

# Model omgangsvormenbeleid

## Bijlage 1

Sector Gemeenten  
16 oktober 2013

*Doelgroepen*

- Doelgroep van het Model omgangsvormenbeleid: coördinator omgangsvormenbeleid (preventiemedewerker, arbocoördinator)
- Doelgroep hoofdstuk 1 en paragraaf 2.1: Bevoegd gezag en OR
- Doelgroep paragraaf 2.2: leidinggevenden
- Doelgroep van het uiteindelijke voor de gemeente op maat gemaakte omgangsvormenbeleid: alle medewerkers van de gemeente

*Doel document*

Gemeenten ondersteunen bij het opstarten van het omgangsvormenbeleid en het bewaken van de beleidscyclus.

Dit *Model Omgangsvormenbeleid* is een bijlage van het webdocument:

Hubert, A.B. (2013). *Omgangsvormenbeleid. Opstellen, implementeren, borgen*. Den Haag: A+O fonds Gemeenten ([www.aeno.nl](http://www.aeno.nl)).

**[Model]**  
**Omgangsvormenbeleid**  
**Gemeente [NAAM]**

# Inhoudsopgave

1.	Intentieverklaring	5
2.	Gedragscode	7
2.1	Definities van ongewenste omgangsvormen en gemeentebrede uitleg	7
2.2	Procedure dienst- of teamgedragscodes	9
3.	Maatregelen en sancties tegen plegers	14
4.	Opvang, begeleiding en nazorg	17
4.1	Benoeming vertrouwenspersoon omgangsvormen	17
4.2	Selectiecriteria vertrouwenspersoon	19
4.3	Ontheffing, opzegging, eindiging van rechtswege	19
4.4	Taken vertrouwenspersoon omgangsvormen	19
4.5	Werkwijze, verplichtingen en rechten vertrouwenspersoon omgangsvormen	20
5.	Bemiddelingsmogelijkheden	22
6	Klachtenregeling	24
7.	Taakomschrijving betrokken functionarissen	30
8	Middelen voor implementatie van het beleid	34
9	Borging en evaluatie van het beleid	36

# 1. Intentieverklaring

Gemeente [NAAM] wil voor haar medewerkers een goed werkgever zijn.

Gemeentebestuur en OR vinden het belangrijk dat medewerkers zich veilig en respectvol behandeld voelen en op een professionele wijze kunnen samenwerken.

.....

.....

.....

Intentieverklaring: sluit aan bij kernwaarden in het (personeels)beleid.

Zoals:

- veiligheid
- respect
- professioneel samenwerken
- sociale omgang
- gelijkwaardigheid
- gelijke kansen
- diversiteit
- goede werksfeer
- integriteit
- voorbeeldfunctie voor de maatschappij
- eerlijk
- teamspirit
- verantwoordelijkheidsgevoel
- elkaar kunnen vertrouwen
- waardigheid.

Dit draagt mede bij aan de tevredenheid, gezondheid en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. In zo'n werksfeer komen de kwaliteiten van medewerkers om het algemeen belang te dienen het best tot hun recht .

.....

.....

.....

Beschrijf het doel en belang van het beleid.

Ongewenste omgangsvormen zoals discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten berokkenen onze gemeente en medewerkers dus schade, en worden niet getolereerd. Daar waar dit toch voorkomt, worden effectieve maatregelen genomen om dit gedrag tegen te gaan.

Gemeente [NAAM] verwacht van haar ambtenaren dat zij zich als goed ambtenaar gedragen en zich onthouden van ongewenste omgangsvormen, zoals omschreven in de gemeentebrede definities en de teamgedragscodes. Van een goed ambtenaar mag ook

verwacht worden dat hij of zij zich medeverantwoordelijk voelt voor de omgangsvormen van de gemeente waar hij of zij tewerkgesteld is.

Gemeente [NAAM] verwacht van leidinggevenden dat zij een voorbeeldfunctie vervullen voor hun medewerkers, en dat zij aandacht hebben voor de omgangsvormen op hun afdeling. Zij spreken medewerkers aan op ongewenste omgangsvormen en het niet naleven van de gedragscode, en waarderen goed gedrag.

### Reikwijdte

Het omgangsvormenbeleid geldt voor alle gemeentelijke diensten. Iedereen die bij gemeente [NAAM] is aangesteld of voor de gemeente werkzaam is<sup>1</sup>, kan een beroep doen op het omgangsvormenbeleid. Dit geldt dus ook voor vrijwilligers, uitzendkrachten, gedetacheerd personeel, stagiairs, zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers), thuis- en telewerkers en dergelijke werkzaam voor gemeente [NAAM], personen die een opdracht vervullen binnen de gemeente [NAAM], bestuurders van gemeente [NAAM]<sup>2</sup> en derden die regelmatig uit hoofde van hun functie of anderszins binnen de gemeente [NAAM] komen.

Dit omgangsvormenbeleid gaat over ongewenste omgangsvormen tussen medewerkers onderling. Als ongewenst gedrag afkomstig is van het publiek / derden, zal de medewerker zich moeten beroepen op het [...protocol / beleid] van gemeente [NAAM], dan wel op de regelgeving die ongewenst gedrag tussen burgers strafbaar stelt.

*[Diensten zijn vrij om naast de genoemde maatregelen, (extra) preventiemaatregelen te nemen die aansluiten bij de bij hen geconstateerde risico's.]*

Handtekening gemeentesecretaris

.....

Handtekening namens OR

Bij grote gemeenten kan deze tekst worden opgenomen om aan afzonderlijke diensten ruimte te bieden het beleid verder op maat te maken.

<sup>1</sup> Werknemers die uit dienst zijn gegaan kunnen nog gebruikmaken van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling uit dit beleid.

<sup>2</sup> De klachtmogelijkheden voor politieke ambtsdragers zijn beperkt (zie klachtenregeling LKOG artikel 1 sub h en 1a).

- Wanneer er een vermoeden is van een (ernstige) schending van de gedragscode door een politiek ambtsdrager, wordt dit gemeld bij de burgemeester. De burgemeester voert een verkennend onderzoek uit en brengt daarvan verslag uit bij de indiener. De burgemeester kan besluiten het presidium en/of de raad te informeren over de uitkomst van zijn of haar verkennend onderzoek.
- Indien in het vermoeden van (een ernstige) schending van de gedragscode de burgemeester betrokken is, wordt dit gemeld bij het presidium of bij de Commissaris van de Koningin.

Voorts verplicht de Gemeentewet de raad tot het opstellen van een gedragscode voor zichzelf, voor de wethouders en voor de burgemeesters (Gemeentewet artikelen 15 lid 3, 41c en 69 lid 2). Het is aan de raad om de hier beschreven gedragscode (paragraaf 2.1, 'Definities van ongewenste omgangsvormen en gemeentebrede uitleg') ook voor zichzelf, de wethouders en de burgemeester van toepassing te verklaren.

## 2. Gedragscode

Deze gedragscode vormt een nadere invulling en concretisering van 'goed ambtenaarschap' van de gemeente [NAAM].

### 2.1 Definities van ongewenste omgangsvormen en gemeentebrede uitleg

#### 2.1.1 Seksuele intimidatie

*Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. (Memorie van Toelichting Arbowet)*

Binnen onze gemeente dulden we bijvoorbeeld niet dat medewerkers:

- dubbelzinnige opmerkingen maken
- een ander onnodig aanraken
- een ander hinderlijk achtervolgen
- pornografische afbeeldingen op het werk hebben en/of verspreiden
- een ander seksueel chanteren
- zich schuldig maken aan (poging tot) aanranding of verkrachting.

[Zie voor meer uitleg de teamgedragscodes.]

Gemeentesecretaris en OR kunnen ervoor kiezen om hier andere, minder, of meer richtlijnen/gedragsregels op te nemen.

#### 2.1.2 Agressie en geweld

*Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. (Memorie van Toelichting Arbowet)*

Binnen onze gemeente dulden we bijvoorbeeld niet dat medewerkers:

- schreeuwen naar een ander of een ander uitschelden
- grof taalgebruik hanteren (zoals vloeken, ziektermen, seksuele termen)
- een ander vastgrijpen, klemzetten of opsluiten
- spullen van een ander kapotmaken of verstopen
- bedreigen, intimideren of stalken
- schoppen, slaan, of ander fysiek geweld gebruiken.

[Zie voor meer uitleg de teamgedragscodes.]

Gemeentesecretaris en OR kunnen ervoor kiezen om hier andere, minder, of meer richtlijnen/gedragsregels op te nemen.

### 2.1.3 Pesten

*Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of groep 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.* (Memorie van Toelichting Arbowet)

Binnen onze gemeente dulden we bijvoorbeeld niet dat medewerkers stelselmatig:

- een collega buitensluiten
- een collega het werken onaangenaam maken
- een collega het werken onmogelijk maken
- een collega bespotten
- negatief over een collega praten (roddelen)
- (valse) geruchten over een collega verspreiden.

Gemeentesecretaris en OR kunnen ervoor kiezen om hier andere, minder, of meer richtlijnen/gedragsregels op te nemen.

[Zie voor meer uitleg de teamgedragscodes.]

### 2.1.4 Discriminatie

Direct en indirect onderscheid, alsmede de opdracht daartoe;

*Direct onderscheid:* indien een persoon op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld, op grond van:

- godsdienst,
- levensovertuiging,
- politieke gezindheid,
- ras,
- geslacht,
- nationaliteit,
- hetero- of homoseksuele gerichtheid of
- burgerlijke staat,
- leeftijd,
- handicap of chronische ziekte.

Onder direct onderscheid op grond van geslacht wordt ook verstaan onderscheid op grond van zwangerschap, bevalling en moederschap.

*Indirect onderscheid:* indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een *bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte* in vergelijking met anderen bijzonder treft.<sup>3</sup> (Memorie van Toelichting Arbowet)

<sup>3</sup> Ook gedrag dat met bovenstaande discriminatiegronden verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd (*intimidatie*) wordt bij de gemeente niet geaccepteerd.

Bij de gemeente gelden de uitzonderingen die de Algemene wet gelijke behandeling (Awgb) noemt waarbij wel onderscheid gemaakt mag worden (bijvoorbeeld bij bepaalde vormen van positieve discriminatie, of als het onderscheid objectief te rechtvaardigen is door een legitiem doel. Zie voor de uitzonderingen de Awgb).



Binnen onze gemeente:

- vinden we het belangrijk dat iedereen gelijke kansen heeft
- laten we eenieder in zijn of haar waarde
- hebben we respect voor elkaars achtergrond en geloof.

[Zie voor meer uitleg de *teamgedragscodes*.]

Gemeentesecretaris en OR kunnen ervoor kiezen om hier andere, minder, of meer richtlijnen/gedragsregels op te nemen.

## 2.2 Procedure dienst- of teamgedragscodes

Alle diensten en teams van gemeente [NAAM] worden geacht zich te conformeren aan:

- de gemeentebrede norm: ongewenste omgangsvormen worden niet getolereerd!
- de gemeentebrede definities van ongewenste omgangsvormen
- de gemeentebrede uitleg, richtlijnen en gedragsregels met betrekking tot ongewenste omgangsvormen.

De uitingsvormen van ongewenst gedrag kunnen sterk verschillen per dienst of team.

Daarom stellen teams waar ongewenste omgangsvormen een risico vormen, ook specifieke richtlijnen/gedragsregels op. De gedragsregels geven nadere invulling aan de gemeentebrede code en zorgen ervoor dat het gedrag bespreekbaar wordt en leidinggevenden en collega's elkaar op ongewenste omgangsvormen kunnen aanspreken.

Procedure:

1. De leidinggevende stelt aan de hand van de uitkomsten van de Enquête manager (of andere signalen die over ongewenste omgangsvormen zijn verkregen) een concept gedragscode op (zie voorbeeldopzet in kader 1). De coördinator omgangsvormen / het diensthoofd [*haal door wat niet van toepassing is*] adviseert hierbij.

Het is van belang om een 'buitenstaander' mee te laten kijken naar het gedrag op de afdeling omdat leidinggevenden vaak gewend zijn geraakt aan de omgangsvormen op hun eigen afdeling. Ongewenste omgangsvormen worden daardoor vergoelijkt of minder goed herkend. Daarnaast zijn leidinggevenden soms zelf onderdeel van het probleem.

**Kader 1** Voorbeeldopzet concept teamgedragscodes

Definities ongewenste omgangsvormen en gemeentebrede uitleg

*Geconstateerd ongewenst gedrag in team:*

.....  
.....

*Gemeentewaarde en norm:*

.....  
.....

*Voorstel teamgedragsregel:*

.....  
.....

0 Gedragsregel okay

0 Andere gedragsregel

[Twee ingevulde voorbeelden:]

*Geconstateerd ongewenst gedrag in team:*

Er worden in ons team vaak grappen over minderheidsgroepen gemaakt (homo's, vrouwen, buitenlanders). Uit de Enquêtemanager blijkt dat er medewerkers zijn die daar hinder van ondervinden.

*Gemeentewaarde en norm:*

We laten eenieder in zijn of haar waarde.

Discriminatie wordt niet getolereerd.

*Voorstel teamgedragsregel:*

Wij maken in ons team geen grappen ten koste van minderheden.

0 Gedragsregel okay

0 Andere gedragsregel

*Geconstateerd ongewenst gedrag in team:*

Uit de Enquêtemanager blijkt dat bespotten in het team vaak voorkomt. Als leidinggevende heb ik waargenomen dat er (soms denigrerende) bijnamen worden gegeven.

*Gemeentewaarde en norm:*

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich respectvol behandeld voelen.

We pesten elkaar niet.

*Voorstel teamgedragsregel:*

We noemen elkaar uitsluitend bij de voornaam.

0 Gedragsregel okay

0 Andere gedragsregel

*Geconstateerd ongewenst gedrag in team:*

.....  
.....

*Gemeentewaarde en norm:*

.....  
.....

*Voorstel teamgedragsregel:*

.....  
.....

- 0 Gedragsregel okay
- 0 Andere gedragsregel
- [et cetera]

Heb je behoefte aan gedragsregels voor ander ongewenst gedrag?

- 0 Nee
- 0 Ja:

Voor welk ongewenste gedrag?

- 1).....  
.....
- 2).....  
.....
- 3).....  
.....
- 4).....  
.....

Heb je al een suggestie voor een gedragsregel?

- 0 Nee
- 0 Ja, namelijk
- voor 1)

.....

voor 2)

.....

voor 3)

.....

voor 4)

.....

2. Medewerkers krijgen de conceptgedragscode voorgelegd (schriftelijke of digitaal stemformulier) en mogen per richtlijn/gedragsregel stemmen:
  - a. Richtlijn/gedragsregel okay
  - b. Andere of aanvullende richtlijn(en)/gedragsregel(s) om het ongewenste gedrag aan te pakken

Het staat dus niet ter discussie dat het ongewenste gedrag moet stoppen.

Ook mogen medewerkers aangeven of er nog behoefte is aan gedragsregels voor ander ongewenst gedrag.

De medewerkers vullen de vragenlijst bij de conceptgedragscode individueel in, zonder de mogelijkheid elkaar te beïnvloeden.

Er moet een evenwicht worden gevonden tussen enerzijds draagvlak in het team en anderzijds de neiging van een team om te vervallen in de 'status quo'. Invloedrijke personen in een team kunnen door (subtiele) stemmingmakerij iedere gedragscode tenietdoen. Juist in de teams waar dit speelt, is een gedragscode het hardste nodig.

3. In een teambijeenkomst wordt eerst de gemeentebrede gedragscode uitgelegd. Daarna wordt de uitslag van de stemming over de conceptgedragscode bekendgemaakt:

*Bijvoorbeeld*

Gedragsregel 1

0 Gedragsregel okay: 80%

0 Andere gedragsregel om het ongewenste gedrag aan te pakken: 20%

Gedragsregel 2

0 Gedragsregel okay: 40%

0 Andere gedragsregel om het ongewenste gedrag aan te pakken: 60%

4. Medewerkers die voorkeur geven aan een andere gedragsregel, lichten desgewenst hun mening toe. Vervolgens kan het team in discussie gaan over een betere gedragsregel. De Appendix *Inspiratie voor gedragscode ongewenste omgangsvormen* van dit Model Omgangsvormenbeleid kan daarbij als inspiratie dienen.

Vul hier een deel/percentage in (bijvoorbeeld 'meer dan de helft' of '55%'). Nota bene: niet iedereen hoeft het met een gedragsregel eens te zijn. Als iedereen het over gedrag eens is, heeft een gedragscode mogelijk geen toegevoegde waarde. Het gaat er juist om gezamenlijk regels te bedenken voor gedrag waar niet iedereen het over eens is.

5. Een regel wordt in de gedragscode verwerkt als [...%] van de medewerkers en de leidinggevende het hierover eens is. Ook wordt een regel in de gedragscode verwerkt als door het team geen betere regel kan worden bedacht om het ongewenste gedrag te stoppen. De leidinggevende beslist uiteindelijk hierover. Let op: de discussie over de ongewenste omgangsvormen en gewenste gedragsregels is belangrijker dan het uiteindelijke eindproduct. Neem hier dus de tijd voor.
6. Uiteindelijk moet de teamgedragscode door de coördinator omgangsvormen / het diensthoofd [*haal door wat niet van toepassing is*] worden goedgekeurd. De doorslag geeft daarbij of met de gedragscode het gesignaleerde ongewenste gedrag voldoende kan worden ondervangen.
7. Ten minste eenmaal per kwartaal worden de gemeentebrede en teamgedragscode en de ervaringen die daarmee zijn opgedaan in het werkoverleg behandeld. Hierin wordt expliciet aangegeven of er aanpassing gewenst is.
8. In de beoordeling van leidinggevendenden wordt meegenomen hoe zij de gedragscode handhaven in hun team. De coördinator omgangsvormen kan hiervoor input leveren.

### 3. Maatregelen en sancties tegen plegers

Daar waar ongewenste omgangsvormen voorkomen, worden door gemeente [NAAM] effectieve maatregelen genomen om dit gedrag tegen te gaan.

#### Bijsturen pleger

Indien een medewerker van gemeente [NAAM] zich schuldig maakt aan ongewenst omgangsvormen, wordt hij of zij daar direct op aangesproken door de leidinggevende. Een medewerker kan voorts worden bijgestuurd door:

- een mondelinge of schriftelijke waarschuwing
- functionerings- en beoordelingsgesprekken
- het maken van afspraken
- het aanbieden van een terugvalpreventietraject / coaching van de pleger.

Soms kunnen praktische maatregelen helpen, zoals het geven van een andere werkruimte (als pleger en slachtoffer in dezelfde ruimte werken).

Afspraken worden zo veel mogelijk schriftelijk vastgelegd en bevestigd. Wanneer een medewerker zich desondanks schuldig blijft maken aan ongewenst gedrag of het ongewenste gedrag zeer ernstig is, kan hem of haar een disciplinaire straf worden opgelegd. De klacht moet dan goed onderzocht worden. Ook moet er sprake zijn van evenredigheid tussen de opgelegde straf en de ernst van het plichtsverzuim. Gemeente [NAAM] kan op grond van het CAR-UWO de volgende **disciplinaire maatregelen** opleggen:

- **Schriftelijke berisping:** Een schriftelijke berisping is de lichtste disciplinaire straf. Het is een officiële schriftelijke waarschuwing – al dan niet na eerdere waarschuwingen – waarbij eventuele consequenties in geval van herhaling van het plichtsverzuim kunnen worden genoemd.
- **Arbeid verrichten buiten de voor de pleger geldende werktijd:** De medewerker kan worden verplicht arbeid te verrichten buiten zijn normale werktijden. De werkgever kan besluiten deze uren slechts gedeeltelijk of helemaal niet te vergoeden. De straf mag maximaal zes uur duren. Per dag mag niet meer dan drie uur van de straf worden uitgevoerd. De arbeid kan niet worden verricht op een zondag of een voor de medewerker geldende kerkelijke feestdag.

- **Vermindering van vakantie:** De vakantie kan verminderd worden met ten hoogste een derde deel van het aantal vakantie-uren waarop de medewerker in een jaar aanspraak heeft.
- **Geldboete:** Gemeente [NAAM] kan een geldboete opleggen. Deze boete mag ten hoogste 1% van het jaarsalaris bedragen.
- **Inhouding salaris:** Gemeente [NAAM] kan salaris inhouden ter hoogte van maximaal een half maandsalaris.
- **Geen periodiek:** Gemeente [NAAM] kan besluiten de gebruikelijke periodieken niet toe te kennen voor ten hoogste vier jaren. Algemene salarisverhogingen worden wel doorgevoerd. Eventuele salarisverhogingen als gevolg van een functieherwaardering worden ook doorgevoerd.
- **Vermindering van salaris:** Gemeente [NAAM] kan besluiten het salaris van de medewerker te korten. De korting bedraagt ten hoogste het bedrag van de twee laatste periodieken. Ook kan deze straf ten hoogste gedurende twee jaar worden opgelegd. Wanneer het salaris een vast bedrag is, kan de vermindering tot 5% van dat bedrag gaan.
- **Plaatsing in een andere betrekking:** De medewerker kan in een andere functie worden geplaatst. Dit kan tijdelijk zijn of voor altijd. Als de nieuwe functie een andere bezoldiging kent, is het mogelijk om de bezoldiging al dan niet te verminderen.
- **Schorsing als disciplinaire straf:** De medewerker kan voor een bepaalde tijd worden geschorst. Daarbij kan de bezoldiging geheel of gedeeltelijk worden ingehouden. Al naar gelang de ernst van de gedraging van de medewerker, stelt de werkgever de inhouding op de bezoldiging vast.
- **Ontslag als disciplinaire straf:** De zwaarste straf is ongevraagd ontslag. Afhankelijk van de ernst van de misdraging van de medewerker kan deze direct of na (een) andere disciplinaire maatregel(en) worden opgelegd. Wanneer de straf niet direct wordt opgelegd, kan de medewerker in de aanloop naar het ontslag worden geschorst. Dit betreft dan een schorsing als ordemaatregel en niet een schorsing als disciplinaire straf. UWV beoordeelt of recht bestaat op een WW-uitkering. Bij ontslag als disciplinaire maatregel bestaat geen recht op een bovenwettelijke werkloosheidsuitkering op grond van hoofdstuk 10a CAR-UWO.

Gemeente [NAAM] kan ook een combinatie van straffen opleggen.

### **Voorwaardelijke straf**

Gemeente [NAAM] kan besluiten de straf voorwaardelijk op te leggen. Dit betekent dat de straf niet ten uitvoer zal worden gelegd als de medewerker zich gedurende een bepaalde termijn niet meer schuldig maakt aan het vergrijp of andere vormen van plichtverzuim.

Naast disciplinaire maatregelen, zijn er ook nog andere mogelijkheden.

### **Ongeschiktheidsontslag**

Indien een ambtenaar niet beschikt over de eigenschappen, mentaliteit en instelling die voor het bekleden van zijn functie zijn vereist, kan deze worden ontslagen wegens ongeschiktheid. Een leidinggevende die zich bijvoorbeeld zelf herhaald schuldig maakt aan ongewenste omgangsvormen, terwijl hij/zij deze eigenlijk juist moet voorkomen, is mogelijk niet geschikt voor de functie.

### **Aangifte politie**

Gemeente [NAAM] doet aangifte als er sprake is van een strafbaar feit (denk bijvoorbeeld aan aanranding, verkrachting, mishandeling, ernstige bedreiging, vernieling). Bij verkrachting is aangifte doen zelfs verplicht.

### **Verhalen van schade**

Eventuele schade wordt verhaald op de dader. Dit in overleg met afdeling Juridische Zaken van gemeente [NAAM].

### **Pleger niet bij de gemeente aangesteld**

Indien de pleger niet bij de gemeente is aangesteld, denk aan vrijwilligers, uitzendkrachten of stagiairs, worden door gemeente [NAAM] eveneens passende maatregelen getroffen. Vaak zal dit in overleg moeten gaan met de uitlenende instantie, het uitzendbureau, de detacheerder of de onderwijsinstelling. Afspraken hierover worden schriftelijk vastgelegd.



## 4. Opvang, begeleiding en nazorg

Iedere medewerker van gemeente [NAAM] heeft het recht zich tot een vertrouwenspersoon omgangsvormen te wenden met een melding/klacht over ongewenste omgangsvormen bij gemeente [NAAM]. Medewerkers zijn vrij in de keuze voor een vertrouwenspersoon omgangsvormen; [INDIEN SPRAKE IS VAN EEN GROTERE GEMEENTE MET MEERDERE ZELFSTANDIGE DIENSTEN: ze kunnen ook terecht bij een vertrouwenspersoon omgangsvormen van een andere dienst].

### 4.1 Benoeming vertrouwenspersoon omgangsvormen

1. Bevoegd gezag benoemt met instemming van de (centrale) ondernemingsraad ..... [AANTAL] vertrouwenspersonen omgangsvormen.

Vuistregel: Benoem op iedere 250 medewerkers 1 vertrouwenspersoon, met een minimum van 2 vertrouwenspersonen (man en vrouw) per dienst / gemeente (bij kleine gemeenten) / eventueel zelfstandige locatie.

Indien bij de evaluatie na een jaar (of eerder) blijkt dat een vertrouwenspersoon te veel meldingen ontvangt om de vertrouwenspersoonfunctie als nevenfunctie uit te oefenen, kan het aantal vertrouwenspersonen worden uitgebreid.

Ook kan overwogen worden om nog een externe vertrouwenspersoon te benoemen (deze heeft het voordeel los te staan van de organisatiecultuur en de lijn, maar het nadeel om minder gemakkelijk bereikbaar en onbekender te zijn, en het reilen en zeilen bij de gemeente minder goed te kennen). Een externe vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld ingehuurd worden bij een arbodienst; ook zijn er veel zelfstandig gevestigde externe vertrouwenspersonen.

2. De functie vertrouwenspersoon omgangsvormen is een nevenfunctie.
3. De groep vertrouwenspersonen omgangsvormen dient qua samenstelling (geslacht, leeftijd, (etnische) afkomst, positie, et cetera) zo veel mogelijk toegankelijk te zijn voor het personeelsbestand van gemeente [NAAM]. Mochten uit de RI&E, de personeelsenquêtes of via andere signalen bepaalde risicogroepen naar voren komen, wordt in ieder geval gepoogd een voor deze groepen toegankelijke vertrouwenspersoon omgangsvormen te benoemen. [INDIEN GEWERKT WORDT MET MEDEWERKERS MET EEN ARBEIDSHANDICAP: Er dient ook een vertrouwenspersoon te zijn die toegankelijk is voor medewerkers met een arbeidshandicap.]

4. De te benoemen vertrouwenspersonen omgangsvormen hebben een hbo werk- en denkniveau en mogen geen hoofdfunctie of andere nevenfunctie hebben die tot een belangenverstrengeling kan leiden met de nevenfunctie van vertrouwenspersoon omgangsvormen.

- Functionarissen waarvan de hoofdfunctie een onafhankelijke opstelling vereist (bijvoorbeeld medewerkers P&O die betrokken zijn bij bemiddelings-, beoordelings-, of ontslaggesprekken, bedrijfsmaatschappelijk werkers, leden van een interne klachtencommissie, de coördinator omgangsvormen) kunnen dus geen vertrouwenspersoon omgangsvormen worden voor dezelfde groep medewerkers als waarvoor ze in hun hoofdfunctie werkzaam zijn.
- Leidinggevenden en managers kunnen geen vertrouwenspersoon omgangsvormen zijn voor medewerkers die onder hun gezag vallen of medewerkers die melding maken van / klagen over ongewenste omgangsvormen afkomstig van medewerkers die onder hun gezag vallen.
- Ook OR-leden kunnen beter geen vertrouwenspersoon worden, aangezien ze al een andere rol vervullen in dit omgangsvormenbeleid.

5. Bevoegd gezag wijst met instemming van de centrale ondernemingsraad uit de groep vertrouwenspersonen omgangsvormen ook een centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen aan.
6. De benoeming is voor een vastgestelde periode van [AANTAL] jaar. De vertrouwenspersoon omgangsvormen is na deze periode direct herbenoembaar.

Vaak wordt gekozen voor een periode tussen de drie en zes jaar. Het voordeel van een benoeming voor langere periode is dat alle opleiding die een vertrouwenspersoon omgangsvormen geniet een duurzame investering is, dat elke casus die hij of zij begeleidt tot meer ervaring leidt, en dat de vertrouwenspersonen omgangsvormen na verloop van tijd bekendheid hebben opgebouwd binnen de organisatie. Bovendien kan een vertrouwenspersoon omgangsvormen die wat langer meeloopt eerder bepaalde trends in meldingen ontdekken. Men kan ook kiezen voor een aanstelling voor onbepaalde tijd.

7. De vertrouwenspersoon ontvangt van zijn of haar aanstelling een aanstellingsbrief waarin aanstellingsdatum en aanstellingsduur zijn opgenomen en waarin voor de taken, werkwijze, verplichtingen, rechten, beschikbare middelen en de eventuele ontheffing, eindiging of opzegging verwezen wordt naar het voorliggende omgangsvormenbeleid.

## 4.2 Selectiecriteria vertrouwenspersoon

Belangrijke kwaliteiten/eigenschappen voor een vertrouwenspersoon zijn:

- empathisch vermogen
- communicatieve vaardigheden (vooral actief luisteren)
- gevoel voor organisatorische verhoudingen/belangen
- analytische vaardigheden
- integriteit (kunnen reflecteren op eigen gedrag)
- evenwichtige persoonlijkheid
- professionele afstand kunnen bewaren tot de melder en diens probleem.

Een hbo werk- en denkniveau is vereist.

## 4.3 Ontheffing, opzegging, eindiging van rechtswege

1. Bevoegd gezag is bevoegd een vertrouwenspersoon omgangsvormen uit de functie te ontheffen, indien redelijkerwijs niet meer van bevoegd gezag gevergd kan worden de aanstelling te laten voortduren en dit de instemming van de OR heeft. In dat geval zal bevoegd gezag de vertrouwenspersoon omgangsvormen daarvan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte stellen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer:
  - a. is vastgesteld dat de vertrouwenspersoon omgangsvormen in ernstige mate verzuimd heeft de taken naar behoren uit te voeren of de eigen bevoegdheden in ernstige mate heeft overschreden. Vaststelling hiervan dient door een onafhankelijke instantie te geschieden, die geheimhouding betracht over de inhoud van de casuïstiek die haar ter kennis komt;
  - b. er een belangenverstreming met een hoofd- (of andere neven)functie van de vertrouwenspersoon omgangsvormen ontstaat.
2. Vertrouwenspersonen omgangsvormen kunnen te allen tijde hun taak neerleggen. Zij geven daarvan schriftelijk kennis aan het bevoegd gezag.
3. De benoeming tot vertrouwenspersoon omgangsvormen eindigt van rechtswege bij het aflopen van de benoemingstermijn en bij uitdiensttreding bij de gemeente [NAAM].

## 4.4 Taken vertrouwenspersoon omgangsvormen

- maakt de functie 'vertrouwenspersoon omgangsvormen' (proactief) bekend onder de medewerkers;
- verzorgt de opvang van medewerkers die menen te maken te hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen en rechtstreeks een beroep doen op de vertrouwenspersoon omgangsvormen;

- informeert over informele en formele stappen (bespreekt kansen en risico's) die de medewerker kan zetten om de situatie te verbeteren;
- ondersteunt en begeleidt desgewenst de medewerker bij de te nemen stappen (bijvoorbeeld als deze de ongewenste omgangsvormen aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of de leiding van de gemeente, of als de medewerker de zaak wil laten bemiddelen (let op: de vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf!));
- signaleert op verzoek van een medewerker ongewenst gedrag aan de leiding, P&O, coördinator omgangsvormen of OR;
- biedt de eerste nazorg na ongewenste omgangsvormen (indien gewenst door de betreffende medewerker);
- verwijst door naar andere (externe) deskundigen op het terrein van ongewenste omgangsvormen;
- houdt aard en omvang bij van de meldingen (inclusief klachten);
- brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit over de aard en omvang (eventueel trends) van de meldingen (voor zover de geheimhoudingsplicht dit toelaat) aan de centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen [*Of als deze er niet is*: aan het bevoegd gezag, de OR en de coördinator omgangsvormen];
- signaleert knelpunten in het omgangsvormenbeleid aan de centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen [*Of als deze er niet is*: aan de coördinator omgangsvormen, het bevoegd gezag en de OR].

Extra taken centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen:

- coördineert de activiteiten (organiseren van voorlichting, scholing en intervisie, opstellen van het jaarverslag, verzorgen van vervanging bij vakanties/ziekte) met de andere vertrouwenspersonen omgangsvormen;
- steunt en adviseert de andere vertrouwenspersonen;
- brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit over de aard en omvang (eventueel trends) van de meldingen (voor zover de geheimhoudingsplicht dit toelaat) aan het bevoegd gezag, de OR en de coördinator omgangsvormen;
- adviseert het bevoegd gezag, de OR en de coördinator omgangsvormen over knelpunten in het omgangsvormenbeleid.

## 4.5 Werkwijze, verplichtingen en rechten vertrouwenspersoon omgangsvormen

1. De vertrouwenspersoon omgangsvormen heeft een geheimhoudingsplicht over hetgeen hem of haar door medewerkers die melding maken van ongewenste omgangsvormen ter kennis wordt gebracht. Deze geheimhouding stopt niet na het beëindigen van de functie van vertrouwenspersoon omgangsvormen.

2. De vertrouwenspersoon omgangsvormen onderneemt geen actie zonder toestemming van de melder van ongewenste omgangsvormen. De melder bepaalt wat er gebeurt (regie bij de melder).
3. De vertrouwenspersoon omgangsvormen staat naast de melder en doet niet aan waarheidsvinding (neemt voor waar aan wat deze vertelt). Daarmee is de functie van de vertrouwenspersoon omgangsvormen 'partijdig'. Deze partijdigheid houdt in dat een vertrouwenspersoon omgangsvormen:
  - niet kan bemiddelen tussen melder en de persoon waarop de melding betrekking heeft;
  - geen 'hoor en wederhoor' kan toepassen;
  - niet corrigerend kan optreden;
  - geen onafhankelijk advies kan verstrekken aan de lijn, het management, P&O of anderen.
4. De vertrouwenspersoon omgangsvormen is uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag (bijvoorbeeld over bestede uren).
5. Degenen die als vertrouwenspersoon omgangsvormen zijn aangesteld, mogen niet uit hoofde van deze functie worden benadeeld in hun rechtspositionele aanspraken bij de gemeente.
6. Ten behoeve van de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon omgangsvormen stelt de gemeentebestuurder uren en een budget beschikbaar, die onder andere bedoeld zijn voor opleiding van vertrouwenspersonen en het kunnen raadplegen van externe deskundigen. Bij overschrijding van het budget is toestemming van de gemeentesecretaris nodig.
7. Alle vertrouwenspersonen omgangsvormen dienen een basiscursus vertrouwenspersoon te hebben gevolgd, jaarlijks intervisie te plegen en zich bij of na te scholen.

## 5. Bemiddelingsmogelijkheden

Nota bene: bemiddelaars en mediators zijn niet in de eerste plaats aangesteld binnen het omgangsvormenbeleid. Zij werken op het bredere terrein van (arbeids)conflicten. De taken en bevoegdheden, de werkwijze van de bemiddelaars en de voorwaarden waaronder bemiddeling kans van slagen heeft, zijn vaak al in andere beleidsdocumenten beschreven.

Het is echter wel van belang dat functionarissen op het terrein van ongewenste omgangsvormen weet hebben van, en toegang hebben tot, deze bemiddelings-/mediatordiensten die de gemeente biedt. Om die reden wordt er in het omgangsvormenbeleid wel verwezen naar de personeelsbemiddelingsdiensten van de gemeente.

Het zou goed zijn als er zowel diensten bestaan voor laagdrempelige bemiddeling of neutraal gespreksleiderschap (voor kleine verschillen van mening of onbegrip over hoe bepaald gedrag overkomt), als voor mediation (voor de serieuzere conflicten).

Wat er al geregeld is, is voor elke gemeente anders.

In dit hoofdstuk van het beleid dient de coördinator omgangsvormen te beschrijven welke bemiddelingsmogelijkheden er bij de gemeente bestaan.

Meningsverschillen en conflicten zijn inherent aan het samenwerken van mensen in arbeidsorganisaties. Ze kunnen leiden tot gunstige veranderingen, maar ook escaleren tot ongewenste omgangsvormen. Binnen gemeente [NAAM] pogen we om constructief om te gaan met meningsverschillen en conflicten.

Een medewerker die een conflict heeft met een andere medewerker of een leidinggevende (al dan niet gepaard gaand met ongewenste omgangsvormen) kan baat hebben bij bemiddeling door een neutrale derde. Indien er ook sprake is van ongewenste omgangsvormen, kan een vertrouwenspersoon met de medewerker meedenken wie in deze situatie het beste kan bemiddelen. De vertrouwenspersonen voeren de bemiddeling echter niet zelf uit, aangezien dit conflicteert met hun primaire taak, namelijk de opvang en onvoorwaardelijke steun van de melder.

Indien het gaat om:

- onbegrip over hoe bepaald gedrag overkomt,
- behoefte aan een neutrale gespreksleider (bij een enkel lastig gesprek), of
- kleine meningsverschillen,

kan de medewerker bij gemeente [NAAM] een beroep doen op [*Haal door wat niet van toepassing is*]:

- [Een bedrijfsmaatschappelijk werker],
- [Een coach],
- [Een P&O-adviseur],
- [Een hiertoe (als nevenfunctie) aangestelde en opgeleide bemiddelaar],
- [Een lijnfunctionaris die voor beide partijen acceptabel is en bereid is te bemiddelen].
- .....

.....[Nadere toelichting mogelijkheden]

*Let er ook op of het volgende reeds in andere reglementen is vastgelegd:*

- Deze bemiddelaars dienen rechtstreeks voor de medewerker of de vertrouwenspersoon benaderbaar te zijn, zonder dat toestemming nodig is van de leiding of de afdeling P&O.
- De interne bemiddelaars mogen niet uit hoofde van deze functie worden benadeeld in hun rechtspositionele aanspraken bij de gemeente.
- De medewerkers die bemiddelend optreden, zijn voor de uitvoering, het verloop en het resultaat van de bemiddeling geen verantwoording verschuldigd aan de leiding.
- De bemiddelaar kan een nadere werkwijze bepalen.
- De bemiddelaar kan doorverwijzen naar mediation als dit naar oordeel van de bemiddelaar meer kans op een aanvaardbare oplossing biedt.

Indien er sprake is van een zwaarder conflict en beide partijen openstaan voor bemiddeling door een neutrale derde kan beroep worden gedaan op een [interne/externe] [*Haal door wat niet van toepassing is*] mediator.

- De werkwijze van de mediator is overeenkomstig de reglementen die voor zijn/haar beroepsgroep van kracht zijn.

.....[Nadere toelichting mogelijkheden]

## 6 Klachtenregeling

De gemeentebestuurder van gemeente [NAAM] heeft met instemming van de OR besloten tot aansluiting bij de externe landelijke klachtencommissie ongewenst gedrag voor de decentrale overheid van de VNG.

De onderstaande artikelen zijn integraal afkomstig van de Klachtenregeling ongewenst gedrag voor de decentrale overheid 2011.

### ***College voor Arbeidszaken***



### **KLACHTENREGELING ONGEWENST GEDRAG VOOR DE DECENTRALE OVERHEID 2011**

Tekst inclusief wijzigingen vastgesteld door het College voor Arbeidszaken d.d. 12-10-2011

#### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bevoegd gezag: het orgaan dat in eerste instantie dan wel daartoe gemandateerd bevoegd is tot afdoening van een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag;
- b. commissie: de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de decentrale overheid;
- c. decentrale overheid: de gemeente, de provincie, het waterschap of een door deze overheden ingestelde instelling die zich heeft aangesloten bij de commissie en deze regeling van toepassing heeft verklaard op de behandeling van klachten op het gebied van ongewenst gedrag;
- d. aangesloten organisatie: de decentrale overheid die is aangesloten bij de regeling van de commissie, dan wel een andere organisatie die deze regeling van toepassing heeft verklaard;
- e. ongewenst gedrag: gedrag dat valt binnen de begrippen discriminatie, (seksuele) intimidatie zoals verwoord in artikel 1, 1 a en 2 van de Algemene wet gelijke behandeling en agressie geweld en pesten zoals bedoeld in de Arbowet artikel 3 lid 2 jo. artikel 1 lid 3 sub e en f;



- f. klacht: een door de klager ondertekend en van naam- en adresgegevens voorzien geschrift waarin het jegens hem ongewenste gedrag waarop de klacht betrekking heeft is omschreven, behoudens een klacht op grond van artikel 11;
- g. klager: een persoon, niet zijnde een politieke ambtsdrager van een aangesloten organisatie, die werkzaam is of werkzaam is geweest in deze organisatie en een klacht over ongewenst gedrag indient;
- h. aangeklaagde: een persoon, niet zijnde een politieke ambtsdrager van een aangesloten organisatie, die werkzaam is of werkzaam is geweest in deze organisatie en over wiens gedrag geklaagd wordt;
- i. informant: degene die namens het bevoegd gezag informatie verstrekt aan de commissie;
- j. getuigen: andere dan onder h genoemde personen die door de commissie worden verzocht informatie te verstrekken;
- k. college: het College voor Arbeidszaken van de Vereniging Nederlandse Gemeenten dat deze klachtencommissie heeft ingesteld.

#### **Artikel 1a. Klachten over politiek ambtsdragers**

Het bevoegd gezag kan in afwijking van artikel 1 onder h. de commissie ad hoc belasten met onderzoek naar en advies over een klacht, die betrekking heeft op ongewenst gedrag van een politiek ambtsdrager van een aangesloten organisatie jegens klager.

#### **Artikel 2. Taakstelling en samenstelling van de commissie**

1. De commissie heeft tot taak een klacht te onderzoeken en daarover advies uit te brengen aan het bevoegd gezag.
2. Uit de commissie worden door de voorzitter van de commissie drie leden aangewezen om een klacht te onderzoeken, waaronder een (plaatsvervangend) voorzitter.
3. Deze leden beslissen bij gewone meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
4. Een lid wordt vervangen als deze direct of indirect betrokken is geweest bij enige vorm van ongewenst gedrag waarover de klacht is ingediend dan wel een persoonlijk belang heeft bij de afhandeling van de klacht.
5. Benoeming, schorsing en ontslag van de voorzitter, overige leden en hun plaatsvervangers geschiedt door de voorzitter van het college.
6. De voorzitter, overige leden en hun plaatsvervangers worden benoemd voor een periode van zes jaar.
7. De commissie kan een nadere werkwijze bepalen.

### **Artikel 3. Secretaris en administratie**

1. De voorzitter van het college wijst na overleg met de voorzitter van de commissie een secretaris en een of meer plaatsvervangend secretarissen aan.
2. De administratie ten behoeve van de commissie wordt gevoerd door het secretariaat van het college.

### **Artikel 4. Indienen van de klacht**

1. De klager kan de klacht zowel rechtstreeks bij de commissie indienen als bij het bevoegd gezag.
2. De klager vermeldt in de klacht zo mogelijk de datum, tijd, plaats van het ongewenst gedrag, de omstandigheden, de namen van aangeklaagde en eventuele getuigen, alsmede de stappen die hij reeds heeft ondernomen.
3. Indien de klager de klacht indient bij het bevoegd gezag, bevestigt het bevoegd gezag de ontvangst van de klacht aan de klager en vermeldt daarbij dat de klacht zal worden doorgezonden naar de commissie die het bevoegd gezag over de afhandeling van de klacht zal adviseren. Het bevoegd gezag zendt de klacht, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de commissie.
4. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager en stelt hem op de hoogte van de termijnen en de wijze van afdoening van de klacht. Tevens informeert de commissie het bevoegd gezag binnen twee weken, dat een klacht is ontvangen. Indien de klacht rechtstreeks bij de commissie is ingediend bevat de melding aan het bevoegd gezag geen persoonsgegevens van klager, beklagde of getuigen.

### **Artikel 5. In behandeling nemen van de klacht**

- 1 Het bevoegd gezag verstrekt op verzoek alle op de klacht betrekking hebbende gegevens, waaronder de klachtenregeling van de aangesloten organisatie, de contact- en functiegegevens van klager en aangeklaagde en een overzicht van de reeds geproduceerde stukken met betrekking tot de klacht,
- 2 De commissie neemt een klacht niet in behandeling indien verplichte stappen uit de klachtenprocedure van de betreffende aangesloten organisatie niet zijn doorlopen.
- 3 De commissie verklaart de klacht niet ontvankelijk indien deze niet valt binnen de begripsbepalingen van artikel 1 onder c,e,f,g en h van deze regeling,
- 4 Ingeval lid 2 van toepassing is brengt de commissie klager- en in geval lid 3 van toepassing is klager en het bevoegd gezag binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte van het niet in behandeling nemen (lid 2) of de niet ontvankelijkheid (lid 3) van de klacht.
- 5 De commissie kan de klacht voorts niet in behandeling nemen indien:
  - A de klacht niet binnen een redelijke termijn nadat het ongewenste gedrag heeft plaatsgevonden aan de commissie is voorgelegd
  - B er sprake is van een uitzondering als bedoeld in artikel 9:8 lid 1 en 2 Awb

- C        wanneer niet in voldoende mate voldaan is aan het bepaalde in artikel 4 lid 2.

#### **Artikel 6. Onderzoek naar de klacht**

1. Indien de commissie dit voor de uitoefening van haar taak noodzakelijk acht stelt zij een onderzoek in.
2. Ten behoeve van het onderzoek is de commissie bevoegd bij het bevoegd gezag alle inlichtingen in te winnen die zij voor de vorming van haar advies nodig acht. Het bevoegd gezag verschaft de commissie de gevraagde inlichtingen en stelt de commissie desgevraagd in de gelegenheid de werkomgeving te aanschouwen.
3. Het bevoegd gezag stelt personen werkzaam binnen de aangesloten organisatie in de gelegenheid te worden gehoord.
4. Personen als bedoeld in lid 3 die door de commissie worden opgeroepen, zijn verplicht te verschijnen.
5. De commissie kan het bevoegd gezag adviseren tussentijdse maatregelen te nemen indien en voor zover dit in het belang is van het onderzoek of van de positie van de in het onderzoek betrokken personen.
6. De commissie kan op verzoek van klager en op door klager te motiveren gronden de behandeling van de klacht voor een periode van ten hoogste twee maanden opschorten.

#### **Artikel 7. Horen**

1. Alvorens een advies uit te brengen stelt de commissie de klager, de aangeklaagde en zo nodig de informant en getuigen in de gelegenheid om te worden gehoord. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een ander lid van de commissie of aan beiden.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. De zittingen vinden zoveel mogelijk plaats op een voor partijen goed bereikbare locatie die voldoende rust en discretie biedt aan alle betrokkenen.
6. De commissie zendt tijdig voorafgaand aan de hoorzitting aan de aangeklaagde - en voor zover nodig aan klager en informant - een afschrift van de klacht en van andere stukken die op de klacht betrekking hebben.
7. De commissie hoort de klager, de aangeklaagde en de getuigen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid. De commissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid van elkaars zienswijzen, alsmede van de inhoud van de hoorgesprekken met de informant en/of de getuigen kennis te nemen en daarop te reageren.
8. De klager en aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten ter zitting laten bijstaan door een (raads)persoon.

9. De commissie is bevoegd om getuigen, andere betrokkenen en deskundigen schriftelijk of mondeling te raadplegen.

#### **Artikel 8. Omgang met persoonsgegevens**

1. De commissie verzamelt en verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitbrengen van een advies. Bij de verwerking van persoonsgegevens zorgt de commissie voor beveiliging van de gegevens tegen verlies en onrechtmatige verwerking.
2. Voor de commissie alsmede de secretaris geldt de plicht tot geheimhouding van persoonsgegevens voor zover overdracht van informatie niet noodzakelijk is voor de uitoefening van de taak van de commissie. Wanneer de inhoud van bepaalde informatie uitsluitend ter kennisneming door de commissie dient te blijven wordt dit aan de commissie meegedeeld.
3. De commissie wijst personen die worden gehoord of geraadpleegd op de vertrouwelijkheid van hetgeen ter zitting aan de orde komt.

#### **Artikel 9. Advies over de klacht**

1. De commissie brengt binnen acht weken na ontvangst van de klacht door de commissie advies uit aan het bevoegd gezag over de gegrondheid van de klacht vergezeld van een rapport van bevindingen. Het rapport bevat een verslag van het horen. Een afschrift van het advies wordt aan klager en aangeklaagde toegezonden.
2. De commissie kan het bevoegd gezag verzoeken de in eerste lid genoemde termijn met 4 weken te verdagen.
3. Met schriftelijke instemming van de klager kan de commissie het bevoegd gezag op basis van artikel 9:11 lid 3 Algemene wet bestuursrecht verzoeken om verder uitstel.
4. In het advies kunnen aanbevelingen worden gedaan over door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.

#### **Artikel 10. Afdoening van de klacht**

1. Het bevoegd gezag handelt de klacht binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift af.
2. Het bevoegd gezag kan op verzoek van de commissie de afdoening voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 lid 2 en 3, stelt het bevoegd gezag binnen twee weken na ontvangst van het advies van de commissie bedoeld in artikel 9 lid 1, klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn besluit alsmede de conclusies die het daaraan verbindt.
4. Het bevoegd gezag zendt een afschrift van het ter afdoening van de klacht genomen besluit naar de commissie.

### **Artikel 11. Klachten betreffende het functioneren van de commissie**

Ingeval een klager of het bevoegd gezag een klacht heeft over enig handelen of nalaten van de commissie betreffende de uitvoering van haar taak, wordt deze klacht behandeld door tenminste twee leden uit de commissie die niet aan het betreffende onderzoek hebben deelgenomen.

Voorname leden doen binnen vier weken na ontvangst van de klacht, bedoeld in lid 1 uitspraak over de (on)gegrondheid daarvan.

### **Artikel 12. Jaarverslag**

1. Jaarlijks wordt een verslag opgesteld door de commissie.
2. In dat verslag worden in geanonimiseerde zin en met in achtneming van de ter zake geldende wettelijke bepalingen vermeld:
  - a. het aantal klachten dat de commissie heeft ontvangen;
  - b. het aantal niet-ontvankelijk, (gedeeltelijk) gegrond en ongegrond geachte klachten;
  - c. de aard van de klachten;
  - d. statistische gegevens over klagers en aangeklaagden;
  - e. de doorlooptijd van de adviezen;
  - f. aanbevelingen en tendensen.
3. Het verslag wordt gepubliceerd op de website van de VNG.

### **Artikel 13. Inwerkingtreding**

De regeling klachtencommissie ongewenst gedrag voor de gemeenten wordt ingetrokken op ....

De 'Klachtenregeling ongewenst gedrag voor de decentrale overheid 2011' treedt in werking op ....

## 7. Taakomschrijving betrokken functionarissen

Bij de aanpak van ongewenste omgangsvormen zijn veel personen en instanties betrokken. Hieronder vat gemeente [NAAM] kort samen wie welke taken heeft.

### **Bevoegd gezag / gemeentesecretaris**

- is met instemming van de OR<sup>4</sup> verantwoordelijk voor het vaststellen en wijzigen van het beleid inzake ongewenste omgangsvormen op het werk;
- is verantwoordelijk voor het uitdragen van de gedragscode en het omgangsvormenbeleid;
- benoemt met instemming van de OR een aparte portefeuillehouder voor het omgangsvormenbeleid die de beleidscyclus verder opstart, bewaakt en het omgangsvormenbeleid uitwerkt (coördinator omgangsvormen);
- benoemt vertrouwenspersonen;
- sluit de gemeente aan bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de Decentrale Overheid (LKOG) van de VNG;
- neemt beslissingen indien een klachtencommissie, na een (gegrond verklaarde) klacht, advies heeft uitgebracht;
- zorgt voor voorlichting over de genomen beslissingen en legt het beleid opnieuw uit;
- evalueert samen met de OR en eventuele andere betrokkenen jaarlijks het gevoerde beleid;
- beoordeelt met instemming van de OR het plan van aanpak inzake het omgangsvormenbeleid;
- stelt budget beschikbaar.

### **Ondernemingsraad (OR)**

- zorgt voor een zo goed mogelijke naleving van de Arbowet en daarbinnen het omgangsvormenbeleid (artikel 28, lid 1, WOR);
- probeert het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' op de agenda van de gemeente te krijgen; kan daarbij gebruikmaken van het initiatiefrecht (artikel 23, WOR);
- heeft instemmingsrecht bij het vaststellen, wijzigen of intrekken van het omgangsvormenbeleid;

---

<sup>4</sup> Bevoegd gezag heeft instemming van de OR voor elk door hem voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van een regeling op het gebied van de arbeidsomstandigheden (artikel 27, lid 1d, WOR) en op het gebied van de behandeling van klachten (art. 27, lid 1j, WOR). Dus ook bij vaststelling, wijziging of intrekking van (onderdelen van) het omgangsvormenbeleid.

- ziet erop toe dat ongewenste omgangsvormen een blijvend punt van aandacht zijn in de onderneming (onder andere in de RI&E en het plan van aanpak);
- let er bij het contracteren, beoordelen, en bijsturen van de arbodienst op dat deze voldoende aandacht voor ongewenste omgangsvormen en deskundigheid over ongewenste omgangsvormen heeft.

### Coördinator omgangsvormen

- start namens het bevoegd gezag en de OR de beleidscyclus bij het omgangsvormenbeleid op, bewaakt de beleidscyclus en werkt het omgangsvormenbeleid verder uit;
- is het bevoegd gezag en de OR behulpzaam bij het verzamelen van informatie en het voorbereiden van beleidstukken. Neemt het opstellen van het beleid echter zeker niet over (betrokkenheid van het management is immers noodzakelijk);
- is bevoegd gezag en OR behulpzaam bij het in kaart brengen van de aard en omvang van ongewenste omgangsvormen bij de gemeente (RI&E);
- actualiseert het omgangsvormenbeleid aan de hand van de 'Checklist Omgangsvormenbeleid' (zie webdocument *Omgangsvormenbeleid. Opstellen, implementeren, borgen*, paragraaf 3.3);
- stelt een plan van aanpak op (op grond van verkregen signalen uit MTO, RI&E, van vertrouwenspersonen, LKOG, Sociaal Medisch Overleg, et cetera) en rapporteert hierover aan het bevoegd gezag en de OR;
- adviseert gevraagd en ongevraagd het bevoegd gezag, de OR, P&O en het (lijn)management over de aanpak van ongewenste omgangsvormen;
- koopt trainingen in voor leidinggevend en zichzelf (vertrouwenspersonen hebben een eigen scholingsbudget);
- bewaakt namens het bevoegd gezag / de gemeentebestuurder en de OR de borging en evaluatie van het omgangsvormenbeleid (zie hoofdstuk 9 voor een nadere uitwerking).

### Leidinggevend

- leggen de gemeentebrede gedragscode aan medewerkers uit;
- stellen samen met het team teamgedragscodes op;
- geven zelf het goede voorbeeld;
- zetten de gedragscode en ongewenste omgangsvormen regelmatig op de agenda van het werkoverleg (minimaal 1x per kwartaal);
- leven de gedragscode na, door medewerkers die zich hier niet aan houden aan te spreken op ongewenst gedrag en door bij herhaling maatregelen te treffen;
- steunen het slachtoffer na een interventie (formele klachtenprocedure) om weer als gelijke tussen de collega's op de afdeling te werken;

- kunnen over casuïstiek inzake ongewenste omgangsvormen advies vragen aan de coördinator omgangsvormen.

### Medewerker

- dient zich als een goed werknemer te gedragen (artikel 125ter Ambtenarenwet) en de gedragscode na te leven;
- spreekt collega's erop aan als deze zich niet aan de gedragscode houden;
- meldt ongewenste omgangsvormen bij de vertrouwenspersoon of leidinggevende.

### Vertrouwenspersoon omgangsvormen

- maakt de functie 'vertrouwenspersoon omgangsvormen' (proactief) bekend onder de medewerkers;
- verzorgt de opvang van medewerkers die menen te maken te hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen en rechtstreeks een beroep doen op de vertrouwenspersoon omgangsvormen;
- informeert over informele en formele stappen (bespreekt kansen en risico's) die de medewerker kan zetten om de situatie te verbeteren;
- ondersteunt en begeleidt desgewenst de medewerker bij de te nemen stappen (bijvoorbeeld als deze de ongewenste omgangsvormen aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of de leiding van de gemeente, of als de medewerker de zaak wil laten bemiddelen (let op: de vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf!));
- signaleert op verzoek van een medewerker ongewenst gedrag aan de leiding, P&O, coördinator omgangsvormen of OR;
- biedt de eerste nazorg na ongewenste omgangsvormen (indien gewenst door de betreffende medewerker);
- verwijst door naar andere (externe) deskundigen op het terrein van ongewenste omgangsvormen;
- houdt aard en omvang bij van de meldingen (inclusief klachten);
- brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit over de aard en omvang (eventueel trends) van de meldingen (voor zover de geheimhoudingsplicht dit toelaat) aan de centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen [*Of als deze er niet is: aan het bevoegd gezag, de OR en de coördinator omgangsvormen*];
- signaleert knelpunten in het omgangsvormenbeleid aan de centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen [*Of als deze er niet is: aan de coördinator omgangsvormen, het bevoegd gezag en de OR*].

Extra taken centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen:

- coördineert de activiteiten (organiseren van voorlichting, scholing en intervisie, opstellen van het jaarverslag, verzorgen van vervanging bij vakanties/ziekte) met de andere vertrouwenspersonen omgangsvormen;



- steunt en adviseert de andere vertrouwenspersonen;
- brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit over de aard en omvang (eventueel trends) van de meldingen (voor zover de geheimhoudingsplicht dit toelaat) aan het bevoegd gezag, de OR en de coördinator omgangsvormen;
- adviseert het bevoegd gezag, de OR en de coördinator omgangsvormen over knelpunten in het omgangsvormenbeleid.

*[Zie voor meer informatie over de bevoegdheden en werkwijze van de vertrouwenspersoon hoofdstuk 4]*

## **P&O**

- raadpleegt de coördinator omgangsvormen voor het verankeren van het omgangsvormenbeleid in het reguliere personeels- en arbeidsomstandighedenbeleid;
- draagt er zorg voor dat het omgangsvormenbeleid in het reguliere personeels- en arbeidsomstandighedenbeleid wordt verankerd;
- draagt er zorg voor dat de gemeente beschikt over bemiddelingsdiensten.

## **Bemiddelaar**

- gaat door gesprekken met beide partijen na of bemiddeling mogelijk is;
- voert bemiddelings-/mediationgesprekken.

Hoe de bemiddeling wordt afgerond is verder afhankelijk van de gekozen procedure.

..... *[Beschrijf hier de overige bevoegdheden / verplichtingen van de bemiddelaar zoals deze reeds in andere beleidsstukken zijn vastgelegd.]*

## **Klachtencommissie**

- beoordeelt of een klacht ontvankelijk verklaard kan worden;
- doet onderzoek door middel van hoor- en wederhoor;
- verklaart een klacht al dan niet of gedeeltelijk gegrond;
- brengt aan het bevoegd gezag advies uit over eventuele te nemen (disciplinaire) maatregelen en nazorg.

## 8 Middelen voor implementatie van het beleid

- Ten behoeve van de werkzaamheden van de coördinator omgangsvormen stelt het bevoegd gezag uren en een budget beschikbaar dat onder andere bedoeld is voor (bij)scholing, literatuur en raadpleging van externe deskundigen, en kosten voor voorlichting en training van leidinggevend en personeel. Bij overschrijding van het budget is toestemming van de gemeentesecretaris nodig.
- Ten behoeve van de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon stelt het bevoegd gezag uren en een budget beschikbaar. In principe worden de werkzaamheden in diensttijd verricht en wordt de vertrouwenspersoon voor die tijd vrijgesteld van zijn of haar werkzaamheden. Het beschikbare budget is onder andere bedoeld voor opleiding, eventueel externe gespreksruimte, het kunnen raadplegen van externe deskundigen en materiële kosten. Bij overschrijding van het budget of de uren is toestemming van de gemeentesecretaris nodig.
- De coördinator omgangsvormen stelt een kostenberaming voor bevoegd gezag op.

### Kader 2

Posten voor kostenraming implementatie omgangsvormenbeleid

Posten	Uren-raming	Kosten-raming
<i>Coördinator omgangsvormen</i> Budget voor scholing en literatuur en raadpleging externe deskundigen Uren voor coördinator omgangsvormen		
<i>Vertrouwenspersonen</i> Basisopleiding nieuwe vertrouwenspersonen Intervisie, bij- en nascholing en literatuur voor bestaande vertrouwenspersonen Raadplegen externe deskundigen Uren voor intervisie en (bij- en na)scholing vertrouwenspersonen Uren voor profilering van de functie vertrouwenspersoon Uren voor opvang, begeleiding en nazorg Eventueel kosten voor (externe) gespreksruimte Overige materiële kosten; bijvoorbeeld aparte mobiele prepaid		

telefoon Eventueel inhuurkosten externe mediator		
<i>Bemiddelaars/mediators</i> De kosten voor opleiding, bij- en nascholing en urenbesteding van bemiddelaars en mediators of de inhuurkosten van externe bemiddelaars en mediators is in andere beleidsstukken vastgelegd, te weten...	n.v.t.	n.v.t
<i>Leidinggevenden</i> Scholingskosten (in-company) Eventueel uren		
<i>Werknemers</i> Communicatiemiddelen Eventueel uren		
<i>Klachtencommissie</i> Aansluiting LKOG (kosteloos voor VNG-leden) Reservering voor kosten klachtafhandeling		

## 9 Borging en evaluatie van het beleid

Het voorkómen van ongewenste omgangsvormen vereist permanente aandacht.

De coördinator omgangsvormen bewaakt dat de aandacht voor ongewenste omgangsvormen niet verslapt, door:

- a. het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' mee te nemen in de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie en het plan van aanpak;
- b. ervoor te zorgen dat goede vragen over het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' onderdeel zijn van personeelsenquêtes, zoals het MTO (zie 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquêtemanager);
- c. een communicatieplan op te stellen waarbij geborgd is dat ongewenste omgangsvormen periodiek terugkerend onder de aandacht van medewerkers en leidinggevenden worden gebracht (denk aan het gemeenteblad, themabijeenkomsten, posters, intranet, e-mail, inrouleersystemen of introductiebijeenkomsten voor nieuwe medewerker, et cetera); en:
  - te stimuleren en te bewaken dat leidinggevenden een gedragscode met hun team opstellen;
  - te stimuleren en te bewaken dat leidinggevenden de gedragscode en het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' [één keer per kwartaal / FREQUENTIE AANGEVEN] onderwerp van het werkoverleg laten zijn (zie ook artikel 125quater, onderdeel b, Ambtenarenwet). Dit geldt in het bijzonder voor afdelingen of teams waarbij ongewenste omgangsvormen een risico vormen;
  - te stimuleren en te bewaken dat vertrouwenspersonen zichzelf periodiek terugkerend bekendmaken;
  - te stimuleren en te bewaken dat alle nieuwe medewerkers op de hoogte worden gebracht van het omgangsvormenbeleid;
- d. het omgangsvormenbeleid punt van aandacht is tijdens aanstellingsgesprekken;
- e. ongewenste omgangsvormen punt van aandacht zijn tijdens exitgesprekken;
- f. het optreden tegen ongewenste omgangsvormen mee te nemen in competentieprofielen voor leidinggevenden;
- g. ervoor te zorgen dat de manier waarop leidinggevenden omgaan met het omgangsvormenbeleid aan de orde komt tijdens functioneringsgesprekken (zie ook artikel 125quater, onderdeel b, Ambtenarenwet);
- h. het aanbieden van scholing en vorming (eventueel coaching) aan leidinggevenden en medewerkers, vertrouwenspersonen [en bemiddelaars] op het gebied van ongewenste omgangsvormen en het bepaalde daarover in de gedragscode (zie ook artikel 125quater, onderdeel b, Ambtenarenwet);

- i. het [jaarlijks/FREQUENTIE AANGEVEN] opnieuw afnemen van de 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' en trends te analyseren en daarover te rapporteren;
- j. mede vorm en inhoud te geven aan de jaarlijkse evaluatie van het omgangsvormenbeleid.

### **Jaarlijkse evaluatie van het omgangsvormenbeleid**

- De coördinator omgangsvormen verzamelt relevante informatie (bijvoorbeeld onderzoeksresultaten uit Enquêtemanagers, jaarverslag vertrouwenspersonen, jaarverslag klachtencommissie, signalen van diensthoofden, decentrale ondernemingsraden) ter voorbereiding van een evaluatiebijeenkomst.
- De coördinator omgangsvormen stelt een agenda voor de evaluatiebijeenkomst op en zendt deze aan de genodigden. De middelen voor implementatie vormen elk jaar een vast agendapunt.
- Genodigden voor de evaluatiebijeenkomst zijn in ieder geval de gemeentesecretaris en de centrale ondernemingsraad (bij voorkeur ook de vertrouwenspersonen).
- Evaluatie van het omgangsvormenbeleid gebeurt met instemming van de centrale ondernemingsraad en in overeenstemming met de gemeenteraad (gelet op artikel 125quater, onderdeel d, Ambtenarenwet).

## Appendix

# Inspiratie voor gedragscode ongewenste omgangsvormen

Dit document kan ter inspiratie gebruikt worden bij het opstellen van:

1. de gemeentebrede code (door gemeentesecretaris en OR)
2. de teamgedragscodes (door leidinggevenden in samenspraak met hun medewerkers).

Ad 1). Let bij het opstellen van de *gemeentebrede code* (uitleg van de definities van ongewenste omgangsvormen) op het volgende:

- OR en gemeentesecretaris: lees voordat u aan de slag gaat eerst:
  - paragraaf 4.2.2 ('Gedragscode') van het webdocument *Omgangsvormenbeleid. Opstellen, implementeren, borgen*
  - paragraaf 2.1 ('Definities van ongewenste omgangsvormen en gemeentebrede uitleg') van dit *Model omgangsvormenbeleid*.
- Indien u de gedragsrichtlijnen of gedragsregels uit de modelgedragscode (paragraaf 2.1 van *Model omgangsvormenbeleid*) wilt vervangen of aanvullen, kunt u in dit document inspiratie opdoen voor andere gedragsrichtlijnen of gedragsregels.
- Gebruik de gedragsrichtlijnen en gedragsregels uit dit document uitsluitend ter inspiratie. Formuleer eigen gedragsrichtlijnen en gedragsregels, zodanig dat ze van betekenis zijn binnen uw gemeente.
- Leef een gedragscode na als deze er is. Beter geen gedragscode, dan een slecht nageleefde code!

Ad 2). Let bij het opstellen van een *teamgedragscode* op het volgende:

- Leidinggevende: lees voordat u aan de slag gaat eerst:
  - paragraaf 4.2.2 ('Gedragscode') van het webdocument *Omgangsvormenbeleid. Opstellen, implementeren, borgen*
  - paragraaf 2.2 ('Procedure dienst- of teamgedragscodes') van dit *Model Omgangsvormenbeleid*.
- Leidinggevende: ga samen met de coördinator omgangsvormen of het diensthoofd na welk ongewenst gedrag er op de afdeling een risico vormt (zie vraag 6 t/m 22 van de 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquêtemanagers) en kijk welke gedragsrichtlijnen en gedragsregels hierbij zouden kunnen passen.
- Gebruik deze gedragsrichtlijnen en gedragsregels uitsluitend ter inspiratie. Formuleer samen met uw team eigen gedragsrichtlijnen en gedragsregels, zodanig dat ze van betekenis zijn binnen uw team.
- Bedenk richtlijnen en gedragsregels om elkaar op het ongewenste gedrag te kunnen aanspreken.
- De discussie over de gedragsrichtlijnen en gedragsregels binnen uw team is voor gedragsverandering belangrijker dan de uiteindelijke code op papier.
- Leef een gedragscode na als deze er is. Beter geen gedragscode, dan een slecht nageleefde code!

# Voorbeelden specifiek per ongewenst gedrag

## 1. Sociaal isoleren

(Vraag 6 van 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquête manager)

*Voorbeelden van richtlijnen en gedragsregels*

- Iedereen hoort erbij.
- We proberen iedereen bij het team te betrekken.
- We sluiten niemand buiten.
- We praten met iedereen.
- We hebben interesse voor iedereen.
- Als we mensen meevragen om te lunchen, slaan we niemand over.
- Als er koffie wordt gehaald, wordt er niemand overgeslagen.
- We groeten iedereen / wensen iedereen goedemorgen.
- Het is ook buitensluiten als je met het hele team na het werk nog iets gaat drinken, maar een enkele persoon niet meevraagt.
- Het is ook buitensluiten als je het hele team op een enkele persoon na, uitnodigt voor een feestje.
- Het is ook buitensluiten als je met het hele team bevriend bent op Facebook, op een enkele persoon na.

.....

.....

.....

## 2. Bespotten

(Vraag 7 van 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquête manager)

*Voorbeelden van richtlijnen en gedragsregels*

- Het is leuk om elkaar een complimentje te geven.
- We doen iemand niet na (manier van lopen, gebaren, praten, lachen, stem, accent, en dergelijke).
- We spreken elkaar bij de voornaam aan.
- We geven elkaar geen (vervelende) bijnamen.
- We maken geen grapjes ten koste van een ander.
- We maken geen negatieve opmerkingen over zaken die in de privésfeer thuishoren: partner, kinderen, ziekte, kleding.
- We halen niet steeds dezelfde grap bij dezelfde persoon uit.



- We beledigen geen collega's.

.....  
.....  
.....

### 3. Roddelen

*(Vraag 8 van 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquête manager)*

*Voorbeelden van richtlijnen en gedragsregels*

- We praten niet over elkaar, maar met elkaar.
- We geven feedback aan elkaar.
- We proberen feedback goed te ontvangen.
- Als iemand bij ons klaagt over een ander, vragen we of hij/zij dat ook al direct met de ander besproken heeft.
- Als er over iemand in een gesprek alleen maar negatief gesproken wordt, zonder dat naar een constructieve oplossing wordt gezocht, beëindigen we het gesprek.
- We verspreiden geen geruchten over elkaar.

.....  
.....  
.....

### 4. Werken onaangenaam of onmogelijk maken

*(Vraag 9, 10 en 11 van 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquête manager)*

*Voorbeelden van richtlijnen en gedragsregels*

- Persoonlijke antipathie mag er nooit toe leiden dat de dienstverlening van de gemeente wordt geschaad.
- Persoonlijke antipathie mag niet meegenomen worden in beslissingen die het werk raken.
- Het is onprofessioneel om persoonlijke antipathie mee te nemen in de werkbeoordeling.
- We zorgen ervoor dat iedereen de informatie krijgt die hij of zij voor het werk nodig heeft.
- We komen op voor de fouten die we zelf maken.
- We geven niemand 'onzin'-opdrachten (ook stagiairs niet).
- Kritiek wordt met respect gegeven (gebruik feedbacktechnieken).
- Nare klussen worden eerlijk onder de teamleden verdeeld.

.....  
.....

.....

## 5. Intimideren en bedreigen

*(Vraag 12 en 13 van 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquête manager)*

*Voorbeelden van richtlijnen en gedragsregels*

- Grof taalgebruik of vloeken kan bedreigend overkomen op collega's.
- We houden rekening met de persoonlijke ruimte die iemand nodig heeft.
- We praten altijd op een normale toon tegen collega's.
- We schreeuwen niet tegen een collega op het werk.
- We schelden niemand uit.
- We staren niet naar iemand om die persoon te intimideren.
- We bedreigen geen collega's.
- We gaan niet te dicht op een collega staan.
- We gebruiken geen 'ziektetermen' of ander grof taalgebruik.

.....

.....

.....

## 6. Fysiek geweld

*(Vraag 14 en 15 van 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquête manager)*

*Voorbeelden van richtlijnen en gedragsregels voor medewerkers*

- Emotie mag, agressie niet.\*
- We komen niet aan de spullen van iemand anders, tenzij we daarvoor van die persoon toestemming hebben gekregen.
- We raken elkaar niet onnodig aan.
- We porren of duwen elkaar niet (ook niet voor de grap).
- We geven elkaar geen tikken op de bil (ook niet voor de grap).
- We sluiten collega's niet op (ook niet in het kader van ontgroening of voor de grap).
- We doen elkaar geen pijn (ook niet in het kader van ontgroening of voor de grap).
- We gaan niet te dicht op een collega staan.
- We blijven van de persoonlijke bezittingen van een ander af.
- 'Een broodtrommel verstoppen, kan een grapje zijn, gebeurt het vaker, dan hebben we het over pesten.' (boekje van Ergon uit Eindhoven)
- 'Iedereen wordt wel eens boos, maar schelden, slaan, stompen, schoppen of met spullen gooien, doen we niet.' (code van Licom uit Heerlen)

.....

.....

.....

*Voorbeelden van richtlijnen voor leidinggevenden van medewerkers met een arbeidshandicap*

- Emotie mag, agressie niet.\*
- Wees als leidinggevende op de hoogte van handicaps en persoonlijkheidsstoornissen van medewerkers en de beperkingen die dit met zich meebrengt.\*
- Weeg de achtergrond van de medewerker ook mee bij het plannen van werkzaamheden. Bij sommige werknemers is het onverstandig om plotseling de werkdruk op te voeren.\*
- Behandel werknemers altijd met respect, ook als ze zich agressief gedragen.\*
- Zorg dat iedereen binnen de organisatie zich altijd aan de afspraken houdt.\*

.....

.....

.....

## 7. Seksueel lastig vallen

*(Vraag 16 t/m 20 van 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquête-manager)*

*Voorbeelden van richtlijnen en gedragsregels*

- Een werkplek is bedoeld om te werken en niet om seksueel geprikkeld te worden.
- Medewerkers zijn geen lustobjecten.
- We hebben respect voor de persoonlijke ruimte die eenieder nodig heeft en die voor eenieder verschillend kan zijn.
- We gaan niet te dicht op een collega staan.
- We respecteren dat niet iedereen gediend is van schouderklopjes, omhelzingen, nieuwjaars- of verjaardagszoenen.
- We gedragen ons zo dat collega's zich niet onveilig of ongemakkelijk voelen.
- Persoonlijke gevoelens (al dan niet beantwoord) mogen nooit onze werkbeslissingen of beoordelingen raken (in geval van twijfel melden we dit bij onze meerdere of de coördinator omgangsvormen).
- We omhelzen elkaar niet.
- We vertonen geen (gewenste) liefkozingen op het werk.
- We melden relaties binnen het team aan de leidinggevende.
- We raken elkaar niet onnodig aan.
- We zoenen elkaar niet op het werk, we geven elkaar een hand bij het feliciteren met een verjaardag of met nieuwjaar.
- We trekken elkaar niet op schoot.

---

\* Bron: Passenier, P. (2008). *Dit pik ik niet! Praktijkvoorbeelden van agressiebeheersing in de SW-sector*. Den Haag: SBCM.

- We kleden ons niet op een seksueel uitdagende of aanstootgevende manier.
- We maken geen opmerkingen over het lichaam van een collega.
- We geven collega's geen cijfers.
- We maken geen opmerkingen of grappen met een (suggestieve) seksuele lading.
- We maken geen dubbelzinnige opmerkingen of opmerkingen met een seksuele lading.
- We stellen geen intieme vragen over het privéleven van een collega.
- We hangen geen pin-ups op.
- We verspreiden geen pornografisch of seksueel getint materiaal op het werk of via bedrijfsmiddelen.
- Als een collega aangeeft niet van onze aandacht gediend te zijn, nemen we afstand.

.....

.....

.....

## 8. Discriminatie

*(Vraag 21 en 22 van 'Vragenlijst ongewenste omgangsvormen' uit de Enquête manager)*

*Voorbeelden van richtlijnen en gedragsregels*

- Iedereen heeft een toegevoegde waarde.
- Iedereen mag er zijn op zijn of haar manier.
- We respecteren elkaars culturele achtergrond en politieke en geloofsovertuigingen.
- We hebben interesse voor elkaars culturele achtergrond en politieke en geloofsovertuigingen
- Vrijheid van meningsuiting bereikt een grens wanneer je een collega kwetst.
- Iedereen moet zichzelf kunnen zijn op het werk.
- We maken geen honende opmerkingen over iemands eigenheid.
- Op het werk vloeken we niet.

.....

.....

.....

## Algemeen

Om ongewenst gedrag te ondervangen kan daarnaast worden aangesloten bij kernwaarden en algemene richtlijnen.

### Kernwaarden

- Veiligheid
- Respect
- Professioneel samenwerken
- Sociale omgang
- Gelijkwaardigheid
- Gelijke kansen
- Goede werksfeer
- Integriteit
- Voorbeeldfunctie voor de (burger)maatschappij
- Eerlijkheid
- Teamspirit
- Verantwoordelijkheid
- Op elkaar kunnen vertrouwen

.....  
.....  
.....

### Algemene richtlijnen

- Behandel een ander zoals je zelf behandeld wilt worden.
- Je houdt er rekening mee dat andere mensen anders zijn of zich anders gedragen dan jijzelf.
- Als je iets doet waar anderen het niet mee eens zijn, dan ben je bereid naar hen te luisteren.
- Wij maken geen misbruik van macht of positie.
- We gaan constructief met verschillen van mening en inzicht om.

.....  
.....  
.....

### **Opdrachtgever**

Stichting A+O fonds Gemeenten  
Postbus 30435  
2500 GK Den Haag  
070 373 83 56

[www.aeno.nl](http://www.aeno.nl)  
[secretariaat@aeno.nl](mailto:secretariaat@aeno.nl)

### **Projectteam**

Gezond en Duurzaam Werken

### **Auteur**

© 2013, Adrienne Hubert, Hubert Consult

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit dit document worden veeleelvoudigd of openbaargemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursgerechtigde.

Gemeenten hebben toestemming om het document voor intern gebruik op maat te maken en te veeleelvoudigen met bronvermelding:  
Hubert, A.B. (2013). *Omgangsvormenbeleid. Opstellen, implementeren, borgen*. Den Haag: A+O fonds Gemeenten, [www.aeno.nl](http://www.aeno.nl) (opdrachtgever).

### **Vormgeving**

Martine van Dijk, A+O fonds Gemeenten

### **Eindredactie**

Annemarie van den Berg

### **Uitgave**



© Stichting Arbeidsmarkt- en opleidingsfonds Gemeenten, Den Haag december 2013  
Stichting A+O fonds Gemeenten bevordert en ondersteunt vernieuwende activiteiten op het gebied van arbeidsmarkt en HRM-beleid. Actuele informatie over de verschillende projecten treft u aan op [www.aeno.nl](http://www.aeno.nl).

Hoewel aan deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen de samenstellers niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.