

Protocol Sociale Veiligheid en Klachtenregeling Barok Opera Amsterdam

1. Veilige omgangsvormen

1.1. Intentieverklaring

Barok Opera Amsterdam (BOA) wil als opdrachtgever op een verantwoorde wijze invulling geven aan haar taken om zorg en veiligheid te bieden aan haar medewerkers. Zij zal bij het voorbereiden en uitvoeren van het beleid rondom arbeidsomstandigheden zich mede richten op het voorkomen van ongewenste omgangsvormen in het werk en het stimuleren van gewenst gedrag. Van medewerkers wordt gevraagd dat zij kennis nemen van dit protocol en hiernaar handelen.

1.2. Gedragscode ongewenste omgangsvormen BOA

Onder ongewenste omgangsvormen verstaan we:

- Seksuele intimidatie: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft de waardigheid van een persoon aan te tasten, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd, bijvoorbeeld door het maken van dubbelzinnige opmerkingen maken of elkaar onnodig aanraken.
- Agressie en geweld: voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de arbeid, bijvoorbeeld onnodig met een stemverheffing spreken, grof taalgebruik; vloeken, ziekte termen, seksuele termen, hardhandig vastpakken.
- Pesten: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere werknemers (collega's, leidinggevende) gericht tegen een werknemer of een groep werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag, bijvoorbeeld een collega sociaal isoleren, bespotten, het werk expres onaangenaam of onmogelijk maken, roddelen.
- Discriminatie: direct en indirect onderscheid, alsmede de opdracht daartoe. Direct onderscheid: indien een persoon op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld, op grond van: godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, arbeidsduur. Indirect onderscheid: indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte, met een andere functie in vergelijking met anderen bijzonder treft. In het bijzonder hebben we respect voor elkaars achtergrond en geloof en spreken we iedereen aan op de manier waarop hij/zij/hen wenst.

2. Melding ongewenste omgangsvormen

2.1. Opvang begeleiding en eerste nazorg; de vertrouwenspersoon omgangsvormen

Wanneer een medewerker wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen, kan deze voor een 'luisterend oor' en informatie contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon:

.....[naam en contactgegevens interne vertrouwenspersoon]

De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en denkt desgewenst met de medewerker mee over mogelijke stappen die de medewerker kan zetten om de situatie te verbeteren. De vertrouwenspersoon onderneemt geen actie zonder toestemming van de medewerker. Een vertrouwenspersoon staat naast de medewerker die hem/haar benadert en kan derhalve niet bemiddelen of onderzoek doen. Een vertrouwenspersoon kan de medewerker tijdens een informeel of formeel oplossingstraject begeleiden en (als de zaak is afgerond) van eerste nazorg voorzien.

Overigens kan een medewerker een informeel of formeel oplossingstraject ook in gang zetten zonder vooraf de vertrouwenspersoon te consulteren.

2.2. Acties medewerker

Medewerkers die ongewenste omgangsvormen ervaren kunnen, al dan niet na de vertrouwenspersoon te hebben geconsulteerd, verschillende stappen nemen, zoals:

- 1) De medewerker die het ongewenste gedrag vertoont zelf aanspreken (feedback geven), eventueel in aanwezigheid van de vertrouwenspersoon.
- 2) De ongewenste omgangsvormen melden bij de directie (artistiek of zakelijk leider) of bij een bestuurslid (als de artistiek of zakelijk leider bij de ongewenste omgangsvormen betrokken is).
- 3) Een bemiddelingstraject initiëren; de vertrouwenspersoon kan hierover adviseren en ondersteuning bieden.
- 4) Een formele klacht indienen (zie hiervoor artikel 2.4).

2.3. Acties directie/bestuur

Indien een medewerker een melding doet van ongewenste omgangsvormen, kan de directie of het bestuur, afhankelijk van de situatie, nagaan welke acties passend zijn, bijvoorbeeld:

- 1) De (vermeende) plegger aanspreken op het moment dat ongewenste omgangsvormen zich voordoen.
- 2) Medewerkers die ongewenst gedrag vertonen (opnieuw) wijzen op de gedragscode.
- 3) Indien de (vermeende) plegger het gedrag niet ontkent de betrokkene bijsturen bijvoorbeeld door een mondelinge of schriftelijke waarschuwing, het maken van afspraken, het aanbieden van een terugvalpreventietraject / coaching van de plegger.
- 4) Een bemiddelingsgesprek arrangeren / voeren.
- 5) Praktische maatregelen treffen als de situatie zich daarvoor leent en niemand daar bezwaar tegen heeft bijvoorbeeld: even niet met elkaar samenwerken.
- 6) Besluiten om nader onderzoek te (laten) doen en zo nodig maatregelen nemen naar aanleiding van de uitkomst daarvan (zie verder artikel 3).

3. Klachtenregeling

3.1 Klachtenfunctionaris

Als de ongewenste omgangsvormen te ernstig zijn voor informele afhandeling, kan een medewerker er ook voor kiezen een formele klacht in te dienen. Een klacht wordt ingediend bij en wordt behandeld door de externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris mr. Julien Luscuere, advocaat te

Rotterdam. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht, beoordeelt deze en brengt zo nodig advies uit over de te nemen maatregelen.

3.2 Bevoegdheid klachtenfunctionaris, mediation

De klachtenfunctionaris is bevoegd alle informatie te verwerven van personen die een rol speelden in de omstandigheden waarbinnen het vermeend ongewenste gedrag plaatsvond, voor zover noodzakelijk in het kader en ten behoeve van de beoordeling van de klacht. Indien de klachtenfunctionaris na een eerste oriëntatie op een aangebrachte klacht van mening is dat mediation mogelijk een oplossing zou kunnen bieden, zal hiertoe een voorstel worden gedaan aan klager en aangeklaagde. Indien deze beide partijen hiermee instemmen, zal alsnog eerst de weg van mediation worden bewandeld. De klachtenfunctionaris zal uiterste zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid betrachten inzake alle inhoudelijke en persoonlijke informatie die hem of haar bij de uitvoering van de onderzoekstaak ter kennis komt. Voor het omgaan met persoonsgegevens zal de AVG strikt worden nageleefd.

3.3 Status van de klachtenfunctionaris, waarborgen onafhankelijkheid

Met betrekking tot de uitoefening van zijn/haar bevoegdheden en de uitvoering van zijn/haar taken is de klachtenfunctionaris onafhankelijk. In geval van (poging tot) beïnvloeding van de klachtenfunctionaris door enige betrokkene binnen de betreffende klachtenprocedure, geeft hij/zij hiervan zo spoedig mogelijk kennis aan het bestuur. Het bestuur neemt in dat geval onverwijld maatregelen om de noodzakelijke onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris te waarborgen.

3.2 Het indienen van een klacht

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris en vermeldt naam, adres, woonplaats, (mobiele) telefoonnummer en email-adres aanklager, de personalia van de aangeklaagde, een omschrijving van: (zo mogelijk) tijdstip, plaats, aard en inhoud van het gedrag, eventuele reeds ondernomen stappen, eventuele getuigen en bewijsmiddelen.

3.3 Ontvankelijkheid klacht

De klachtenfunctionaris kan de klacht niet-ontvankelijk verklaren als

- de klacht niet voldoet aan de definitie van ongewenst gedrag zoals bedoeld in artikel 1.2 van dit Protocol
- de klager geen medewerker is van BOA
- het een anonieme klacht betreft, tenzij deze wordt ondersteund door of tezamen wordt ingediend met een of meerdere andere anonieme klachten.

Voordat de klachtenfunctionaris de klacht niet-ontvankelijk verklaart, stelt hij/zij de klager in de gelegenheid over de voorgenomen niet-ontvankelijkverklaring zijn/haar standpunt te geven.

3.4 Behandeling van de klacht

- a. De klachtenfunctionaris stelt de aangeklaagde in kennis van de klacht en bepaalt een termijn om een reactie in te dienen. Deze reactie wordt toegestuurd aan de klager, die daarop kan antwoorden. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld op dit antwoord te reageren.
- b. De klachtenfunctionaris bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats waar en het tijdstip waarop de mondelinge behandeling van de klacht zal plaatsvinden. Aan partijen wordt daarvan tijdig kennisgegeven. De behandeling van de klacht vindt plaats op een locatie die voor alle partijen goed bereikbaar is en voldoende rust en discretie biedt.

- d. De klager behoudt het recht de klacht in te trekken. Indien dit gebeurt binnen 3 dagen voor de vastgestelde datum voor de mondelinge behandeling van de klacht dan is de aangeklaagde gerechtigd de klachtenfunctionaris te verzoeken alsnog uitspraak op de klacht te doen.
- e. Partijen kunnen zich bij de mondelinge behandeling door een gemachtigde of door een raadsman doen bijstaan. De hiermee gepaard gaande redelijke kosten worden door BOA vergoed.
- f. De klachtenfunctionaris kan ambtshalve of op verzoek van partijen getuigen en/ of deskundigen oproepen.
- g. De mondelinge behandeling van de klacht vindt plaats in een besloten zitting, waarbij beide partijen buiten elkaars aanwezigheid hun standpunt kunnen toelichten. De klachtenfunctionaris kan bepalen dat beide partijen tegelijk gehoord worden. Indien voor de sluiting van de behandeling blijkt, dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan de klachtenfunctionaris bepalen dat de behandeling ter zitting op een door de commissie te bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven met betrekking tot het bewijs.
- h. De klachtenfunctionaris maakt van de mondelinge behandeling een verslag. Zowel klager als aangeklaagde wordt verzocht het verslag van hun zitting voor akkoord te ondertekenen en desgewenst voorzien van kanttekeningen te retourneren. Klager en aangeklaagde hebben vervolgens het recht de wederzijdse verslagen van elkaars hoorzittingen te zien. Daarnaast worden aanklager en aangeklaagde in kennis gesteld van getuigenverklaringen; dit gebeurt via een notitie van bevindingen opgesteld op basis van het verslag van de hoorzitting met de betreffende getuige(n). Door deze werkwijze wordt zeker gesteld dat partijen op de hoogte zijn van alle aanwezige feiten en stellingen.
- f. De klachtenfunctionaris doet binnen drie weken na sluiting van de mondelinge behandeling uitspraak op de klacht. Hij/zij baseert haar conclusie en advies uitsluitend op de stukken die ter kennis van beide partijen zijn gebracht en op hetgeen tijdens de mondelinge behandeling naar voren is gekomen.
- g. De conclusie en het advies van de klachtenfunctionaris is gedagtekend en houdt in: de namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden dan wel raadslieden; de klacht; de gronden, waarop de conclusie berust; de conclusie en het advies.
- h. De klachtenfunctionaris zendt de conclusie en het advies aan partijen en aan de directie, dank wel, als de klacht een directielid betreft, aan het bestuur.
- i. Herziening van een conclusie en/of advies kan op verzoek van elk van beide partijen plaatsvinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die indien deze eerder bekend waren geweest, tot een andere conclusie en/of advies zouden hebben kunnen leiden.
- j. De directie of (als de klacht de directie betreft) de RvT / het bestuur neemt binnen 2 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit.
- k. Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, kan deze een gerechtelijke procedure starten of (als het gaat om seksuele intimidatie of discriminatie) zich richten tot het College voor de Rechten van de Mens (<https://www.mensenrechten.nl/>).

3.5 Vertrouwelijkheid

Gedurende de looptijd en na afloop van de klachtenprocedure geldt voor alle betrokkenen een geheimhouding. Informatie over de lopende procedure kan alleen worden gedeeld met direct bij de procedure betrokken personen.

3.6 Onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris.

4. Maatregelen vanuit de organisatie

De directie of (als de klacht de directie betreft) het bestuur kan:

1. Tijdelijke maatregelen treffen voor de duur van het onderzoek en/of de klachtenprocedure, indien blijkt dat dit voor de organisatie of de klager gewenst is, of er sprake is van een voor één of meerdere betrokkenen onhoudbare situatie, waaronder het tijdelijk staken van de opdracht,
2. Maatregelen treffen naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek en/of de klachtenprocedure, waaronder beëindiging van de opdracht.

5. Evaluatie

Dit protocol wordt jaarlijks in december door directie en RvT/bestuur geëvalueerd. Hiernaast kan tussentijdse evaluatie en actualisatie plaatsvinden, bijvoorbeeld naar aanleiding van een melding of klacht.