



# **BELEIDSPLAN**

## **VEILIG SOCIAAL KLIMAAT**

### **FC TWENTE**



### Voorwoord

FC Twente wil voor iedereen binnen de club een veilig sociaal klimaat bieden. Dat is een belangrijke basis om goed te kunnen presteren. In deze notitie staat beschreven hoe FC Twente invulling geeft aan een veilig sociaal klimaat. Sinds de zomer van 2020 heeft FC Twente een gezamenlijke voetbalacademie met collega-BVO Heracles Almelo. Deze beleidsnotitie is ook van toepassing op FC Twente Vrouwen en de FC Twente/Heracles Academie. In de notitie wordt verder gesproken over FC Twente.

U vindt in beleidsnotitie wat de rol, taken en verantwoordelijkheden zijn van de leidinggevende, de vertrouwenscontactpersoon, de OR en HR. De mogelijkheden en procedures die FC Twente biedt voor het realiseren van een veilige organisatie staan hierin omschreven.

De kracht van FC Twente wordt bepaald door de mensen die er werken. Het is belangrijk dat alle medewerkers van FC Twente kunnen werken in een veilige werkomgeving. Dit is de verantwoordelijkheid van het management, alle leidinggevend en alle medewerkers.

Voor het realiseren van een veilig productief werkklimaat zijn gewenste omgangsvormen, respectvolle communicatie en goed leiderschap essentieel.

Gewenste omgangsvormen zijn een onlosmakelijk onderdeel van professioneel handelen. Iedereen binnen FC Twente heeft recht op een veilige werkplek.

De Arbowet verplicht FC Twente tot het voorkomen dan wel beperken van psychosociale arbeidsbelasting (PSA), waaronder ongewenste omgangsvormen vallen. Naast de wettelijke verplichting hecht FC Twente veel belang aan het realiseren van gewenste omgangsvormen. Het leidt tot welzijn, verhoogde arbeidsproductiviteit, motivatie, loyaliteit en effectieve samenwerking en het voorkomt stress, beschadiging van medewerkers, conflictescalatie, ziekteverzuim en verloop.

Ons beleid is er onder meer op gericht om veiligheid te creëren om elkaar persoonlijk aan te spreken op ongewenste omgangsvormen. In die gevallen dat deze veiligheid om welke reden dan ook onvoldoende aanwezig is, kan dit worden besproken met de leidinggevende of de vertrouwenspersoon. Tevens biedt FC Twente dan verschillende mogelijkheden om te komen tot herstel van de veilige werkplek.

Dit beleid geeft leidinggevend en het kader de mogelijkheden om effectief invulling te geven aan hun taken en verantwoordelijkheden op dit gebied.

Dit beleid is niet vrijblijvend. Een veilige werkplek vraagt een doorlopende actieve inzet van iedereen. FC Twente hoopt dat dit beleid iedereen binnen FC Twente inspireert om bij te dragen aan een veilige organisatie voor iedere medewerker.



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
1. Inleiding.....	4
1.1 Definitie Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) .....	4
1.2 Doelstelling.....	6
2. Intentieverklaring directie.....	6
3. Omgangsregels voor medewerkers, (jeugd)spelers, stagiaires en vrijwilligers .....	7
3.1 Gedragscodes en gedragsregels (begeleiders).....	7
3.2 Verklaring Omtrent Gedrag.....	9
4. Functie- en rolbeschrijving vertrouwenscontactpersoon (VCP) .....	9
4.1 De drie hoofdtaken van de vertrouwenscontactpersoon.....	10
4.1.1 Opvang en begeleiding melder .....	10
4.1.3 Voorlichten en informeren medewerkers en leidinggevenden.....	12
4.2 Andere taken en verantwoordelijkheden .....	12
4.2.1 Doorverwijzen melder.....	12
4.2.2 Registreren van meldingen .....	12
5. Verschoningsrecht, Vertrouwelijkheid doorbreken, Zwijgplicht, Rechtsbescherming, Positie Vertrouwenscontactpersoon .....	13
5.1 Verschoningsrecht.....	13
5.2 Vertrouwelijkheid doorbreken.....	13
5.3 Zwijgplicht .....	13
5.4 Bescherming van rechtspositie .....	13
5.5 Positie vertrouwenscontactpersoon .....	13
6. Preventie .....	14
7. Communicatie .....	15
8. Verantwoordelijkheden werkgever en leidinggevenden.....	16
9. Verantwoordelijkheden medewerkers .....	18
10. De taken en verantwoordelijkheden OR en HR .....	19
10.1 De Ondernemingsraad (OR) .....	19
10.2 Human Resource (HR) .....	19
11. Rechten beschuldigde/aangeklaagde .....	20
11.1 De begeleiding.....	20
11.2 De begeleider van de beschuldigde/aangeklaagde heeft de volgende taken .....	20
12. Klachtencommissie .....	21



## 1. Inleiding

Bij FC Twente kan iedere werknemer in een gezonde en veilige omgeving werken. Gedrag en taalgebruik van collega's dat als ongewenst en/of intimiderend dan wel discriminerend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat een medewerker zich niet langer veilig voelt, wil FC Twente tegengaan en waar mogelijk 'oplossen'. Het beleid is erop gericht een werksfeer te creëren die ontdaan is van alle vormen van ongewenste omgangsvormen: pesterijen, seksuele intimidatie, agressie, onsportief gedrag, beledigen en discriminatie. Ongewenste omgangsvormen tasten de werksfeer aan en hebben grote impact en gevolgen op/voor het functioneren van de betrokken medewerker(s), het welzijn, de productiviteit, de kwaliteit van het werk, de samenwerking, het ziekteverzuim, het personeelsverloop en het imago van de organisatie. Tevens verplicht de Arboret FC Twente ongewenste omgangsvormen, te voorkomen dan wel te beperken. FC Twente toetst de arbeidsomstandigheden en neemt van daaruit maatregelen. FC Twente biedt voorlichting aan de medewerkers en leidinggevenden over de risico's, ook faciliteert zij adequate opvang en mogelijkheden voor de afhandeling van klachten. Verder past zij het beleid steeds aan op basis van actuele ontwikkelingen en inzichten.

In deze beleidsnotitie wordt aangegeven wat FC Twente wil doen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen, te beperken en aan te pakken. Tevens wordt beschreven waar de taken en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen liggen.

Het beleid is van toepassing op medewerkers met een arbeidsovereenkomst, oproepovereenkomst, (jeugd)spelers en anderen die onder de verantwoordelijkheid van FC Twente in de organisatie functioneren, zoals stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en allen die op welke wijze dan ook werkzaamheden verrichten bij FC Twente.

### 1.1 Definitie Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)

Onder PSA wordt verstaan: factoren in de arbeidssituatie die stress veroorzaken.

Het gaat specifiek om:

- seksuele intimidatie;
- agressie en geweld;
- pesten;
- discriminatie;
- een te hoge werkdruk (werkdruk valt wel onder PSA, maar niet onder ongewenste omgangsvormen). Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het aanvaardbaar houden van de werkdruk, maar de vertrouwenscontactpersoon heeft hierin geen rol. PSA is al jaren een van de grootste arbeidsrisico's, zo blijkt bijvoorbeeld uit de werkgeversenquête WEA, de werknemersenquête NEA en cijfers van het CBS. Een derde van het werkgerelateerde ziekteverzuim is gerelateerd aan PSA.



Hieronder definiëren wij de ongewenste omgangsvormen die vallen onder PSA.

Vanaf 1 augustus 2009 hanteren we de onderstaande definities van ongewenste omgangsvormen (= paraplubegrip).

1. *Seksuele intimidatie:*

enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele ondertoon dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

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.

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 van werknemers.

4. *Direct of indirect onderscheid (discriminatie):*

(sinds 1 augustus 2009 valt seksuele intimidatie onder discriminatie)

alle gevallen waarin iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie is of zou worden behandeld. De andere wijze van behandeling vindt plaats op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte. Ook is er sprake van discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte in het bijzonder treft.

5. *De definitie van discriminatie:*

Gedragingen die met direct onderscheid verband houden en die tot doel of gevolg hebben dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Wij kiezen er als FC Twente voor om wat onder ongewenste omgangsvormen verstaan wordt als volgt samen te vatten: *“alles in de omgang, communicatie en de wijze van leidinggeven, dat als ongewenst of kwetsend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat een medewerker zich niet langer veilig voelt op de werkplek.”*

Als er een situatie speelt van een ervaren ongewenste omgangsvorm, kan een medewerker beroep doen op FC Twente, om er voor te zorgen dat de ongewenste omgangsvorm stopt en te komen tot herstel van de veilige werkplek. De medewerker kan hiervoor terecht bij zowel de leidinggevende als de vertrouwenscontactpersoon. Alle betrokkenen bij de situatie hebben een eigen verantwoordelijkheid om te komen tot herstel van de veilige werkplek. Ongewenste omgangsvormen laat veel ruimte voor de subjectieve beleving van de persoon die last ervaart, vanuit het bewustzijn dat wat voor de ene medewerker gewenst gedrag is, voor de andere ongewenst kan zijn. Wat de een aanvaardbaar vindt of onverschillig laat, ervaart een ander als ongewenst, kwetsend of bedreigend. Niet hoe de aandacht of het gedrag is bedoeld, maar vooral hoe het wordt ervaren is maatgevend.



## 1.2 Doelstelling

Binnen FC Twente heerst een sociaal veilig klimaat, waar (jeugd-)spelers veilig kunnen sporten en de persoonlijke grenzen van medewerkers en vrijwilligers binnen de club gerespecteerd worden. Wanneer de persoonlijke grenzen onverhoopt overschreden worden door anderen kan bij FC Twente openlijk over ongewenste omgangsvormen gesproken worden met alle betrokkenen en directie.

Binnen de term ongewenste omgangsvormen vallen:

- pesterijen;
- (seksuele) intimidatie;
- agressie;
- onsportief gedrag;
- beledigen;
- discriminatie.

## 2. Intentieverklaring directie

FC Twente spant zich in om ongewenste omgangsvormen te voorkomen. FC Twente wil dit bespreekbaar maken, alle betrokkenen bij de club goed informeren over het beleid ten aanzien van dit onderwerp, de risico's op ongewenste omgangsvormen zo klein mogelijk maken en eventuele incidenten op adequate wijze afhandelen.

De directie van FC Twente beschouwt het als haar verantwoordelijkheid om:

1. Zich in te spannen om ongewenste omgangsvormen bij FC Twente te voorkomen. Tot deze inspanningen behoort in ieder geval het vaststellen van het beleid veilig sociaal klimaat gericht op ongewenste omgangsvormen met daarin opgenomen:
  - informatie over waar medewerkers, (jeugd)spelers, stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten terecht kunnen voor vragen, (vermeende) meldingen en/of klachten;
  - de procedure met betrekking tot een melding over grensoverschrijdend gedrag;
  - de wijze van communicatie hierover naar medewerkers, (jeugd)spelers, stagiaires, vrijwilligers en uitzendkrachten.
2. Ervoor te zorgen dat genoemde voorzorgsmaatregelen toepassing krijgen in de praktijk.
3. Op basis van de door NOC\*NSF vastgelegde gedragsregels adequaat te handelen.
4. Waar mogelijk en zinvol actief gebruik te maken van de methoden en materialen die door NOC\*NSF worden uitgereikt.



### 3. Omgangsregels voor medewerkers, (jeugd)spelers, stagiaires en vrijwilligers

FC Twente wil een sociaal veilige club zijn waar iedereen zich prettig voelt. Het is van belang om met elkaar uit te dragen welke omgangsregels gehanteerd worden voor medewerkers, (jeugd-)spelers, stagiaires en vrijwilligers. En daarnaast welke specifieke gedragsregels gehanteerd worden. We vragen medewerkers, (jeugd)spelers, stagiaires en vrijwilligers elkaar aan te spreken op gedrag dat niet past binnen deze regels. Indien nodig vraagt een medewerker, (jeugd)speler, stagiaire of vrijwilliger om hulp of maakt hij/zij een melding bij de vertrouwenscontactpersoon (VCP) of de directie. Omgangsregels kunnen worden gezien als algemene uitgangspunten voor gedrag tussen medewerkers, (jeugd)spelers, stagiaires en vrijwilligers van FC Twente.

FC Twente hanteert de navolgende omgangsregels voor medewerkers, (jeugd)spelers, stagiaires en vrijwilligers:

1. Ik accepteer en respecteer de ander zoals hij is en discrimineer niet. Iedereen telt mee binnen FC Twente;
2. Ik houd rekening met de grenzen die een ander aangeeft;
3. Ik val de ander niet lastig;
4. Ik scheld niet en maak geen gemene grappen of opmerkingen over anderen;
5. Ik negeer de ander niet en betrek iedereen die aangeeft daar behoefte aan te hebben bij de activiteiten van FC Twente;
6. Ik doe niet mee aan pesten, uitlachen of roddelen;
7. Ik vecht niet, ik gebruik geen geweld, ik bedreig de ander niet en ik neem geen wapens mee;
8. Ik kom niet ongewenst te dichtbij en raak de ander niet aan tegen zijn of haar wil;
9. Ik geef de ander geen ongewenste seksueel getinte aandacht;
10. Ik stel geen ongepaste vragen en maak geen ongewenste opmerkingen over iemands persoonlijk leven of uiterlijk;
11. Ik behandel mijn tegenstander en de arbitrage met respect en gebruik geen geweld of scheldwoorden tegen mijn tegenstander en de arbitrage;
12. Als iemand mij hindert of lastig valt dan vraag ik hem/haar hiermee te stoppen. Als dat niet helpt, vraag ik een ander om hulp;
13. Ik help anderen om zich ook aan deze afspraken te houden en spreek degene die zich daar niet aan houdt erop aan en meld dit zo nodig bij de trainer/leidinggevende of bij de vertrouwenscontactpersoon.

#### 3.1 Gedragscodes en gedragsregels (begeleiders)

Omgangsregels kunnen worden gezien als algemene uitgangspunten voor gedrag. In de sport is de relatie tussen begeleider en (jeugd)speler erg belangrijk.

Het is van groot belang dat de (jeugd)speler deze relatie als veilig ervaart. Daarom heeft de georganiseerde sport gedragsregels vastgesteld. Deze gedragsregels maken deel uit van het Tuchtreglement van de sportbond en zijn dus ook afdwingbaar. De gedragsregels geven aan waar de grenzen liggen in het contact tussen begeleider en (jeugd)speler.



## Veilig Sociaal Klimaat

Binnen de georganiseerde sport zijn de volgende gedragsregels vastgesteld:

1. Begeleider moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de (jeugd)speler zich veilig kan voelen;
2. Begeleider onthoudt zich ervan de (jeugd)speler te bejegenen op een wijze die de speler in zijn waardigheid aantast, én verder in het privéleven van de (jeugd)speler door te dringen dan nodig en/of gewenst is in het kader van de sportbeoefening;
3. Begeleider onthoudt zich van elke vorm van (machts)misbruik of seksuele intimidatie tegenover de (jeugd)speler;
4. Seksuele handelingen en seksuele relaties tussen begeleider en een jeugdspeler tot 16 jaar zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel misbruik;
5. Begeleider mag de (jeugd-)speler niet op een zodanige wijze aanraken dat de sporter en/of begeleider deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard zal ervaren, zoals doorgaans het geval zal zijn bij het doelbewust (doen) aanraken van geslachtsdelen, billen en borsten;
6. Begeleider onthoudt zich van (verbale) seksueel getinte intimiteiten via welk communicatiemiddel dan ook;
7. Begeleider zal tijdens training(stages), wedstrijden en reizen gereserveerd en met respect omgaan met de (jeugd)speler en met de ruimte waarin de sporter zich bevindt, zoals de kleedkamer of andere verblijfsruimten;
8. Begeleider heeft de plicht - voor zover in zijn vermogen ligt - de (jeugd)speler te beschermen tegen schade en (machts)misbruik als gevolg van seksuele intimidatie. Daar waar bekend of geregeld is wie de belangen van de (jeugd)speler behartigt, is de begeleider verplicht met deze personen of instanties samen te werken, opdat zij hun werk goed kunnen uitoefenen;
9. Begeleider zal de (jeugd)speler geen (im)materiële vergoedingen geven met de kennelijke bedoeling tegenprestaties te vragen. Ook aanvaardt begeleider geen financiële beloning of geschenken van de (jeugd)speler die in onevenredige verhouding tot de gebruikelijke dan wel afgesproken honorering staan;
10. Begeleider zal er actief op toezien dat deze regels worden nageleefd door iedereen die bij de (jeugd)speler is betrokken.
11. Begeleider probeert in kader van vier-ogen-principe zoveel mogelijk te voorkomen zich alleen met een (jeugd)speler in een ruimte te begeven.

(‘Gedragsregels begeleiders in de sport’ zoals vastgesteld in de Blauwdruk Tuchtreglement Seksuele Intimidatie in de AV van NOC\*NSF van 15 november 2011)





### 3.2 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle medewerkers die werkzaamheden verrichten voor FC Twente moeten van onbesproken gedrag zijn. Dit geldt ongeacht de vorm van de overeenkomst waarop de medewerker de werkzaamheden uitvoert, te weten arbeids- of oproepovereenkomst, stageovereenkomst of een overeenkomst van opdracht. Alle medewerkers moeten daarom bij indiensttreding een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (< 6 maanden) aan FC Twente overhandigen.

Periodiek zal aan de volgende groepen opnieuw verzocht worden om een VOG aan FC Twente te overhandigen:

- Alle medewerkers werkzaam bij FC Twente;
- Alle vrijwilligers uit de technische staf van de eerste selectie van de mannen, de vrouwen en de academie.

De kosten voor het aanvragen zijn voor FC Twente.

Periodiek betekent 'eens per drie jaar'.

Tevens zal bij een grote functiewijziging (met andere VOG-eisen) verzocht worden om een nieuwe VOG aan te leveren. De VOG wordt digitaal aangevraagd. De medewerker ontvangt via FC Twente een aanvraag. Namens de Minister van Justitie beslist Justis of de medewerker al dan niet een VOG verkrijgt. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat er geen strafbare feiten zijn gepleegd neemt het COVOG binnen vier weken na ontvangst van de aanvraag een beslissing. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat er wel strafbare feiten zijn gepleegd neemt het COVOG binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag een beslissing. Wordt een VOG geweigerd, dan ontvangt de medewerker een afwijzende beschikking VOG. Daarin valt te lezen welke overwegingen ten grondslag liggen aan de weigering.

Een nieuwe medewerker verstrekt FC Twente uiterlijk binnen een maand na indiensttreding een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in de Wet Justitiële en Strafvorderlijke Gegevens. Indien geen VOG wordt overlegd binnen een maand na indiensttreding eindigt de arbeidsovereenkomst automatisch (althans van rechtswege) een maand na indiensttreding. Deze bepaling is opgenomen in de arbeidsovereenkomst en geldt als een ontbindende voorwaarde. FC Twente vergoedt aan de medewerker de kosten van het aanvragen van de VOG.

## 4. Functie- en rolbeschrijving vertrouwenscontactpersoon (VCP)

Alle medewerkers die last hebben van ongewenste omgangsvormen, kunnen dit vertrouwelijk bespreken met de vertrouwenscontactpersoon die ongewenste omgangsvormen in zijn/haar takenpakket heeft. De vertrouwenscontactpersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor verhaal en emotie.

Om te zorgen dat een vertrouwenscontactpersoon zijn taken naar behoren verricht, moet hij na een zorgvuldige selectie, een geaccrediteerde opleiding tot vertrouwenscontactpersoon hebben gevolgd en kennis via nascholing en intervisie onderhouden. Daarnaast moet hij voldoen aan diverse voorwaarden. Deze vereisten zijn opgenomen in een profiel vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen. Een vertrouwenscontactpersoon moet:

- integer zijn;
- levenservaring hebben;
- evenwichtig zijn;
- kunnen reflecteren op eigen gedrag en dat van een ander;
- kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie;



- kunnen omgaan met weerstanden;
- in staat zijn om zich onafhankelijk op te stellen;
- inzicht hebben in de context waarbinnen ongewenste omgangsvormen in de organisatie ontstaan;
- toegankelijk en bereikbaar zijn;
- een goede balans tussen betrokkenheid en professionele afstand hebben;
- communicatief vaardig zijn en goed kunnen schrijven.

Daarnaast:

- neemt de vertrouwenscontactpersoon binnen de organisatie een onafhankelijke positie in;
- legt de vertrouwenscontactpersoon uitsluitend verantwoording af aan het management van de organisatie, waarbij rekening dient te worden gehouden met de vertrouwensrelatie met de melder, het verschoningsrecht, de belangen van deze persoon en het algemeen belang.

Met het oog op mogelijke belangentegenstellingen is de functie van vertrouwenscontactpersoon moeilijk verenigbaar met het zijn van bestuurder van de organisatie, een leidinggevende dan wel een adviserende of andere vertrouwensfunctie (bijvoorbeeld HR Manager of bedrijfsmaatschappelijk werker) of het lidmaatschap van de Ondernemingsraad.

### 4.1 De drie hoofdtaken van de vertrouwenscontactpersoon

#### 4.1.1 Opvang en begeleiding melder

*Waarvoor kan een medewerker bij de vertrouwenscontactpersoon terecht?*

*Hoe gaat een vertrouwenscontactpersoon te werk?*

Bij de vertrouwenscontactpersoon kan een medewerker terecht voor zaken in de omgang, de communicatie en wijze van leidinggeven, die hem hebben gekwetst en tot doel of gevolg hebben dat hij zich niet veilig voelt op het werk. (zie samenvattende definitie ongewenste omgangsvormen PSA)

Het kan gaan over pesten, intimidatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Voor alle medewerkers geldt:

- *'jij bepaalt wat kwetsend is voor jou';*
- *'jij bepaalt wie er over jouw grens is heengegaan';*
- *'jij hebt recht op een veilige werkplek'.*

Bij de vertrouwenscontactpersoon kan iedereen terecht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen en integriteit voor het veilig melden van vermoedens van misstanden of onregelmatigheden. Het gaat om zaken die schade doen aan FC Twente als gevolg van niet-integer gedrag.

Hoe gaat de vertrouwenscontactpersoon te werk?

- De vertrouwenscontactpersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor het verhaal en de emoties;
- Alles blijft vertrouwelijk, tenzij het gaat om ernstige strafbare feiten, waarmee de vertrouwenscontactpersoon in gewetensnood komt;



- De vertrouwenscontactpersoon staat naast de melder, hij neemt het probleem echter niet van de melder over. Als medewerker houdt je zelf de regie over het probleem;
- De vertrouwenscontactpersoon inventariseert wat voor de melder belangrijk is als het gaat om hoe nu verder in deze situatie en bespreekt met de melder de 'mogelijkheden'. Samen worden de voor- en nadelen van de 'oplossingen' in kaart gebracht;
- De vertrouwenscontactpersoon helpt mee om een eigen passende keuze te maken;
- De vertrouwenscontactpersoon begeleidt de melder tijdens dit hele proces. De melder kan er ook voor kiezen om alleen zijn hart bij de vertrouwenscontactpersoon te luchten en verder niets te doen.

In de basis is de vertrouwenscontactpersoon niet bedoeld voor privéproblemen, arbeidsconflicten, problemen vanwege de werkdruk of een reorganisatie en/of het melden van misstanden of onregelmatigheden. Niettemin zal de vertrouwenscontactpersoon ook in deze gevallen alle ruimte bieden voor het verhaal en emoties. Regelmatig blijken ongewenste omgangsvormen door een arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of probleem van te hoge werkdruk heen te lopen. De vertrouwenscontactpersoon is er dus voor het deel bejegeningconflict, niet voor het deel taakconflict.

Wanneer de melder met betrekking tot het arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of probleem van te hoge werkdruk specifieke hulp nodig heeft, dan verwijst de vertrouwenscontactpersoon de melder door. De vertrouwenscontactpersoon inventariseert wat voor de melder belangrijke criteria zijn, schetst de verschillende keuzemogelijkheden en helpt de melder een eigen passende keuze te maken.

### **4.1.2 Signaleren van ongewenste omgangsvormen en gevraagd en ongevraagd adviseren leidinggevend**

De vertrouwenscontactpersoon kan leidinggevend adviseren over het actualiseren, verfijnen en uitvoeren van het beleid ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenscontactpersoon heeft tevens een signalerende rol richting leidinggevend. Dat wil zeggen dat een vertrouwenscontactpersoon trends van ongewenste omgangsvormen en grote risicofactoren bij leidinggevend ter sprake kan brengen. Dat gebeurt vanuit de adviserende rol en kan ook ongevraagd gebeuren. In principe gaat het niet om eenmalige incidenten, maar ook dat is niet uitgesloten. Wanneer de vertrouwenscontactpersoon trends signaleert vanuit eigen waarneming dan geeft dat de vertrouwenscontactpersoon meer armslag in zijn adviserende rol. Indien de vertrouwenscontactpersoon de informatie heeft vanuit een of meerdere opvanggesprekken, dan heeft hij maar weinig ruimte om deze informatie over te brengen naar de organisatie. Dit kan dan immers schade doen aan de vertrouwelijkheid. Het is aan de vertrouwenscontactpersoon om vanuit zijn eigen geweten te bepalen op welk moment de situatie dusdanig ernstig is dat het informeren van de leidinggevend zwaarder weegt dan de vertrouwelijkheid ten opzichte van de melder.

#### Gevraagd adviseren

De vertrouwenscontactpersoon kan door leidinggevend ook gevraagd worden om vanuit zijn deskundigheid mee te denken over het beleid of over een casus ongewenste omgangsvormen, die op het bord van de leidinggevend ligt of een trend die de leidinggevend waarneemt. Het gaat hierbij om het samen sparren over het te voeren beleid of het bij een casus op een rijtje zetten van de voor- en nadelen van mogelijke 'oplossingen'. Dit voorkomt vaak onnodige escalatie en leidt tot een meerwaarde voor alle betrokkenen. De vertrouwenscontactpersoon kan dit alleen doen wanneer hij nog niet betrokken is bij deze casus vanuit zijn opvangrol. Wanneer de vertrouwenscontactpersoon



al wel betrokken is, kan de leidinggevende doorverwezen worden naar een externe vertrouwenscontactpersoon.

### **4.1.3 Voorlichten en informeren medewerkers en leidinggevenden**

Om er voor te zorgen dat het beleid dat op papier staat leidt tot een veilige werkplek, moet het geïmplementeerd worden en 'levend' gehouden worden in de organisatie. Medewerkers moeten geïnformeerd worden over het beleid. De hoofdverantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de directie en afdeling HR en daarvan afgeleid bij alle leidinggevenden. De vertrouwenscontactpersoon kan hierin een ondersteunende rol vervullen.

## **4.2 Andere taken en verantwoordelijkheden**

### **4.2.1 Doorverwijzen melder**

De vertrouwenscontactpersoon biedt de eerste opvang en alle ruimte voor het verhaal en de emoties van de melder. Wanneer het om andere zaken gaat dan ongewenste omgangsvormen en er behoefte is aan nadere ondersteuning dan brengt de vertrouwenscontactpersoon samen met de melder de criteria in kaart waaraan een door de melder gewenste ondersteuning moet voldoen. Van daaruit reikt de vertrouwenscontactpersoon keuzemogelijkheden aan en bespreekt deze met de melder. De vertrouwenscontactpersoon helpt de melder een eigen keuze te maken. Er kan onder meer worden doorverwezen naar: een (bedrijfs-)arts, een (bedrijfs-) maatschappelijk werker, een coach, een psycholoog, een psychiater, de traumazorg, een mediator, een re-integratiebedrijf, een mogelijkheid tot outplacement, de politie, de vakbond of een jurist.

De vertrouwenscontactpersoon kan met de werkgever afspraken maken over de mogelijkheden om bemiddeling en mediation te faciliteren zonder tussenkomst van leidinggevenden.

### **4.2.2 Registreren van meldingen**

Wanneer de vertrouwenscontactpersoon de behoefte heeft uitgebreide aantekeningen te maken over de casus, dan gebeurt dit in samenspraak met de melder, bij voorkeur in een privé-aantekenschrift en dienen deze aantekeningen uitsluitend voor eigen gebruik. (Het stelt de vertrouwenscontactpersoon in staat zich waar nodig achteraf te kunnen verantwoorden over kwesties waarbij hij betrokken was). Uiteraard is het ook mogelijk om anoniem melding te doen bij de vertrouwenscontactpersoon.



## **5. Verschoningsrecht, Vertrouwelijkheid doorbreken, Zwijgplicht, Rechtsbescherming, Positie Vertrouwenscontactpersoon**

### **5.1 Verschoningsrecht**

De vertrouwenscontactpersoon geniet verschoningsrecht voor informatie die in de functie van vertrouwenscontactpersoon aan hem door melders is toevertrouwd. De vertrouwenscontactpersoon kan zich beroepen op zijn vertrouwelijkheid en geheimhouding en hoeft geen antwoorden te geven op vragen van derden, ook niet op vragen van leidinggevendenden noch de werkgever. Het verschoningsrecht geldt binnen onze eigen organisatie en niet extern, zolang het extern verschoningsrecht nog niet bij wet is geregeld.

### **5.2 Vertrouwelijkheid doorbreken**

Voor de vertrouwenscontactpersoon geldt de regel 'vertrouwelijkheid tenzij'. De vertrouwenscontactpersoon kan de geheimhoudingsplicht doorbreken indien sprake is van ernstige strafbare feiten (bijvoorbeeld aanranding, verkrachting of mishandeling), wanneer de vertrouwenscontactpersoon daardoor in gewetensnood komt. Wij vertrouwen de vertrouwenscontactpersonen in onze organisatie toe dat zij daarin een eigen gewetensvolle afweging maken, die recht doet aan hemzelf, de melder, andere belanghebbenden en de organisatie.

### **5.3 Zwijgplicht**

Uiteraard heeft de vertrouwenscontactpersoon ook zwijgplicht en deelt geen mededelingen over hetgeen hem in vertrouwen is verteld. Deze geheimhouding geldt als een verplichting tegenover derden. Melders/klagers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun verhaal niet aan anderen bekend wordt gemaakt.

### **5.4 Bescherming van rechtspositie**

De vertrouwenscontactpersoon geniet bescherming van zijn rechtspositie. Voor de vertrouwenscontactpersoon geldt eenzelfde bescherming van zijn rechtspositie als voor de leden van de OR.

### **5.5 Positie vertrouwenscontactpersoon**

De vertrouwenscontactpersoon:

- staat bij meldingen in beginsel volledig aan de kant van de melder/ klager;
- handelt uitsluitend met toestemming/ instemming van melder/ klager;
- is partij in een conflict/is 'partijdig' en kan dus niet: zelf bemiddelen of zelf een klacht onderzoeken.



## 6. Preventie

Preventie van ongewenste omgangsvormen maakt onlosmakelijk deel uit van het HR-beleid. Het informeren van personeel over (on)gewenst gedrag is naast het inventariseren van de risico's en het investeren in een veilige aanspreekcultuur, een belangrijk preventiemiddel. Directie, management en leidinggevenden proberen langs vele wegen ongewenste omgangsvormen te voorkomen, door:

- medewerkers te informeren over het beleid en voorlichting te geven over de rol van leidinggevende, de eigen rol als medewerker en de rol van de vertrouwenscontactpersonen;
- het onderwerp ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken en de medewerkers bewust te maken van de effecten van ongewenste omgangsvormen en de betekenis van het subjectieve karakter hiervan. De leidinggevende kan hier aandacht aan geven in werkoverleggen. Waar mogelijk kan voorlichting worden gegeven middels een duopresentatie door een leidinggevende en de vertrouwenscontactpersoon. Door het onderwerp bespreekbaar te maken wil de organisatie erkenning, herkenning en bewustwording bevorderen;
- aandacht aan dit onderwerp te besteden in het introductiemateriaal voor nieuw personeel;
- duidelijk te maken wat wordt verstaan onder ongewenste omgangsvormen en ongewenst gedrag in werkoverleggen/Het Goede Gesprek en het onderwerp regelmatig aan de orde te stellen bij verschillende bijeenkomsten zoals bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers en het tweewekelijkse 'koffiemoment' voor alle medewerkers;
- bij exitgesprekken te vragen naar mogelijke incidenten;
- het in deze notitie aangegeven beleid ongewenste omgangsvormen vast te stellen en te implementeren;
- het aanstellen van één of meer vertrouwenscontactpersonen;
- met behulp een PersoneelsTevredenheid Onderzoek (PTO) de risico's op en het plaatsvinden van ongewenste omgangsvormen te onderzoeken en in kaart te brengen en daarop een plan van aanpak te maken;
- het personeelshandboek met de relevante procedures beschikbaar te stellen en onder de aandacht te brengen en houden van de medewerkers;
- consequent voorbeeldgedrag van gewenst gedrag te geven;
- alert te zijn op ongewenste omgangsvormen (ook indirect, bijvoorbeeld als mogelijke oorzaak van verzuim);
- in te grijpen bij zichtbare ongewenste situaties en door ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken;
- in de organisatie de aanpassingen in het beleid en uitvoering zichtbaar te maken als reactie op praktijksituaties en adviezen.



## 7. Communicatie

Dit beleidsplan is gecommuniceerd naar medewerkers, (jeugd)spelers, stagiaires en vrijwilligers. Ook zijn dit beleidsplan 'Veilig sociaal klimaat', de Klachtenregeling de contactgegevens van de VCP's vindbaar op de website van FC Twente en AFAS InSite.

Tijdens een bijeenkomst aan het begin van het seizoen worden nieuwe medewerkers, (jeugd)spelers, stagiaires en vrijwilligers geïnformeerd over de geldende gedrags- en omgangsregels, waarbij onder andere wordt verwezen naar deze beleidsnotitie op de website. Daarnaast worden bij het tweewekelijkse 'koffiemoment' voor medewerkers (actuele) zaken over dit onderwerp, indien gewenst, besproken.



## 8. Verantwoordelijkheden werkgever en leidinggevenden

FC Twente is verantwoordelijk voor het voorkomen, dan wel beperken van ongewenste omgangsvormen en voor het oplossen van problemen op dit vlak. Ook is zij verantwoordelijk voor het uitvoeren en uitdragen van het beleid op dit gebied binnen de organisatie. Bovendien heeft FC Twente een zorgplicht voor de veiligheid op het werk. FC Twente kan aangesproken worden indien deze plicht niet wordt nagekomen of wordt verzaakt.

Leidinggevenden hebben een voorbeeldfunctie, zij dragen uit dat ongewenste omgangsvormen niet worden getolereerd. Tevens vertonen zij zelf gewenst gedrag en goed leiderschap. Zij reflecteren op hun eigen stijl van leidinggeven, omgang en communicatie vanuit het besef dat dit door medewerkers ook als ongewenst kan worden ervaren en tot doel of gevolg kan hebben dat een medewerker zich niet langer veilig voelt op de werkplek. Leidinggevenden hebben, evenals alle andere medewerkers, in dat geval een medeverantwoordelijkheid om de veilige werkplek te herstellen/ bestendigen. De verantwoordelijkheid van alle medewerkers wordt hieronder nader uitgewerkt.

Met het oog hierop besteden leidinggevenden structureel aandacht aan het onderwerp ongewenste omgangsvormen en aan de aanspreekcultuur. Veiligheid op de werkplek wordt steeds bespreekbaar gemaakt en men dient elkaar er op elk gewenst moment op te mogen aanspreken. Daarnaast geven leidinggevenden proactief vorm aan voorlichting op dit gebied aan medewerkers in samenspraak met de vertrouwenscontactpersonen en andere verantwoordelijken in de organisatie zoals HR en de OR. Zij zorgen ervoor dat het onderwerp binnen de organisatie blijft 'leven'. Jaarlijks vindt regulier overleg plaats tussen de vertrouwenscontactpersonen en de HR Manager. In dit overleg wordt de aard en frequentie van eventuele meldingen besproken. Dit wordt ook vastgelegd in het jaarverslag aan de directie. De OR heeft de mogelijkheid met de vertrouwenscontactpersoon in gesprek te gaan indien het jaarverslag hier aanleiding voor geeft.

Leidinggevenden zijn laagdrempelig en toegankelijk om aangesproken te worden op eigen ongewenste omgangsvormen en tevens voor het bespreken en melden van ongewenste omgangsvormen. Zij zorgen ervoor dat op een adequate en zorgvuldige manier actie wordt ondernomen als ongewenste omgangsvormen worden gemeld, zowel wanneer het gaat om incidenten als wanneer deze structureel in de cultuur van, een deel van, de organisatie voorkomen. Waar mogelijk en wenselijk vindt dit plaats in samenspraak met degene die dergelijk gedrag meldt (de melder). Tegelijk heeft een leidinggevende ook een eigen verantwoordelijkheid die zal meewegen in het eigen handelen. De melder wordt door de directie tijdig op de hoogte gesteld van de te ondernemen acties. Hieronder worden de belangrijkste verantwoordelijkheden die wij als organisatie zien voor onze leidinggevenden beschreven.





### Verantwoordelijkheden van de leidinggeevenden:

- voorbeeldfunctie;
- beleid uitdragen;
- signaleren, interveniëren, aanspreken;
- opvang melder;
- hoor en wederhoor van melder en vermeende lastveroorzaker als melder dit wenst;
- incidenten ter lering bespreken, dialoog, bemiddelen, coachen;
- onderzoeken van de klacht en een uitspraak van de organisatie over de klacht;
- correctiegesprek, maatregelen nemen;
- wederzijds vertrouwen realiseren en veilige werkplek herstellen;
- toezien op de effecten van maatregelen en gesprekken;
- toezien op de veiligheid.

### Instrumenten die leidinggeevenden hiervoor kunnen inzetten, zijn:

- preventie: oprechte aandacht voor medewerkers, agendapunt tijdens teambespreking;
- bespreken van beleid, waarnemingen, een voorbeeld of dilemma, leren van fouten;
- personeelstevredenheidsonderzoek (PTO);
- correctiegesprek;
- aan de orde stellen tijdens exitgesprekken;
- eigen presentatie van het beleid of duo-presentaties leidinggevende en vertrouwenscontactpersoon;
- zaken in de lijn oplossen door gesprek, bemiddeling, onderzoek en maatregelen;
- creëren en onderhouden van een veilige aanspreekcultuur;
- vast agendapunt tijdens team- en groepsoverleg: 'hoe gaan we met elkaar om?'

### Samenwerking leidinggevende met vertrouwenscontactpersoon:

Wij verwachten van leidinggeevenden dat zij een effectieve samenwerkingsrelatie opbouwen met de vertrouwenscontactpersoon, waar helderheid is over beleid en belang, ieders taken en verantwoordelijkheden en de mogelijkheden om constructief samen te werken.

### Gespreksonderwerpen in de samenwerking kunnen zijn:

- hoe kun je effectief samenwerken?;
- hoe geef je samen vorm aan beleid?;
- signaleren, gevraagd en ongevraagd adviseren in de vorm van sparren over relevante onderwerpen;
- verwachtingen over en weer bijvoorbeeld qua openheid. 'Wat vertel je wel? Wat niet?';
- bespreken van lastige voorbeelden (bijvoorbeeld een maatregel tot overplaatsing);
- wat zijn 'trends' van ongewenst gedrag die de vertrouwenscontactpersoon waarneemt;
- waar zitten risicobronnen voor ongewenst gedrag? Preventief zaken bespreken;
- beleid implementeren, informeren, voorlichting geven: 'hoe werken we samen?';
- mag je als vertrouwenscontactpersoon meedenken, de leidinggevende aanspreken, situaties evalueren en daarvan leren?

Leidinggeevenden zijn zich er van bewust dat er binnen een arbeidsconflict ook regelmatig sprake is van ongewenste omgangsvormen, met andere woorden dat beide zaken door elkaar heen kunnen lopen. Op het deel waar het ongewenste omgangsvormen betreft, is het beleid ongewenste omgangsvormen van toepassing en tevens de rol van vertrouwenscontactpersoon zoals in dit beleid beschreven.



## 9. Verantwoordelijkheden medewerkers

Het belangrijkste uitgangspunt van dit beleid is dat we samen verantwoordelijk zijn voor het creëren van een veilige werkplek. Daarbij is de bijdrage van iedere medewerker binnen onze organisatie onmisbaar. We verwachten van iedere medewerker goed werknemerschap. Daaronder verstaan we onder meer een respectvolle omgang en communicatie met een ieder en bijdragen aan een open en veilige aanspreekcultuur. Dat wil zeggen dat ieder er ook voor openstaat door een collega of leidinggevende te worden aangesproken op ongewenst gedrag.

We realiseren ons dat ongewenste omgangsvormen een lastig begrip is, dat dit per persoon en situatie verschillend wordt ervaren. Zaken in de omgang, manier van communiceren of wijze van leidinggeven kunnen als ongewenst en/of kwetsend worden ervaren. Deze kunnen tot doel of gevolg hebben dat iemand zich niet langer veilig voelt op de werkplek.

### *Ervaren is subjectief!*

Dat betekent dat je als medewerker met de beste bedoelingen niettemin bij een collega ongewenst gedrag vertoont. We vragen iedere medewerker er zich van bewust te zijn dat humor, opmerkingen en aanrakingen, die voor jou vanzelfsprekend zijn, door een ander als kwetsend of ongepast kunnen worden ervaren. Dergelijke gedragingen zijn een probleem zodra deze ertoe leiden dat deze collega zich niet langer veilig voelt op de werkplek. Bij degene die ongewenst gedrag ervaart, ligt de verantwoordelijkheid om het ongewenste gedrag bespreekbaar te maken, direct bij de lastveroorzaker of indirect via bijvoorbeeld een leidinggevende of de vertrouwenscontactpersoon. De lastveroorzaker dient open te staan om aangesproken te worden en verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen gedrag dat tot gevolg heeft dat een collega zich niet langer veilig voelt.

Natuurlijk is een situatie soms aanzienlijk complexer en is er meer nodig om er samen goed uit te komen. Aan ieder verhaal zitten twee, of zelfs meer dan twee, kanten. Een situatie moet soms grondig worden uitgediept om een beeld te krijgen van wat er is gebeurd en wat ieders rol en verantwoordelijkheid daarin is. Soms kunnen collega's dat onderling bespreken en komen ze daar samen uit. In andere gevallen is ondersteuning van een derde daarbij gewenst. Wanneer een derde hierin een rol heeft, kan het gaan om inschakeling van een leidinggevende, of begeleiding, coaching, bemiddeling of mediation. Indien nodig zal de organisatie dit faciliteren. Voor het management is de meerwaarde dat medewerkers en/of leidinggevendenden er met behulp van deze ondersteuning met elkaar uitkomen en de veilige werkplek wordt hersteld.



## 10. De taken en verantwoordelijkheden OR en HR

### 10.1 De Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad (OR) heeft een belangrijke rol in het zorgdragen voor een veilige werkplek. Zij heeft namelijk veel invloed op het arbeidsomstandighedenbeleid van FC Twente. Zij heeft instemmingsrecht op het beleid inzake veilig sociaal klimaat en vervult een 'luis in de pels'-rol, dat wil zeggen zowel een stimulerende als controlerende taak richting directie. In dit kader is het aan te bevelen dat de OR jaarlijks minimaal één keer overleg heeft met de vertrouwenscontactpersoon.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de OR:

- instemmingsrecht op het beleid inzake veilig sociaal klimaat en al het beleid rondom veiligheid, gezondheid en welzijn;
- overleg voeren over de arbeidsomstandigheden, waaronder ook het overleg met de vertrouwenscontactpersoon valt;
- het recht op informatie van directie over de arbeidsomstandigheden;
- het initiatiefrecht met betrekking tot het beleid inzake veilig sociaal klimaat. De OR kan het bijvoorbeeld op de agenda zetten in het overleg met directie;
- In het kader van gewenste omgangsvormen bouwt de OR een gedegen samenwerkingsrelatie op met de vertrouwenscontactpersoon. Binnen die relatie vindt afstemming plaats over het beleid en de daaronder liggende belangen, ieders taken en verantwoordelijkheden en de mogelijkheden om effectief met elkaar samen te werken;
- de OR ontvangt ieder jaar een jaarverslag van de vertrouwenscontactpersoon;
- de OR heeft instemmingsrecht op de werkwijze, het profiel en de functiebeschrijving bij het aanstellen van een (externe) vertrouwenscontactpersoon.

### 10.2 Human Resource (HR)

HR heeft de taak, afgeleid van de taak van de werkgever, een beleid te voeren dat is gericht op het voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, het zo veel mogelijk beperken van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Bij PSA-beleid kan het zowel gaan om het tegengaan van een te hoge werkdruk als om ongewenste omgangsvormen. Dit zijn beide mogelijke stressveroorzakers. Wanneer medewerkers te veel stress ervaren kan dit leiden tot, langdurige, gezondheidsschade, ziekteverzuim en verminderde productiviteit.

In het kader van het voorkomen of beperken van PSA, bouwt HR een gedegen samenwerkingsrelatie op met de vertrouwenscontactpersoon, waarin overeenstemming is over het beleid en belang, ieders taken en verantwoordelijkheden en de mogelijkheden om effectief met elkaar samen te werken. HR is zich er van bewust dat er binnen een arbeidsconflict ook regelmatig sprake is van ongewenste omgangsvormen met andere woorden dat beide zaken door elkaar heen kunnen lopen.

HR is zich ervan bewust dat voor het deel waar het ongewenste omgangsvormen betreft het beleid ongewenste omgangsvormen en daarbinnen de rol van de vertrouwenscontactpersoon hierop van toepassing is. Dat betekent dat een vertrouwenscontactpersoon op verzoek van een melder ter ondersteuning aanwezig kan zijn bij een arbeidsconflict, waarin de melder tevens ongewenste omgangsvormen ervaart. De vertrouwenscontactpersoon is er dan alleen voor de ervaren ongewenste omgangsvormen. Er kan ook voor gekozen worden om het gesprek over ongewenste omgangsvormen separaat / vooraf te laten plaatsvinden aan het gesprek over het arbeidsconflict. De rol van HR zou in deze samengestelde conflicten, die van onafhankelijke gespreksleider kunnen zijn.



## 11. Rechten beschuldigde/aangeklaagde

FC Twente draagt ook zorg voor een veilige werkplek voor de persoon op wie de melding of klacht betrekking heeft. Ook deze medewerker heeft rechten: recht op veiligheid, zorgvuldigheid, informatie, hoor en wederhoor, verweer en bovenal recht op ondersteuning. Alle betrokkenen bij een kwestie rond ongewenste omgangsvormen hebben baat bij een zorgvuldige behandeling, zodat zij zich straks weer veilig voelen op het werk. Het aanstellen en faciliteren van een begeleider voor degene op wie de melding of klacht betrekking heeft draagt hieraan bij. FC Twente kiest hierbij voor een externe begeleider die kennis van zaken heeft op het terrein van ongewenste omgangsvormen.

### 11.1 De begeleiding

Een beschuldiging of klacht kan veel impact hebben op het functioneren, de positie en de loopbaan van de beschuldigde/aangeklaagde. Het emotioneel en inhoudelijk begeleiden is dan ook de hoofdtaak van de begeleider. Een begeleider start met een eerste opvanggesprek met degene op wie de melding betrekking heeft ('beschuldigde'). Hier is alle ruimte voor het verhaal en de emoties van de 'beschuldigde'. Mocht het gaan om het begeleiden van een medewerk(st)er die onterecht beschuldigd is, dan helpt de begeleider bij het verwerken van de emoties, en adviseert hij bij de mogelijke rehabilitatie.

Mocht het gaan om het begeleiden van een medewerk(st)er die zich bedoeld of onbedoeld schuldig heeft gemaakt aan ongewenste omgangsvormen, dan kan de begeleider hem helpen bij het inzicht verkrijgen in het eigen gedrag. De 'lastveroorzaker' wordt door de begeleider geholpen om het belang in te zien van het nemen van een eigen verantwoordelijkheid voor zijn als ongewenst ervaren gedrag. Hij zal zicht krijgen op hoe hij zich kan verhouden tot de melder en het gedrag waar de melder last van heeft.

### 11.2 De begeleider van de beschuldigde/aangeklaagde heeft de volgende taken

- hij biedt ruimte voor (de andere kant van het) verhaal en emoties;
- hij ondersteunt de beschuldigde van ongewenste omgangsvormen;
- hij is in staat de beschuldigde inzicht te geven in de Arbowet en de daaruit voortvloeiende verantwoordelijkheden;
- hij is in staat om de medewerker bewust te maken van de impact van zijn gedrag op de melder;
- hij begeleidt de beschuldigde: hiertoe kan hij sparren, adviseren, helpen een eigen passende keuze te maken, emotioneel opvangen en het hele proces begeleiden;
- hij kan de beschuldigde uitleg geven over de mogelijke procedures;
- hij kan (indien toegestaan) de beschuldigde vergezellen in de bemiddelingsfase;
- hij verwijst indien nodig tijdig door naar een jurist, de vakbond, de rechtsbijstand of een professionele hulpverlener;
- hij ondersteunt de medewerker in een klachtenprocedure;
- hij begeleidt de medewerker bij onterechte beschuldiging in het rehabilitatieproces;
- hij adviseert het management bij rehabilitatie.

De begeleider kent de impact van een beschuldiging/aanklacht op iemands persoonlijke integriteit en hij heeft kennis en ervaring met het onderwerp ongewenste omgangsvormen.



## 12. Klachtencommissie

De mogelijkheid om een klacht over ongewenste omgangsvormen te laten onderzoeken door een Klachtencommissie moet in elke organisatie goed geregeld zijn. Wij kiezen ervoor om gebruik te maken van een externe klachtencommissie, aangevuld met twee interne medewerkers die de organisatie goed kennen. Het inschakelen van een klachtenprocedure gaat in goed overleg met de afdeling HR.