in de organisatie. Meewerkers en studenten informeren wij over dit beleid. De eindverantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de directeur-bestuurder. De vertrouwenspersoon kan hierin een ondersteunende rol vervullen.

### *Registreren van meldingen*

Voor behoud van het overzicht en ten behoeve van het jaarverslag worden alle meldingen summier geregistreerd.

### **Schrijven en bespreken van het jaarverslag.**

Een van de taken van de vertrouwenspersoon is het jaarlijks schrijven en bespreken van een kort jaarverslag. In het jaarverslag legt de vertrouwenspersoon aan de organisatie verantwoording af over haar werkzaamheden. De vertrouwenspersoon ziet erop toe dat meldingen nooit herleidbaar zijn naar personen.

### **Verschoningsrecht**

De vertrouwenspersoon geniet verschoningsrecht voor informatie die in de functie van vertrouwenspersoon aan haar door melders is toevertrouwd. De vertrouwenspersoon kan zich beroepen op haar vertrouwelijkheid en geheimhouding en hoeft geen antwoorden te geven op vragen van derden, ook niet op vragen van de werkgever. Het verschoningsrecht geldt binnen onze eigen organisatie en niet extern, zolang het extern verschoningsrecht nog niet bij wet is geregeld.

### **Vertrouwelijkheid doorbreken**

Voor de vertrouwenspersoon geldt de regel ‘vertrouwelijkheid *tenzij*’. De vertrouwenspersoon kan de geheimhoudingsplicht doorbreken indien sprake is van ernstige strafbare feiten (bijvoorbeeld aanranding, verkrachting of mishandeling) waardoor de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt of wanneer feiten aan haar worden voorgelegd waardoor een potentieel gevaarlijke situatie ontstaat,. Wij vertrouwen de vertrouwenspersonen in onze organisatie toe dat zij daarin een eigen gewetensvolle afweging maakt, die recht doet aan haarzelf, de melder, andere belanghebbenden en de organisatie.

Wanneer de vertrouwenspersoon de vertrouwelijkheid doorbreekt zal zij alle zorzuldigheid in acht nemen en waar mogelijk handelen vanuit het ‘protocol vertrouwelijkheid doorbreken’

### **Zwijgplicht**

Uiteraard heeft de vertrouwenspersoon ook zwijgplicht en klapt niet zelf uit de school over hetgeen haar in vertrouwen is verteld. Deze geheimhouding geldt als een verplichting tegenover derden. Melders/klagers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun verhaal niet aan anderen bekend wordt gemaakt.

### **Positie vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon:

- staat bij meldingen naast de melder/ klager; heeft echter ook het recht op onderzoek
- handelt uitsluitend met toestemming/ instemming van melder/ klager;

### **Profiel vertrouwenspersoon.**

De vertrouwenspersoon moet LVV-gecertificeerd zijn (Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen) en aan de eisen van permanente educatie van de LVV voldoen. Daarnaast moet zij voldoen aan diverse voorwaarden. Een vertrouwenspersoon moet:

- integer zijn;
- kunnen reflecteren op eigen gedrag en dat van een ander;
- kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie;
- in staat zijn om zich onafhankelijk op te stellen;
- inzicht hebben in de context waarbinnen ongewenste omgangsvormen in de organisatie ontstaan;
- toegankelijk en bereikbaar zijn;
- communicatief vaardig zijn en goed kunnen schrijven.

Daarnaast legt de vertrouwenspersoon uitsluitend verantwoording af aan de directeur-bestuurder of de RvT van de stichting, waarbij rekening dient te worden gehouden met de vertrouwensrelatie met de melder, het verschoningsrecht, de belangen van deze persoon en het algemeen belang. In de Raad van Toezicht van NSO-CNA is een lid benoemt met speciale aandacht voor het psychosociale functioneren van de organisatie.

#### **4. STAPPEN DIE EEN MELDER KAN NEMEN: DE ESCALATIELADDER.**

De keuze voor de te nemen stappen liggen in principe bij de melder. De vertrouwenspersoon kan de opties toelichten en helpen een afweging te maken tussen voor- en nadelen van iedere stap. Maar de melder blijft zelf verantwoordelijk voor de keuze.

Kort samengevat zijn er de volgende opties:

- Niets doen. Wij moedigen aan dat mensen zich melden en gaan daar vertrouwelijk mee om.
- Melder gaat zelf gesprek aan met veroorzaker.
- Melder benadert vertrouwenspersoon.
- Vertrouwenspersoon verwijst melder naar instantie/persoon buiten NSO-CNA.
- Mediation door externe mediator.
- Melder vraagt directeur-bestuurder te bemiddelen in gesprek met veroorzaker.
- Interne procedure bij klachtencommissie.
- Melding of aangifte doen bij de Politie.

#### **5. BEGELEIDING VAN DE PERSOON OP WIE DE MELDING OF KLACHT BETREKKING HEEFT**

De organisatie draagt ook zorg voor een sociaal veilige werk en leerplek voor de persoon op wie de melding of klacht betrekking heeft. Ook deze medewerker of student heeft rechten: recht op veiligheid, zorgvuldigheid, informatie, hoor en wederhoor, verweer en bovenal recht op ondersteuning.

Alle betrokkenen bij een kwestie rond ongewenste omgangsvormen hebben baat bij een zorgvuldige behandeling, zodat zij zich straks weer veilig voelen op het werk of in de opleiding. Het aanstellen en faciliteren van een **begeleider** voor degene op wie de melding of klacht betrekking heeft, draagt hieraan bij. NSO-CNA kiest hierbij in overleg voor een (externe) begeleider die kennis van zaken heeft op het terrein van ongewenste omgangsvormen. NB. De vertrouwenspersoon heeft hierin geen rol, want deze staat naast de melder! Doorgaans wordt er een tweede vertrouwenspersoon ingeschakeld, dat kan via onze vertrouwenspersoon. Deze begeleiding valt ook onder de vertrouwelijkheid, wat extra veiligheid biedt.

## **BIJLAGE 1 - INTERNE PROCEDURE BIJ DE KLACHTEN COMMISSIE.**

Iedere meewerker of student heeft de mogelijkheid om een klacht over ongewenste omgangsvormen te laten onderzoeken door een klachtencommissie.

Wij kiezen als organisatie er voor om te werken met een **externe** klachtencommissie. Die ad-hoc wordt samengesteld, opdat optimale deskundigheid en zorgvuldigheid is geborgd.

### **Uitgangspunten van de klachtenregeling**

- ongewenst gedrag moet worden gestopt;
- de melder mag in beginsel geen nadelige gevolgen ondervinden van het indienen van
- de klacht;
- de melder behoudt in beginsel zijn baan cq blijft deelnemer aan de opleiding;
- er wordt aan gewerkt om de klacht adequaat af te handelen waarbij herstel van de
- veilige werk en leeromgeving voorop staat;
- waar nodig en mogelijk worden de veroorzaker en oorzaak van de klacht aangepakt.

### **Het werk van een klachtencommissie**

Een klachtencommissie bekijkt eerst of een klacht ontvankelijk is. Indien de klacht ontvankelijk is dan onderzoekt de commissie - conform de klachtenprocedure - of de klacht gegrond is. Hiertoe wordt beoordeeld of de in de klacht gestelde feiten aannemelijk zijn. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, dan kan de klachtencommissie het bevoegd gezag adviseren eventuele rechtspositionele maatregelen te nemen. De klachtencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en deskundig.

### **Definitie begrippen**

In deze interne klachtenregeling worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

- de werkgever: NSO-CNA
- het bevoegd gezag: de directeur-bestuurder van NSO-CNA
- de melder: degene die een melding doet bij de Klachten Commissie: meewerkers in van NSO-CNA en studenten, evenals betrokkenen bij een in-company traject, indien in de contractering zo is overeengekomen.
- de aangeklaagde: de medewerker tegen wie de klacht is gericht.
- de klachtencommissie: deze wordt ad-hoc samengesteld uit drie externe personen.

Samenstelling is afhankelijk van de aard van het ongewenst gedrag, en zal toegespitst worden op deskundigheid op dat gebied. Tenminste één jurist, een secretaris (die de verslaglegging verzorgt) en een derde persoon. Alle drie zeer vaardig in gespreksvoering.

De commissie wordt ingesteld onder verantwoordelijkheid van de directeur-bestuurder of wanneer deze zelf partij is in de klacht door de raad van toezicht.

Tijdens het onderzoek worden klager en aangeklaagde separaat gehoord. Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de klachtencommissie. De klachtencommissie bepaalt hoeveel en welke getuigen/derden gehoord worden.

Van ieder die, op wat voor wijze dan ook, betrokken is bij deze procedure wordt verwacht dat zij de vertrouwelijkheid in acht te nemen. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die ze bij de invulling van haar taak nodig heeft. De commissie kan een onderzoek plaats laten vinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van NSO-CNA.