



woonwaarts

Integriteitsbeleid

Het juiste doen, ook als niemand kijkt

Vastgesteld door Bestuurders d.d. 27 augustus 2019

Goedgekeurd door Raad van Commissarissen d.d. 27 september 2019

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Integriteitsbeleid | 5 |
| 2 | Integriteit | 6 |
| 2.1 | Gedragcode intern | 6 |
| 2.2 | Gedragcode extern | 7 |
| 2.3 | Integriteit bestuurders | 8 |
| 2.4 | Meldpunt Integriteit Woningcorporaties..... | 8 |
| 2.5 | Tot slot..... | 8 |
| 3 | Ongewenst gedrag | 10 |
| 3.1 | Agressie en geweld..... | 10 |
| 3.1.1 | Wat is agressie?..... | 10 |
| 3.1.2 | Vormen van agressie | 10 |
| 3.1.3 | Gevolgen van agressie op de werkplek | 11 |
| 3.1.4 | Verwerking van agressieve voorvallen en nazorg | 11 |
| 3.2 | Seksuele intimidatie | 11 |
| 3.2.1 | Wat is seksuele intimidatie?..... | 11 |
| 3.2.2 | Vormen van seksuele intimidatie | 11 |
| 3.2.3 | Gevolgen van seksuele intimidatie..... | 11 |
| 3.2.4 | Maatregelen bij Woonwaarts tegen seksuele intimidatie | 12 |
| 3.2.5 | Verwerking/Nazorg | 12 |
| 3.3 | Pesten..... | 12 |
| 3.3.1 | Wat is pesten? | 12 |
| 3.3.2 | Vormen van pesten | 12 |
| 3.3.3 | Gevolgen van pesten | 12 |
| 3.3.4 | Maatregelen bij Woonwaarts tegen pesten | 12 |
| 3.3.5 | Verwerking/nazorg..... | 12 |
| 3.4 | Discriminatie..... | 12 |
| 3.4.1 | Wat is discriminatie? | 13 |
| 3.4.2 | Vormen van discriminatie | 13 |
| 3.4.3 | Gevolgen van discriminatie | 13 |
| 3.4.4 | Maatregelen bij Woonwaarts tegen discriminatie..... | 13 |
| 3.4.5 | Nazorg | 13 |
| 3.5 | Sanctie | 13 |
| 3.5.1 | Sanctiereglement | 13 |
| 4 | Relaties op de werkplek | 15 |
| 4.1 | Uitgangspunt | 15 |
| 4.2 | Direct leidinggevende - medewerker | 15 |



| | | |
|-------------------------|--|-----------|
| 4.3 | Vertrouwenspersoon - medewerker | 15 |
| 4.4 | Overige relaties binnen Woonwaarts..... | 15 |
| 4.5 | Aanpak..... | 15 |
| 4.6 | Communicatie | 16 |
| Bijlage 1 | Protocol Omgaan met agressie | 17 |
| 1 | Inleiding | 17 |
| 2 | Omgaan met agressief gedrag | 17 |
| 2.1 | Reageren op frustratieagressie | 18 |
| 2.2 | Reageren op instrumentele agressie..... | 18 |
| 2.3 | Procedures bij agressie..... | 19 |
| 2.4 | Extreme incidenten | 22 |
| 3 | Opvang en nazorg | 22 |
| 3.1 | De eerste opvang..... | 22 |
| 3.2 | Vervolggesprekken | 22 |
| 3.3 | Extreme incidenten | 24 |
| 3.4 | Het verwerken van een incident | 24 |
| 4 | Corrigerende maatregelen tegen de agressor..... | 24 |
| 4.1 | Waarschuwing geven | 25 |
| 4.2 | Ordegerek houden..... | 25 |
| 4.3 | Uitzetting kantoor | 25 |
| 4.4 | Aangifte of melding doen bij politie..... | 25 |
| 4.5 | Contact op voorwaarden..... | 25 |
| 4.6 | Straatverbod..... | 25 |
| 4.7 | Ontbinding huurovereenkomst..... | 26 |
| 4.8 | Gevolgen voor toewijzing..... | 26 |
| 4.9 | Indienen schadeclaim..... | 26 |
| 5 | Registratie en periodieke evaluatie | 26 |
| Bijlage 2 | Gedragscode ongewenst gedrag | 27 |
| Artikel 1 | Uitgangspunten..... | 27 |
| Artikel 2 | Doel en reikwijdte van de gedragscode | 28 |
| Artikel 3 | Voorlichting en preventief beleid | 28 |
| Artikel 4 | Indienen van een klacht | 28 |
| Leidinggevende..... | | 28 |
| Vertrouwenspersoon..... | | 28 |
| Artikel 5 | Klachtenprocedure ongewenst gedrag..... | 29 |
| Artikel 6 | Oordeel van de klachtencommissie | 30 |
| Artikel 7 | Sancties en maatregelen..... | 30 |
| Artikel 8 | De beslissing..... | 31 |



| | |
|---|----|
| Artikel 9 Niet eens met de beslissing..... | 31 |
| Artikel 10 Geheimhouding..... | 31 |
| Contactgegevens vertrouwenspersoon: | 32 |
| Contactgegevens onafhankelijke commissie ongewenst gedrag:..... | 32 |



1 Integriteitsbeleid

Mag ik een geschenk aannemen van een relatie? Hoe gaan we om met een uitnodiging voor bijvoorbeeld een voetbalwedstrijd? Welke geintjes kan ik maken bij mijn collega's? Kortom: wat kan wel en wat kan niet.

Overal waar mensen samenwerken of afspraken maken, speelt integriteit een rol. Integriteit is vooral een kwestie van mentaliteit en bewustwording. En ook van regels en afspraken. Integriteit ligt besloten in de houding en in het gedrag van mensen. Het gaat om normen en waarden. De integriteit van de organisatie wordt bepaald door de integriteit van de medewerkers. En iedereen heeft hierin zijn of haar eigen verantwoordelijkheid.

Integriteit is niet vanzelfsprekend. Om hier richtlijnen voor te geven, hebben we deze gedragscode opgesteld. Deze gedragscode behandelt de visie van Woonwaarts op integriteit en wat wij van onze medewerkers verwachten inzake het integer handelen. Dit staat in hoofdstuk 2 beschreven. Ook de integriteitcode van de bestuurders is hierbij opgenomen. Hoofdstuk 3 behandelt ongewenst gedrag, zowel van medewerkers als van huurders. In hoofdstuk 4 is de visie beschreven rondom relaties op de werkplek. Tenslotte is als bijlage het protocol "omgaan met agressie" en de gedragscode "ongewenst gedrag" bijgevoegd.

Maar niet alles is te vangen in regels. Daarom gaan we ook regelmatig met elkaar in gesprek over de zogenaamde grijze gebieden van integriteit. Het ontwikkelen van integriteitsbeleid en het stimuleren van integer gedrag is een voortdurend proces.

Het integriteitsbeleid geldt voor alle medewerkers, inleenkrachten en leden van de Raad van Commissaris van Woonwaarts. Dit beleid is niet vrijblijvend, maar heeft een bindend karakter.

2 Integriteit

2.1 Gedragscode intern

Woonwaarts is een organisatie met een maatschappelijke doelstelling. Onze huurders zijn van ons afhankelijk, daar wij voorzien in een primaire levensbehoefte. Onze functies brengen met zich mee dat wij veel over hen weten; NAW-gegevens, gezinssamenstelling, woongegevens, maar ook meer privacygevoelige gegevens zoals inkomensgegevens, eventuele financiële regelingen en de onderlinge verhoudingen met de buurtbewoners. Het spreekt voor zich dat hier buiten het werk nooit over gesproken wordt en zelfs binnen de muren van Woonwaarts zijn deze gegevens niet bij iedereen bekend. Dit grenst aan de professionaliteit die wij als medewerkers van Woonwaarts hebben; we behandelen huurders zoals we zelf behandeld willen worden, praten niet over (gegevens van) huurders wanneer dit verder gaat dan het functionele en maken geen misbruik van hun gegevens. Kortom: we handelen integer en conform de AVG.

Integriteit is het handhaven van algemene of professionele sociale en ethische normen en waarden, ook bij druk van buitenaf om hiervan af te wijken. Wanneer iemand niet integer is, kan dat leiden tot financiële - en imagoschade van onze organisatie, zowel intern als extern. Uitgangspunt hierbij is dat een medewerker opzettelijk misbruik maakt van kennis en/of organisatiemiddelen.

Om invloed uit te oefenen op integer gedrag, zetten we soft controls in. Hierbij kun je denken aan kennis, ervaring, vaardigheden, competenties, bekwaamheid, houding en gedrag. Doelstelling is het creëren van een motiverende en stimulerende omgeving, waarin medewerkers (integer) hun werk kunnen doen. De veronderstelling daarbij is dat daarmee de persoonlijke doelstellingen in het verlengde komen te liggen van de organisatiedoelstellingen. Tegelijkertijd is daarbij het uitgangspunt dat de medewerker daardoor altijd handelt volgens de doelstelling van de organisatie.

Om er voor te zorgen dat anderen ons als integere en betrouwbare medewerkers zien, handelen we volgens deze gedragscode. En gaan we hierover met elkaar in gesprek. Leidinggevendenden hebben hierin een voortrekkersrol. Uiteraard spreken medewerkers elkaar collegiaal aan wanneer een onderdeel van de code wordt overtreden.

We werken samen vanuit gelijkwaardigheid en respect. Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor een goed werksfeer. Dat betekent dat we oog hebben voor elkaars kwaliteiten en valkuilen. We praten met elkaar en alleen wanneer dit functioneel is over elkaar. En we staan open voor het geven en ontvangen van feedback. Feedback heeft betrekking op wat we doen en hoe we het doen en niet op wie we zijn of hoe we zijn.

Elke medewerker moet zich veilig en prettig kunnen voelen en met plezier zijn of haar werk doen. Kwetsende opmerkingen over iemands afkomst, taal, sekse of huidskleur tolereren we niet. Een grap is geen grap als dat ten koste gaat van iemand anders. Het is daarbij niet de vraag hoe de opmerking of het grapje is bedoeld, maar hoe de ander dit ervaart. We respecteren dat we niet allemaal hetzelfde zijn.

Discriminatie, pesten, agressie en ongewenste intimiteiten vinden we niet acceptabel. We spreken elkaar aan op ongewenst of niet integer gedrag. Ongewenst gedrag kan binnen de organisatie/afdeling de sfeer negatief beïnvloeden. Ongewenste omgangsvormen bederven de werksfeer en kunnen gezondheid, zelfvertrouwen en prestaties van medewerkers aantasten en daarmee ook de kwaliteit van de dienstverlening van Woonwaarts. Het beleid van Woonwaarts is gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag.



Op het niet naleven van de gedragscode staan disciplinaire maatregelen; medewerkers worden in eerste instantie aangesproken op niet-integer gedrag. Bij herhaling van het ongewenste gedrag volgen disciplinaire gesprekken en waarschuwingen. Blijft de medewerker het gedrag continueren, dan zal uiteindelijk overwogen worden welke gevolgen het ongewenste gedrag heeft voor het voortbestaan van de arbeidsrelatie.

Bij een integere houding, gaat het met name om gedrag. Belangrijke kenmerken zijn openheid en loyaliteit. Het voorkomen van een schijn van afhankelijkheid is hierbij een belangrijk aspect. Medewerkers communiceren daarom open en eerlijk.

2.2 Gedragscode extern

Woonwaarts verwacht van haar medewerkers een loyale houding ten opzichte van de organisatie en de collega's. Daaronder verstaan we dat medewerkers zich houden aan de verplichtingen die ze zijn aangegaan door het tekenen van de arbeidsovereenkomst; zij gedragen zich als een goed werknemer. Dat betekent dat medewerkers zich niet (negatief) uitlaten over onze organisatie, zijn of haar collega's en onze huurders.

- Agressie en geweld, seksuele intimidatie, pesten en discriminatie accepteren we niet; zie hiervoor hoofdstuk 3 "ongewenst gedrag";
- Relaties (familie, vriendschappelijke, liefdes) op de werkplek staan we in beperkte mate toe. Woonwaarts treedt bij relaties op de werkplek op, als de verwachting er is dat de relatie leidt tot functioneringsproblemen bij de betrokken medewerkers dan wel tot problemen op de respectievelijke afdelingen. Niet de relatie bespreken we dan, maar de ontstane werkgerelateerde situatie; zie hoofdstuk 4 "relaties op de werkplek".
- Alle informatie van en over huurders en collega's behandelen we vertrouwelijk. Hiervoor geldt een geheimhoudingsplicht, ook na het beëindigen van het dienstverband;
- Bedrijfsmiddelen gebruiken we niet zonder toestemming van de manager privé. Onder bedrijfsmiddelen verstaan we alle middelen die door Woonwaarts zijn aangeschaft zodat medewerkers hun werk goed kunnen uitvoeren;
- Goederen uit woningen nemen we niet voor eigen gewin of ten eigen nutte mee;
- Medewerkers beheren geen rekeningen van huurders;
- Medewerkers nemen geen geld, attenties en/of geschenken aan van huurders dan wel derden, zoals aannemers, projectontwikkelaars en leveranciers voor verrichtte diensten, werkzaamheden of tijdens onderhandelingen. Betalingen verlopen via facturen of eenmalige automatische incassomachtigingen. De kasbetalingen die we in uitzonderlijke gevallen doen, noteren we in het kasboek;
- Soms bieden huurders spontaan een rolletje drop aan of sturen organisaties een geschenk. Dit is acceptabel zolang de waarde niet meer bedraagt dan € 50,-- en men zich realiseert dat geschenken die Woonwaarts niet zou geven in vergelijkbare omstandigheden, ook beter niet kunnen worden geaccepteerd. Bederfelijke geschenken zoals bloemen en/of voedsel kunnen medewerkers direct mee naar huis nemen of delen met collega's; het is niet de bedoeling

bederfelijke waar een periode te laten staan. De overige relatiegeschenken verzamelen we collectief bij de receptie en verloten we rond de jaarwisseling onder alle medewerkers.

- Alle ongepaste geschenken, geschenken die een waarde hebben van meer dan € 50,-- en geschenken die opgevat kunnen worden als een poging tot omkoperij of beïnvloeding weigeren we en/of sturen we terug naar de afzender. De coördinatie hiervan ligt bij HRM.
- Medewerkers ontvangen geen geschenken op hun privéadres. Dit is ongewenst, omdat dit de indruk kan wekken dat anderen er niet van mogen weten.
- Lunchen en diners horen er in sommige functies gewoon bij; hier past een terughoudende en zorgvuldige houding. Reizen die we voor Woonwaarts maken, zijn functioneel en in het belang van Woonwaarts. Bij twijfel overlegt de medewerker met zijn leidinggevende.
- Tijdens onderhandelingen over mogelijke opdrachten, is het uiterst belangrijk om extra terughoudend te zijn met geschenken, diners of informatie. Het is regel om onderhandelingen met derden samen met een collega te voeren.
- Voor betaalde nevenfuncties, nevenwerkzaamheden of het werken in een eigen bedrijf is schriftelijke toestemming van het bestuur nodig; nevenfuncties mogen geen belangenverstremming in de hand werken en niet ten koste gaan van het werk bij Woonwaarts of de kwaliteit daarvan. Het gaat in het algemeen om activiteiten met een arbeidsrechtelijke relatie of bijvoorbeeld een commissariaat. Het gaat hierbij alleen om functies waarbij belangenverstremming kan voorkomen, niet om bijvoorbeeld een functie bij een sportvereniging.

2.3 Integriteit bestuurders

De bestuurder is in staat de algemeen aanvaarde en professionele sociale en ethische normen en waarden in gedrag en activiteiten te handhaven, ook bij druk buitenaf. Het bestuur grijpt in, ook op hoog niveau, wanneer sociale en ethische regels worden overschreden. De bestuurder verbindt zich gedurende de duur van de arbeidsovereenkomst, noch rechtstreeks, noch middellijk enige provisie, tegemoetkomingen of vergoedingen, in welke vorm dan ook voor zichzelf aan te nemen of te bedingen, dan wel enige aanbieding van welke aard deze ook mogen zijn, voor zichzelf te accepteren van derden en/of medewerkers van de stichting dan wel daarmee verbonden rechtspersonen. Deze bepaling geldt niet voor persoonlijke giften van een waarde minder dan € 50 (vijftig euro).

Indien de bestuurder in de bedrijfsvoering geconfronteerd wordt met persoonlijke belangen, zoals zaken doen met organisatie/bedrijven waarbij sprake is van een familie- of vriendschapsbetrekking, meldt de bestuurder dit vooraf bij de Raad van Commissarissen. De bestuurder onthoudt zich in dat geval van deelname aan het besluitvormingsproces en laat dit aan de andere bestuurder en/of de Raad van Commissarissen.

2.4 Meldpunt Integriteit Woningcorporaties

In 2010 is het geopend, met als doel een groter vertrouwen in de corporaties. Bij het meldpunt kan iedereen, burgers, huurders, medewerkers, intern toezicht houders, bedrijven, overheden, belangenorganisaties enz., terecht om signalen door te geven die te maken hebben met mogelijk niet integer handelen. Het Meldpunt richt zich daarbij vooral op een mogelijke frauduleuze cultuur binnen een woningcorporatie en op zelfverrijking door medewerkers, management en bestuurders. Bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties van de Inspectie Leefomgeving en Transport kan men terecht als men vermoedt dat er sprake is van fraude en/of zelfverrijking met het vermogen van een woningcorporatie.

2.5 Tot slot

Integriteitsvraagstukken kan iedere medewerker iedere dag tegenkomen. Tijdens de dagelijkse werkzaamheden (bijvoorbeeld een plakje cake aannemen bij een huurder en vervolgens de vraag krijgen iets extra's voor die huurder te doen) en in het dagelijkse leven (bijvoorbeeld een aannemer



vragen voor een klusopdracht thuis). Het is de verantwoordelijkheid van de werkgever de medewerker hier bewust van te maken, het goede voorbeeld te geven en het gesprek hierover aan te gaan. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker zich hier bewust van te zijn en bij twijfel te overleggen met de leidinggevende. Zo zorgen we er samen dat we integer handelen zonder dat alle grijze gebieden in dit beleid zijn vastgelegd.



3 Ongewenst gedrag

Het begrip "ongewenst gedrag" bestaat uit ongewenste omgangsvormen, zoals:

- Agressie en geweld
- Ongewenste (seksuele) intimiteiten
- Pesten
- Discriminatie

Woonwaarts vindt deze vormen van ongewenst gedrag onacceptabel. Dat geldt zowel voor medewerkers onderling, als ook voor medewerkers richting huurders en andersom. Toch bestaat er een kans dat ook de medewerkers van Woonwaarts en onze huurders te maken kunnen krijgen met ongewenst gedrag.

3.1 Agressie en geweld

Agressie is een verschijnsel waarmee steeds meer woningcorporaties te maken krijgen. Woonwaarts accepteert geen agressief gedrag van huurders en collega's jegens haar medewerkers. Woonwaarts zal dan ook wanneer dit gebeurt, maatregelen nemen om herhaling te voorkomen.

Medewerkers van Woonwaarts hebben de taak aan de manager kenbaar te maken wanneer zij zich onveilig voelen en/of wanneer zij verwachten aan dergelijk gedrag blootgesteld te zullen worden. De manager kan dan zorgen voor een zo veilig mogelijke situatie door hierop in te spelen. Daarnaast is het van belang dat iedereen op de hoogte is van de te volgen procedure bij een dergelijk voorval. Hiervoor wordt verwezen naar het aparte protocol "omgaan met agressie" welke volledigheidshalve als bijlage is toegevoegd. Het is van belang dat we met z'n allen blijven waken voor onze veiligheid en dat de cultuur en organisatie Woonwaarts het mogelijk maakt om het gevoel van onveiligheid te kunnen en durven uiten. Hoor en wederhoor maakt hiervan deel uit. Wanneer iemand zich niet veilig voelt, wordt dit serieus behandeld en zal gekeken worden wat er aan de situatie verbeterd kan worden.

3.1.1 Wat is agressie?

De Arbo-wet verstaat onder agressie en geweld alle voorvallen waarbij een medewerker psychisch en/of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

3.1.2 Vormen van agressie

Agressie kan verschillende vormen hebben. De meest voorkomende vormen van agressie zijn:

Frustratieagressie

Als gevolg van het niet bereiken van bepaalde doelen. Sommige mensen reageren hun frustraties af door agressief te worden.

Instrumentele agressie

De agressie wordt doelbewust gebruikt om de medewerk(st)er onder druk te zetten en zo een gunstige beslissing af te dwingen.

Willekeurige agressie

Door dronkenschap, geestesziekte, onder invloed van drugs of zonder aanwijsbare reden.

3.1.3 Gevolgen van agressie op de werkplek

De gevolgen van agressie op de werkplek leiden op *korte termijn* vaak tot emotionele en/of fysieke gevolgen. Op *lange termijn* kunnen de ervaringen aanleiding geven tot sociaal en maatschappelijk disfunctioneren.

3.1.4 Verwerking van agressieve voorvallen en nazorg

Eerste opvang

Schokkende gebeurtenissen zoals (ernstige) agressie van cliënten moeten door de medewerk(st)er worden verwerkt. De eerste opvang geschiedt bij Woonwaarts door de manager. Deze luistert naar het verhaal van de medewerk(st)er en zorgt voor ondersteuning. Er zal indien nodig praktische hulp geboden moeten worden (thuisbrengen, hulp bij aangifte bij politie enz.). De manager is daarmee in eerste instantie verantwoordelijk voor een goede afhandeling. Indien gewenst, kan de medewerker hulp zoeken bij een andere collega. Voor die collega geldt dan dat hij/zij melding van het gebeurde maakt bij de manager, zodat de manager verder de afhandeling kan verzorgen.

Nazorg

Essentieel is de goede nazorg voor medewerk(st)ers die in aanraking zijn gekomen met agressie. Dit kan per situatie verschillend zijn. Woonwaarts kan hierover informatie inwinnen bij de Arbodienst.

Zie het agressieprotocol voor verdere informatie.

3.2 Seksuele intimidatie

Er is niet zomaar een lijstje te maken van gedragingen die seksueel intimiderend zijn. De essentie is dat mensen die geconfronteerd worden met een bepaald gedrag, al dan niet zo bedoeld, dit als belemmerend of vervelend ervaren. Essentieel hierbij is dat de betrokkene kenbaar maakt hier niet van gediend te zijn. Het gaat er dus niet om hoe het *bedoeld* is, maar hoe het *overkomt*.

Woonwaarts vindt dat dit gedrag niet thuishoort in een gezonde organisatie en niet bevorderlijk is voor de werksfeer. Het behoort niet tot de bij het werk geaccepteerde omgangsnormen. De organisatie voelt zich verantwoordelijk voor de preventie van de medewerkers en huurders, de begeleiding van de klager en het op professionele wijze onderzoeken van de klacht en de sanctionering van de dader (medewerk(st)er of huurder) wanneer er een dergelijk voorval heeft plaatsgevonden.

3.2.1 Wat is seksuele intimidatie?

In de Arbo-wet is seksuele intimidatie als volgt omschreven: Elke 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.

3.2.2 Vormen van seksuele intimidatie

Vormen van seksuele intimidatie zijn verbale seksuele intimidatie en fysieke seksuele intimidatie. Bij seksuele intimidatie is geen grens te bepalen, maar gaat het er vooral om hoe de ontvang(st)er het beleeft. Belangrijk is dus hoe het *overkomt* en niet hoe het *bedoeld* is. Bij seksuele intimidatie kan het een eenmalige situatie betreffen. Er hoeft geen sprake te zijn van herhaaldelijk seksueel (getint) grensoverschrijdend gedrag om van seksuele intimidatie te spreken. Ook hoeft er geen opzet in het spel te zijn.

3.2.3 Gevolgen van seksuele intimidatie

Wanneer een medewerk(st)er seksueel geïntimideerd wordt, betekent dit meestal dat hij/zij zich niet meer veilig/prettig voelt op de werkplek. Een waarschijnlijk gevolg hiervan is dat deze medewerker zich frequent ziek meldt. Het bieden van hulp is hierbij noodzakelijk.



3.2.4 Maatregelen bij Woonwaarts tegen seksuele intimidatie

De Arbodienst biedt mogelijkheden voor de preventie en aanpak van seksuele intimidatie. Door de verschillende expertises van bedrijfsartsen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, juristen, arbo-adviseurs en psychologen is zij breed vertegenwoordigd en kan zij Woonwaarts met raad en daad terzijde staan. Daarnaast kan een vertegenwoordiger van de Arbodienst fungeren als vertrouwenspersoon. Het is daarbij niet ondenkbaar dat er in gevallen van seksuele intimidatie de hulp van de Arbodienst wordt ingeschakeld. Wanneer medewerk(st)ers het gevoel hebben, of weten dat iemand seksueel geïntimideerd wordt, kunnen zij dit melden bij de manager, de HRM adviseur of de bedrijfsarts. Zij kunnen dan verder actie ondernemen en/of doorverwijzen. Indien mogelijk zal er in een vroeg stadium een gesprek plaatsvinden tussen de klager, beklagde en een mediator (dit kan de manager, de HRM adviseur of een externe persoon zijn). Dat gesprek kan dienen als voorzorg en er voor zorgen dat verdere actie niet nodig is.

3.2.5 Verwerking/Nazorg

Woonwaarts voelt zich verantwoordelijk voor haar medewerk(st)ers. Wanneer een medewerk(st)er iets vervelends overkomt in bovengenoemde aard tijdens het werk, zorgen wij tijdens de onderzoeksfase voor deskundige begeleiding. Dit geldt voor beide partijen (zowel de klager als de beklagde). Ook na het voorval dient er aandacht te worden besteed aan het welbevinden van de betrokkene(n), omdat men dit soort voorvallen vaak lang met zich meedraagt.

3.3 Pesten

Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en/of te vernederen.

3.3.1 Wat is pesten?

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter van een of meer medewerkers (collega's, managers) gericht tegen een medewerker of een groep medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

3.3.2 Vormen van pesten

Openlijk pesten, door bijvoorbeeld iemand te negeren, of subtiel pesten, zoals voor iedereen koffie halen, maar voor een persoon niet, zijn de meest voorkomende vormen van pesten. Daarnaast bestaat er nog digitaal pesten, door bijvoorbeeld vervelende mails toe te sturen.

3.3.3 Gevolgen van pesten

Pesten beïnvloedt de sfeer binnen de organisatie. Het kan er toe leiden dat de gepeste medewerker zich ziek meldt of uiteindelijk zelf ontslag neemt. Langdurig pestgedrag kan leiden tot het Post Traumatisch Stress Syndroom. Daarnaast leiden de bedrijfsresultaten hieronder. Een medewerker die gepest wordt, gaat met minder plezier naar het werk en presteert minder.

3.3.4 Maatregelen bij Woonwaarts tegen pesten

Woonwaarts accepteert het niet dat een medewerker gepest wordt. Medewerkers die geconfronteerd worden met pesten, kunnen dit aankaarten bij hun manager, de P&O-adviseur of de bedrijfsarts. Deze medewerker zal opvang geboden worden. Degene die gepest heeft, wordt aangesproken op zijn gedrag, al dan niet in het bijzijn van de medewerker die gepest is, met als doel dat er niet meer gepest zal worden.

3.3.5 Verwerking/nazorg

Woonwaarts biedt de medewerker die gepest is begeleiding om het pesten te verwerken.

3.4 Discriminatie

Om discriminatie te voorkomen, is het belangrijk dat er een werkklimaat is met respect voor de waardigheid en integriteit van alle medewerkers. Vormen van discriminatie worden niet getolereerd.



3.4.1 *Wat is discriminatie?*

Discriminatie is het anders behandelen, achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van (persoonlijke) kenmerken. Deze kenmerken worden discriminatiegronden genoemd.

3.4.2 *Vormen van discriminatie*

We onderscheiden de volgende discriminatiegronden:

- Ras
- Sekse
- Levensovertuiging
- Godsdienst
- Nationaliteit
- Seksuele geaardheid
- Leeftijd
- Politieke gezindheid
- Handicap of chronische ziekte
- Arbeidscontract (onbepaald/tijdelijk)
- Arbeidsrelatie (full-/parttime)
- Burgerlijke staat.

3.4.3 *Gevolgen van discriminatie*

Discriminatie kan vervelende gevolgen hebben. Het beïnvloedt de sfeer binnen de organisatie. Discriminatie kan de werksfeer zodanig verzieken dat deze onwerkbaar wordt. Het kan er toe leiden dat de gediscrimineerde medewerker zich ziek meldt of uiteindelijk zelf ontslag neemt. Daarnaast leiden de bedrijfsresultaten hieronder. Een medewerker die gediscrimineerd wordt, gaat met minder plezier naar het werk en presteert minder.

3.4.4 *Maatregelen bij Woonwaarts tegen discriminatie*

Woonwaarts accepteert het niet dat een medewerker gediscrimineerd wordt. Het is daarom belangrijk dat leidinggevende signalen van discriminatie herkennen. Dat begint met een open oor en oog voor signalen van beginnende discriminatie, zoals geroddel, pesterijen of 'geintjes'. En door het geven van het goede voorbeeld. Binnen Woonwaarts hebben we een gedragscode ongewenst gedrag opgesteld. We controleren periodiek op naleving van de code, bijvoorbeeld tijdens functioneringsgesprekken of in een tevredenheidsonderzoek.

Medewerkers die geconfronteerd worden met discriminatie, kunnen dit aankaarten bij hun leidinggevende, bij een vertrouwenspersoon of bij een onafhankelijke klachtencommissie.

3.4.5 *Nazorg*

Woonwaarts biedt de medewerker die gediscrimineerd zijn adequate nazorg. En indien nodig informatie en advies over de mogelijk te volgen procedures.

Zie de gedragscode ongewenst gedrag voor meer informatie.

3.5 *Sanctie*

Ongewenst gedrag, zoals bovenstaand omschreven, kan voor de medewerker die zich schuldig maakt aan een van de vormen van ongewenst gedrag een sanctie tot gevolg hebben. Deze sanctie is in alle gevallen gebaseerd op feiten en ter beoordeling van het bestuur, al dan niet in samenspraak met de manager of de manager(s) van de betrokkene(n) en is afhankelijk van de ernst van de situatie en de voorgeschiedenis.

3.5.1 *Sanctiereglement*

Sanctiemaatregelen zijn berisping, schorsing en ontslag (mogelijk ontslag op staande voet). De zwaarte van de maatregel geschiedt op basis van de aard en zwaarte van de overtreding. De duur en



aard van een schorsing is afhankelijk van de situatie. Zowel een berisping als een schorsing zullen schriftelijk in het personeelsdossier worden vastgelegd.
Indien het voorval hiertoe aanleiding geeft, kan het bestuur een afwijkende beslissing nemen.

4 Relaties op de werkplek

4.1 Uitgangspunt

Woonwaarts respecteert bij liefdesrelaties op de werkplek het privéleven van haar medewerkers. Woonwaarts treedt bij liefdesrelaties op de werkplek op, als de verwachting er is dat de relatie leidt tot functioneringsproblemen bij de betrokken medewerkers dan wel tot problemen op de respectievelijke afdelingen. Er is een aantal werksituaties waarin het bestaan van een liefdesrelatie tussen twee medewerkers van Woonwaarts om functioneringstechnische redenen en de daarmee verband houdende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, als niet wenselijk wordt geacht. Dit zijn in ieder geval liefdesrelaties tussen een medewerker en zijn directe manager of tussen een vertrouwenspersoon en een medewerker die tot het directe aandachtsgebied van de vertrouwenspersoon behoort (bijvoorbeeld de HRM adviseur met een van de medewerkers).

In de overige situaties maken we een afweging op de volgende drie aspecten:

- Welke (ongewenste) invloed heeft de ontstane relatie op het functioneren van de desbetreffende medewerkers?
- Welke medewerkers kunnen mogelijk last ondervinden van deze relatie en welke gevolgen heeft dit?
- Wat zijn de gevolgen van de relatie voor (het imago van) Woonwaarts?

4.2 Direct leidinggevende - medewerker

Een liefdesrelatie tussen medewerkers in een directe hiërarchische lijn, vindt Woonwaarts niet wenselijk. De reden hiervoor is dat een direct leidinggevende haar medewerker moet kunnen corrigeren, aansturen en functionerings- en verzuimgesprekken voeren. Dit staat op gespannen voet als de leidinggevende met zijn medewerker een liefdesrelatie heeft.

4.3 Vertrouwenspersoon - medewerker

Ook vindt Woonwaarts een liefdesrelatie tussen een vertrouwenspersoon (*) en een medewerker niet wenselijk. De reden hiervoor is dat de vertrouwensrelatie voor de overige medewerkers ter discussie komt te staan en daarmee gedeeltelijk de basis voor het functioneren van de vertrouwenspersoon ontbreekt. (*)

In dit kader wordt onder een vertrouwenspersoon verstaan: Functionaris binnen Woonwaarts waarvoor bij de uitoefening van zijn of haar functie het relevant is dat hij of zij het vertrouwen geniet van alle medewerkers en zijn of haar onafhankelijkheid niet ter discussie kan worden gesteld.

4.4 Overige relaties binnen Woonwaarts

Indien er geen directe hiërarchische lijn of een vertrouwensrelatie bestaat tussen de betrokken medewerkers, maar er wel sprake is van ongewenste invloed op het functioneren of op de collega's vindt Woonwaarts ook deze situatie niet wenselijk.

4.5 Aanpak

In de situaties waarin de liefdesrelatie door Woonwaarts als niet wenselijk wordt beschouwd, zal de werkgever de ontstane situatie open met de twee betrokken medewerkers bespreken. Het initiatief in deze wordt genomen door de direct leidinggevende van de medewerker die tot het hoogste echelon behoort. In het gesprek is het komen tot wederzijds begrip van essentieel belang. Er moet duidelijk worden aangegeven welke bedingen er bestaan en waarom de werkgever deze situatie niet wenselijk acht. Essentieel is ook dat:

Niet de liefdesrelatie wordt besproken, maar de ontstane werkgerelateerde situatie.



Dit geldt overigens ook voor bijvoorbeeld familierelaties of (diepgaande) vriendschappelijke relaties.

In het gesprek vragen we aan de betrokken medewerkers hun verantwoordelijkheid te nemen en zelf tot een oplossing te komen. Indien een van de medewerkers besluit om op zoek te gaan naar een andere werkgever, zal Woonwaarts bijdragen in een eventuele externe ondersteuning.

Indien de betrokken medewerkers een oplossing hebben aangereikt aan de leidinggevende, die de door de werkgever aangegeven bedenkingen wegnemen, worden de collega's geïnformeerd en de ontstane situatie bespreekbaar gemaakt. Indien de medewerkers zelf niet met een oplossing komen, kan de werkgever pas optreden indien de verwachting er is dat de relatie leidt tot functioneringsproblemen bij de betrokken medewerkers dan wel tot problemen op de respectievelijke afdelingen.

4.6 Communicatie

In alle situaties verzoeken we de betrokken medewerkers open over de relatie te communiceren. Dit om roddels en insinuaties te voorkomen en te voorkomen dat de belangen van de betrokkenen worden geschaad. Zo nodig stelt de leidinggevende aanvullende gedragsrichtlijnen vast voor de betrokken medewerkers of collega's. Uitgangspunt is dat de betrokken medewerkers zich binnen de werksituatie opstellen en gedragen als individuele medewerkers.

Bijlage 1 Protocol Omgaan met agressie

1 Inleiding

Voor je ligt het protocol "omgaan met agressie". Dit protocol is tot stand gekomen omdat de noodzaak is erkend om het onderwerp 'agressie' op de agenda te zetten. Een definitie van agressie is:

Agresie is iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het ontladen van gevoelens van frustratie dan wel op het te weeg brengen van angst of onlustgevoelens bij de ander of op het doelbewust toebrengen van materiële of immateriële schade

Woonwaarts wil haar medewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld, en ook tegen de nadelige gevolgen hiervan. Het uitgangspunt is dat agressie en geweld niet wordt getolereerd. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt voor elke medewerker van onze corporatie dat de eigen veiligheid en die van collega's altijd voorop staat.

Dit protocol richt zich op preventie, beheersing en nazorg. In Hoofdstuk 2 staat beschreven wat agressie is en welke vormen te onderscheiden zijn. In Hoofdstuk 3 staat hoe de opvang is geregeld van de betrokken medewerker en in Hoofdstuk 4 staat hoe wij omgaan met de agressor. Tot slot bespreken we in Hoofdstuk 5 de registratie en evaluatie.

Dit protocol is een levend document dat door gebruik en ervaringen periodiek bijgesteld moet worden als blijkt dat onderdelen niet functioneren in de praktijk. Niet alle situaties laten zich vangen in een protocol. Belangrijk is dat er in elk team goede werkafspraken en procedures gemaakt worden hoe agressie voorkomen kan worden. Daarnaast blijft het belangrijk om met elkaar het onderwerp agressie bespreekbaar te houden.

2 Omgaan met agressief gedrag

Voorkomen is beter dan genezen. Toch kunnen situaties uit de hand lopen en hier dient adequaat op gereageerd te worden. We beschrijven achtereenvolgens een aantal algemene aandachtspunten, vervolgens aandachtspunten per soort agressie. Tot slot beschrijven we stapsgewijs de procedure hoe om te gaan met agressie.

Enkele algemene aandachtspunten bij (potentiële) agressieve situaties:

- Let op gevaar!
- Je eigen veiligheid gaat voor, soms is weglopen het beste. Als de spanning te hoog oploopt, verlaat je de ruimte.
- Blijf zelf rustig, door een heftige reactie van jouw kant kan de agressie toenemen.
- Beantwoord nooit met agressie of geweld.
- Reageer niet alleen op wat er gezegd wordt, maar vooral op hoe het gezegd wordt.
- Bewaar afstand en maak geen onverwachte bewegingen.
- Voorkom discussie, daarmee kan de agressie kan versterken.
- Zorg ervoor dat je in de spreekkamers aan de juiste kant van de tafel zit, zodat de vluchtweg en/of alarmknop bereikbaar is.

2.1 Reageren op frustratieagressie

Het belangrijkste van de frustratieagressie is dat iemand gehoord wil worden en zich serieus genomen voelt. Zodra dit gevoel er is, zal de agressie verminderen. Effectieve reacties zijn:

- Laat de huurder uitzagen en probeer daarna samen te vatten wat de huurder gezegd heeft.
- Blijf rustig zodat de agressie niet tegen jou persoonlijk wordt gericht.
- Luister actief, geef aandacht en toon betrokkenheid.
- Toon begrip voor andermans situatie.
- Negeer de boosheid niet, maar benoem deze, de ander voelt zich gehoord.
- Ga niet in discussie en reageer pas op de inhoudelijke zaken als de emoties gezakt zijn.
- Stel grenzen indien nodig.
- Als je op gespreksniveau bent gekomen, wees duidelijk wat je wel en wat je niet kan betekenen voor iemand.
- Wek geen onrealistische verwachtingen, de kans op herhaling is dan groot.
- Maak goede procedurele afspraken en bevestig ze eventueel schriftelijk.

2.2 Reageren op instrumentele agressie

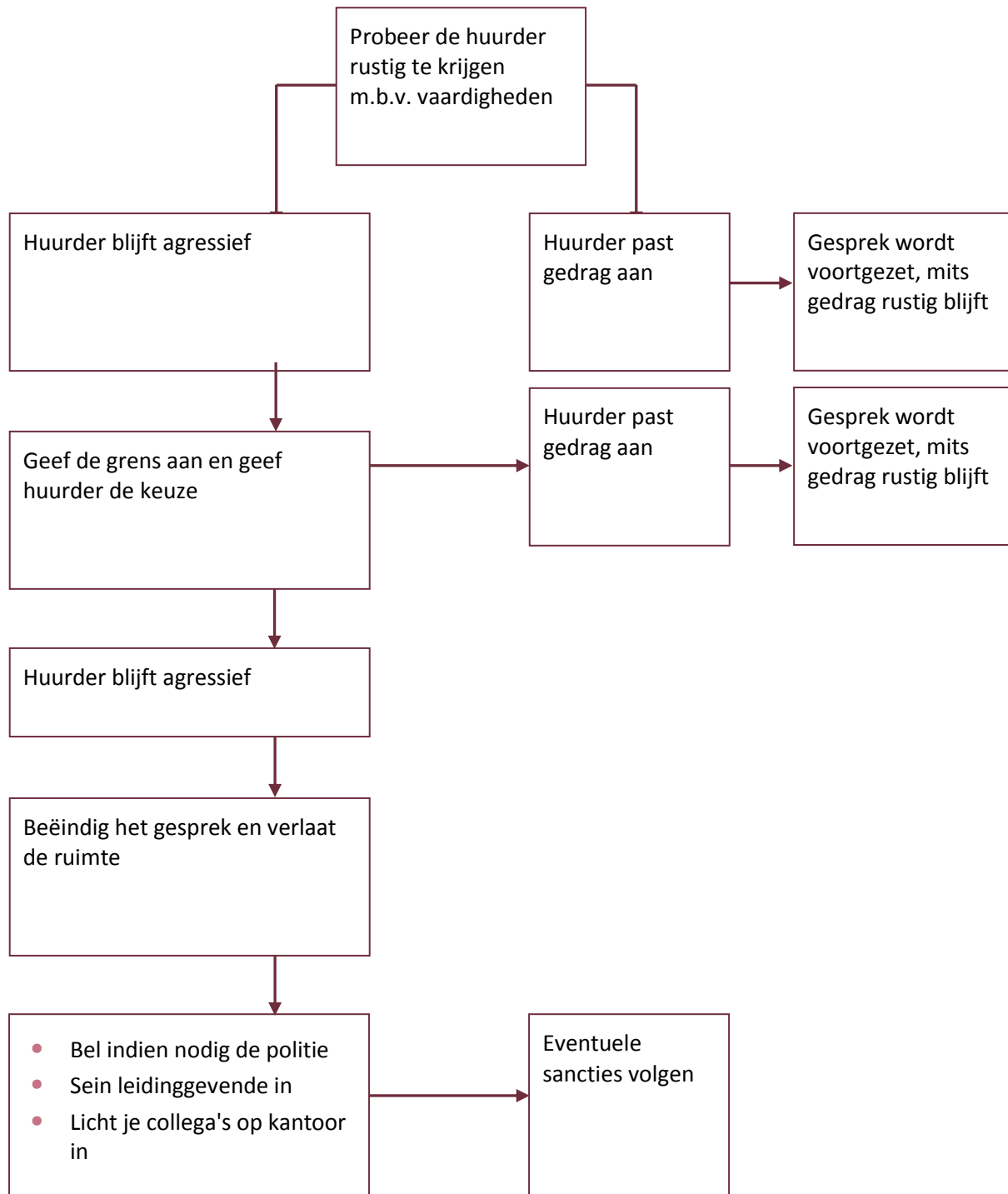
Belangrijk bij instrumentele agressie is in een vroeg stadium duidelijk aan te geven dat, dat gedrag niet zal werken om het doel te bereiken. Als de agressor de keuze krijgt om het gedrag te corrigeren, kan het gesprek op een normale manier hervat worden.

Effectieve reacties zijn:

- Let op gevaar! De eigen veiligheid gaat voor alles! Ga weg uit de situatie als jij dat nodig acht.
- Benoem het gedrag, een eis is geen verzoek.
- Laat je niet intimideren en geef de huurder de keuze: of hij gaat door dan beëindig je het gesprek, of hij stopt met intimideren en hij wordt te woord gestaan.
- Negeer nooit wapens of voorwerpen die als wapens worden gebruikt.

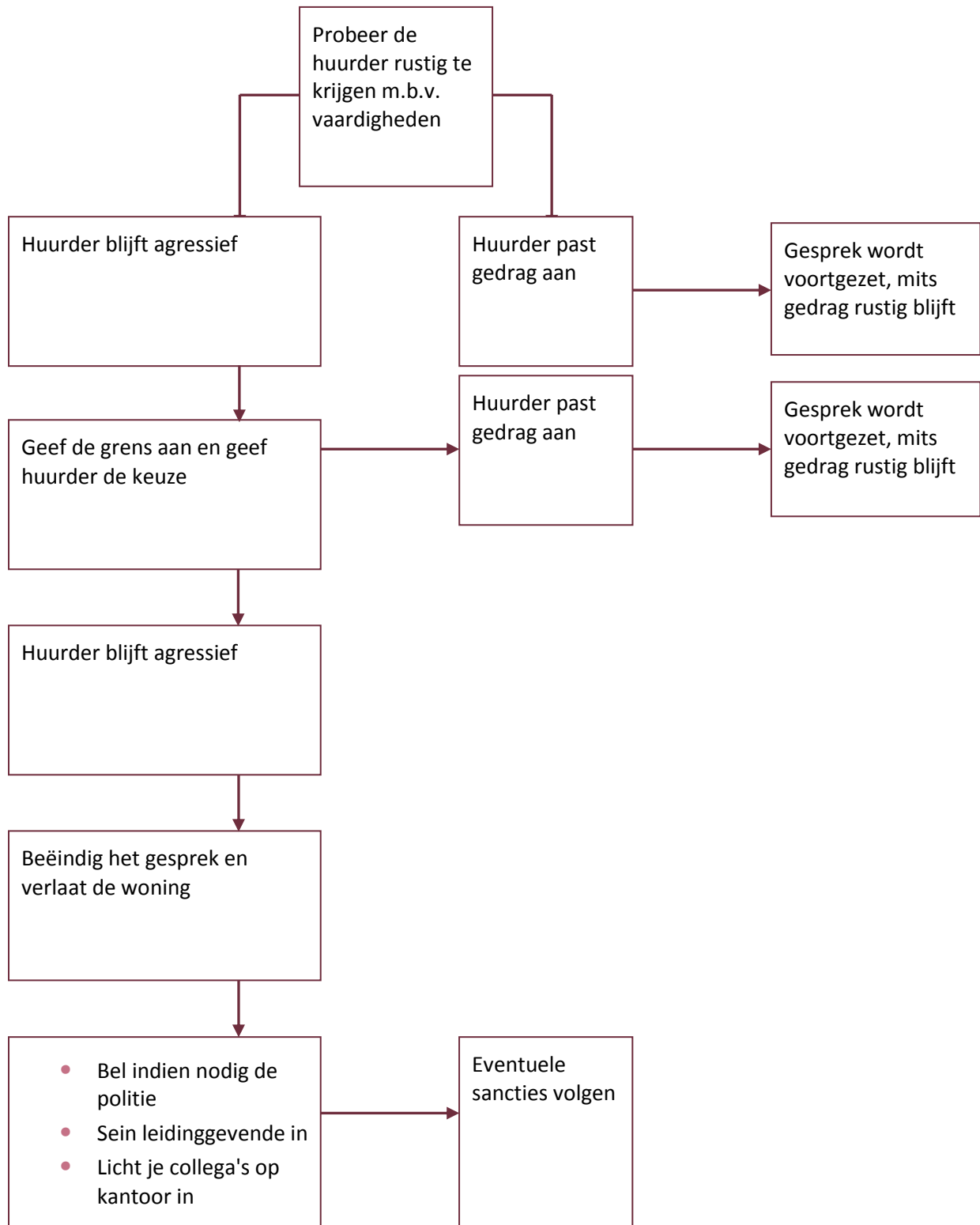
2.3 Procedures bij agressie

Op kantoor

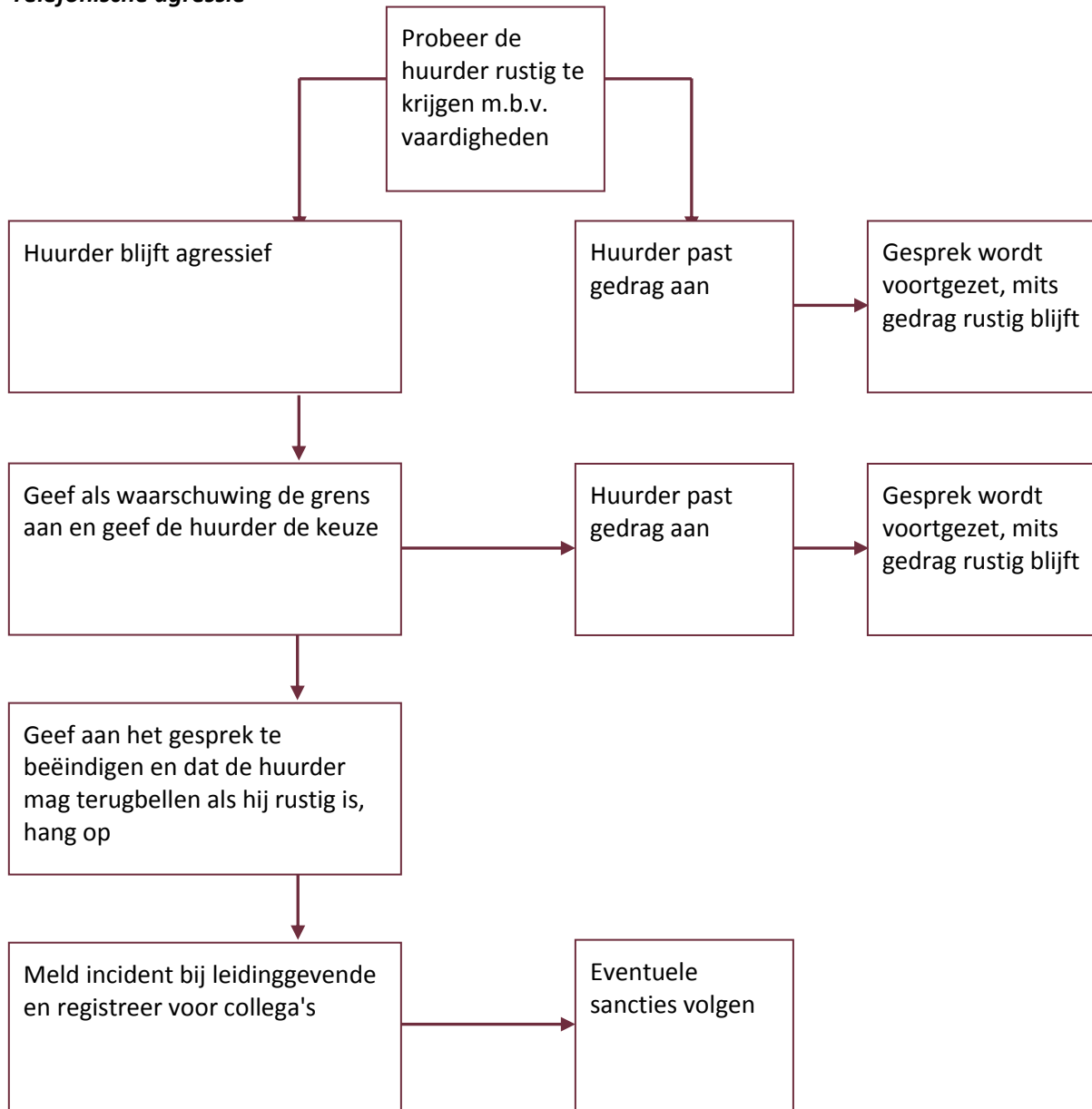


In bijvoorbeeld een woning

- Respecteer de omgeving van de huurder, je komt immers bij iemand in huis. Je kunt frustratie hiermee voorkomen.
- Let vooral op gevaar en je eigen veiligheid, als je inschat dat de situatie uit de hand dreigt te lopen. Stap dan weg uit de situatie.
- Bel bij calamiteiten altijd eerst de politie, sein daarna eventueel leidinggevende in.



Telefonische agressie



2.4 Extreme incidenten

We spreken van 'extreme' agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met (vuur)wapens, een gijzeling of een bommelding. Hier volgen enkele aandachtspunten tijdens de situatie.

- Bij fysieke agressie is uiterste voorzichtigheid geboden: grijp alleen in als het niet anders kan. Breng de veiligheid van jezelf en anderen niet in gevaar. Hulp van collega's kan nodig zijn om partijen uit elkaar te krijgen.
- Gebruik het alarm.
- Veiligheid van de medewerkers en de overige huurders gaat boven alles!
- Waarschuw de politie of laat deze waarschuwen.
- Probeer met de agressor in gesprek te blijven totdat er hulp komt.
- In dit soort situaties kan 'alles' worden toegezegd om de eigen veiligheid te waarborgen. Met andere woorden geef de eiser wat hij wil (geld, sleutels van een woning etc.)
- Indien mogelijk zorg dat er geen nieuwe huurders het pand kunnen betreden en bij het voorval betrokken worden.
- Sein de bedrijfshulpverleners is, zij kunnen eventueel het pand (laten) ontruimen.

Na afloop

- Afhandeling van het incident wordt altijd geëvalueerd.
- Door HRM wordt een melding gemaakt in het personeelsdossier en gemeld bij de Arbodienst en Arbeidsinspectie.

3 Opvang en nazorg

Belangrijk om geen last te krijgen van agressie incidenten is een goede opvang noodzakelijk. Dit is primair een taak van de corporatie zelf. Belangrijk is dat de medewerker zich gesteund voelt door de werkgever, primair de direct leidinggevende.

3.1 De eerste opvang

Direct na een (agressie) incident neemt de (direct) leidinggevende de betrokken medewerker(s) apart om het incident na te bespreken. De leidinggevende zorgt voor alle maatregelen die nodig zijn voor de eerste opvang. Iedereen kan dan zijn/haar emoties kwijt en er krijgt een duidelijker beeld van het gebeurde. De direct betrokken medewerkers moet ruimte krijgen om zich te herstellen, de emoties te uiten en zich veilig te voelen. Soms is het nodig om niet direct getroffen aanwezigen aandacht te geven, bijvoorbeeld collega's die bijsprongen of huurders in de wachtruimte. In dit opvanggesprek wordt ook besproken welke mogelijke sancties ingezet worden. Wanneer de medewerker aangifte wil doen, gaat de leidinggevende mee naar het bureau. Ook praktische zaken worden geregeld, bijvoorbeeld het werk overnemen of de medewerker naar huis brengen. Partner of huisgenoten worden eventueel op de hoogte gebracht van de situatie.

Wanneer medewerkers om wat voor redenen dan ook liever niet met hun leidinggevende over hun problemen praten, kunnen zij terecht bij de HRM adviseur of de bedrijfsarts.

3.2 Vervolggesprekken

De opvang van een medewerker (slachtoffer) blijft niet bij dit ene gesprek. Verwerking van een incident kan een lange tijd duren en een medewerker wordt daar zo goed mogelijk in begeleid door de leidinggevende en Woonwaarts. De leidinggevende informeert na een paar dagen naar het welzijn van de medewerker en bespreekt of verdere nazorg nodig is. Na 2 of 3 maanden volgt het laatste gesprek en wordt besproken of er nog klachten zijn en of er professionele hulp wenselijk is. Zo kan bijvoorbeeld slachtofferhulp te allen tijde ingeschakeld worden of een professionele hulpverlener via de bedrijfsarts. In overleg met de betrokken medewerker wordt het voorval besproken in het

werkoverleg. Daarbij wordt niet het handelen van de persoon veroordeeld, maar wordt er gekeken hoe er geleerd kan worden voor een volgende keer.

Opvangmodel in drie stappen

Eerste opvang direct na het incident: door leidinggevende. Bij afwezigheid wordt andere leidinggevende gebeld

- Aftappen emoties: hoe voelt iemand zich? Wat heeft meeste indruk gemaakt?
- Korte informatie geven: wat is normale lichamelijke reactie?
- Steun en structuur bieden (praktische zaken regelen)
- Organiseren steun bijvoorbeeld partner bellen
- Eventueel afhandeling naar huurder bespreken
- Melding naar HRM
- Eventuele sancties naar huurder nemen

Tweede gesprek 1 tot 3 dagen na de gebeurtenis

- Reconstructie van de gebeurtenis: wat is er precies gebeurd?
- Aftappen emoties: hoe voelt iemand zich nu?
- Aanvullende informatie geven over verwerking
- Signaleren klachten: hoe gaat medewerker om met gebeurtenis?
- Steun en structuur (praktische zaken regelen)
- Afhandeling gesprekken
- Eventuele sancties naar huurder nemen

Derde en laatste gesprek: circa 2 of 3 maanden na het incident

- Huidige stand van zaken opnemen
- Reconstructie afgelopen tijd: wat is er allemaal gebeurd?
- Zijn er nog oude/nieuwe klachten?
- Afsluiten of doorverwijzen
- Informeren personeelsafdeling over gemaakte afspraken



3.3 Extreme incidenten

Bij extreme incidenten zoals gijzelingen en (extreme) fysieke agressie wordt na de eerste opvang gelijk bureau slachtofferhulp ingeschakeld en de Arbodienst. De personeelsafdeling meldt het incident bij de arbeidsinspectie.

3.4 Het verwerken van een incident

Kenmerkend voor het verwerkingsproces is dat de gebeurtenis gewoner wordt en dat de gevoelens slijten. In het begin vlak na een incident zijn mensen verbijsterd door het gebeurde. Daarna gaan mensen nadenken over de gebeurtenis en zijn er veel mee bezig. Deels onbewust door dromen, herbelevingen en herinneringen. Je kunt ook actief bijdragen aan het verwerkingsproces door er met anderen over te praten. Praten helpt om de gebeurtenis 'normaler' te laten worden en op de achtergrond te laten verdwijnen zodat je verder kunt met je leven.

Het is normaal dat het slachtoffer energie en tijd nodig heeft om de calamiteit te verwerken en moet (indien nodig) de kans krijgen om kalm aan te mogen doen, de tijd nemen om te praten over zijn angst en in eigen tempo weer op gang proberen te komen. Tijdens het verwerkingsproces is het normaal dat enige klachten en spanningen voorkomen.

Voorbeelden zijn:

- Lichamelijke ongemakken (sufheid, gespannenheid, slapeloosheid, hoofdpijn)
- Irritatie
- Gevoelens van onveiligheid
- Emotionele reacties (irritaties, plotselinge huilbuien, nare dromen)
- Gevoelens van schuld en schaamte
- Afwezigheid (concentratieproblemen, geheugenproblemen, herinneringen aan wat er gebeurd is)

Het is goed om te beseffen dat dit normale reacties op een abnormale gebeurtenis zijn en dat deze klachten helpen om de gebeurtenis te verwerken. Bij een klein percentage mensen houden de klachten langdurig aan en kan iemand een posttraumatische stress stoornis krijgen. De meeste mensen verwerken de schok op eigen kracht en met steun van de omgeving. Het verwerken gebeurt juist door (geleidelijke) confrontatie met alles wat er gebeurd is: de feiten en de gevoelens en deze niet uit de weg te gaan. De verwerking van een schokkende gebeurtenis verloopt bij iedereen ongeveer hetzelfde, er zijn drie fasen te onderscheiden: ontlading, doorwerking en herstel. De heftigheid en tijdsduur van deze fasen lopen sterk uiteen.

4 Corrigerende maatregelen tegen de agressor

Als een huurder zich agressief heeft gedragen, is het belangrijk om daar als organisatie sancties tegenover te stellen. In overleg met de betreffende medewerker kan na afloop van een gesprek of incident bekeken worden welke sanctie passend is. Zeker bij instrumentele agressie is het een signaal naar de agressor dat het gebruikte gedrag niet wordt geaccepteerd. Voorafgaand aan een sanctie wordt de agressor per brief uitgenodigd voor een ordegesprek met de leidinggevende en de betreffende medewerker. Afhankelijk van het verloop van dit ordegesprek worden verdere sancties ingezet die per brief aan de huurder gecommuniceerd worden.

Mogelijke sancties zijn:

- Waarschuwing geven
- Ordegesprek houden
- Uitzetting kantoor
- Aangifte of melding doen bij de politie
- Toegang tot de kantoren ontzeggen
- Straatverbod
- Ontbinding huurovereenkomst
- Gevolgen voor toewijzing
- Indienen schadeclaim

4.1 Waarschuwing geven

De agressor krijgt een signaal dat de grenzen zijn overschreden, dit kan mondeling of per brief gebeuren.

4.2 Ordegesprek houden

Het ordegesprek met de agressor wordt gevoerd met de medewerker en de leidinggevende. In het gesprek komt met name het gedrag van de agressor aan bod en wordt er inhoudelijk géén zaken gedaan. Wij geven aan dat dit gedrag niet wordt geaccepteerd en dat wij verwachten dat de huurder zich anders gaat gedragen en eventueel excuses aanbiedt. Ook worden de consequenties aangegeven als het gedrag niet wordt aangepast, dit wordt per brief bevestigd en in het dossier vastgelegd.

Wanneer de agressie veroorzaakt is door een fout van een organisatie, dan is het zaak om de fout toe te geven en te herstellen. Er wordt dan wel in het ordegesprek aangegeven dat dit nooit een rechtvaardiging kan zijn voor agressief gedrag.

4.3 Uitzetting kantoor

Bij onacceptabel gedrag kan een huurder gesommeerd worden om het pand te verlaten. Dit dient 3x gezegd worden, voordat men de politie inschakelt.

4.4 Aangifte of melding doen bij politie

In gevallen waarbij sprake is van (ernstige) dreiging en/of fysieke agressie kan er aangifte gedaan worden. Een aangifte is feitelijk een verzoek tot strafvervolging jegens de agressor. Het is afhankelijk van de situatie of dit een adequate reactie is. De leidinggevende begeleidt de medewerker hierbij en er wordt geen privéadres van de medewerker gebruikt, maar het adres van de werkgever. Het doen van een melding i.p.v. aangifte betekent dat de politie in kennis wordt gesteld. Hierop volgt geen strafvervolging, maar de politie legt de informatie wel vast. In overleg met de leidinggevende kan gekozen worden om aangifte of een melding te doen bij bedreiging. Het is raadzaam om alert te zijn op getuigen.

4.5 Contact op voorwaarden

Huurders die zich gedurende langere tijd en tijdens meerdere incidenten scheldend of intimiderend hebben gedragen, kunnen een kantoorverbod krijgen. Bij een ontzegging kan de huurder bijvoorbeeld alleen op uitnodiging nog op de betreffende locatie komen of alleen telefonisch te woord worden gestaan. Er kan ook gekozen worden voor een vaste contactpersoon bij Woonwaarts.

4.6 Straatverbod

Een straatverbod is een gerechtelijk verbod en de verantwoordelijkheid voor de naleving ervan ligt bij de politie. Woonwaarts kan vorderen in een gerechtelijke procedure. De huurder krijgt dan een straatverbod waar hij zich aan moet houden op straffe van een dwangsom per overtreding.



4.7 Ontbinding huurovereenkomst

Bij extreme agressie of bedreiging tegen een medewerker kan de huurovereenkomst worden ontbonden via de rechter.

4.8 Gevolgen voor toewijzing

Het is mogelijk om sancties in het toewijzingsbeleid in te zetten. Zo kan een agressieve huurder een nieuwe woning geweigerd worden, zolang hij als agressief bekend staat.

4.9 Indien schadeclaim

Materiële en/of immateriële schade (zoals bijvoorbeeld medische kosten) toegebracht aan medewerkers of eigendom van Woonwaarts door de agressor, wordt door Woonwaarts op hem of haar verhaald.

5 Registratie en periodieke evaluatie

Ondanks de nodige maatregelen ter preventie is agressie nooit helemaal uit te sluiten. Ter preventie worden medewerkers met huurderscontacten geregeld geschoold inzake het omgaan met agressie. Dit protocol dient jaarlijks geëvalueerd te worden op de bruikbaarheid en actualiteit. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de afdeling HRM.

Bijlage 2 Gedragscode ongewenst gedrag

Voor je ligt de gedragscode ter voorkoming van ongewenste omgangsvormen op het werk. De bedoeling van deze gedragscode is om alle personen die werkzaam zijn binnen ons bedrijf duidelijke handvatten te geven hoe te handelen indien zij geconfronteerd worden met ongewenst gedrag (ongewenste intimiteiten, agressie, geweld, pesterijen en discriminatie). Uitgangspunt voor deze gedragscode is het vertrouwen dat er moet zijn dat respect iets vanzelfsprekend is. Anderen behandelen zoals je zelf behandeld wilt worden, daar gaat het om.

Artikel 1 Uitgangspunten

1. De leidinggevenden dragen zorg voor het welbevinden van de onder hen ressorterende medewerkers. Uit hoofde hiervan behoort het tot hun taak een werkklimaat te bewerkstelligen waarin respect is voor de waardigheid en integriteit van al hun medewerkers. Dit betekent dat alle vormen van ongewenst gedrag op basis van sekse, ras, levens en/of geloofsovertuiging, nationaliteit, leeftijd, politieke gezindheid, handicap of chronische ziekte, seksuele gerichtheid, arbeidscontract, arbeidsrelatie of burgerlijke staat niet te tolereren.

2. Onder ongewenst gedrag in het kader van deze gedragscode wordt verstaan:

Gedrag op de werkplek dat verband houdt met de persoonlijke kenmerken van een medewerker en die van zodanige aard is, dat het de waardigheid en/of lichamelijke integriteit van deze medewerker aantast en door de medewerker die het doelwit is van dit gedrag als ongewenst wordt ervaren.

3. Ongewenst gedrag wordt onderverdeeld in de categorieën:

- * ongewenste intimiteiten
- * agressie & geweld
- * discriminatie
- * pesten

Ongewenste intimiteiten

Onder ongewenste intimiteiten verstaan we ongewenst gedrag van seksuele aard dat afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk. Hieronder valt lichamelijk, verbaal en non-verbaal gedrag waarvan de betrokkene niet gediend is. Het is niet altijd eenvoudig vast te stellen *wanneer* bepaald gedrag verwoordt tot "ongewenste intimiteiten". Duidelijke aanwijzingen zijn situaties waarbij:

- er sprake is van een eenzijdigheid, dat wil zeggen dat iemand tegen haar of zijn zin steeds met bepaald seksueel gedrag van dezelfde persoon of personen wordt geconfronteerd;
- het niet blijft bij een losse opmerking en het ongewenste gedrag voortduurt;
- de gedupeerde het ongewenste gedrag als onontkoombaar ervaart en zich er min of meer door bedreigd voelt.

Agressie en geweld

Onder agressie en geweld verstaan we voorvallen waarbij een medewerker psychisch en/of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. Fysiek geweld is bijvoorbeeld: grijpen, schoppen, spugen, bijten en slaan. Psychisch geweld is bijvoorbeeld: schelden, beledigen, bedreigen en achtervolgen. Ook pesten kan hieronder vallen.

Discriminatie

Onder discriminatie verstaan we op basis van sekse, ras, levens en/of geloofsovertuiging, nationaliteit, leeftijd, politieke gezindheid, handicap of chronische ziekte, seksuele gerichtheid,



arbeidscontract, arbeidsrelatie of burgerlijke staat onrechtmatig onderscheid maken tussen personen.

Pesten

Onder pesten op het werk verstaan we het systematisch uitoefenen van ongewenste psychische of fysieke bejegening, door één medewerker of een groep medewerkers tegen meestal één andere medewerker, die niet (meer) in staat is zich te verdedigen.

4. De leidinggevende treft gerichte maatregelen om ongewenst gedrag te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.

5. Het te voeren beleid m.b.t. ongewenst gedrag is in grote lijnen neergelegd in deze gedragscode. Deze gedragscode vormt een leidraad bij het behandelen m.b.t. het ongewenst gedrag.

Artikel 2 Doel en reikwijdte van de gedragscode

1. Het doel van het in deze gedragscode neergelegd beleid is het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag. Bij de bestrijding van ongewenst gedrag staat een pragmatische en doelmatige aanpak voorop.

2. De gedragscode heeft betrekking op ongewenst gedrag van al onze medewerkers en op ongewenst gedrag van derden jegens onze medewerkers. Onder medewerkers verstaan we alle personen werkzaam binnen onze organisatie.

Artikel 3 Voorlichting en preventief beleid

1. Alle medewerkers worden via het werkoverleg en periodiek via Mijn Personeelszaken op de hoogte gebracht van deze gedragscode. Zo weten medewerkers welke stappen een individuele medewerker tegen ongewenst gedrag op de werkplek kan ondernemen.

2. Verder wordt, ter voorkoming van ongewenst gedrag, onder meer aandacht besteed aan de werkomgeving, zoals de inrichting van de werkplek en de omgangsvormen.

Artikel 4 Indienen van een klacht

Indien een medewerker een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag wil indienen, dan kan hij of zij in eerste instantie mondeling of schriftelijke indienen bij:

- * de direct leidinggevende
- * de vertrouwenspersoon
- * een onafhankelijke klachtencommissie

Leidinggevende

De leidinggevende is de persoon die de werkomstandigheden in principe goed kent, alsmede de onder hem ressorterende medewerkers. Hierdoor is hij/zij, naast het feit dat hij/zij verantwoordelijkheid draagt voor het handhaven van correcte omgangsvormen, in staat de klacht op een goede wijze te bespreken en gerichte maatregelen te treffen.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is iemand met wie de medewerker vertrouwelijk kan praten over problemen inzake ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon heeft als taak de emotionele opvang, begeleiding en ondersteuning te geven aan degene die geconfronteerd is met ongewenst gedrag. Bovendien kan de vertrouwenspersoon de medewerker helpen bij het zoeken naar een oplossing voor de problemen zodat die niet uit de hand lopen.



Uitgangspunt daarbij is dat de vertrouwenspersoon niets onderneemt zonder toestemming van degene die een beroep op hem of haar doet. De vertrouwenspersoon is iemand die de medewerker voorafgaand en na indiening van een klacht kan bijstaan. Indien noodzakelijk kan de vertrouwenspersoon hierbij extern advies inwinnen.

Tot de taak van een vertrouwenspersoon behoort onder andere:

- Begeleidt en ondersteunt medewerkers bij behandeling van klachten en het inhoudelijk vormgeven van het aspect ongewenst gedrag;
- Op te treden als aanspreekpunt voor alle medewerkers die een klacht hebben op het gebied van ongewenst gedrag;
- Zorg te dragen voor de eerste opvang van de slachtoffers van ongewenst gedrag;
- Samen met klaagster/klager te zoeken naar oplossingen en na te gaan of oplossingen in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoren;
- Te onderzoeken of bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing;
- Indien nodig het verlenen van adequate nazorg;
- Het verstrekken van informatie en advies over de mogelijk te volgen procedures.
- Indien nodig te verwijzen naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenings)instanties.

Instructies vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon dient zich aan de volgende instructies te houden:

- de vertrouwenspersoon zal in alle gevallen de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten met het oog op de belangen van alle betrokkenen.
- de vertrouwenspersoon zal alleen met toestemming van degene die zich tot hem/haar wendt actie ondernemen.

Een onafhankelijke klachtencommissie

1. De werkgever vormt een klachtencommissie, bestaande uit:

- een vertegenwoordiger namens de medewerkers;
- een vertegenwoordiger namens de werkgever, aangewezen door de bestuurder;
- een externe derde, eveneens aangewezen door de bestuurder.

De klachtencommissie neemt alle klachten over ongewenst gedrag in behandeling, met uitzondering van anonieme klachten.

2. De bestuurder verschaft de klachtencommissie, in overleg, middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze functie.

3. Op het moment dat de klacht ingediend is bij de klachtencommissie, bepalen de leden van de klachtencommissie of zij onafhankelijk, deskundig en onpartijdig genoeg zijn om de klacht in behandeling te nemen. Zo niet, dan kan een externe vertrouwenspersoon ingezet worden.

Artikel 5 Klachtenprocedure ongewenst gedrag

1. Indiening klacht

Een klacht over ongewenst gedrag wordt door de klaagster/klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. De klaagster/klager en degene(n) over wie is geklaagd ontvangen een exemplaar van deze klachtenprocedure.

2. De klachtencommissie neemt anonieme klachten niet in behandeling.

3. Onderzoek

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 werkgever die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft.

4. Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de medewerker die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie is geklaagd.
5. De klaagster/klager en degene over wie is geklaagd, hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken.
6. De commissie is bevoegd ook anderen te horen.
7. De commissie kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de werkgever.
8. De klaagster/klager en degene over wie geklaagd is, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkaars standpunten en om daarop te reageren.
9. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.
10. 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.
11. Na afronding van het onderzoek stelt de klachtencommissie een schriftelijke rapportage op die aan de bestuurder en aan de direct betrokkenen wordt toegezonden.

Tijdelijke voorzieningen

Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie de werkgever verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. De werkgever geeft daaraan gevolg, indien dit voor het welzijn van de klaagster/klager en/of een andere medewerker of betrokkene - waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd - nodig is.

Artikel 6 Oordeel van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de klacht is ingediend, een schriftelijke rapportage uit aan de bestuurder.
3. De rapportage bevat in ieder geval:
 - de naam van de klaagster/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 over te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval;
 - een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen in het algemeen.
4. Indien de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangt de klaagster/klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de afhandelingsduur.
5. Een afschrift van de schriftelijke rapportage wordt aan de direct betrokkenen gestuurd, alsmede aan de vertrouwenspersoon indien deze bij de klacht betrokken was.

Artikel 7 Sancties en maatregelen

1. Binnen 14 dagen na ontvangst van de rapportage van de klachtencommissie neemt de bestuurder een beslissing over de te nemen maatregelen op individueel niveau. De bestuurder neemt daarbij het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt. Als de bestuurder afwijkt van het advies, dan doet zij dat in overleg met de klachtencommissie en motiveert zij het met redenen omkleed in een schriftelijke beslissing.
2. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kan de bestuurder de volgende maatregelen treffen ten aanzien van medewerkers die ongewenst gedrag vertonen:
 - a. een mondelinge berisping en/of waarschuwing;



- b. een schriftelijke berisping en/of waarschuwing die wordt opgenomen in het personeelsdossier, waarbij tevens door de bestuurder wordt bepaald hoelang de schriftelijke berisping en/of waarschuwing in het dossier dient te worden bewaard;
- c. idem als b, gepaard gaande met aanvullende maatregelen, bijvoorbeeld het intrekken en/of verminderen van bevoegdheden, overplaatsing, scholing of andere activiteiten ter voorkoming van herhaling van ongewenst gedrag;
- d. een schorsing voor bepaalde tijd tot een maximum van 14 dagen;
- e. beëindiging van de overeenkomst op grond waarvan de medewerker aan de organisatie is verbonden.

Ten aanzien van derden kunnen de navolgende maatregelen worden getroffen:

- een schriftelijke waarschuwing;
- ontzegging van de toegang tot de organisatie;
- aangifte bij de politie.

3. Indien blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, dan neemt de bestuurder de nodige maatregelen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De bestuurder vraagt de klachtencommissie daarover om advies.

4. Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan neemt de bestuurder gepaste maatregelen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook worden gepaste maatregelen genomen tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De bestuurder vraagt de klachtencommissie daarover om advies.

Artikel 8 De beslissing

De bestuurder stuurt een afschrift van de beslissing aan de direct betrokkenen.

Artikel 9 Niet eens met de beslissing

1. Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de bestuurder, dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot de bestuurder met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. De bestuurder reageert binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar.

2. Indien de reactie van de bestuurder niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij/zij zich wenden tot de bevoegde rechter.

Artikel 10 Geheimhouding

Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen. Deze geheimhouding geldt in beginsel niet voor het advies van de klachtencommissie en de uiteindelijke beslissing van de werkgever, zulks is evenwel ter beoordeling van de bestuurder/werkgever.

Contactgegevens vertrouwenspersoon:

De bedrijfsarts of casemanager van de dienstverlenende arbo-instantie

Op dit moment: 2Grip

Telefoonnummer: 024-3500636

Adres: Kerkenbos 1049
6546 BB Nijmegen

Contactgegevens onafhankelijke commissie ongewenst gedrag:

De leden van de klachtencommissie zijn:

- De voorzitter van de Ondernemingsraad (of een andere medewerker die door de medewerkers als vertegenwoordiger wordt gekozen);
- Een functionaris van Woonwaarts met HRM taken in zijn/haar functiebeschrijving;
- Een vertegenwoordiger van de dienstverlenende arbo-instantie (niet zijnde betrokken vertrouwenspersoon).