

# **GEDRAGSCODE**

## **Bij ongewenst gedrag**

Datum eindversie 26/04/2024

## Inhoud

Inleiding .....	2
1. Ongewenst gedrag: wat wordt niet getolereerd bij Compaen .....	3
Pesten.....	3
Discriminatie .....	3
Seksuele intimidatie.....	4
Agressie of geweld .....	4
Overig ongewenst gedrag .....	4
Privérelaties op de werkvloer .....	4
Alcohol-, drugs, en medicijngebruik .....	5
Integriteit .....	5
Vertrouwenspersoon Integriteit .....	6
2. Wat te doen als je te maken krijgt met ongewenst gedrag .....	7
De vertrouwenspersoon .....	8
3. Maatregelen bij ongewenst gedrag .....	9
4. Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen.....	10
KLACHTENREGELING ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN .....	11
De klachtencommissie ongewenst gedrag.....	11
Indienen klacht.....	12
Ontvankelijkheid .....	12
Tijdelijke voorzieningen.....	14
Oordeel.....	14
Sancties en maatregelen .....	15
Niet eens met de beslissing.....	15
Geheimhouding.....	15

=====

### Colofon

Deze *Gedragscode bij ongewenst gedrag* is ontwikkeld door Conflictcentrum Nederland, in samenspraak met de Werkgroep Gedragscode van Compaen.

<https://conflictcentrumnederland.nl/>

## Inleiding

Ongewenste omgangsvormen zijn een serieus probleem in onze samenleving/op de werkvloer en veroorzaken gevoelens van onveiligheid<sup>1</sup>. De Arbowet verplicht werkgevers beleid te voeren om ongewenst gedrag (psychosociale arbeidsbelasting<sup>2</sup>) tegen te gaan of te beperken. Dit beleid moet zowel gericht zijn op preventie als op de afhandeling van klachten. Een gedragscode en het aanstellen van een vertrouwenspersoon zijn manieren om dit vorm te geven.

Voor je ligt de *Gedragscode bij ongewenst gedrag*, dus het gedrag dat we bij Compæen **niet** willen zien. Deze gedragscode geeft duidelijkheid over:

- welk gedrag we bij Compæen niet tolereren;
- welke stappen medewerkers van Compæen kunnen zetten als ze te maken krijgen met ongewenst gedrag;
- de maatregelen/sancties bij ongewenst gedrag;
- hoe je een formele klacht kunt indienen, als het niet lukt om het informeel met elkaar op te lossen.

In de *Gedragscode. Leidraad voor Compæens gedrag* staat beschreven hoe we bij Compæen juist **wél** met elkaar om willen gaan. Zie Compassie.

### **De Gedragscode bij ongewenst gedrag voor wie?**

Deze gedragscode is van toepassing op alle medewerkers van Compæen. Dat wil zeggen op gedrag tussen medewerkers onderling, tussen medewerker en leidinggevende, op contacten van Compæenmedewerkers met klanten en overige externen. Onder medewerkers verstaan we iedereen die via enig contract<sup>3</sup> werkzaamheden verricht voor Compæen.

### **Missie, visie, kernwaarden Compæen**

Met de *Gedragscode bij ongewenst gedrag* sluiten we aan bij de missie, visie en kernwaarden van Compæen. <https://compaen-wonen.nl/het-koersplan-van-compaen/>

### **De Gedragscode bij ongewenst gedrag als basisstuk voor verdere communicatie**

Deze gedragscode is de formele onderlegger, die we als basis gebruiken om ongewenst gedrag bij Compæen bespreekbaar te maken, bespreekbaar te houden en te ontmoedigen. Voor dat doel zullen aparte activiteiten en communicatiemiddelen worden ontwikkeld.

---

<sup>1</sup> Factsheet Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2022 (CBS/TNO): 26% van de werknemers heeft een kort- of langdurig conflict met collega's/leidinggevende/werkgever, los daarvan kreeg 11% te maken met discriminatie, 10% met agressie/geweld. Meer cijfers zie: <https://monitorarbeid.tno.nl/wp-content/uploads/sites/16/2023/10/NEA-2022-Factsheet-1.pdf>

<sup>2</sup> In artikel 1 lid 3e van de Arbowet wordt psychosociale arbeidsbelasting gedefinieerd als 'de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweegbrengen'.

<sup>3</sup> D.w.z. medewerkers/werknemers in vaste of tijdelijke dienst, inleners, stagiairs en vrijwilligers.

## 1. Ongewenst gedrag: wat wordt niet getolereerd bij Compaen

Ongewenste omgangsvormen of ongewenst gedrag is gedrag dat als bedreigend, vernederend of intimiderend wordt ervaren. De Arbowet onderscheidt vier vormen van ongewenst gedrag, nl. pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, agressie/geweld. Volgens de Arbowet<sup>4</sup> is iedere werkgever verplicht om ongewenste omgangsvormen en (daaruit voortvloeiende) stress/werkdruk tegen te gaan, te beperken en te voorkomen en werknemers een veilige werkomgeving te bieden.

Belangrijke uitgangspunten in deze gedragscode:

- ongewenst/grensoverschrijdend gedrag wordt bij Compaen niet getolereerd;
- het kan gaan om verbaal, non-verbaal, online, fysiek of psychisch grensoverschrijdend gedrag;
- hoe de ontvanger het gedrag beleeft, bepaalt of er sprake is van ongewenst gedrag;
- het kan zich voordoen tussen medewerkers onderling, tussen medewerker en leidinggevende en in contacten met klanten en overige externen.

Hieronder een beschrijving van de thema's uit de Arbowet.

### Pesten

Omschrijving uit de toelichting op de Arbowet:

*'Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de 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 woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen.'*

Pesten is dus pesten als het bij herhaling voorkomt. Het kan vele uitingen hebben<sup>5</sup>, b.v. vervelende opmerkingen of 'grapjes' maken ten koste van iemand, iemand negeren/uitsluiten (niet groeten, niet uitnodigen, geen informatie geven), roddelen, iemand het werken onaangenaam of onmogelijk maken, online pesten, misbruik maken van positie, minachting over niveau enz..

### Discriminatie

Artikel 1. van de Grondwet luidt:

*'Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.'*

Discriminatie is dus iemand in vergelijkbare situaties anders behandelen. Het kan vele uitingsvormen hebben (voetnoot 5). Discriminatie kan b.v. voorkomen op basis van de volgende (groeps-)kenmerken: herkomst/huidskleur, nationaliteit, geslacht, geloof, levensovertuiging, seksuele gerichtheid, leeftijd, politieke gezindheid, handicap of chronische ziekte, burgerlijke staat, arbeidsduur (voltijd/deeltijd) en arbeidscontract (vast/tijdelijk).<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Zie voetnoot 2.

<sup>5</sup> Verbaal, non-verbaal, online, fysiek, psychisch.

<sup>6</sup> Bron: <https://discriminatie.nl/wat-is-discriminatie/>

## Seksuele intimidatie

Hieronder verstaan we: elke vorm van seksuele toenadering, waarbij iemand de grens van de ander overgaat zonder toestemming, vrijwilligheid of gelijkwaardigheid. Het kan gaan om een brede range aan grensoverschrijdend gedrag en vele uitingsvormen (zie voetnoot 5), van seksueel getinte 'grapjes' tot ongewenst aanraken of verdergaande fysieke benadering. Intimidatie kan de vorm aannemen van overhalen, beïnvloeden, manipuleren, chanteren of dwingen. Speciale vermelding verdienen machtsmisbruik door ongelijkwaardige posities binnen de organisatie en 'grooming'<sup>7</sup>.

## Agressie of geweld

Dit zijn alle handelingen waarbij een persoon wordt lastiggevallen, geïntimideerd, bedreigd of aangevallen. Ook hier zijn weer alle uitingsvormen van toepassing (zie voetnoot 5). Bij verbaal geweld kan het b.v. gaan om uitschelden en beledigen. Fysiek geweld is b.v. schoppen, slaan, met een wapen dreigen of overvallen worden. En tenslotte psychisch geweld, met als voorbeelden: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, familie bedreigen en eigendommen beschadigen.

De *Beleidsnotitie Agressie en geweld* (Compæen 30-10-2023) is gericht op preventie en hoe te handelen bij agressie en geweld door externen tégen medewerkers van Compæen. Zie Compassie.

## Overig ongewenst gedrag

Naast de ongewenste omgangsvormen volgens de Arbowet (zie hierboven), zijn er twee aanvullende thema's waaruit ongewenst gedrag kan voortvloeien en waarover wij als organisatie afspraken willen maken.

## Privérelaties op de werkvloer

Collegiale relaties zijn belangrijk voor een prettige werksfeer en creativiteit en productiviteit floreren er door. Uit zulke relaties kunnen ook vriendschappen ontstaan en daar is niks mis mee.

Uitgangspunt is dat we ons als werkgever niet mengen in privérelaties, vriendschappen of partnerkeuze. Maar er zijn ook situaties denkbaar, waar het samengaan van een werk- en privérelatie kan leiden tot kwetsbaarheid en (de schijn van) niet integer handelen. Denk daarbij b.v. aan belangenverstremgeling, benadeling, bevoordeling of machtsmisbruik.

Als er sprake is van risico op niet integer handelen of de schijn daarvan, is het belangrijk hierover met elkaar in gesprek te gaan. Dit kan met je leidinggevende of met HR. Discretie en respect voor privacy van betrokkenen zijn daarbij een voorwaarde.

### *Relatie leidinggevende – medewerker: meldplicht*

Privérelaties tussen functioneel of hiërarchisch leidinggevend en 'ondergeschikten' moeten zo snel mogelijk worden gemeld. Het gaat dan immers om een afhankelijkheidsrelatie waarin persoonlijke vrienden, liefdespartners of familieleden in een hiërarchische relatie tot elkaar werken, elkaars werk beoordelen of controleren enz..

---

<sup>7</sup> Grooming is het geleidelijk inpalmen van een slachtoffer, door vertrouwen winnen via aandacht, complimenten, cadeautjes e.d., dat stap voor stap, soms via chantage leidt naar het uiteindelijke doel, seksueel misbruik.

De hoogste in functie meldt de relatie zo snel mogelijk bij zijn/haar leidinggevende of diens leidinggevende. Een melding wordt vertrouwelijk behandeld. Als de leidinggevende van oordeel is dat de privérelatie een integriteitsrisico vormt, volgen maatregelen of werkafspraken. B.v. taken worden zodanig anders verdeeld dat geen sprake meer is van een hiërarchische relatie of één van beiden vertrekt naar een andere afdeling of zoekt een andere baan.

#### *Relaties tussen medewerkers onderling: informatieplicht*

Als een medewerker een privérelatie heeft (gehad) met een collega, waarbij sprake kan zijn van integriteitsrisico's of de schijn daarvan, is ieder verplicht zijn leidinggevende hierover op een zo vroeg mogelijk moment te informeren.

### **Alcohol-, drugs, en medicijngebruik**

Alcohol-, drugs- en medicijngebruik tijdens het werk of nog vanuit de privésituatie onder invloed zijn tijdens het werk wordt binnen Compæen niet geaccepteerd. We spreken hierover de volgende regels af:

- Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor gebruik van alcohol/drugsgebruik in privétijd, maar ook voor de inschatting van mogelijke effecten ervan op de uitoefening van de functie.
- Het gebruik, bezit en onder invloed zijn van alcohol en/of drugs bij aanvang/tijdens het werk en in de pauzes is niet toegestaan.
- Ook het na alcoholconsumptie ruiken naar alcohol wordt niet geaccepteerd. Ongeacht de hoeveelheid genuttigde alcohol.
- Medewerkers die door een arts voorgeschreven medicijnen gebruiken, die van invloed (kunnen) zijn op het reactievermogen en daarmee een risico vormen voor de veiligheid, bespreken dit met de bedrijfsarts.

### **Integriteit**

Bij de ongewenste omgangsvormen volgens de Arbowet (zie hierboven) gaat het om niet-aanvaardbaar gedrag dat een persoon of personen schaadt.

Daarnaast kan er sprake zijn van integriteitsschendingen, die de organisatie of een breder maatschappelijk belang schaden. Onder integriteitsschending verstaan we b.v.:

- Fraude
- Diefstal (van bedrijfseigendommen of eigendommen van inwonende organisaties, van collega's, klanten en andere bezoekers)
- Dubieuze giften, geschenken en beloften
- Corruptie: omkoping of bevoordeling van vrienden, familie, partij
- Onverenigbare nevenfuncties, activiteiten en/of contacten
- Misbruik van bevoegdheden
- Misbruik en manipulatie van (de toegang) tot informatie
- Verspilling en wanprestatie
- Wangedrag in de vrije tijd

Om integriteitsschending tegen te gaan/aan te pakken geldt de Wet bescherming klokkenluiders (2023). Zie: <https://www.wetbeschermingklokkenluiders.nl/> en <https://www.huisvoorklokkenluiders.nl/wet-en-regelgeving>

Iedere organisatie moet dit vertalen in een eigen integriteitscode. Zie: [Klokkenluidersregeling-en-integriteitscode-2020-def.pdf \(compaen-wonen.nl\)](#)

### **Vertrouwenspersoon Integriteit**

Zowel bij ongewenste omgangsvormen als bij integriteitszaken kun je een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon (contactgegevens enz. zie hoofdstuk 3.).

## 2. Wat te doen als je te maken krijgt met ongewenst gedrag

Het is belangrijk om te weten wat je als Compaener kunt doen als je ongewenst gedrag van anderen ervaart. Belangrijk is dat we er binnen Compaen met elkaar over in gesprek gaan. Dat er een veilige sfeer is waarin jezelf het gesprek met de veroorzaker van ongewenst gedrag durft te voeren, of met hulp van een ondersteunende partij (zie b. hieronder). Weet in elk geval dat we als Compaen een externe vertrouwenspersoon hebben waar je altijd je verhaal kwijt kunt en waarmee je kunt sparren over te zetten stappen. Verderop in dit hoofdstuk vind je meer informatie over de vertrouwenspersoon.

- a. **Informele route:** elkaar aanspreken bij ongewenste omgangsvormen heeft de voorkeur. We willen graag een organisatie zijn waarin dat mogelijk is. Daarbij ligt de focus op de-escalatie. Aanspreken kan door jouzelf/degene die het ongewenst gedrag ervaart, het kan door omstanders en via het inschakelen van hulp van een ondersteunende partij. Het kan zijn dat iemand niet doorheeft dat zijn of haar gedrag door een ander als onwenselijk wordt ervaren. Een goed gesprek kan de lucht soms al klaren en kan voorkomen dat het gedrag zich herhaalt. De realiteit is dat een dergelijk gesprek niet altijd mogelijk is. De realiteit is ook dat ongewenst gedrag vaak langere tijd doorgaat of escaleert. Wees dat vóór en overweeg tijdig om de stap naar b. te zetten.
- b. **Informele route:** een ondersteunende partij inschakelen. Als een gesprek tussen jou en de veroorzaker niet mogelijk is of als het niet lukt om er samen uit te komen, kun je hulp inschakelen. Dat kan een sleutelfiguur binnen Compaen zijn (b.v. een collega, een leidinggevende, de HR-functionaris) en/of de externe vertrouwenspersoon. Afhankelijk van de situatie kun je ook denken aan een bedrijfsmaatschappelijk werker, de Arbo-verzuimconsulent of de bedrijfsarts. In alle gevallen ligt de focus op de-escalatie. Welke hulp je kiest staat je vrij en is vaak van de situatie afhankelijk. Het belangrijkste is dat je hulp inschakelt. Wacht daar niet te lang mee! De vertrouwenspersoon kun je zonder toestemming of consequenties zelf benaderen. Het inschakelen van andere officiële hulpverleners kan alleen in overleg met je leidinggevende en/of HR. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan hieronder. Deze is er om zonder oordeel naar je verhaal te luisteren, samen te zoeken naar oplossingen en je daarbij zo nodig te ondersteunen.
- c. **Informele route:** mediation. Als a. en b. niet leiden tot oplossingen om het ongewenste gedrag te stoppen, bestaat *de mogelijkheid* om een mediator in te zetten. De mediator begeleidt in een veilige setting een open gesprek over de ervaren situatie, standpunten en belangen van alle partijen. Doel is via bemiddeling oplossingen te vinden waar ieder achter staat. Mediation wordt gefaciliteerd door Compaen en kan worden ingezet op verzoek van één van de betrokken partijen en/of vanuit de werkgever. Voorwaarde is dat alle partijen hiermee instemmen, d.w.z. inzet van mediation moet voor alle partijen voldoende veiligheid bieden. Bemiddeling is een stap die optioneel vooraf kan gaan aan het indienen van een klacht (zie d.). Als de vertrouwenspersoon nog niet is betrokken, kun je overwegen dit in deze fase alsnog te doen.
- d. **Formele route:** indienen van een klacht. Als a., b. en c. geen optie zijn of als deze stappen niet hebben geleid tot het stoppen van het ongewenste gedrag, is het mogelijk om een klacht in te dienen. Hoe dit werkt is beschreven in de klachtenregeling (zie hoofdstuk 4. en de bijlage). Als de vertrouwenspersoon nog niet is betrokken, kun je overwegen dit in deze fase alsnog te doen. De vertrouwenspersoon is ervaren om samen met jou af te wegen of er nog andere stappen gezet kunnen worden of dat het indienen van een officiële klacht de enige optie is. De vertrouwenspersoon kan je ondersteunen tijdens de klachtenprocedure.



De opvang van medewerkers bij heftige gebeurtenissen is geregeld in de *Beleidsnotitie Agressie en geweld*, Compaen 30-10-2023. Zie Compassie.

## De vertrouwenspersoon

De Arboret verplicht werkgevers beleid te voeren om ongewenste gedrag (psychosociale arbeidsbelasting/PSA<sup>8</sup>) tegen te gaan of te beperken. Dit beleid moet zowel gericht zijn op preventie als op de afhandeling van klachten. Compaen geeft invulling aan het PSA-beleid via de gedragscode gewenst gedrag, via deze *Gedragscode bij ongewenst gedrag* en het aanstellen van een externe vertrouwenspersoon.

Vertrouwenspersonen zijn er voor **opvang, advies, ondersteuning en begeleiding** als je last ervaart van ongewenste omgangsvormen. Vertrouwenspersonen bieden een luisterend oor, bespreken en geven advies over (in)formele oplossingen om het ongewenste gedrag te stoppen. De vertrouwenspersoon stimuleert zelfredzaamheid, maar biedt indien nodig ondersteuning bij de stappen die je als melder wilt zetten. Zo nodig verwijst de vertrouwenspersoon door en biedt nazorg. Vertrouwenspersonen worden steeds vaker geconsulteerd bij meningsverschillen en arbeidsconflicten tussen medewerker en leidinggevende. Een arbeidsconflict kan bestaan uit een taakconflict of een relatieconflict, of uit een combinatie van beide. De vertrouwenspersoon gaat *niet* over taakconflicten en heeft *geen* bemiddelende rol, maar kan wel opvang, advies en ondersteuning bieden als je verwickeld bent in een relatieconflict dat gepaard gaat met ongewenste omgangsvormen.

Vertrouwenspersonen zijn **'vrij' toegankelijk**, d.w.z. er is geen toestemming nodig om hen te raadplegen en er zijn geen consequenties aan verbonden. De externe vertrouwenspersoon van Compaen is eenvoudig bereikbaar via de QRcode op deze flyer (die hangt ook op in het gebouw en staat op intranet).

Of via mail, telefonisch of via Whatsapp (zie contactgegevens hieronder).

**compæen**  
Woningstichting

Blijf er niet mee zitten  
meld jouw verhaal

discriminatie  
pesten  
agressie  
seksuele intimidatie  
fraude  
overtreding regelgeving  
misstand

Zoek veilig contact met de  
vertrouwenspersoon

Als organisatie staan wij voor een sociaal veilige en integrale omgeving. Daarom hebben we een vertrouwenspersoon aangesteld. Je kan anoniem melden of vertrouwelijk het gesprek aangaan. Een vertrouwenspersoon is er om te helpen!

SCAN QR CODE

TRUSTOOL

**Vertrouwelijkheid** staat centraal als je de vertrouwenspersoon raadpleegt. Wat je bespreekt blijft tussen jou en de vertrouwenspersoon. Informatie kan (als daar aanleiding voor is) alleen met anderen worden gedeeld met jouw toestemming. Uitzondering hierop zijn ernstige misdrijven of misstanden. Als daarvan sprake is zal de vertrouwenspersoon aangeven dat hij/zij eventuele vragen van b.v. politie en justitie zal moeten beantwoorden of net als iedere andere burger een meldplicht heeft.

### Contactgegevens vertrouwenspersoon ongewenst omgangsvormen en integriteitszaken:

Marinka Glasbergen

Via QR-code op de flyer: Marinka contact je dan z.s.m. Of via [m.glasbergen@conflictcentrumnederland.nl](mailto:m.glasbergen@conflictcentrumnederland.nl), 06-49517411.

<sup>8</sup> Zie voetnoot 2.

### 3. Maatregelen bij ongewenst gedrag

Bij overtreding van deze gedragscode volgt consequent en ongeacht de functie van de overtreder, een reactie vanuit de organisatie. Uiteraard voor zover de overtreding zichtbaar of bekend is. De werkgever (leidinggevende, HR, directie) heeft de taak om altijd in te grijpen/te handelen als hij/zij wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag zoals beschreven in deze gedragscode. Er is dan geen sprake van anonimiteit/vertrouwelijkheid. Dat is voorbehouden aan meldingen bij de vertrouwenspersoon.

Compæen hanteert de *gouden driehoek grensoverschrijdend gedrag* als **eerste stap** bij ongewenst gedrag:

1. Je wordt aangesproken op je gedrag.
2. Je krijgt binnen 48 uur een schriftelijke bevestiging van wat in punt 1. is besproken.
3. Met daarin een consequentie, variërend van een uitnodiging voor een gesprek (hoor en wederhoor) tot een officiële waarschuwing of schorsing.

Dit is ook het startmoment van dossiervorming.

#### Gouden driehoek grensoverschrijdend gedrag



**Vervolmaatregelen/sancties:** Compæen neemt maatregelen tegen werknemers die in strijd handelen met deze gedragscode en/of de wet. Per geval wordt bekeken welke maatregel passend is bij de frequentie, de aard en de ernst van de overtreding.

Voorbeelden/mogelijke maatregelen:

- coaching of mediation
- officiële waarschuwing
- instellen van een onafhankelijk onderzoek
- tijdelijk werken vanuit een andere werkplek
- overplaatsing naar een andere afdeling/functie
- (tijdelijke) ontzetting uit de functie
- ontslag
- politie-aangifte

## 4. Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

In dit hoofdstuk een korte samenvatting. De volledige klachtenregeling is als bijlage bij deze gedragscode gevoegd.

Als alle informele stappen zijn afgewogen, geen optie zijn of niet hebben geleid tot het stoppen van het ongewenste gedrag, kun je een officiële klacht indienen. Hoe je dit doet staat omschreven in de klachtenregeling in de bijlage. Het hebben van een klachtenregeling kan bijdragen aan het uiten van ongewenste omgangsvormen door werknemers. Voor de werkgever biedt het de mogelijkheid eventuele misverstanden weg te nemen en daardoor bij te dragen aan een rechtvaardige behandeling van de klacht. Ingediende klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie.

In de klachtenregeling staat omschreven:

- Waar je een klacht kunt indienen, aan waaraan de ingediende klacht moet voldoen;
- Dat een onafhankelijke klachtencommissie een onderzoek instelt naar de ingediende klacht en dat tijdens het onderzoek hoor en wederhoor plaatsvindt;
- Aan welke eisen de klachtencommissie moet voldoen en hoe die is samengesteld;
- Dat de privacy van alle betrokkenen beschermd moet worden;
- Dat er geheimhouding geldt voor betrokkenen over wat tijdens de klachtbehandeling door betrokkenen gedeeld is in de periode tijdens en na de klachtbehandeling;
- Dat de klachtencommissie oordeelt of de klacht ontvankelijk is. Ontvankelijk wil zeggen dat de klacht op de juiste manier is ingediend, dus op de manier zoals beschreven in de klachtenregeling;
- Dat de klachtencommissie, nadat het onderzoek is afgerond, een advies uitbrengt aan de werkgever of de klacht gegrond of ongegrond verklaard kan worden of dat de commissie zich moet onthouden van een oordeel.

## BIJLAGE

### KLACHTENREGELING ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

#### Begripsomschrijvingen

1. Organisatie: Woningstichting Compæen (kortweg Compæen)
2. Bestuur/Directie: directeur-bestuurder van Woningstichting Compæen
3. Managementteam: de directeur-bestuurder en overige leidinggevenden die zitting hebben in het managementteam en verantwoordelijk zijn voor de algemene leiding en sturing van de organisatie.
4. Medewerker: degene die bij of voor Compæen werkzaam is of werkzaamheden verricht. Onder medewerker wordt in ieder geval verstaan diegene die voor Compæen werkzaam is op basis van arbeidsovereenkomst, detachering, vrijwilligerscontract, uitzendovereenkomst of stageovereenkomst.
5. Ongewenste omgangsvormen: gedrag dat als zodanig is beschreven in deze beleidsnotitie en deze klachtenregeling.
6. Klacht: een schriftelijk bij de klachtencommissie ingediende uiting van onvrede over bejegening door een medewerker van de organisatie.
7. Klager: de klagende medewerker, zijn wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande(n).
8. Aangeklaagde: de organisatie of de medewerker van de organisatie tegen wie de klacht is gericht.
9. Klachtencommissie: de door de directeur-bestuurder ingestelde onafhankelijke externe commissie ter behandeling van klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen.
10. Vertrouwenspersoon: de externe vertrouwenspersoon van Compæen die als zodanig is aangesteld door de directeur-bestuurder.

#### De klachtencommissie ongewenst gedrag

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie externe derden. Compæen maakt gebruik van een onafhankelijke externe klachtencommissie. Conflictcentrum Nederland is hierin (en slechts) de organiserende partij.

1. Deze klachtencommissie neemt alle klachten over pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld (conform de Arbowet), ander grensoverschrijdend gedrag<sup>9</sup> en het geformuleerde 'overig ongewenst gedrag' uit dit beleidsstuk in behandeling. Met uitzondering van anonieme klachten en indien en nadat de klacht ontvankelijk verklaard is.
2. De directeur-bestuurder verschaft de klachtencommissie, in overleg, middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze taak.
3. De externe onafhankelijke klachtencommissie is samengesteld uit:

---

<sup>9</sup> Ander grensoverschrijdend gedrag: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van een medewerker van Compæen richting een andere medewerker van Compæen, dat in het maatschappelijk verkeer op zichzelf of in onderlinge samenhang bezien, als onaanvaardbaar gezien kan worden, dan wel waarmee de grenzen der onbetamelijkheid overschreden zijn.

- een jurist
- een onafhankelijk bedrijfsmaatschappelijk werker
- een onafhankelijk vertrouwenspersoon

Ook wordt een secretaris aan de commissie toegevoegd, die de coördinerende en administratieve werkzaamheden voor de commissie uitvoert.

5. Klachten kunnen op het navolgende adres worden ingediend: Conflictcentrum Nederland, Stationsplein 21 (De Koploper), 4461HP Goes, [info@conflictcentrumnederland.nl](mailto:info@conflictcentrumnederland.nl).
6. Medewerkers kunnen zich in een klachtenprocedure voor advies en ondersteuning bij laten staan door een derde (b.v. door een vertrouwenspersoon of andere persoon naar eigen keuze), maar voeren zelf het woord tijdens hoorzittingen.

## Indienen klacht

1. Indiening klacht: een klacht over pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld (conform de Arbwet), ander grensoverschrijdend gedrag en het geformuleerde 'overig ongewenst gedrag' uit dit beleidsstuk, wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht bevat tenminste de volgende informatie:
  - naam, adres, functie en afdeling melder;
  - de tijdsperiode waarbinnen en de plaats waar de ongewenste omgangsvorm(-en) zich heeft/hebben afgespeeld;
  - concrete feiten: welke vorm van ongewenste omgangsvormen het betreft, beschrijving van de gedraging(en). Onderbouw dit zo mogelijk met e-mails, verslagen van gesprekken, getuigenverklaringen, enzovoorts;
  - de impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op werk, privé, gezondheid;
  - welke stappen er tot nu toe zijn ondernomen;
  - naam, functie, afdeling van de aangeklaagde(n);
  - dagtekening en handtekening van de indiener;
  - een klacht kan slechts betrekking hebben op één aangeklaagde; indien er meerdere aangeklaagden zijn dient per aangeklaagde een klacht te worden ingediend;
  - een klacht over dezelfde situatie en aangeklaagde(n) kan door meerdere personen worden ingediend. Indienen moet individueel, dus niet als groep.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen door de klachtencommissie. In uitzonderingsgevallen kunnen klachten, na de vertrouwenspersoon gehoord te hebben, door de commissie anoniem worden behandeld.

## Ontvankelijkheid

1. Na ontvangst van de klacht gaat de voorzitter van de commissie allereerst na of de klacht ontvankelijk is. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard als:
  - een jaar is verstreken sinds de aanleiding tot het indienen van een klacht heeft plaatsgevonden;

- de klacht niet voldoet aan het bepaalde in het vorige artikel;
  - de klager zijn identiteit niet bekend maakt;
  - er geen beklagde is genoemd in de klacht;
  - de beklagde niet als (oud-)medewerker van Compæen gezien wordt of kan worden;
  - het niet duidelijk is op welke handeling de klacht betrekking heeft;
  - uit de klacht niet blijkt dat het over ongewenste omgangsvormen gaat;
  - de klachtencommissie gelet op het onderwerp van de klacht niet bevoegd is;
  - het in de klacht beschreven gedrag van beklagde niet onder de regeling valt;
  - er enige andere, duidelijk gemotiveerde, grond is om de klacht niet-ontvankelijk of ongegrond te verklaren.
2. Van het al dan niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager in kennis gesteld. Van het in behandeling nemen van een klacht wordt tevens degene, waartegen de klacht zich richt, in kennis gesteld.
3. Als de klacht ontvankelijk wordt bepaald, legt de commissie aan partijen de vraag voor of door bemiddeling tot een oplossing kan worden gekomen. Bemiddeling vindt niet door de klachtencommissie zelf plaats maar door een derde. Als er bemiddeling plaatsvindt, wordt de behandeling van de klacht opgeschort voor vier weken. Die termijn kan eenmalig met een periode van vier weken verlengd worden.
- De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende en ontvankelijk verklaarde klacht over pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld (conform de Arbowet), ander grensoverschrijdend gedrag en het geformuleerde 'overig ongewenst gedrag' uit dit beleidsstuk .
  - De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever, die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft.
  - Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie – tenzij ze daarvan afziet – afzonderlijk de werknemer die de klacht heeft ingediend en – indien nodig naar het oordeel van de commissie – andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie is geklaagd.
  - Klager en beklagde worden buiten aanwezigheid van elkaar gehoord.
  - De klachtencommissie is bevoegd ook andere personen te horen (als getuige) en/of andere personen te vragen nadere informatie te verstrekken c.q. deskundigen te raadplegen en/of in te schakelen voor het laten uitvoeren van een onderzoek. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van Compæen.
  - Klager en beklagde krijgen, tenzij naar het oordeel van de klachtencommissie zwaarwegende omstandigheden zich daartegen verzetten, inzage in alle verslagen en door derden verstrekte informatie, alsmede verslagen van hoorzittingen van die andere personen. Alle bedoelde verslagen worden bij het advies van de klachtencommissie gevoegd.
  - De klager en degene over wie is geklaagd, hebben het recht zich (op eigen kosten) door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de ingediende stukken.
  - De commissie kan besluiten een (feiten)onderzoek te laten uitvoeren door daartoe bevoegde deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de werkgever.
4. De klager en degene over wie geklaagd is, worden, door de commissie in de gelegenheid gesteld

om kennis te nemen van het verweer van beklaagde respectievelijk de klachtbrief van klager en de verslagen van de verschillende hoorzittingen om daarop te reageren.

5. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.
6. Van iedere hoorzitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door de betrokken gehoorde persoon voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit niet doet of ondertekening weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
7. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijk advies opgesteld, dat aan de directeur-bestuurder respectievelijk aan de raad van toezicht<sup>10</sup> 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 werkgever verzoeken tijdelijke voorzieningen te treffen (zie Maatregelen, hoofdstuk 4). De werkgever zal daaraan gevolg geven als dit voor het welzijn van de klager en/of enige ander medewerker of betrokkene – waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd – noodzakelijk is.

### Oordeel

1. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.  
De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden nadat de klacht is ingediend (behoudens uitstel wegens bemiddeling), een schriftelijk advies uit aan de directeur-bestuurder als de klacht een medewerker, niet zijnde lid van het managementteam betreft, en als de klacht de directeur-bestuurder of ander lid van het managementteam betreft aan de raad van toezicht.
2. Het 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;
  - de beoordeling van de commissie over de aannemelijkheid van de klacht;
  - een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) met betrekking tot concrete personen;
  - eventueel een aantal aanbevelingen aan de werkgever inzake te nemen maatregelen in het algemeen.
3. Indien de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangt de klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de verwachte afhandelingsduur.

---

<sup>10</sup> De directeur-bestuurder als de klacht een medewerker, niet zijnde lid van het managementteam betreft. De raad van toezicht als de klacht de directeur-bestuurder of ander lid van het managementteam betreft.

## Sancties en maatregelen

Binnen 14 dagen na ontvangst van de rapportage van de klachtencommissie zal de directeur-bestuurder respectievelijk de raad van toezicht (zie voetnoot 10) een beslissing nemen over de te nemen maatregelen op individueel niveau. De directeur-bestuurder respectievelijk de raad van toezicht (zie voetnoot 10) zal daarbij het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt nemen. Als de directeur-bestuurder respectievelijk de raad van toezicht (zie voetnoot 10) afwijkt van het advies, dan zal hij/zij dat in overleg met de klachtencommissie doen en dan zal hij/zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.

## Niet eens met de beslissing

1. Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directeur-bestuurder respectievelijk de raad van toezicht (zie voetnoot 10) dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directeur-bestuurder respectievelijk de raad van toezicht (zie voetnoot 10) met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. De directeur-bestuurder respectievelijk de raad van toezicht (zie voetnoot 10) zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.
2. Indien de reactie van de directeur-bestuurder respectievelijk de raad van toezicht (zie voetnoot 10) niet bevredigend is voor de betrokken klager, dan kan hij/zij in overleg met de vertrouwenspersoon onderzoeken welke andere wegen er nog bewandeld kunnen worden zoals een bevoegd rechter of het Huis voor Klokkenluiders.

## Geheimhouding

Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen. Zij tekenen hiervoor een aparte geheimhoudingsverklaring. Deze geheimhouding geldt in beginsel niet voor de uiteindelijke beslissing van de werkgever zelf, dit is ter beoordeling van de directeur-bestuurder respectievelijk de raad van toezicht (zie voetnoot 10).