

Stichting
Pensioenfonds voor de Woningcorporaties



Regeling ongewenst gedrag

Inhoudsopgave

INLEIDING

Inhoudsopgave	2
1 Begripsomschrijvingen	4
2 Vertrouwelijkheid	5
3 Melding van klachten	5
4 Benoeming van de vertrouwenspersonen	6
5 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vertrouwenspersonen	6
6 Instelling, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie	7
7 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden klachtencommissie	7
8 Afronding van klachten	7
9 Rechtsbescherming	7
10 Slotbepalingen	8

Inleiding

SPW voert door middel van regelingen en codes een actief en samenhangend beleid om een goed werkklimaat te stimuleren. Collegialiteit, respect en aandacht voor anderen behoren in zo'n omgeving tot de normale omgangsvormen. Daarin wordt alert op ongewenst gedrag gereageerd. Het vraagt wel een actieve inbreng van verbonden personen.

Uitingen van ongewenst gedrag kunnen zowel lichamelijk als mondeling van aard zijn. Het kan gaan om (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of psychische druk. Het is altijd goed om ongewenst gedrag aan de kaak te stellen. Dat kan, door een betrokkene rechtstreeks aan te spreken of door een ander in te schakelen, zoals een vertrouwenspersoon. Met de vertrouwenspersoon kan je een (komend) probleem omtrent ongewenst gedrag in een vertrouwelijke sfeer bespreken. De taken van de vertrouwenspersoon zijn in deze regeling beschreven. Als de vertrouwenspersoon wordt ingeschakeld, is er vervolgens de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Dit is niet altijd nodig. Het kan zijn dat in een eerder stadium een oplossing is gevonden, door bijvoorbeeld bemiddeling. Het kan ook zijn dat het gesprek met de vertrouwenspersoon op zich al voldoende heeft opgeleverd.

De Regeling ongewenst gedrag van SPW beoogt personen te beschermen tegen ongewenste omgangsvormen en kwetsend gedrag van verbonden personen.

Deze regeling voldoet aan de Wet op het financieel toezicht, de Pensioenwet en de Code Pensioenfondsen. Volgens de Pensioenwet moet een pensioenfonds zijn organisatie zodanig inrichten dat een beheerste en integere bedrijfsvoering is gewaarborgd.

Bovendien zijn op grond van de Arbeidsomstandighedenwet werkgevers verplicht om werknemers te beschermen tegen alle vormen van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten en psychische druk. Het gaat hier zowel om voorzorg als de opvang en begeleiding van benadeelden.

Er bestaan binnen SPW verschillende regelingen die het mogelijk maken om misstanden, onregelmatigheden en incidenten onder de aandacht te brengen. De (gedrags)normen in deze regelingen botsen niet met elkaar, maar vullen elkaar aan.

1 Begripsomschrijvingen

1.1 Ongewenst gedrag

Psychosociale arbeidsbelasting als bedoeld in de Arbeidsomstandighedenwet. Hieronder wordt in ieder geval (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of psychische druk door verbonden personen verstaan. Deze factoren kunnen in de arbeidssituatie stress teweeg brengen.

1.2 Stress

Een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

1.3 (Seksuele) Intimidatie

Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat van seksueel getinte aard kan zijn en als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een verbonden persoon wordt aangetast. In het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of een kwetsende situatie wordt geschapen.

1.4 Discriminatie

Het maken van onderscheid naar onder meer ras, geslacht, seksuele geaardheid, geloofsovertuiging, burgerlijke staat, leeftijd, handicap en/of chronische ziekte.

1.5 Agressie, geweld en psychische druk

Voorvallen waarbij een verbonden persoon psychisch en/of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen. Agressie en geweld kunnen verbaal, non-verbaal, fysiek en/of psychisch zijn.

1.6 Pesten

Vormen van intimiderend gedrag met een herhalend karakter van één of meer verbonden personen gericht tegen een persoon of groep van personen, die zich niet tegen zulk gedrag kan of kunnen verdedigen. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een ander persoon te kwetsen en te vernederen.

1.7 Klacht

Een verbonden persoon heeft een gevoel van onvrede of vindt dat hij gekwetst is, omdat hij in aanraking is gebracht met (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie.

1.8 Verbonden persoon

- a. Lid van het bestuur;
- b. lid van de raad van toezicht;
- c. lid van het verantwoordingsorgaan;
- d. extern lid van een commissie, die is ingesteld om het bestuur te ondersteunen;
- e. medewerker van het bestuursbureau, ongeacht de duur of juridische basis waarop hij werkzaam is, en
- f. een andere persoon die het bestuur als verbonden persoon aanwijst, zoals bijvoorbeeld een medewerker van een uitvoeringsorganisatie.

1.9 Vertrouwenspersoon

Een door het bestuur benoemde vertrouwenspersoon die als eerste aanspreekpunt optreedt bij vermoedens van klachten omtrent ongewenst gedrag.

1.10 Compliance officer

De functionaris die verantwoordelijk is voor het stimuleren van en (doen) toezien op naleving van wettelijke en interne regels. Deze regels gaan over de integriteit van de organisatie en haar verbonden personen. Het doel is compliance risico's beheersen en eventueel daaruit voortvloeiende schade voorkomen dan wel beperken.¹

1.11 Beklaagde

Een verbonden persoon tegen wie de klacht is gericht.

¹ Nederlands Compliance Instituut, *Handboek Compliance Professional 2017-2018*, Capelle aan den IJssel, Nederlands Compliance Instituut 2011.

1.12 **Klager**

De persoon die in aanraking wordt gebracht met ongewenst gedrag van de beklaagde en zich op grond van deze regeling met een klacht richt tot de vertrouwenspersoon.

1.13 **Klachtencommissie**

Een door het bestuur ingestelde commissie voor de behandeling van klachten over ongewenst gedrag.

2 **Vertrouwelijkheid**

- 2.1 Klager, beklaagde en verder iedere verbonden persoon die als gevolg van deze regeling op de hoogte is gebracht van informatie omtrent een (mogelijk) geval van ongewenst gedrag, is verplicht tot geheimhouding van deze informatie tegenover derden.
- 2.2 De vertrouwenspersoon zorgt er voor dat alle personen die bij de afwikkeling van een melding of bij een klachtprocedure worden betrokken van deze geheimhoudingsplicht op de hoogte worden gebracht.

3 **Melding van klachten**

- 3.1 Iedere persoon kan een klacht wat betreft ongewenst gedrag over een verbonden persoon melden bij een van de vertrouwenspersonen die door het bestuur zijn benoemd. Het staat de klager vrij om te kiezen bij welke vertrouwenspersoon een klacht wordt ingediend en hoe dat gebeurt.
- 3.2 Bij voorkeur wordt een klacht over ongewenst gedrag in eerste instantie besproken met een vertrouwenspersoon. Deze helpt bij het zoeken naar een informele oplossing. Pas daarna wordt besloten de klacht wel of niet onder de aandacht van de klachtencommissie te brengen. De klacht wordt binnen één jaar, nadat de ongewenste gedraging zich heeft voorgedaan, ingediend bij de klachtencommissie.
- 3.3 Het staat de klager vrij om altijd aangifte te doen van ongewenst gedrag bij justitie.

4 Benoeming van de vertrouwenspersonen

- 4.1 Het bestuur van SPW benoemt twee interne vertrouwenspersonen voor een periode van vier jaar. Herbenoeming is mogelijk. De vertrouwenspersonen zijn bij voorkeur een vrouw en een man. Daarnaast heeft het bestuur de mogelijkheid een externe vertrouwenspersoon te benoemen, indien de omstandigheden daarom vragen.
- 4.2 Het bestuur kan de vertrouwenspersoon in ieder geval uit zijn/haar functie ontheffen als hij/zij:
- niet langer een verbonden persoon is,
 - zelf daarom vraagt,
 - of disfunctioneert.
- 4.3 De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn opgenomen in de vergaderapp van SPW of opvraagbaar bij het bestuursbureau indien de klager geen verbonden persoon is.

5 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vertrouwenspersonen

- 5.1 De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden:
- a) het strikt vertrouwelijk omgaan met informatie;
 - b) het fungeren als aanspreekpunt voor vragen en klachten over ongewenst gedrag;
 - c) het verlenen van opvang, ondersteuning, bijstand en advies aan de klager;
 - d) het vragen van voorafgaande toestemming aan de klager voor alle stappen die bij de afhandeling van een klacht worden ondernomen;
 - e) het geven van informatie en advies over mogelijkheden om aan het ongewenste gedrag een einde te maken, door oplossingen te zoeken in de informele sfeer, een bemiddelaar in te schakelen of door een formele klachtenprocedure te starten als bedoeld in deze regeling;
 - f) het begeleiden in het oplossingstraject door onder meer gesprekken met direct betrokkenen te voeren;
 - g) het verlenen van ondersteuning aan de klager in een eventuele formele klachtenprocedure;
 - h) het begeleiden bij het doen van aangifte van ongewenst gedrag bij justitie;
 - i) het bieden van nazorg;
 - j) het aanleggen van een dossier van elke behandelde melding.

6 Instelling, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie

- 6.1 Het bestuur van SPW benoemt de twee vaste leden van de klachtencommissie voor een periode van vier jaar. Herbenoeming is mogelijk. De twee vaste leden van de klachtencommissie zijn bij voorkeur een man en een vrouw. Daarnaast heeft het bestuur de mogelijkheid een externe deskundige te benoemen, indien de omstandigheden daarom vragen.
- 6.2 De twee vaste leden van de klachtencommissie zijn:
 - a. een voorzitter, niet werkzaam bij SPW;
 - b. een secretaris, werkzaam bij SPW.
- 6.3 De klachtencommissie kan een externe deskundige op het gebied van ongewenst gedrag als derde lid toevoegen indien zij dit nodig acht.
- 6.4 In de klachtencommissie is juridische deskundigheid en deskundigheid op het gebied van ongewenst gedrag aanwezig.
- 6.5 De leden van de klachtencommissie mogen geen persoonlijk belang hebben bij de afhandeling van de klacht en zijn niet betrokken bij de klacht.
- 6.6 Bij afwezigheid, in een geval van een persoonlijk belang of persoonlijke betrokkenheid van één van de vaste leden van de klachtencommissie, kan het bestuur besluiten het betrokken lid te vervangen door een externe deskundige op het gebied van ongewenst gedrag.
- 6.7 Het bestuur kan een lid van de klachtencommissie uit zijn/haar functie ontheffen.
- 6.8 De contactgegevens van de leden van de klachtencommissie zijn opgenomen in de vergaderapp van SPW of opvraagbaar bij het bestuursbureau indien de klager geen verbonden persoon is.

7 Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden klachtencommissie

- 7.1 De klachtencommissie wordt ingesteld door het bestuur en behandelt klachten over ongewenst gedrag.
- 7.2 De klager meldt de klacht schriftelijk of elektronisch. De klacht is duidelijk omschreven. De klachtencommissie brengt de beklaagde onmiddellijk over het op hem gerichte formele onderzoek op de hoogte, tenzij de omstandigheden dit niet toelaten.
- 7.3 Dit onderzoek wordt zo snel mogelijk ingesteld en afgerond. De tijdsduur van het onderzoek is afhankelijk van de omvang en ingewikkeldheid van het dossier. De klachtencommissie houdt het dossier bij.
- 7.4 De klachtencommissie gaat in elke fase van de procedure na of er andere vormen zijn om het geschil op te lossen, zoals bemiddeling of mediation. Klager en beklaagde beslissen zelf of zij hier hun medewerking aan verlenen. Tijdens bemiddeling houdt de klachtencommissie de klacht aan. Na beëindiging van de bemiddeling of mediation bericht de klager de klachtencommissie of hij de klacht intrekt.
- 7.5 De beklaagde mag zijn zienswijze kenbaar maken in de vorm van hoor en wederhoor. Deze zienswijze wordt vastgelegd. Zowel de beklaagde als de klager mogen zich door een raadsman bij laten staan.
- 7.6 De klachtencommissie handelt zorgvuldig en is onafhankelijk, integer en onpartijdig. Tevens houdt de klachtencommissie toezicht op een evenwichtige afweging van alle belangen.
- 7.7 De klachtencommissie brengt regelmatig verslag uit over de voortgang van het onderzoek aan het (dagelijks) bestuur en de compliance officer.
- 7.8 Na afronding van het formele onderzoek brengt de klachtencommissie advies uit aan het (dagelijks) bestuur, met een afschrift aan de compliance officer. Dit advies wordt vastgelegd. Naar aanleiding van dit advies besluit het (dagelijks) bestuur welke maatregelen genomen moeten worden.
- 7.9 Indien de klachtencommissie de klacht van de klager ongegrond acht heeft de beklaagde recht op kostenvergoeding. Dat zijn kosten, die de beklaagde vanwege dit onderzoek heeft gemaakt, zoals reiskosten of rechtsbijstand kosten. Indien nodig, beschermt de klachtencommissie de beklaagde tegen mogelijke nadelige gevolgen en zuivert hem van alle blaam.

8 Afronding van klachten

- 8.1 Na de behandeling van een klacht kan SPW passende maatregelen nemen.

Deze maatregelen zijn gebaseerd op de aard van de klacht en de daaruit voortvloeiende gevolgen. SPW onderneemt actie om risico's te beheersen en herhaling van een soortgelijke ongewenste gedraging te voorkomen. Het kan bijvoorbeeld gaan om (arbeidsrechtelijke) maatregelen, het verbeteren van interne procedures en het aanpassen van beleid of het geven van opening van zaken.

9 Rechtsbescherming

- 9.1 SPW zorgt er voor dat de klager op geen enkele wijze in zijn positie bij SPW benadeeld wordt, mits de klager te goeder trouw heeft gehandeld. SPW gaat er van uit dat een melding te goeder trouw is gedaan, tot het moment dat zij overtuigd is geraakt van het tegendeel.

- 9.2 SPW zorgt er voor dat de vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie op geen enkele wijze in hun positie bij SPW worden benadeeld, vanwege het uitoefenen van hun taken op grond van deze regeling.
- 9.3 Als de klacht door de klager wordt ingetrokken, gaat de klachtencommissie na of de intrekking niet onder invloed van dreigementen of door omkoping heeft plaatsgevonden.
- 9.4 SPW zorgt er voor dat benadeelden gewezen worden op de mogelijkheden van professionele begeleiding en opvang.

10 Slotbepalingen

- 10.1 Het bestuur van SPW kan de regeling ongewenst gedrag wijzigen.
- 10.2 Naast deze regeling ongewenst gedrag beschikt SPW over de volgende regelingen:
- een gedragscode en een integriteitscode 'Zo zijn onze manieren', die deel uitmaken van het integriteitbeleid;
 - een incidentenregeling, en
 - een klokkenluidersregeling.
- 10.3 Deze regeling ongewenst gedrag is door het bestuur vastgesteld tijdens de vergadering van 25 juni 2019 en treedt onmiddellijk in werking.