



Richtlijn ter voorkoming van:

Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer

Promeon Security



Vertrouwelijk

Kenmerk: OMG-01-09
Versie: 1.0/Eerste versie
Datum: 5 september 2023
Periode: 2023/2024

Opmerkingen:

Copyright© 2023 Promeon Security Group B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Promeon Security Group B.V. ook mogen ze niet worden gebruikt, zonder een dergelijke toestemming, voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn geproduceerd. Promeon Security Group B.V. aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de inhoud, anders dan de door opdrachtgever beoordeelde en vastgestelde versie van dit document. Voor vragen of toestemmingen voor gebruik kunt u zich richten tot Promeon Security Group B.V. Moorland 3F, 5688 GA te Oirschot.

Ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen kunnen in elke professionele werkomgeving voorkomen. Deze vormen een serieus probleem in de gehele samenleving. Het gaat hierbij om situaties in de omgang tussen personen in de werkomgeving.

Werknemers kunnen ongewenste omgangsvormen ervaren van **collega's en leidinggevende**. Dit noemen ze: **Interne ongewenste omgangsvormen**.

Werknemers kunnen ook ongewenste omgangsvormen ervaren van **derden**, zoals klanten, patiënten, bewoners etc. Dit noemen ze: **Externe ongewenste omgangsvormen**.

Deze Handreiking is gericht op de ontwikkeling van een gedragscode interne (on)gewenste omgangsvormen. **Ongewenste omgangsvormen zijn een vorm van integriteitsschending**, dit heeft in de Beveiligingsbranche dus een extra zware lading met dergelijke risico's (beveiligingspas).

Promeon Security heeft een duidelijke missie en visie. Dergelijke gedragingen passen hier niet tussen en zal zwaar opgepakt worden door de directie. Onderstaand deze missie en visie met expliciet, **dikgedrukt, de zaken die voor dit onderwerp relevant zijn:**

Missie

Promeon gelooft dat het geven van veiligheidsadvies en het leveren van een totaaloplossing op het gebied van veiligheid bijdraagt aan het **creëren van een veilige leefomgeving**. Wij stellen vanuit ons onderzoekende karakter altijd extra vragen om tot de essentie van de daadwerkelijke behoefte te komen. Wij willen graag begrijpen waar een bedrijf tegenaan loopt. Dit gebeurt zowel bij bedrijven met een doorlopende fysieke beveiligingsbehoefte als voor bedrijven die een evenement organiseren en dus een tijdelijke fysieke beveiligingsbehoefte hebben.

Promeon zet altijd twee stappen extra om onze klanten vooruit te helpen, biedt een **luisterend oor** en is **probleemoplossend**. Wij handelen altijd vanuit onze kernwaarden: Plezier, Nieuwsgierig, Trots, Vooruitgang en **Integriteit**.

Visie

Wij dromen van een **veilige wereld vol ontspanning voor iedereen**. Promeon staat bekend als hoogwaardige veiligheidspartner voor bedrijven en grote evenementen. Wij hebben veel aandacht voor de mens achter het bedrijf bij zowel klanten als medewerkers. Promeon **werkt aan een veilige wereld** met partners die weten waar wij voor staan en zicht daarmee kunnen identificeren. Het vooruitstrevende karakter van Promeon zorgt voor veel vernieuwing in de beveiligingsbranche.

Waarom aandacht voor ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer kunnen stress veroorzaken en leiden tot psychische en fysieke klachten bij de direct betrokkene(n), soms met (langdurige) uitval tot gevolg.

Een sociaal en veilig werkklimaat:

- draagt bij aan een betere sfeer binnen de organisatie,
- draagt bij aan een betere kwaliteit van het werk,
- kan een positief effect hebben op de productiviteit van werknemers,
- kan leiden tot minder psychische en fysieke klachten.

Daarom is het van belang dat werkgevers én werknemers aandacht hebben voor een sociaal veilig werkklimaat en zich samen inzetten om ongewenste omgangsvormen op de werkvloer te voorkomen en te bestrijden.

Een gedragscode (on)gewenste omgangsvormen beschrijft het gedrag dat in de organisatie als gewenst (de positieve benadering) of juist als ongewenst (de negatieve benadering) wordt gezien.

In de gedragscode kunnen geen allesomvattende definities worden gegeven van ongewenst gedrag, omdat het gaat om omgangsvormen die **als ongewenst worden ervaren. Hoe de ontvanger het gedrag beleeft, bepaalt dus of er sprake is van ongewenst gedrag**. Ook staat in de gedragscode beschreven wat werknemers kunnen doen wanneer ze te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen.

1. Wat verstaan we onder ongewenste omgangsvormen (maar niet volledig)

PESTEN	Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kan (een combinatie van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn.
SEKSUELE INTIMIDATIE	Seksuele intimidatie is elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, die als ongewenst worden ervaren.
DISCRIMINATIE	Bij discriminatie is er sprake van een ongelijke behandeling van personen: het achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur of religie.
AGRESSIE EN GEWELD	Onder agressie en geweld worden alle verbale en fysieke handelingen verstaan waarbij een persoon wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

2. Voorbeelden van ongewenste omgangsvormen

Er is spraken van pestgedrag op het werk wanneer, jij, een collega of een medewerker herhaaldelijk:

- ...wordt bespot → er worden steeds kleinerende en vernederende opmerkingen gemaakt vanwege bijvoorbeeld uiterlijk, gedrag, wijze van praten, of een andere levensstijl.
- ...wordt buitengesloten of genegeerd → e-mails worden bewust niet beantwoord, iemand wordt niet toegelaten in whatsappgroepen met andere collega's of iemand wordt steeds niet meegevraagd om te lunchen.
- ...het werk moeilijk wordt gemaakt → bijvoorbeeld doordat steeds de rotklussen of nutteloze taken worden gegeven, opzettelijk verkeerde informatie wordt gegeven of onterecht verlof wordt geweigerd.

Zie ook: Wegwijzer pesten →

<https://www.arboportaal.nl/documenten/publicatie/2018/11/8/wegwijzer-pesten>

Er is spraken van seksuele intimidatie op het werk wanneer, jij, een collega of een medewerker:

- ...te maken krijgt met dubbelzinnige opmerkingen en grapjes die te maken hebben met seksualiteit en intimiteit.
- ...te maken krijgt met onnodig lichamelijk contact bijvoorbeeld over de schouder leunen, hand op de rug leggen bij het voor laten gaan, klap op het achterwerk geven of stevig kussen als een verjaardag op het werk wordt gevierd.
- ...te maken krijgt met geluiden die niet worden gezien als normaal bijvoorbeeld fluiten, kreungeluiden enz.

Zie ook: Wegwijzer seksuele intimidatie →

<https://www.arboportaal.nl/documenten/publicatie/2016/06/07/wegwijzer-seksuele-intimidatie>

Er is spraken van discriminatie op het werk wanneer, jij, een collega of een medewerker:

- ...op basis van persoonlijke kenmerken anders wordt behandeld dan anderen → bijvoorbeeld vaker dan anderen vervelende of minderwaardige klussen op moeten knappen.

Zie ook: Wegwijzer discriminatie →

<https://www.arboportaal.nl/documenten/publicatie/2016/06/07/wegwijzer-ongewenst-gedrag-discriminatie-op-het-werk>

Er is spraken van agressie of geweld op het werk wanneer, jij, een collega of een medewerker:

- ...wordt uitgescholden → er wordt bijvoorbeeld geschreeuwd of gevloekt.
- ...wordt bedreigd of geïntimideerd → bijvoorbeeld met geweld, met ontslag, het niet verlengen van het contract of demotie.
- ...fysiek wordt aangevallen → zoals geslagen, vastgegrepen, geduwd of geschopt.

Ongewenste omgangsvormen kunnen zowel plaatsvinden in direct contact als online, bijvoorbeeld via (reacties op) sociale media (Facebook, Twitter, Instagram).

3. Ongewenste omgangsvormen en integriteit

Er bestaat vaak onduidelijkheid over hoe ongewenste omgangsvormen zich verhouden tot integriteit.

Integriteit kan worden gedefinieerd als: "het gedrag van de mensen stemt overeen met de relevante morele waarden en normen en de daarmee samenhangende (spel)regels van de organisatie en de samenleving".

Integer handelen op het werk houdt in dat je je functie goed en zorgvuldig uitoefent, redenerend vanuit de verantwoordelijkheden behorend bij je functie en de geldende normen en waarden binnen de maatschappij en de organisatie.

Bij ongewenste omgangsvormen is er sprake van een vorm van integriteitsschending waarbij een persoon zich schuldig maakt aan pesten, seksuele intimidatie, discriminatie of agressie en geweld.

Naast ongewenste omgangsvormen zijn onderstaande vormen ook integriteitsschendingen:

1. Corruptie: omkoping
2. Corruptie: bevooroordeelning van vrienden, familie, partij
3. Fraude en diefstal
4. Dubieuze giften en beloften
5. Onverenigbare nevenfuncties, activiteiten en/of contacten
6. Misbruik van bevoegdheden
7. Misbruik en manipulatie van (de toegang tot) informatie
8. Verspilling en wanprestatie
9. Wangedrag in de vrije tijd

Bij ongewenste omgangsvormen betreft het niet-aanvaardbaar gedrag dat een persoon of personen schaadt, waar de andere vormen van integriteitsschendingen een organisatie schaden.

Op grond van artikel 7:660 BW moet de werknemer zich houden aan de instructies van de werkgever. Verder is in artikel 11 van de Arbowet de algemene verplichting opgenomen dat de werknemer verplicht is in zijn doen en laten op de arbeidsplaats naar vermogen zorg te dragen voor zijn eigen veiligheid en gezondheid en die van andere betrokken personen.

'Seksuele intimidatie is alle ongewenst ervaren seksueel getinte aandacht, in welke vorm dan ook. De ervaring van het slachtoffer is de maatstaf voor wat wel en wat geen seksuele intimidatie is: wat voor de één nog kan, wordt door de ander als onprettig of zelfs ontoelaatbaar ervaren. Deze vorm van intimidatie kan variëren van seksueel getinte grapjes en opmerkingen tot handtastelijkheden, seksueel getinte e-mails en seksueel geweld.'

'Pesten tast de waardigheid van het slachtoffer aan. Het gaat bij pesten niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag kan zich uiten op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Veelal is het doel van de dader opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen. De gepeste werknemer komt in een sociaal isolement terecht en verliest zijn zelfvertrouwen.'

'Van discriminatie is sprake als een werknemer ongelijk behandeld, achtergesteld of uitgesloten wordt op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur of religie.'

'Onder agressie en geweld wordt verstaan: voorvallen tijdens of na werktijd waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen door collega's.'

4. Gewenst gedrag

Medewerkers van Promeon Security gaan respectvol met elkaar, en derden, om in de dagelijkse gang van zaken op het werk en in eventuele contacten buiten het werk. Dit houdt in dat het hiervoor beschreven ongewenst gedrag **niet** door onze medewerkers vertoond wordt.

In het geval dat er toch ongewenste gedragingen worden ervaren gaan de betrokkenen bij voorkeur met elkaar in gesprek en spreken zij elkaar hierop aan. Ook collega's en naaste betrokkenen in de werksituatie die ongewenste gedragingen constateren spreken de veroorzaker hierop aan en maken duidelijk dat dit gedrag niet gewenst is. **Promeon Security kan besluiten werkzaamheden van medewerkers te beëindigen (non-actief) indien nodig om schade te voorkomen.**

Met elkaar hanteren en handhaven we een cultuur van respect, openheid en eerlijkheid naar elkaar, naar klanten en naar bezoekers.

Promeon Security wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren document. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze website gezet, zodat deze bekend is bij onze relaties waarmee we samenwerken.

Geschillen oplossen:

In veel gevallen is het mogelijk om tot doeltreffende oplossingen te komen door in gesprek te gaan met de persoon van wie he ongewenste gedrag afkomstig is. Wanneer een dergelijk gesprek met de betrokkene niet mogelijk is, of als het niet lukt om er samen uit te komen, dan kan hulp ingeschakeld worden van de sleutelfiguren binnen de organisatie: "personeelszaken Promeon, 0499-847266 of pz@promeon.nl".

Als medewerker kun je bij de vertrouwenspersoon terecht voor opvang, advies, ondersteuning en begeleiding als je last ervaart van ongewenste omgangsvormen op het werk. Omdat je een vertrouwensrelatie aangaat met de vertrouwenspersoon, belooft de vertrouwenspersoon alle betrokkenen vertrouwelijkheid ten aanzien van alle informatie die hem of haar bij de uitoefening van de functie als vertrouwenspersoon ter ore komt. Er is echter geen wettelijk beroepsgeheim voor vertrouwenspersonen. Dat betekent ook dat een vertrouwenspersoon zich hier niet op kan beroepen bij een rechtszaak en verplicht kan worden antwoord te geven.

Vertrouwenspersoon:

Germaine Dirkx
0499-847266 (dinsdagen en donderdagen)
Germaine@promeon.nl

5. Klachtenprocedure

Externe klachten

Een externe klacht is een schriftelijk of mondeling aan Promeon overgebrachte mededeling, waaruit ontevredenheid blijkt, ten aanzien van het tijdstip of de kwaliteit van door Promeon geleverde dienstverlening, de bereikbaarheid, en/of het aanspreekbaar zijn en naar buiten treden van medewerkers van Promeon in ruime zin.

Klachten worden aan de directie gemeld. Promeon neemt de klacht in behandeling, zoekt naar de mogelijke oorzaak, beoordeelt deze en streeft, na acceptatie van de klacht, vervolgens naar een oplossing die naar tevredenheid van klant is. Indien de klant de klacht besproken heeft met de directie, verzoeken wij hem een verslag hiervan schriftelijk aan ons te verzenden. Dit om er zeker van te zijn dat de gronden van de klacht in de juiste bewoordingen bij ons bekend zijn. De schriftelijke klacht kan per post of per e-mail worden gezonden naar:

Promeon (Vertrouwelijk)

T.a.v. de directie

Moorland 3F

5688 GA Oirschot

info@promeon.nl

Wij nemen de klacht zo snel als mogelijk in behandeling en zullen hierop binnen 7 dagen reageren. Indien wij niet in staat zijn de klacht binnen deze termijn volledig te behandelen, komen wij hier binnen 28 dagen op terug.

Interne klachten

Een interne klacht is een klacht van een collega van Promeon, naar voren gebracht tijdens een overleg, waaruit ontevredenheid blijkt over de wijze van handelen, het beheren van dossiers of andere verantwoordelijkheden van een andere collega. Een interne tekortkoming symboliseert de waardering voor de inbreng van verbetervoorstellen door collega's. Interne tekortkomingen worden tijdens de diverse overlegvormen ingebracht en besproken (kenmerkend is dat deze meestal preventief van aard zijn). Tijdens de overleggen wordt in gezamenlijkheid de mogelijke oorzaak bepaald en de maatregel die de afwijking dient op te heffen besproken. Is er een dringende interne tekortkoming, dan wordt de directie hier direct en rechtstreeks over geïnformeerd. Indien nodig worden procedures c.q. instructies direct aangepast (kenmerkend is dat deze interne tekortkomingen meestal corrigerend van aard zijn). Een interne tekortkoming die direct aan de directie kenbaar is gemaakt, wordt op gelijke wijze als een externe klacht afgehandeld.

Klachtenafhandeling

Een klacht dient binnen 7 dagen in behandeling genomen te worden. De directie zorgt voor een acceptabele voortgang van het afhandelingstraject.

Na afhandeling wordt het resultaat meegedeeld aan de opdrachtgever en die directbetrokkenen. Tevens worden klachtenformulieren en rechtstreekse meldingen tijdens het directie overleg besproken. Afgehandelde klachten worden gearhiveerd door de kwaliteit coördinator en periodiek aan een analyse onderworpen en geëvalueerd in de management review. Deze analyse kan leiden tot het nemen van preventieve maatregelen.

Het afstemmen met de collega waarmee de klacht te maken had, bevat minimaal een analyse van de klacht; de mogelijke oorzaak en een voorstel tot maatregelen om de klacht in het eventuele vervolg te voorkomen. Communicatie over klachten naar opdrachtgevers zal, tenzij specifiek anders wordt overeengekomen, geschieden door de directie.

6. Maatregelen

De werkgever kan ten aanzien van de werknemer maatregelen treffen wanneer hij/zij handelt in strijd met de gedragsregels, de wet of met de algemeen geldende normen en waarden. Afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding, kan de werkgever de volgende disciplinaire maatregelen nemen:

- a. officiële waarschuwing
- b. schorsing
- c. al dan niet tijdelijke ontzetting uit de functie en
- d. indeling in een lagere functie
- e. ontslag of ontslag op staande voet

Geweld

Gebruik van verbaal geweld zal een schriftelijke waarschuwing tot gevolg hebben. Gebruik van fysiek geweld of een herhaling van verbaal geweld zullen een dringende reden zijn voor ontslag op staande voet. Indien letsel ontstaat ten gevolge van fysiek geweld zal aangifte worden gedaan bij de politie.

Seksuele Intimidatie

Seksuele intimidatie zal reden zijn tot schorsing van de desbetreffende medewerker, al dan niet tijdelijke ontzetting uit de functie of ontslag. Zowel de Algemene Wet Gelijke Behandeling, de Wet Gelijke Behandeling van mannen en vrouwen en het Burgerlijk Wetboek kennen een bepaling waarin staat dat seksuele intimidatie verboden is.

Pesten

Pestgedrag op de werkvloer zal een schriftelijke waarschuwing tot gevolg hebben. Herhaling hiervan zullen resulteren in een schorsing of ontslag op staande voet.

Discriminatie

Discriminatie zal reden zijn tot schorsing van de desbetreffende medewerker, al dan niet tijdelijke ontzetting uit de functie of ontslag.

7. Tot slot

Wij vinden het belangrijk dat er een prettige werksfeer is binnen onze organisatie en bij onze opdrachtgevers. Daarom geven wij het goede voorbeeld en verwachten wij van al onze werknemers dat zij zich ook professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd gedragen naar elkaar. Wij verwachten ook van onze werknemers dat zij ongewenst gedrag voorkomen en in actie komen wanneer ze getuige zijn van ongewenste omgangsvormen.

Wij als directie vinden ongewenst gedrag niet acceptabel en zullen dit niet tolereren. Wij zullen daarbij handelen volgens en in de geest van deze gedragsregels, de Nederlandse wet en maatschappelijk aanvaarde normen en waarden.