



## **Procedure en stappenplan bij ongewenst gedrag**

samen voor een sociaal veilige werkomgeving

Dit document geeft een procedure en stappenplan wanneer zich een incident voordoet met betrekking tot ongewenst gedrag. Daarvoor zijn twee situaties denkbaar.

- A. een incident binnen het Operationeel Team en Bestuur van een lokale stichting.
- B. een incident binnen een project/traject dat Present organiseert.

We werken in dit document beide situaties uit.

## **A. Binnen het Operationeel Team, Coördinatoren en Bestuur**

### **Stap 1: De informele procedure**

Probeer de situatie samen op te lossen met degene waarvan het gedrag als ongewenst of grensoverschrijdend wordt ervaren. Lukt dat niet, betrek dan een andere partij erbij:

Waar vindt het incident plaats? Op wie heeft het incident betrekking?

1. *Met een uitvoerende vrijwilliger tijdens een project/activiteit*  
Actie: Neem contact op met de algemeen coördinator van Present Dordrecht-Papendrecht. Bespreek de situatie en zoek samen naar oplossingen. Hoor en wederhoor van de betrokken partijen kan hierbij horen. De VCP wordt geïnformeerd.
2. *Met een collega binnen het OT*  
Actie: Neem contact op met de algemeen coördinator van Present Dordrecht-Papendrecht. Bespreek de situatie en zoek samen naar oplossingen. Hoor en wederhoor van de betrokken partijen kan hierbij horen.  
Indien nodig overlegt de algemeen coördinator met het bestuur van Present Dordrecht-Papendrecht. De VCP wordt geïnformeerd.
3. *Met de algemeen coördinator/directeur van Present*  
Actie: Neem contact op met de algemeen coördinator van Present Dordrecht-Papendrecht. Bespreek de situatie en zoek samen naar oplossingen. Hoor en wederhoor van de betrokken partijen kan hierbij horen.  
Indien nodig komt er in overleg met het bestuur van de lokale Stichting Present, een onderzoek. Wanneer gelet op eventuele bijzonderheden/kwetsbaarheden van de situatie, dat wenselijk is, schakelt het bestuur een door hen nader aan te wijzen, onafhankelijke externe deskundige in. De VCP worden ingeschakeld. Contact-gegevens staan op de website.

In alle bovengenoemde gevallen kan er door alle betrokkenen ook direct contact worden opgenomen met de **vertrouwenscontactpersoon bij Present Nederland**) of de VCP van Inzet 078 voor meedenken en advies. Contact-gegevens staan op de website. De vertrouwenscontactpersoon kijkt samen met de betrokkenen naar wat wenselijke vervolgstappen zijn en rapporteert wanneer het slachtoffer dat wil, aan het bestuur.

4. *Met het bestuur van Present*  
Actie: neem in dit geval direct contact op met de vertrouwenscontactpersoon bij Present Nederland (zie hierna). Deze vertrouwenscontactpersoon kijkt samen met de betrokkenen naar wat wenselijke vervolgstappen zijn, zoals een gesprek of direct opschalen naar een onafhankelijke, externe deskundige.

#### **Vertrouwenscontactpersoon' (VCP):**

Te allen tijde kan bij een incident dus contact opgenomen worden met de VCP van Present Nederland of van Present Dordrecht-Papendrecht. Deze persoon zal tijd nemen om naar je te luisteren en mee te denken wat je kunt doen. Contactgegevens op de website van Present Dordrecht-Papendrecht.

#### **Vertrouwenspersoon:**

Naast een advies van de vertrouwenscontactpersoon is er een vertrouwenspersoon verbonden aan de Stichting Present. Deze persoon is indien

gewenst beschikbaar om met raad en daad de klagende partij bij te staan gedurende het gehele proces. Een vertrouwenspersoon is kundig, onafhankelijk en bereikbaar. Hierin zijn verschillende opties denkbaar:

a) Vertrouwenspersoon binnen het bestuur.

Overwegingen: Dit werkt alleen bij situaties waarin deze vertrouwenspersoon als volledig onafhankelijk wordt gezien en wanneer het geen situatie betreft waarin er een klacht ligt over het bestuur.

b) Vertrouwenspersoon binnen Present Nederland.

Overwegingen: Dit werkt alleen bij situaties als waarin STICHTING PRESENT NEDERLAND als volledig onafhankelijk wordt gezien, niet als STICHTING PRESENT NEDERLAND partij is in een situatie.

c) Externe vertrouwenspersoon

Als je dit betaald doet, zijn de kosten middels een partij als bijvoorbeeld Arboned: € 7,95 per medewerker per jaar, en daarnaast worden dan contactmomenten met een vertrouwenspersoon belast voor € 150,- per uur.

De informele procedure is er op gericht om een bevredigende oplossing voor alle partijen te bereiken. In alle gevallen is het bestuur van de lokale stichting er uiteindelijk verantwoordelijk voor dat de situatie naar tevredenheid wordt opgelost, dat eventueel beleid wordt veranderd en dat wordt gekeken hoe een situatie niet meer voor kan komen.

## **Stap 2: de formele procedure, een melding doen**

Is de situatie te ernstig of lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan na evt. een gesprek met de vertrouwenspersoon een formele melding / klacht worden gedaan door de vrijwilliger/ medewerker. De medewerker kan de melding opstellen met hulp van de vertrouwenspersoon. De formele procedure start met het indienen van een melding.

Hiervoor geldt in de volgende situaties:

### **1. Met iemand tijdens een project/activiteit**

Actie: melding maken bij de algemeen coördinator/ directeur, dit kan eventueel middels een klachtenformulier. De algemeen coördinator/ directeur neemt contact over de melding op met het bestuur.

- Het bestuur kan een externe (onafhankelijke) partij betrekken bij het onderzoek. Dit kan kosten met zich meebrengen voor de lokale stichting.
- Het bestuur kan zichzelf te partijdig, onbekwaam vinden en de melding doorzetten naar een externe (onafhankelijke) partij.
- Het betreft hier een niet anonieme klacht

### **2. Met iemand van het OT**

Melding maken bij het bestuur van de stichting, dit kan eventueel middels een klachtenformulier.

- Het bestuur kan een externe (onafhankelijke) partij betrekken bij het onderzoek. Dit kan kosten met zich meebrengen voor de lokale stichting.

### **3. Met iemand van het bestuur**

Contact opnemen met een VCP van Present Nederland. Deze sluit de melding kort met het bestuur van de lokale stichting die een onderzoek instelt.

- Het bestuur kan een externe (onafhankelijke) partij betrekken bij het onderzoek. Dit kan kosten met zich meebrengen voor de lokale stichting.

- Nadenken: rechtstreeks klagen bij een onafhankelijke partij? bij een extern onafhankelijke partij neer te leggen. Overwegingen: Prijzig (€ 195,- per uur onderzoek).

Ook in de gevallen van een officiële melding komt de uiteindelijke afhandeling van deze melding terecht bij (de overige leden van) het bestuur.

### **Tijdpad**

Binnen 3 werkdagen wordt een bevestiging van de melding verstuurd naar de melder met daarin de procedure.

De melding kan anoniem gedaan worden (eventueel via de vertrouwenspersoon), dan zal (kan) er geen terugkoppeling van het onderzoek plaatsvinden.

Iedere melding wordt ook anoniem doorgegeven aan de VCP van STICHTING PRESENT NEDERLAND en wordt besproken binnen STICHTING PRESENT NEDERLAND. met als reden: ervan Ieren en eventueel beleid/training/regels aan te passen.

### **Uitgangspunten**

- Iedere werknemer (zowel de klager als de aangeklaagde) heeft recht op begeleiding en/of vertegenwoordiging, b.v. van de VCP.
- De klacht dient door zowel de klager, de aangeklaagde als de overige betrokkenen strikt vertrouwelijk behandeld te worden
- Alleen de benadeelde kan een klacht indienen, eventueel via de vertrouwenspersoon, of de VCP
- Seksuele intimidatie, discriminatie of het pesten van een collega, evenals agressie of geweld tegen een collega worden niet getolereerd en kan bij voortduur leiden tot ontslag op staande voet.
- Het opzettelijk indienen van een valse/ongegronde klacht wordt eveneens beschouwd als een klachtwaardig incident.

### **Een formele melding vindt plaats**

Een formele melding bestaat uit:

- Naam en adres van de klager
- Datum
- Omschrijving van hetgeen waar de klacht zich tegen richt
- Naam of namen van de aangeklaagde(n)
- Een beschrijving van de genomen stappen door de klager

Alle betrokkenen worden door het bestuur/ de externe partij op de hoogte gesteld van de klacht en krijgen beschikking over alle relevante documenten. De aangeklaagde kan binnen één week een schriftelijke reactie geven, die ook ter kennisgeving aan alle betrokkenen ter beschikking wordt gesteld.

Het bestuur/ de externe partij start binnen twee weken het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht. Het onderzoek heeft tot doel het bestuur een volledig beeld te geven op grond waarvan zij kunnen bepalen of de klacht ontvankelijk is. Het onderzoek moet correct, zorgvuldig, vertrouwelijk, onafhankelijk, objectief en gericht op de feiten uitgevoerd worden. Het onderzoek mag maximaal vier weken in beslag nemen.

Het bestuur/ de externe partij heeft de mogelijkheid om andere relevante documenten en informatie op te vragen en in te zien, deskundigen te raadplegen en personen die betrokken kunnen zijn te horen. Ook worden klager en aangeklaagde afzonderlijk gehoord. Ieder die gehoord wordt, heeft de plicht tot geheimhouding. Van elk gesprek dient een schriftelijk verslag opgesteld te worden.

Binnen twee weken, als dat haalbaar is, na het onderzoek moet het bestuur/ de externe partij advies geven over de ontvankelijkheid en, indien het ontvankelijk is, de te nemen maatregelen. De klager, de aangeklaagde en de vertrouwenspersoon ontvangen het advies en een verslag van het onderzoek.

Het bestuur van de betreffende stichting waar het incident heeft plaatsgevonden, bepaalt binnen een week de maatregelen op basis van de CAO Sociaal werk (hoofdstuk 2).

De medewerker die de klacht indient kan intern geen bezwaar maken over de ontvankelijkheid van de klacht en de sanctie. Mocht het bestuur/ de externe deskundige op enig moment de tijdslijn niet halen, dan stellen zij de klager, aangeklaagde en het bestuur op de hoogte en vermeldt daarbij de reden. Er wordt een aangepaste tijdslijn gemaakt, en na goedkeuring van dit voorstel door het bestuur, licht het bestuur / de externe partij de klager en aangeklaagde in.

#### **Resultaten van het onderzoek, nog te beantwoorden vragen....**

- Krijgt de melder een terugkoppeling van het onderzoek? Inhoudelijk of alleen procedureel ('we hebben uw melding behandeld').
- Het bestuur kan een sanctie/berisping of iets dergelijks geven aan de overtreder/dader
  - Afhankelijk van wie het betreft: vrijwilliger, betaalde kracht, cliënt van de maatschappelijke organisatie.
- Het bestuur kan een sanctie/ontslag/berisping of iets dergelijks geven aan het betreffende bestuur(slid).
  - Dit vraagt wel om juridische grondslag.
  - In statuten lokaal: bestuursleden kunnen een bestuurslid ontslaan (artikel 8) in geval van grensoverschrijdend gedrag.
- Verslaglegging en opslag, hoe vindt dat plaats?

## **B. Binnen een project voor hulpvragers en hulpverleners.**

### **Stap 1: De informele procedure**

Probeer de situatie samen op te lossen met degene waarvan het gedrag als ongewenst of grensoverschrijdend wordt ervaren. Lukt dat niet, betrek dan een andere partij erbij.

Actie: neem contact op met de persoon die binnen de het bestuur van de betreffende plaatselijke Stichting Present belast is met zaken rond ongewenst gedrag. Bespreek de situatie en zoek samen naar oplossingen. Hoor en wederhoor van de betrokken partijen kan hierbij horen.

In alle bovengenoemde gevallen kan er door alle betrokkenen ook direct contact worden opgenomen met de **vertrouwenscontactpersoon van de Stichting Present Dordrecht-Papendrecht**. De vertrouwenscontactpersoon kijkt samen met de betrokkenen naar wat wenselijke vervolgstappen zijn en rapporteert wanneer het slachtoffer dat wil, aan het bestuur.

#### **Vertrouwenscontactpersoon' (VCP):**

Te allen tijde kan bij een incident dus contact opgenomen worden met de VCP van Present Dordrecht-Papendrecht. Deze persoon zal tijd nemen om naar je te luisteren en mee te denken wat je kunt doen..

#### **Vertrouwenspersoon:**

Naast een advies van de vertrouwenscontactpersoon is er een vertrouwenspersoon verbonden aan de Stichting Present Dordrecht-Papendrecht. Deze persoon is indien gewenst beschikbaar om met raad en daad de klagende partij bij te staan gedurende het gehele proces. Een vertrouwenspersoon is kundig, onafhankelijk en bereikbaar. Hierin zijn verschillende opties denkbaar:

a. Vertrouwenspersoon binnen het lokale bestuur van Present Dordrecht-Papendrecht.

Overwegingen: Dit werkt alleen bij situaties waarin deze vertrouwenspersoon als volledig onafhankelijk wordt gezien en wanneer het geen situatie betreft waarin er een klacht ligt over het bestuur.

b. Vertrouwenspersoon binnen Present Nederland.

Overwegingen: Dit werkt alleen bij situaties als waarin STICHTING PRESENT NEDERLAND als volledig onafhankelijk wordt gezien, niet als STICHTING PRESENT NEDERLAND partij is in een situatie.

c. Externe vertrouwenspersoon

Als je dit betaald doet, zijn de kosten middels een partij als bijvoorbeeld Arbomed: € 7,95 per medewerker per jaar, en daarnaast worden dan

De informele procedure is er op gericht om een bevredigende oplossing voor alle partijen te bereiken. In alle gevallen is het bestuur van de lokale stichting er uiteindelijk verantwoordelijk voor dat de situatie naar tevredenheid wordt opgelost, dat eventueel beleid wordt veranderd en dat wordt gekeken hoe een situatie niet meer voor kan komen.

### **Stap 2: de formele procedure, een melding doen**

Is de situatie te ernstig of lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan na een gesprek met de vertrouwenscontactpersoon een formele melding / klacht worden gedaan door de vrijwilliger/ medewerker. De medewerker kan de melding opstellen met hulp van de vertrouwenscontactpersoon en zo nodig een juridisch adviseur. De formele procedure start met het indienen van een melding.

Actie: melding maken bij het melden aan het bestuur van de lokale

Stichting waar het incident heeft plaats gevonden.

Dit kan eventueel middels een klachtenformulier. Zie de website van Present Dordrecht-Papendrecht.

- a. Het bestuur kan een externe (onafhankelijke) partij betrekken bij het onderzoek. Dit kan kosten met zich meebrengen voor de lokale stichting.
- b. Het bestuur kan zichzelf te partijdig, onbekwaam vinden en de melding doorzetten naar een externe (onafhankelijke) partij.

### **Tijdpad**

Binnen 3 werkdagen wordt een bevestiging van de melding verstuurd naar de melder met daarin de procedure.

De melding kan anoniem gedaan worden (eventueel via de vertrouwenscontactpersoon), dan zal (kan) er geen terugkoppeling van het onderzoek plaatsvinden.

Iedere melding wordt ook anoniem doorgegeven aan de VCP van Stichting Present Nederland en wordt besproken binnen Stichting Present Nederland met als reden: ervan Ieren en eventueel beleid/training/regels aan te passen.

### **Uitgangspunten**

- Iedere werknemer (zowel de klager als de aangeklaagde) heeft recht op begeleiding en/of vertegenwoordiging
- De klacht dient door zowel de klager, de aangeklaagde als de overige betrokkenen strikt vertrouwelijk behandeld te worden
- Alleen de benadeelde kan een klacht indienen, eventueel via de vertrouwenspersoon
- Seksuele intimidatie, discriminatie of het pesten van een collega, evenals agressie of geweld tegen een collega worden niet getolereerd en kan bij voortduur leiden tot ontslag op staande voet.
- Het opzettelijk indienen van een valse/ongegronde klacht wordt eveneens beschouwd als een klachtwaardig incident.

### **Een formele melding vindt plaats**

Een formele melding bestaat uit:

- Naam en adres van de klager
- Datum
- Omschrijving van hetgeen waar de klacht zich tegen richt
- Naam of namen van de aangeklaagde(n)
- Een beschrijving van de genomen stappen door de klager

Alle betrokkenen worden door het bestuur/ de externe partij op de hoogte gesteld van de klacht en krijgen beschikking over alle relevante documenten. De aangeklaagde kan binnen één week een schriftelijke reactie geven, die ook ter kennisgeving aan alle betrokkenen ter beschikking wordt gesteld.

Het bestuur/ de externe partij start binnen twee weken het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht. Het onderzoek heeft tot doel het bestuur een volledig beeld te geven op grond waarvan zij kunnen bepalen of de klacht ontvankelijk is. Het onderzoek moet correct, zorgvuldig, vertrouwelijk, onafhankelijk, objectief en gericht op de feiten uitgevoerd worden. Het onderzoek mag maximaal vier weken in beslag nemen.

Het bestuur/ de externe partij heeft de mogelijkheid om andere relevante documenten en informatie op te vragen en in te zien, deskundigen te raadplegen en personen die betrokken kunnen zijn te horen. Ook worden klager en aangeklaagde

afzonderlijk gehoord. Ieder die gehoord wordt, heeft de plicht tot geheimhouding. Van elk gesprek dient een schriftelijk verslag opgesteld te worden.

Binnen twee weken, als dat haalbaar is, na het onderzoek moet het bestuur/ de externe partij advies geven over de ontvankelijkheid en, indien het ontvankelijk is, de te nemen maatregelen. De klager, de aangeklaagde en de vertrouwenspersoon ontvangen het advies en een verslag van het onderzoek.

Het bestuur van de betreffende stichting waar het incident heeft plaatsgevonden, bepaalt binnen een week de maatregelen op basis van de CAO Sociaal werk (hoofdstuk 2).

De medewerker die de klacht indient kan intern geen bezwaar maken over de ontvankelijkheid van de klacht en de sanctie. Mocht het bestuur/ de externe deskundige op enig moment de tijdslijn niet halen, dan stellen zij de klager, aangeklaagde en het bestuur op de hoogte en vermeldt daarbij de reden. Er wordt een aangepaste tijdslijn gemaakt, en na goedkeuring van dit voorstel door het bestuur, licht het bestuur / de externe partij de klager en aangeklaagde in.

Versie: 6 april 2023