

Handreiking ongewenst gedrag Leidinggevende

Inhoud

1	Algemene informatie	3
1.1	Verschil melding en klacht	3
1.2	Cruciale rol	3
1.3	Wie is allemaal betrokken?	4
2	De rol van de leidinggevende	5
2.1	Wat is mijn rol als leidinggevende bij een melding of klacht ongewenst gedrag?	5
2.2	Toon van communicatie	6
2.3	De meldingsfase	6
	<input type="checkbox"/> <i>Een goed gesprek</i>	6
	<input type="checkbox"/> <i>Een onofficiële waarschuwing</i>	6
	<input type="checkbox"/> <i>Een officiële klacht</i>	7
	<input type="checkbox"/> <i>Een tijdelijke maatregel</i>	7
	Welke informatie kan ik delen met de medewerker bij een melding?	7
2.4	De klachtenprocedure	7
2.5	Na de uitspraak door het CvB, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de rechtbank	8
3	Communicatie	8
4	Overige belangrijke zaken	8
4.1	Definitie ongewenst gedrag	8

1 Algemene informatie

Gilde Opleidingen wil een school zijn waar iedereen zich thuis voelt, waar respectvol met elkaar wordt omgegaan en waar je prettig kunt werken en leren. Een omgeving waarin respectvol met elkaar wordt omgegaan verkleint de kans op ongewenst gedrag. Ter voorkoming van ongewenst gedrag is er een integriteitscode. Toch kan het zo zijn dat een medewerker of student iets vervelends meemaakt. Daarvoor heeft Gilde Opleidingen de nodige voorzieningen op voorbereid.

Als leidinggevende ben je bij een melding of klacht rondom ongewenst gedrag op (in)directe wijze betrokken en om dit op een zo goed mogelijke manier te laten verlopen, is deze handreiking opgesteld. Naast deze handreiking kun je via SharePoint de volgende documenten raadplegen:

- Handreiking voor slachtoffer (student en medewerker versies)
- Handreiking voor aangeklaagde
- Handreiking voor ongewenst gedrag voor procesverantwoordelijke (directeur)
- Integriteitscode Gilde Opleidingen
- Juridisch protocol "Regeling ongewenste omgangsvormen 2022"

1.1 Verschil melding en klacht

Er is verschil tussen een melding en een klacht. Een melding hoeft nog geen klacht te worden, tenzij de klager dit wenst. Een melding blijft vertrouwelijk totdat de klager, eventueel samen met jou als leidinggevende, besluit er iets mee te doen.

- Melding: het uiten van ongenoegen over een ongewenste situatie. Dit kan bij iedere medewerker of door een melding te maken in het incidentenregistratieformulier via de Gilde Selfservicedesk (Mijn Gilde). Een melding kan worden afgehandeld met een gesprek, maar kan ook leiden tot een officiële klacht. Er wordt geen actie ondernomen zonder toestemming van de klager.
- Klacht: Er zijn drie mogelijkheden om een officiële klacht in te dienen, namelijk bij het College van Bestuur (CvB), bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) of direct bij de rechtbank. Een klacht indienen bij het CvB kan rechtstreeks door middel van een brief of via het Infopunt. Het CvB behandelt de klacht volgens de regeling ongewenste omgangsvormen. Een anonieme klacht wordt niet behandeld, maar wel genoteerd. Een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs gebeurt eveneens schriftelijk. Het is ook mogelijk om de klacht door de rechtbank te laten behandelen. Hiervoor dient er een rechtszaak te worden aangespannen.

-

1.2 Cruciale rol

Jouw rol als leidinggevende in dit proces is cruciaal. Zowel de aanklager als de aangeklaagde rekenen op jouw steun, bovendien hebben de andere leden in jouw team of afdeling waarschijnlijk ook vragen over de situatie. Iedereen wil informatie en uitleg over het vervolg. Probeer je te allen tijde zo neutraal mogelijk op te stellen. Indien het uiteindelijk leidt tot een officiële klacht zal het College van Bestuur, na deugdelijk onderzoek, namelijk een oordeel vellen.

Wettelijk gezien hebben werknemers het recht op een sociaal veilige werkomgeving, maar ook op een werkgever die zich hiervoor inspant en de nodige maatregelen neemt. De student heeft eveneens recht op een veilige schoolomgeving, dit valt onder het recht op onderwijs. Een school dient zich daarvoor in te spannen en moet de juiste steun en

begeleiding aanbieden. Daarnaast heeft iedere medewerker van Gilde Opleidingen een meldplicht als het gaat om ongewenst gedrag tussen studenten en /of medewerkers. Als leidinggevende ben je verplicht om deze meldingen door te zetten naar de directeur.

Als leidinggevende kun je door de verschillende partijen en de hoeveelheid aan informatie soms het overzicht kwijtraken. Aarzel daarom ook niet te schakelen met jouw locatie directeur. Bovendien kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

1.3 Wie is allemaal betrokken?

Er zijn bij zowel een melding als een klacht veel verschillende personen binnen Gilde betrokken. In het schema hieronder zie je wie er betrokken zijn bij een melding of klacht. Bij een melding zijn dit (indien gewenst door klager):

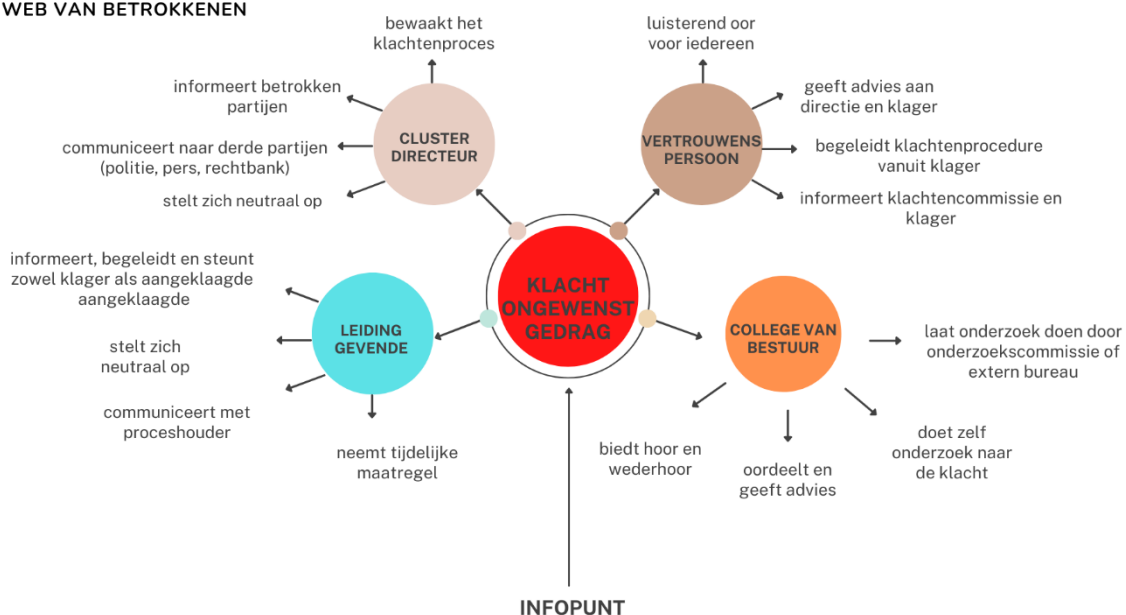
- ✓ Een trajectbegeleider of intern ondersteuner (voor de student): begeleidt en steunt de student en onderhoudt contact met (eventueel) de ouders.
- ✓ Een vertrouwenspersoon (medewerkers) of vertrouwenscontactpersoon (studenten): begeleidt, steunt en adviseert de klager en indien gewenst ook de leidinggevende/trajectbegeleider/intern ondersteuner.
- ✓ Een medewerker van afdeling P&O: de p-adviseur: maakt een notitie in het personeelsdossier en adviseert over oplossingen op werkgebied.
- ✓ De directeur van het cluster: beheert de melding, spreekt de betrokkenen aan en geeft advies.

Bij een officiële klacht horen ook de volgende betrokkenen:

- ✓ Het College van Bestuur: behandelt en beoordeelt de klacht.
- ✓ Een interne of externe onderzoekscommissie: wordt ingesteld door het CvB en doet onderzoek naar de klacht.
- ✓ De jurist van Gilde Opleidingen: borgt dat het proces juist wordt gevolgd en geeft Gilde Opleidingen juridisch advies.
- ✓ Een vertrouwensinspecteur: werkt bij de Inspectie van het Onderwijs en moet bij elke klacht waarbij er een vermoeden is van een zedenmisdrijf worden geïnformeerd.

In de hieronder zie je de belangrijkste partijen die betrokken zijn bij een melding of klacht.

WEB VAN BETROKKENEN



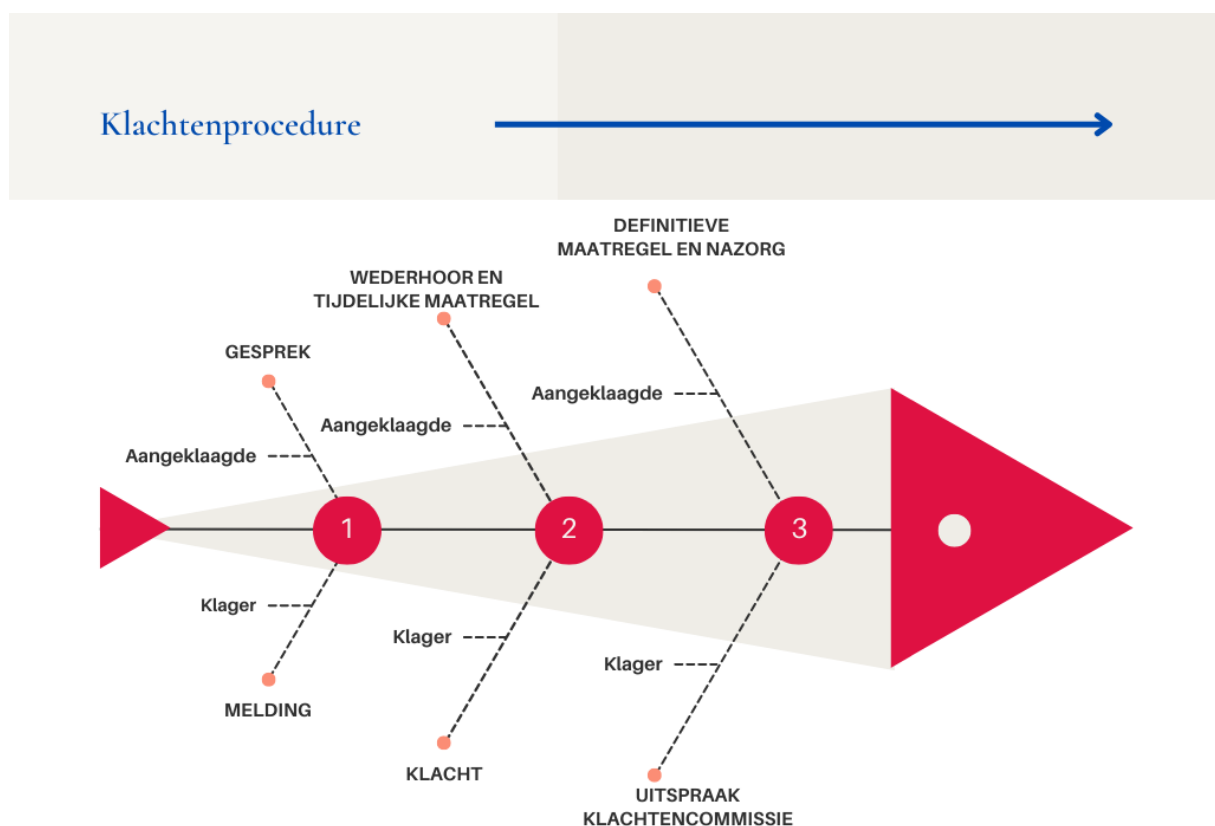
2 De rol van de leidinggevende

2.1 Wat is mijn rol als leidinggevende bij een melding of klacht ongewenst gedrag?

Er zijn verschillende manieren waarop je als leidinggevende een klacht of melding te horen krijgt. Een melding kan via verschillende kanten binnenkomen: direct via het slachtoffer zelf of indirect via de vertrouwenspersoon of via een andere collega. Een klacht komt, eventueel via het Infopunt, binnen bij het CvB die de klacht oppakt. Ook is het mogelijk dat de klacht via de rechtbank of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs binnenkomt. Mocht je als leidinggevende iets horen dan is het belangrijk om tijdig contact op te nemen met de directeur van het cluster. Samen kun je kijken hoe de situatie het handigst opgelost kan worden. Iedereen die betrokken wordt dient de privacy van de klager en aangeklaagde altijd te waarborgen. Het is belangrijk dat alle informatie digitaal wordt bijgehouden en opgeslagen in een beveiligde omgeving binnen het netwerk van Gilde Opleidingen.

Als leidinggevende dien je beide partijen (klager en aangeklaagde) te voorzien van informatie, zorg en steun. Dit hoef jij als leidinggevende niet altijd zelf te doen, maar aangezien je nauw betrokken bent als er sprake is van ongewenste omgangsvormen binnen jouw team is het belangrijk dat je op de hoogte bent. In onderstaand figuur zie je dat je in drie fases betrokken bent:

- 1) Meldingsfase
- 2) Klachtfase
- 3) Na de uitspraak van het College van Bestuur, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de rechtbank



2.2 Toon van communicatie

Ondanks dat het lastig kan zijn na het horen van alle informatie is het belangrijk dat indien je contact opneemt met de aangeklaagde ervoor te zorgen dat je:

- Hem/haar niet beschuldigend toespreekt
- Hem/haar de ruimte geeft om zijn/haar verhaal te doen
- Hem/haar mee laat denken over passende tijdelijke maatregelen
- Hem/haar informeert over vervolgstappen

Bij het communiceren met de klager, is het belangrijk dat je:

- Rekening houdt met de gevoeligheid van de situatie
- Niet het verhaal van de dader in bescherming neemt
- Een luisterend oor biedt en steunt, maar toch een neutrale positie weet aan te houden
- De werknemer/ student verwijst naar de vertrouwens(contact)persoon
- De werknemer verwijst naar de bedrijfsarts voor eventuele maatregelen rondom het functioneren op werk de werknemer informeert over mogelijke oplossingen en ruimte geeft voor zijn/haar wensen

2.3 De meldingsfase

Het is ook bij een melding belangrijk om actie te ondernemen. Er is nog geen officiële klacht ingediend, maar dit neemt niet weg dat er eventueel ongewenst gedrag is voorgevallen. Je kunt altijd overleggen met jouw directeur die verantwoordelijk is voor de juiste afhandeling van meldingen en klachten binnen het cluster. Het is wenselijk om bij een melding – dus niet bij een officiële klacht! – een gesprek te organiseren met de klager om te achterhalen wat er is gebeurd. In het geval dat er nog geen klacht is ingediend is het belangrijk om alleen actie te ondernemen als hier ook toestemming voor hebt gekregen van de klager. Als de klager dit alleen anoniem wilt melden (geen klacht) dan kan dit, maar dan kan er slechts beperkt actie worden ondernomen. Als dit toch anoniem aangekaart wordt bij de aangeklaagde bestaat het risico dat dit te herleiden is. Als er wel toestemming is dan is het ook belangrijk om in gesprek te gaan met de geklaagde. De mogelijke vervolgstappen zijn:

✓ *Een goed gesprek*

Soms is een goed gesprek al voldoende om de melding op te lossen. Dit gebeurt alleen met toestemming van de klager. Voer dit gesprek altijd samen met de directeur, p-adviseur of andere collega van Gilde Opleidingen. Zorg ervoor dat in dit gesprek aan zowel de behoeften van de klager als de aangeklaagde wordt voldaan. Neem ook na het gesprek contact op met de klager en aangeklaagde om na te gaan of hij/zij tevreden is met de uitkomst. Bovendien is het zaak om deze melding goed te registreren. Noteer ook hoe de melding is opgepakt en dat het nog niet gaat om een officiële klacht. Ter kennisgeving is het belangrijk dat je de directeur op de hoogte brengt indien dit nog niet is gebeurd.

✓ *Een onofficiële waarschuwing*

Een onofficiële waarschuwing wordt gegeven vanuit de leidinggevende en heeft als doel het ongewenste gedrag direct te stoppen. Hierbij is er vaak voldoende bewijs of aanleiding om de aanklager aan te spreken. Dit kan mondeling, maar leg dit ook altijd vast in een gespreksverslag. Hierbij is het belangrijk om dit duidelijk af te stemmen met de jurist en de directeur.

✓ *Een officiële klacht*

De klager kan ervoor kiezen om na de melding een officiële klacht in te dienen. Dit staat hem of haar vrij en je mag dit niet tegenwerken. De eerder besproken stappen zijn wel bedoeld om dit te voorkomen, maar niet verplicht in deze volgorde te nemen. Laat de aangeklaagde weten wat een officiële klacht inhoudt en welke opties er zijn. Stuur hem/haar alvast de handreiking aangeklaagde ongewenst gedrag toe die op SharePoint staat.

✓ *Een tijdelijke maatregel*

In overleg met de p-adviseur en de jurist kan er een tijdelijke maatregel worden genomen met betrekking tot de invulling van het werk. Probeer in het eerste gesprek al na te gaan wat wenselijk is. Het CvB neemt uiteindelijk deze beslissing in overleg met jou als leidinggevende en de directeur. De leidinggevende brengt de medewerker op de hoogte van de maatregel. De klager wordt ook geïnformeerd over de (tijdelijke) maatregel.

Welke informatie kan ik delen met de medewerker bij een melding?

Het goed informeren van betrokkenen is cruciaal. Hieronder vind je een lijst met mogelijke informatie die je moet delen met je medewerkers.

- Contactgegevens van de vertrouwenspersoon
- Contactgegevens van de bedrijfsarts
- Contactgegevens van de p-adviseur
- Documentatie rondom ongewenst gedrag dat beschikbaar is gesteld door Gilde Opleidingen
- Het recht op juridische bijstand en het recht op (na)zorg

2.4 De klachtenprocedure

Als leidinggevende heb je als er een officiële klacht is ingediend een beperkte rol, omdat dit door het CvB wordt behandeld. Wel is het zaak dat je nauw contact houdt met de clusterdirecteur om op de hoogte te blijven. Ook kun je de aangeklaagde en klager voorzien van informatie. Zo kun je de klager en aangeklaagde informeren dat:

- Hij/zij recht heeft op juridische bijstand
- Hij/zij recht heeft op zorg vanuit de vertrouwenspersoon, huisarts, ggz, bedrijfsarts
- Hij/zij recht heeft op wederhoor tijdens de klachtenprocedure
- Verwijs hem/haar ook naar de documentatie onder interne regeling op SharePoint.

Indien gewenst door het slachtoffer kun je tijdens de klachtenprocedure hem/haar helpen door mee te denken over het inschakelen van hulp of zorg door een derde partij. Binnen Gilde Opleidingen zijn hiervoor verschillende mogelijkheden zoals de intern ondersteuner en Schoolmaatschappelijk Werk voor studenten, en de bedrijfsarts en vertrouwenspersoon voor medewerkers. Ook kun je meedenken over hoe de huidige werkomgeving zo prettig mogelijk kan worden gemaakt voor het slachtoffer. Denk bijvoorbeeld aan een tijdelijke alternatieve werkplek, of een optie om vanuit huis te werken. Stem dit goed af met de p-adviseur. Een klachtenprocedure zorgt voor veel stress en onzekerheid bij beide partijen. Samen met de directeur is het van belang dat je dit opvangt door passende oplossingen te bieden.

2.5 Na de uitspraak door het CvB, de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de rechtbank

Nadat er is gekeken naar de klacht en het College van Bestuur (of een andere partij) een uitspraak heeft gedaan, worden de klager en de geklaagde geïnformeerd over de uitspraak. Ongeacht de aard van de uitspraak heeft de aangeklaagde recht op volledige informatie.

- De klager medewerker, misschien dan wel het officiële slachtoffer, heeft een heel proces achter de rug en zal misschien moeite hebben met (volledige) terugkeer naar werk. In afstemming met de p-adviseur is het belangrijk dat je meedenkt over geschikte oplossingen en eventueel een re-integratieplan laat opstellen in overleg met de bedrijfsarts.
- Ook voor de klager student is het belangrijk om de juiste nazorg te bieden en contact op te nemen met de student en eventueel ouders. Stem dit goed af met de clusterdirecteur.
- Je kunt hem/haar ook verwijzen naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of naar de rechtbank.

3 Communicatie

Het is van cruciaal belang dat er niet te veel wordt gedeeld om zo de privacy van zowel klager en geklaagde te waarborgen. In het geval van een melding is het niet altijd nodig om de inhoud ook met andere collega's en studenten te bespreken. Bij een klacht is het wat lastiger, en is het van belang om de directe collega's op hoofdlijnen te informeren.

Ook kan het zijn dat het in een (mentor)klas besproken moet worden. Je kunt hiervoor contact opnemen met een van de zorgadviseurs. Zij kunnen je helpen hoe je dit het beste op kunt pakken. Probeer de communicatie zo neutraal en feitelijk mogelijk te houden. Deel geen mening of oordeel, maar informatie die het proces beschrijft en die van belang is voor de voortgang van de studie of het werk van de studenten en/of de collega's. Verwijs iedereen ook naar de informatie die Gilde Opleidingen online beschikbaar heeft gesteld. Wijs iedereen ook op zijn/haar geheimhoudingsplicht, het is immers niet de bedoeling dat informatie verder wordt doorgespeeld. Bespreek van tevoren met de klager en de geklaagde of zij behoefte hebben aan contact en laat dit aan de collega's of studenten weten. Mochten collega's er verder op door willen praten kun je aanbieden om een één of één in gesprek aan te gaan.

4 Overige belangrijke zaken

- ✓ Stel dat je als leidinggevende je niet goed voelt om een belangrijke rol te spelen in dit proces, bespreek dit dan met de directeur om een passende oplossing te vinden.
- ✓ Informeer de directeur direct indien een klager aangeeft aangifte te hebben gedaan bij de politie. Zij pakken dit verder op met het CvB en de bedrijfsjurist.
- ✓ Wees alert op signalen en neem een toegankelijke maar ook proactieve houding aan. Zo zullen mensen zich sneller veilig voelen om bij jou een melding te doen.

4.1 Definitie ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag vallen seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en radicalisering. Bekijk hieronder de uitleg per soort gedrag.

Seksuele intimidatie

- Ongewenste seksuele toenadering
 - verzoeken om seksuele gunsten (verbaal, non-verbaal en fysiek gedrag)
 - Hier valt ook onder het sturen van foto's/filmpjes/berichten met seksueel getinte inhoud!

Agressie en geweld

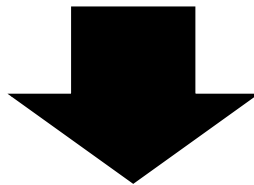
- Pesten
- Psychisch/fysiek lastigvallen
- Bedreigen/aanvallen van anderen

Discriminatie

- Ongelijke behandeling wegens afkomst, godsdienst, geslacht, handicap, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid
- Dit heeft bijvoorbeeld invloed op studievoortgang op functioneren op het werk

Radicalisering

- Het gebruik van geweld om veranderingen in de samenleving door te voeren
- Dit zijn ook uitspraken waaruit blijkt dat iemand bereid is om geweld te gebruiken.



ONGEWENST GEDRAG