

Gewenst Gedrag bij Leystromen

Vastgelegd in:

- 1. Integriteitscode**
- 2. Regeling omgaan met melden vermoeden misstand**
- 3. Gedragscode internet, email en sociale media**
- 4. Huishoudelijk Reglement**
- 5. Protocol Gewenst Gedrag & Agressieprotocol**
- 6. Reglement Alcohol-, Drugs- en Medicijngebruik**



PERSONEELSBELEID / -REGELING	
Onderwerp	Gewenst Gedrag bij Leystromen - Integriteitscode Leystromen - Regeling omgaan met melden van vermoeden misstand - Gedragscode internet, email en sociale media - Huishoudelijk reglement - Protocol Gewenst Gedrag en Agressieprotocol - Reglement Alcohol-, Drugs- en Medicijngebruik
Besproken in MT	(MT akkoord)
Besproken met OR	(OR akkoord)
Besproken met RvC	
Vastgesteld door directeur- bestuurder / RvC	
Toetsingsmoment	Tweejaarlijks

Inhoudsopgave

Dit document bevat een uitgebreide omschrijving van gewenst integer gedrag en bestaat uit:

Voorwoord

1. Integriteitscode	7
2. Regeling omgaan met melden misstand	15
3. Gedragscode internet, email en sociale media	26
4. Huishoudelijk reglement	31
5. Protocol gewenst gedrag en agressieprotocol	40
6. Reglement Alcohol-, Drugs- en Medicijngebruik	72

Voorwoord

Leystromen werkt aan goede huisvesting voor iedereen, maar in het bijzonder voor de mensen met een kleine portemonnee. Leystromen staat midden in samenleving en wij voelen ons verbonden met de streek en de mensen. We hebben een luisterend oor voor onze samenwerkingspartners en huurders. We betrekken ze actief bij onze plannen en werken samen met hen aan vitale kernen en leefbare wijken.

Leystromen is een integere, professionele organisatie die haar verantwoordelijkheid kent en neemt en die betrouwbaar en zorgvuldig handelt. Leystromen wil een organisatie zijn waarvan de leden van de Raad van Commissarissen, directeur-bestuurder, leidinggevenden, de medewerkers en de relaties die voor of namens Leystromen werken, boven iedere twijfel verheven zijn.

Wij onderschrijven de Aedes Code en de daaraan gekoppelde Governancecode. We vinden het belangrijk dat onze visie op gedrag en de daaraan gekoppelde spelregels duidelijk en bekend zijn. Op basis hiervan is het gewenst gedrag protocol bij Leystromen opgesteld wat gebaseerd is op een aantal kernwaarden die benoemd zijn op pagina 6.

Dit document bestaat uit een zestal onderdelen;

- Integriteitscode
- Regeling omgaan met melden misstand
- Gedragscode internet, email en social media
- Huishoudelijke reglement – moet deze hier ook niet tussen??
- Protocol Gewenst Gedrag en Agressieprotocol
- Reglement Alcohol-, Drugs- en Medicijngebruik

Onze gedragscode is voor relaties, huurders en belanghouders op onze website www.Leystromen.nl te vinden. Deze code is ook aan iedere medewerker uitgereikt.

In de **integriteitscode** worden gedragsregels gegeven om de directeur-bestuurder, de leden van de Raad van Commissarissen, leidinggevenden, medewerkers en in onze opdracht werkende relaties duidelijkheid te bieden over gewenst gedrag. Hierbij wordt uitdrukkelijk gesteld, dat de gewenste integriteit begint met een basishouding en niet de limitatieve optelsom van de verschillende gedragsregels is. Het gaat er om dat we in ons werk steeds vanuit deze integere basishouding handelen, dat we steeds bij onszelf ten rade gaan of we kunnen verantwoorden wat we doen of nalaten. Daarbij bewaren we onze onafhankelijkheid. Handelen vanuit persoonlijk belang of gewin is uitgesloten.

Op grond van de Wet Huis voor Klokkenluiders dienen alle organisaties waar 50 of meer mensen werken een klokkenluidersregeling te hebben. Volgens de GovernanceCode Woningcorporaties ook alle leden van Aedes. In de klokkenluidersregeling staat hoe de werkgever omgaat met **meldingen van een vermoeden van een misstand**.

Leystromen vindt het daarnaast erg belangrijk dat iedere werknemer op een adequate en veilige manier melding kunnen doen van eventuele vermoedens van misstanden binnen de organisatie. Daarom is een goede en duidelijke regeling van belang. Een regeling maakt het mogelijk dat iedere werknemer misstanden kan melden, dat alle meldingen serieus en volgens een bepaalde procedure worden behandeld en dat de werknemer die ‘aan de bel trekt’ (de klokkenluider) persoonlijk geen negatieve gevolgen van zijn of haar melding ondervindt. Leystromen heeft gekozen om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de modelregeling van Aedes.

Met de **gedragscode gebruik van internet, e-mail en social media** willen we duidelijk maken welke regels binnen Leystromen gelden rondom het gebruik van internet, e-mail en sociale media.

Het **huishoudelijk reglement** geeft informatie over de wijze waarop medewerkers in dienst van óf werkzaam bij Leystromen gebruik kunnen maken van de omschreven faciliteiten.

In het **protocol gewenst gedrag en agressieprotocol** staat wat wij verstaan onder grensoverschrijdend gedrag, wat eraan gedaan kan worden als het voorkomt en wat we doen om het te voorkomen. Deze aanpak is vooral bedoeld om duidelijkheid en handvatten aan collega's te geven en hoe in verschillende situaties te handelen, welke hulpbronnen er zijn en welke afspraken er zijn rondom opvang en nazorg van medewerkers en wat we doen richting diegene (dat kunnen zowel medewerkers, huurders als bewoners zijn) die zich grensoverschrijdend gedraagt.

Als werkgever draagt Leystromen zorg voor de gezondheid, veiligheid en het welzijn van medewerkers. Gebruik van alcohol, drugs en medicijnen brengt risico's met zich mee op de werkvloer. Daarom is een **reglement alcohol-, drugs- en medicijnengebruik** ook een belangrijk onderdeel van het beleid gewenst gedrag.

Ik ga er vanuit dat iedereen die bij en met Leystromen werkt zich realiseert dat hij of zij kan worden aangesproken op integer en verantwoordelijk gedrag en daarin het goede voorbeeld zal geven.

Marie-Thérèse Dubbeldam
Directeur-bestuurder

Gewenst Gedrag bij Leystromen

Deze codes en de regeling zijn vooral opgesteld om duidelijk te zijn over gewenst gedrag van medewerkers (en relaties) van Leystromen.

De gedragscode is voor iedereen die in naam van Leystromen in actie komt.

Onze belangrijkste leidende principes daarbij zijn:

Respect

Je gedraagt je respectvol, ook in de manier waarop je communiceert.

Betrouwbaar

Je handelt in het belang van Leystromen en komt afspraken na. Persoonlijk belang of gewin speelt geen rol.

Verantwoordelijk

Je neemt verantwoordelijkheid voor wat je doet.

Eerlijk

Je zegt wat je vindt tegen de juiste persoon. Dit doe je op een constructieve manier en in persoonlijk contact

Onafhankelijk

Je vermijdt te allen tijde (de schijn van) belangenverstrengeling.

Bewust

Je bent je bewust van je rol bij Leystromen en het effect van wat je doet en zegt. Ook online.

Integriteitscode Leystromen

Deel 1: Integriteit

Wat betekent dat bij Leystromen?

Integriteit is een goede karaktereigenschap; een kwaliteit. Het woord kent vele betekenissen zoals: eerlijk, onomkoopbaar, ongeschonden, betrouwbaar, zorgvuldig, onafhankelijk en geloofwaardig. Het is een opsomming van waarden die we belangrijk vinden en die we willen terugzien in gedrag. Een integer persoon kan over eigen gedrag en keuzes verantwoording afleggen.

De kernwaarden van Leystromen zijn: ondernemend en verbindend. Leystromen wil graag dat huurders zich thuis voelen in hun huis, hun buurt en de kernen. Door intensief samenwerken met onze huurders, gemeenten en andere samenwerkingspartners werken we aan “samen verder groeien”. We komen in ons werk in aanraking met allerlei partijen en met belangen die soms tegenstrijdig zijn.

We vinden het heel belangrijk dat onze medewerkers hun onafhankelijkheid bewaren en handelen in het belang van onze organisatie en onze huurders. Persoonlijk gewin en/of belang is daarbij uitgesloten.

Voor ons is dat de kern van integer handelen.

Integriteit betekent ook dat je je bewust bent van grenzen die niet overschreden mogen worden. Dat is in de praktijk lastiger te bepalen dan in theorie. Want hoeveel regels je ook formuleert, er blijft altijd een “grijs” gebied. Juist dat grijze gebied maakt dat je met je leidinggevende en/of collega’s in gesprek gaat en toetst of je een grens overschrijdt.

Voor wie?

Iedereen die in naam van Leystromen in actie komt, wordt geacht integer te handelen. Het gaat om medewerkers, leidinggevenden, de directeur-bestuurder en leden van de Raad van Commissarissen van Leystromen, maar ook externe relaties die in opdracht werken voor of optreden namens Leystromen.

Waarom nog verdere spelregels?

Als je hetgeen begrijpt én handelt naar wat hierboven staat omschreven als betekenis van integriteit voor Leystromen, dan zou deze tekst voldoende moeten zijn. Maar mensen willen toch graag wat meer regeltjes waarin verdere toelichting wordt gegeven door middel van Spelregels. In deel 2 van deze integriteitscode wordt nader op deze Spelregels ingegaan.

Deel 2: de Spelregels

Spelregels gelden voor iedereen

Deze gedragscode geldt voor iedereen die in naam van Leystromen in actie komt. Dit zijn: medewerkers, leidinggevendenden, de directeur-bestuurder en leden van de Raad van Commissarissen. De code geldt ook voor in onze opdracht werkende relaties. Dat kunnen onder andere bedrijven of instanties zijn die werken voor of optreden namens Leystromen of in opdracht van Leystromen maar ook bijvoorbeeld vrijwilligers. Leystromen vindt het noodzakelijk dat alle betrokkenen zich conformeren aan deze integriteitscode. Hierin is vastgelegd wat kan en niet kan, en wat mag en niet mag.

Op sommige punten formuleren wij de code in 'harde regels', op andere punten in wenselijke gedragslijnen. In het laatste geval ligt de interpretatie bij de lezer/uitvoerder. Hier geldt:

Bij twijfel niet doen!

Openbaar

Deze gedragscode is te vinden op onze website. Incidenten worden door HRM bijgehouden. Om de twee jaar evalueren we deze code. In het jaarverslag maken we melding van zaken die in dit verband relevant zijn.

Integriteit en de bedrijven die voor Leystromen werken

Alle bedrijven/relaties die in opdracht van Leystromen werken, worden geattendeerd op deze code (website) of ontvangen deze. Hierdoor worden zij geacht op de hoogte te zijn van deze gedragsregels. Een ieder weet dus aan welke afspraken zij zich in dit kader dient te houden. Gezien de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Leystromen mogen wij te allen tijde op ons handelen worden aangesproken. We verwachten dezelfde transparante houding van onze relaties.

Incidenten worden ook daarvan bijgehouden. Indien nodig zal Leystromen de relatie verbreken als in strijd is gehandeld met deze code. In het vervolg van deze code wordt gesproken over onze zakelijke relaties of onze partners. Hiermee worden alle relaties bedoeld die handelen voor of namens Leystromen dan wel in opdracht van Leystromen.

De spelregels

In de volgende onderdelen staan de spelregels voor gewenst integer gedrag uitgewerkt. Deze spelregels kunnen je helpen bij het dagelijks functioneren.

1. Goed werknemerschap

Leystromen staat midden in de samenleving. We zijn er door en voor onze huurders en zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Dit is voor Leystromen reden om de spelregels, zoals die gelden bij het vervullen van die maatschappelijke functie, vast te leggen. Openheid, transparantie, integriteit: daar zijn we allemaal bij gebaat.

De spelregels:

1. Je beseft dat je onderdeel bent van een maatschappelijke organisatie met een publieke taak op het terrein van wonen en leefomgeving.
2. Je probeert met je handelen het vertrouwen in Leystromen te versterken.
3. Je houdt je aan de wettelijke voorschriften en aan algemeen aanvaarde gedragsregels. Je treedt correct op tegenover onze huurders en samenwerkingspartners en handelt consistent in vergelijkbare situaties. Je discrimineert niet en kunt je beslissingen goed onderbouwen op basis van afspraken binnen Leystromen (ook maatwerk).

4. Je voert je werk op een professionele manier uit. Je geeft collega's, leidinggevenden en de directeur/bestuurder, relevante en volledige informatie. Situaties waarin je niet volgens je professionele normen kunt werken stel je intern aan de orde.
5. Je gaat respectvol met je collega's om. Je houdt er rekening mee dat normen en waarden onderling kunnen verschillen. Je bent aanspreekbaar op je gedrag.
6. Je gaat verantwoord om met middelen van Leystromen (geld, diensten, goederen, kennis). Houd in gedachten dat het gaat om het maatschappelijk geld van de huurders. Je vermijdt het maken van onnodige kosten. Je neemt geen eigendommen van Leystromen mee naar huis (anders dan functioneel, zoals bv. telefoon en laptop). Het lenen van eigendommen voor privégebruik is alleen mogelijk als je daarvoor toestemming van je leidinggevende of collega hebt gekregen.
7. Je draagt verantwoordelijkheid voor je eigen handelen. Je kunt de keuzes die je binnen je werk maakt verantwoorden.
8. Je ondersteunt de verantwoordelijkheid van je team/leidinggevende door waar nodig en/of gewenst te informeren.

2. Rechten en plichten Leystromen medewerkers, leidinggevenden en Raad van Commissarissen

De (arbeids)relatie met Leystromen geeft onze medewerkers (waaronder gedetacheerden, vrijwilligers en zzp'ers), leidinggevenden, directeur-bestuurder, en leden van de Raad van Commissarissen zowel rechten als plichten. Dat betekent dat sommige zaken niet te combineren zijn met Leystromen. Onze zakelijke relaties of onze partners dienen daar rekening mee te houden. Daarom respecteren deze externe relaties de spelregels en handelen zij conform deze spelregels als zij namens of voor Leystromen optreden. Onderstaande meldingsplicht geldt dienovereenkomstig ook voor hen.

De spelregels:

1. Je bent je ervan bewust dat activiteiten die je naast je werk verricht, het functioneren van Leystromen op één of andere manier kunnen raken. Voorbeelden van ingrijpende nevenactiviteiten zijn bestuursfuncties, commissariaten, en/of een eigen bedrijf.
2. Je vraagt toestemming voor een (voorgenomen) nevenactiviteit bij je leidinggevende. De directeur-bestuurder of raadsleden vragen toestemming aan de Raad. Bepaald wordt of de nevenactiviteit ongewenste raakvlakken heeft met de functie-uitoefening. Denk bv. aan concurrentie, overbelasting, strijdige belangen ed. (zie ook betreffende artikel in de CAO Woondiensten).
3. Je doet opgave van al je (financiële) belangen (aandelen, opties, et cetera) en/of belangen van familie in de rechte lijn in bedrijven en instellingen waarmee Leystromen zaken doet. Dit geldt nadrukkelijk voor de belangen in de vorm van familie in de rechte lijn, die bij een zakelijke relatie een invloedrijke positie bekleedt.
4. Je realiseert je dat ook het oordeel van de buitenwereld van belang is. Je kunt jouw "petten" misschien zonder problemen scheiden, maar als de nevenactiviteiten de schijn van belangenverstrengeling kan wekken, is dit ook schadelijk voor het vertrouwen in Leystromen.

Aanvullend voor Raad van Commissarissen:

De Raad van Commissarissen keurt het integriteitsbeleid goed en houdt toezicht op de uitvoering van het beleid.

3. Geschenken, giften, uitnodigingen en incidentele vergoedingen

Leystromen en haar medewerkers dienen zich aan strikte regels te houden als het gaat om het accepteren van giften en geschenken, in wat voor vorm dan ook. We verwachten van onze zakelijke relaties dat deze regels worden gerespecteerd. Het is externe relaties niet toegestaan om geschenken en giften te verstrekken, de hierna beschreven uitzondering daargelaten. Ook voor uitnodigingen voor lunches en diners en het aangaan van sponsorrelaties gelden heldere regels. Het motto luidt: terughoudendheid is de maat der dingen!

Leystromen aarzelt niet om op te treden tegen bedrijven die zich niet houden aan de spelregels en verbreekt desnoods de zakelijke relatie.

De spelregels:

Geschenken (met een alledaags karakter) en Kerstgeschenken

1. Je accepteert een geschenk in (uit) principe niet. Soms wordt een geschenk niet persoonlijk overhandigd maar toegestuurd of afgegeven. Denk aan een taart of een fles wijn voor een door jou verrichte prestatie, of aan bedrijfsattenties zoals kalenders en pennen. Dergelijke geschenken zijn bedoeld als blijk van waardering voor jouw (of onze) specifieke inspanning of de goede samenwerkingsrelatie. Taart en snoep e.d. worden met collega's gedeeld.
2. Overige geschenken, inclusief alle kerstgeschenken, worden ingeleverd bij het secretariaat van Leystromen. De op deze wijze ontvangen geschenken worden jaarlijks verloot of geveild onder het voltallige personeel. De opbrengst van de loterij/veiling zal ten goede komen aan een nader vast te stellen goed doel. De geschenken kunnen ook rechtstreeks aan een goed doel geschonken worden.
3. Je accepteert geen geldbedragen.
4. Als het giften of geschenken betreft die aan Leystromen worden gedaan in het algemeen belang (denk aan erfenissen en legaten) en aan geschenken die direct ten goede komen aan de woon- en/of leefomgeving in wijken, buurten en straten waar Leystromen bezit heeft of binnen Leystromen complexen. De directeur/bestuurder van Leystromen besluit of een dergelijke gift wordt geaccepteerd en of de bestemming acceptabel is

Lunches en diners

1. Beoordeeld wordt of het informele contact (de lunch of het diner) functioneel is, dan wel voor Leystromen een meerwaarde heeft. De onafhankelijkheid dient gewaarborgd te zijn.
2. Van uitnodigingen door relaties die een financieel belang bij Leystromen hebben, wordt altijd melding gemaakt bij de leidinggevende.

Overige uitnodigingen

1. Alle uitnodigingen voor seminars, excursies en evenementen worden gemeld en besproken met de leidinggevende.
2. De leidinggevende bepaalt samen met de betreffende medewerker of de uitnodiging functioneel is en past bij de verantwoordelijkheid van de betrokken medewerker.
Wanneer er sprake is van een duidelijke meerwaarde voor de medewerker/ Leystromen (netwerk, verdiepen relatie tijdens uitvoering van het werk e.d.) kan de medewerker op de uitnodiging ingaan. Ook hier geldt dat we willen voorkomen dat een uitnodiging van een zakelijke relatie een tegenprestatie impliceert in bv. de vorm van een gunst of een dienst. Dit betekent dat, als er ook maar de geringste twijfel bestaat over de gepastheid, het aanbod vriendelijk afgewezen wordt.
3. Mocht de bijeenkomst vragen oproepen of anders uitpakken dat werd gedacht, dan wordt dit gemeld bij de leidinggevende.

4. Je neemt je verantwoordelijkheid bij informele contacten met derden, zoals bv. recepties en etentjes waar alcohol wordt geschonken. Zorg dat je “nee” kunt blijven zeggen als het “nee” moet zijn. En blijf je bewust van het feit dat je Leystromen vertegenwoordigt.

4. Scheiding zaak en privé

Om de relatie met externe partijen zuiver te houden, houdt Leystromen privé en zaak strikt gescheiden. Dat zou anders verplichtingen of verwachtingen kunnen scheppen voor zowel medewerkers van Leystromen als onze zakelijke relaties of onze partners. Mochten medewerkers van Leystromen gebruik maken van een bedrijf waarmee Leystromen zakelijke bindingen heeft, dan dient dit absoluut tegen marktconforme prijzen te geschieden en loopt de facturatie middels een factuur.

De spelregels:

Dienstverlening

Het is niet toegestaan om bij de toewijzing van woningen die onderdeel uitmaken van de voorraad bestemd voor reguliere verhuur, tot eigen voordeel of tot voordeel van familie, vrienden en bekenden, voorrang te bepleiten en/of te verkrijgen. Hetzelfde geldt voor diensten van derden. Je voorkomt de schijn van vriendjespolitiek en behandelt dergelijke aanvragen niet zelf.

Inschakelen bedrijven

1. Uitgangspunt is een strikte scheiding tussen privé belang en zakelijk belang.
2. Van het voornemen om gebruik te maken van een bedrijf of instelling waarmee Leystromen een zakelijke relatie heeft, stelt de medewerker zijn leidinggevende op de hoogte.
3. Mochten medewerkers van Leystromen na goedkeuring gebruik maken van een bedrijf of instelling waarmee Leystromen zakelijke afspraken heeft, dan dient dit te gebeuren tegen marktconforme voorwaarden. Hiervan kan worden afgeweken in het geval Leystromen met een bedrijf een collectieve voordeelregeling is overeengekomen voor haar medewerkers. Indien gevraagd dienen medewerkers een factuur en een betaalbewijs te overleggen.

Inboedel (ontruimde) woningen

1. Aanwezige (waardevolle) goederen die worden aangetroffen in door, of namens Leystromen ontruimde woningen zijn geen eigendom van Leystromen.
2. In situaties waarbij nabestaanden of familie afstand doen van de aanwezige goederen, dan wel de nalatenschap verwerpen, worden deze aangetroffen goederen ter beschikking gesteld aan een nader te bepalen ideële organisatie of worden bij geen belangstelling vernietigd.

5. Gedrag op de werkplek

Medewerkers van Leystromen en relaties die namens Leystromen optreden of Leystromen bezoeken, zijn zich ervan bewust werkzaamheden te verrichten in het belang van de maatschappelijke functie van Leystromen. Dat betekent dat zij zich professioneel gedragen.

De spelregels:

Dienstverlening en bejegening

Over de huurders en de collega's van Leystromen wordt altijd respectvol gesproken, ongeacht hun afkomst, taal, religie of gedragingen. Ook buiten werktijd spreken en gedragen medewerkers en representanten zich te allen tijde met respect voor Leystromen, haar huurders, medewerkers en overige relaties. Elke verbale of non verbale uiting die ook maar enigszins een discriminerend of seksistisch karakter heeft, is uit den boze.

Informatie

Medewerkers van Leystromen en representanten gaan zorgvuldig om met informatie over Leystromen en informatie over de relaties waarover zij uit hoofde van hun functie beschikken. Informatie wordt deugdelijk bewaard en tijdig vernietigd; onbevoegden mogen er geen kennis van kunnen nemen. Oneigenlijk gebruik van die kennis is niet toegestaan. Bij het hanteren van die kennis worden uiteraard de normale privacy regels in acht genomen.

De omgang met collega's

Leystromen wil een prettig en veilig werkklimaat bieden. Daarbij hoort dat medewerkers elkaar collegiaal en met respect behandelen. We zoeken elkaar op en voeren het goede gesprek met elkaar. (H)erken de grens van je medemens. Kijk kritisch naar jezelf en je eigen gedrag. Discriminatie, agressie, pesten en (seksuele) intimidatie zijn uit den boze en worden niet getolereerd.

6. Reageren op niet integere zaken

De spelregels:

1. Je bespreekt twijfels over de integriteit van collega's zoveel mogelijk met henzelf. Is dit niet mogelijk of leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan licht je de leidinggevende in.
2. Je meldt een vermoeden van fraude c.q. misbruik of corruptie bij de leidinggevende of de directeur-bestuurder. Je kunt dit vermoeden ook melden bij de in- of externe vertrouwenspersoon.
3. Voor het melden van een (een vermoeden van) misstand geldt de procedure zoals die beschreven is in de regeling omgaan met melden vermoeden misstand.

7. Uitdragen integriteitsbeleid door leidinggevende/coaches

De spelregels:

1. Als leidinggevende geef je het goede voorbeeld.
2. Je bent open over jouw manier van werken. Je bent aanspreekbaar op je werkwijze en je houding naar medewerkers.
3. Bij twijfel en vragen over de juiste handelswijze kunnen medewerkers bij je terecht.
4. Je bespreekt twijfels en vragen over integriteit in werkverband en stimuleert medewerkers hetzelfde te doen.
5. Je bent alert op risicogevoelige situaties waarin medewerkers terecht kunnen komen en draagt bij aan hun weerstand daartegen.
6. Je spreekt medewerkers aan op dubieus gedrag, maakt afspraken en treft zo nodig maatregelen.

Tenslotte

Wanneer een medewerker, een leverancier of een externe relatie handelt in strijd met deze integriteitscode, dan beschouwen wij dat als een ernstige aangelegenheid. Afhankelijk van de ernst van de 'overtreding' beraden wij ons dan op passende maatregelen.

Deel 3.:Meldregeling integriteit

Wanneer er sprake is van (vermoeden van) misstanden kan dit op verschillende manieren worden gemeld:

1. Bij de vertrouwenspersoon (extern): Sonja van Ginneken te bereiken via email sonja@kies-je-pad-coaching.nl of mobiele nummer 06-29959541.
2. Bij je leidinggevende of een medewerker van HRM, waar jij je goed bij voelt om je verhaal te doen.
3. Meldpunt Integriteit Woningcorporaties
Postbus 16191, ipc 525

2500 BD Den Haag
Telefoonnummer: 070 3394975
Emailadres: meldpuntcorporaties@minvrom.nl

Regeling omgaan met melden vermoeden misstand

Regeling voor het melden van een vermoeden van een misstand bij stichting Leystromen

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. **adviseur**: een persoon die uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht heeft en die door een werknemer in vertrouwen wordt geraadpleegd over een vermoeden van een misstand. Liefst is dit de vertrouwenspersoon¹;
 - b. **afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders**: de afdeling advies van het Huis, bedoeld in artikel 3a, lid 2, Wet bescherming klokkenluiders;
 - c. **afdeling onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders**: de afdeling onderzoek van het Huis, bedoeld in artikel 3a, lid 3, Wet bescherming klokkenluiders;
 - d. **benadeling**: benadeling als bedoeld in artikel 17da van de Wet bescherming klokkenluiders, zoals (niet limitatief): ontslag of schorsing, demotie, het onthouden van bevordering, negatieve beoordeling, schriftelijke berisping, discriminatie, intimidatie, pesterijen of uitsluiting, smaad of laster, voortijdige beëindiging van een overeenkomst voor het leveren van goederen of diensten, dreiging met benadeling en poging tot benadeling;
 - e. **betrokken derde**: een derde die verbonden is met een melder en die kan worden benadeeld door de werkgever van de melder of een persoon of organisatie waarmee de melder anderszins in een werkgerelateerde context verbonden is, en een rechtspersoon die eigendom is van de melder, waarvoor de melder werkt of waarmee de melder anderszins werkgerelateerd verbonden is;²
 - f. **bevoegde autoriteit**: organisatie als bedoeld in artikel 2c van de Wet bescherming klokkenluiders die kan zorgdragen voor de ontvangst en opvolging van een melding, zoals (niet limitatief) het Huis voor klokkenluiders, de Autoriteit Consument en Markt, de Autoriteit Financiële Markten en de Autoriteit persoonsgegevens;
 - g. **degene die een melder bijstaat**: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een melder adviseert in het meldingsproces in een werkgerelateerde context en wiens advisering vertrouwelijk is;³
 - h. **externe instantie**: een instantie waar het vermoeden van een misstand kan worden gemeld, een instantie die is belast met de opsporing van strafbare feiten, een instantie die is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift, het Huis voor klokkenluiders, het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties (MIW) van de Autoriteit Woningcorporaties;
 - i. **externe vertrouwenspersoon**: onafhankelijke functionaris in de zin van de Wet bescherming klokkenluiders die door de werkgever is aangewezen om bij de organisatie van de werkgever te fungeren als degene aan wie een melding van een vermoeden van een misstand kan worden gedaan en die zorgvuldige

¹ In de *Wet bescherming klokkenluiders* is vastgelegd dat de werknemer de mogelijkheid heeft om een adviseur in vertrouwen te raadplegen over een vermoeden van een misstand. De adviseur moet een persoon zijn die een geheimhoudingsplicht heeft. Hieronder vallen in ieder geval de vertrouwenspersoon, een adviseur van de afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders, een advocaat, een jurist van een vakbond, een jurist van een rechtsbijstandsverzekeraar en een bedrijfsarts.

² Een betrokken derde kan een collega zijn of familielid die in een werkgerelateerde context verbonden is met een melder, maar ook een rechtspersoon die eigendom is van de melder, waarvoor de melder werkt of waarmee de melder anderszins werkgerelateerd verbonden is.

³ "Degene die een melder bijstaat" kan bijvoorbeeld de vertrouwensadviseur binnen een organisatie of een vakbondsvertegenwoordiger zijn.

opvolging kan geven aan een bij hem gedane melding.⁴ Deze functionaris vervult naast de functie van externe vertrouwenspersoon geen andere (formele) functies binnen de organisatie van werkgever;

j. **hoogste leidinggevende**: het orgaan of de persoon die de dagelijkse leiding heeft over de organisatie van de werkgever; bij Leystromen is dat de bestuurder.

k. **hoogste verantwoordelijke**: het interne toezichtorgaan; bij Leystromen is dat de Raad van Commissarissen;

l. **melder**: een natuurlijke persoon die in de context van zijn werkgerelateerde activiteiten een vermoeden van een misstand meldt of openbaar maakt⁵;

m. **melding**: de melding van een vermoeden van een misstand;

n. **misstand**:

a. een schending of een gevaar voor schending van het Unierecht⁶;

b. een handeling of nalatigheid waarbij het maatschappelijk belang⁷ in het geding is bij:

i. een schending of een gevaar voor schending van een wettelijk voorschrift - waaronder een strafbaar feit – of een schending of gevaar voor schending van interne regels die een concrete verplichting inhouden en die op grond van een wettelijk voorschrift door de werkgever zijn vastgesteld;

ii. een gevaar voor de volksgezondheid;

iii. een gevaar voor de veiligheid van personen;

iv. een gevaar voor de aantasting van het milieu;

v. een gevaar voor het goed functioneren van de organisatie als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten;

Het maatschappelijk belang is in ieder geval in het geding indien de handeling of nalatigheid niet enkel persoonlijke belangen raakt en er sprake is van oftewel een patroon of structureel karakter dan wel de handeling of nalatigheid ernstig of omvangrijk is;

o. **onderzoekers**: degenen aan wie de hoogste leidinggevende het onderzoek naar de misstand opdraagt;

p. **opvolging**: optreden van de werkgever om de juistheid van de gedane melding na te gaan en zo nodig nader onderzoek te doen of maatregelen te treffen;

q. **richtlijn**: Richtlijn (EU) 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 (PbEU 2019, L 305);

r. **schending van het Unierecht**: handeling of nalatigheid die:

⁴ De *Wet bescherming klokkenluiders* bepaalt dat in de klokkenluidersregeling moet worden vastgelegd bij welke *onafhankelijke functionaris/ functionarissen* het vermoeden van een misstand kan worden gemeld. In dit reglement is gekozen voor de term “externe vertrouwenspersoon”. Deze onafhankelijke functionaris is een andere functionaris dan de interne vertrouwenspersoon.

⁵ Het begrip “melder” is in de *Wet bescherming klokkenluiders* veel breder dan in de ‘oude’ Wet Huis voor klokkenluiders, toen in principe alleen de werknemer een melding kon doen. In de nieuwe regeling van de *Wet bescherming klokkenluiders* kunnen naast de werknemer ook andere personen een melding doen, als zij activiteiten verrichten voor een werkgever, zoals zzp-ers, aannemers en onderaannemers, sollicitanten, leveranciers en bestuurders.

⁶ Het gaat hierbij over onderwerpen waarover de EU richtlijnen of verordeningen heeft opgesteld, zoals (niet limitatief) overheidsopdrachten, voorkoming van witwassen van geld en terrorismefinanciering, bescherming van het milieu, volksgezondheid, en bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens.

⁷ Wanneer bij een misstand het maatschappelijk belang in het geding is, kan niet in zijn algemeenheid worden gezegd en zal van geval tot geval moeten worden bekeken. Het gaat hier in principe om situaties die het niveau van een of enkele persoonlijke gevallen overstijgen, bijvoorbeeld doordat sprake is van een zekere mate van ernst of omvang of van een structureel karakter.

Ter illustratie: Een diefstal van enkele zaken door één individu is nog geen misstand waarbij het maatschappelijk belang in het geding is. Het maatschappelijk belang kan echter wel in het geding komen als het gaat om meerdere diefstallen of dure zaken, zeker als de diefstallen worden gepleegd door werknemers die juist tot taak hebben die goederen te bewaken of als de diefstallen door de leiding van het bedrijf worden gedoogd of de leiding zelf deelt in de buit.

- a. onrechtmatig is en betrekking heeft op Uniehandelingen en beleidsterreinen die binnen het in artikel 2 van de Richtlijn bedoelde materiële toepassingsgebied vallen, of
 - b. het doel of de toepassing ondermijnt van de regels in de Uniehandelingen en beleidsterreinen die binnen artikel 2 van de Richtlijn bedoelde materiële toepassingsgebied vallen;⁸
 - s. **vermoeden van een misstand:** het vermoeden van een melder dat binnen de organisatie waarin hij werkt of heeft gewerkt of bij een andere organisatie indien hij door zijn werkzaamheden met die organisatie in aanraking is gekomen, sprake is van een misstand voor zover het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden⁹, die voortvloeien uit de kennis die de melder bij zijn werkgever heeft opgedaan of voortvloeien uit de kennis die de melder heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij een ander bedrijf of een andere organisatie;
 - t. **vertrouwenspersoon:** degene die door de werkgever is aangewezen om als zodanig voor de organisatie van de werkgever te fungeren¹⁰;
 - u. **werkgever: stichting Leystromen**, welke krachtens arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht arbeid laat verrichten of heeft laten verrichten dan wel anders dan uit dienstbetrekking arbeid laat verrichten of heeft laten verrichten;
 - v. **werkgerelateerde context:** toekomstige, huidige of vroegere werkgerelateerde activiteiten in de publieke of private sector waardoor, ongeacht de aard van die werkzaamheden, personen informatie kunnen verkrijgen over misstanden en waarbij die personen te maken kunnen krijgen met benadeling indien zij dergelijke informatie zouden melden;¹¹
 - w. **werknemer:** degene die krachtens arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht arbeid verricht dan wel degene die anderszins in een ondergeschiktheidsrelatie tegen een vergoeding arbeid verricht¹².
2. Daar waar in deze regeling de hij-vorm wordt gebruikt, dient mede de zij-vorm te worden gelezen.

Artikel 2. Informatie, advies en ondersteuning voor de werknemer

1. Een werknemer kan een adviseur in vertrouwen raadplegen over een vermoeden van een misstand.
2. In overeenstemming met lid 1 kan de werknemer de vertrouwenspersoon verzoeken om informatie, advies en ondersteuning inzake het vermoeden van een misstand.
3. In overeenstemming met lid 1 kan de werknemer ook de afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders verzoeken om informatie, advies en ondersteuning inzake het vermoeden van een misstand.

⁸ Zie noot 7.

⁹ Het vermoeden van een misstand moet gebaseerd zijn op redelijke gronden. Dat betekent dat de melder niet hoeft te bewijzen dat sprake is van een misstand, maar hij moet zijn vermoeden wel enigszins kunnen onderbouwen. Het vermoeden moet voldoende concreet zijn en zijn gebaseerd op eigen waarneming of documenten (bijvoorbeeld e-mails, verslagen, brieven, foto's, etc.). Verhalen van horen zeggen zijn bijvoorbeeld niet voldoende.

¹⁰ Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is op grond van de *Wet bescherming klokkenluiders* niet verplicht. Afhankelijk van de aard en omvang van de organisatie kan de werkgever een interne vertrouwenspersoon en/of een externe vertrouwenspersoon kiezen.

¹¹ Onder "werkgerelateerde context" vallen allerlei werksituaties. Daaronder vallen niet alleen werknemers, ambtenaren, zzp'ers, stagiairs, vrijwilligers en uitzendkrachten, maar ook (personen die werken onder verantwoordelijkheid van) leveranciers, aannemers en onderaannemers en personen in leidinggevende organen, zoals leden van een raad van commissarissen. Daaronder vallen ook "vroegere" werkrelaties (zoals oud-werknemers) en "toekomstige" werkrelaties (zoals sollicitanten).

¹² Onder werknemer die 'anderszins in een ondergeschiktheidsrelatie tegen een vergoeding arbeid verricht' vallen in ieder geval stagiaires en vrijwilligers (mits zij een vergoeding ontvangen voor hun werkzaamheden). /

Artikel 3. Melding van een vermoeden van een misstand

1. Een werknemer met een vermoeden van een misstand binnen de organisatie van de werkgever kan een vermoeden van een misstand melden bij de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon geeft zorgvuldige opvolging aan die melding.
2. Een werknemer met een vermoeden van een misstand binnen de organisatie van de werkgever kan daarvan ook melding doen bij iedere leidinggevende die binnen de organisatie hiërarchisch een hogere positie bekleedt dan hij. Indien de werknemer een redelijk vermoeden heeft dat de hoogste leidinggevende bij de vermoede misstand betrokken is, kan hij de melding ook bij het interne toezichtsorgaan doen. In dat geval dient in deze regeling voor “de hoogste leidinggevende”.
3. De werknemer kan het vermoeden van een misstand binnen de organisatie van de werkgever ook melden via de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon stuurt de melding, in overleg met de werknemer, door naar de hoogste leidinggevende als bedoeld in het vorige lid, respectievelijk het interne toezichtsorgaan.
4. Een werknemer kan in ieder geval op de volgende wijze een melding doen:
 - 1°. Schriftelijk;
 - 2°. Mondeling via de telefoon of andere spraakberichtsysteem, of
 - 3°. Op zijn verzoek binnen een redelijke termijn door middel van een gesprek op een locatie.
5. De werkgever registreert een melding bij de ontvangst ervan in een daarvoor ingericht register.

Artikel 4. Interne melding door een persoon die geen werknemer van de werkgever is

1. Een natuurlijke persoon die in de context van zijn werkgerelateerde activiteiten met de organisatie van de werkgever in aanraking is gekomen, en een vermoeden heeft van een misstand binnen de organisatie van de werkgever kan daarvan melding doen bij de externe vertrouwenspersoon en bij iedere leidinggevende die binnen de organisatie van de werkgever hiërarchisch een gelijke of een hogere positie bekleedt dan hij. Indien de melder een redelijk vermoeden heeft dat de hoogste leidinggevende bij de vermoede misstand betrokken is, kan hij de melding ook bij de hoogst verantwoordelijke doen.
2. De melder kan het vermoeden van een misstand binnen de organisatie van de werkgever ook melden via de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon stuurt de melding, in overleg met de melder, door naar de hoogst leidinggevende.

Artikel 5. Bescherming van de melder tegen benadeling

1. De werkgever zal de melder, degene die de melder bijstaat, een betrokken derde of een onafhankelijke functionaris niet benadelen in verband met het te goeder trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand aan de werkgever, aan een bevoegde autoriteit of aan een bestuursorgaan, instellingen of instanties van de Europese Unie, of in verband met het openbaar maken van die melding.¹³
2. Onder benadeling als bedoeld in lid 1 wordt mede¹⁴ verstaan het nemen van een benadelende maatregel, zoals:
 - a. het tussentijds beëindigen of het niet verlengen van een tijdelijk

¹³ Het zorgen voor een goede bescherming van de melder tegen benadeling is een van de basisvoorwa

¹⁴ Deze lijst is een aanvulling op de omschrijving van het begrip “benadeling” in artikel 1 onderdeel d van deze modelregeling en is niet-limitatief.

dienstverband;

- b. het niet omzetten van een tijdelijk dienstverband in een vast dienstverband;
- c. het treffen van een disciplinaire maatregel;
- d. het opleggen van een onderzoeks-, spreek-, werkplek- en/of contactverbod aan de melder of collega's van de melder,
- e. de opgelegde benoeming in een andere functie;
- f. het uitbreiden of beperken van de taken van de melder, anders dan op eigen verzoek;
- g. het verplaatsen of overplaatsen van de melder, anders dan op eigen verzoek;
- h. het weigeren van een verzoek tot het verplaatsen of overplaatsen van de melder;
- i. het wijzigen van de werkplek of het weigeren van een verzoek daartoe;
- j. het onthouden van salarisverhoging, incidentele beloning, bonus, of toekenning van vergoedingen;
- k. het onthouden van promotiekansen;
- l. het niet accepteren van een ziekmelding, of het de werknemer als ziek geregistreerd laten.
- m. het afwijzen van een verlofaanvraag;
- n. het verlenen van verlof, anders dan op eigen verzoek;

3. Van benadeling als bedoeld in lid 1 is ook sprake als een redelijke grond aanwezig is om de melder aan te spreken op zijn functioneren of een benadelende maatregel als bedoeld in lid 2 jegens hem te nemen, maar de maatregel die de werkgever neemt niet in redelijke verhouding tot staat tot die grond.

4. Indien de werkgever jegens de melder binnen afzienbare tijd na het doen van een melding overgaat tot het nemen van een benadelende maatregel als bedoeld in lid 2, motiveert hij waarom hij deze maatregel nodig acht en dat deze maatregel geen verband houdt met het te goeder trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand.

5. De werkgever draagt er zorg voor dat leidinggevend en collega's van de melder zich onthouden van iedere vorm van benadeling in verband met het te goeder trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand, die het professioneel of persoonlijk functioneren van de melder belemmert. Hieronder wordt in ieder geval verstaan:

- a. het negeren van de melder;
- b. het maken van ongefundeerde of buitenproportionele verwijten ten aanzien van het functioneren van de melder;
- c. het feitelijk opleggen van een onderzoeks-, spreek-, werkplek- en/of contactverbod aan de melder of collega's van de melder, op welke wijze dan ook geformuleerd.

6. De werkgever spreekt werknemers die zich schuldig maken aan benadeling van de melder daarop aan en kan hen een waarschuwing of een disciplinaire maatregel opleggen.

Artikel 6. Het tegengaan van benadeling van de melder

1. De op de voet van artikel 8 lid 6 aangewezen vertrouwenspersoon bespreekt onverwijld, samen met de melder, welke risico's op benadeling aanwezig zijn, op welke wijze die risico's kunnen worden verminderd en wat de werknemer kan doen als hij van mening is dat sprake is van benadeling.
2. Indien de melder van mening is dat sprake is van benadeling, kan hij dat onverwijld bespreken met de contactpersoon. De contactpersoon draagt zorg voor een

schriftelijke vaststelling hiervan, en legt deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de melder. De contactpersoon stuurt het verslag onverwijld door aan de hoogste leidinggevende. De melder ontvangt hiervan een afschrift.

3. De hoogste leidinggevende draagt er zorg voor dat maatregelen die nodig zijn om benadeling tegen te gaan worden genomen.

Artikel 7. Vertrouwelijke omgang met de melding en de identiteit van de melder

1. De werkgever draagt er zorg voor dat de informatie over de melding zodanig wordt bewaard dat deze fysiek en digitaal alleen toegankelijk is voor diegenen die bij de behandeling van deze melding betrokken zijn.
2. Al diegenen die bij de behandeling van een melding betrokken zijn maken de identiteit van de melder niet bekend zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de melder en gaan met de informatie over de melding vertrouwelijk om.
3. Indien het vermoeden van een misstand is gemeld via de vertrouwenspersoon en de melder geen toestemming heeft gegeven zijn identiteit bekend te maken, wordt alle correspondentie over de melding verstuurd aan de vertrouwenspersoon en stuurt de vertrouwenspersoon dit onverwijld door aan de melder.
4. Al diegenen die bij de behandeling van een melding betrokken zijn maken de identiteit van de adviseur niet bekend zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de melder en de adviseur.

Artikel 8. Vastlegging, doorsturen en ontvangstbevestiging van de interne melding¹⁵

1. Indien de melder de melding van een vermoeden van een misstand mondeling bij de externe vertrouwenspersoon of een leidinggevende doet of een schriftelijke melding van een mondelinge toelichting voorziet, draagt de externe vertrouwenspersoon respectievelijk deze leidinggevende, in overleg met de melder, zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan, en legt deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de melder. De melder ontvangt hiervan een afschrift.
2. Indien de melder de melding van een vermoeden van een misstand mondeling via de vertrouwenspersoon doet of een schriftelijke melding van een mondelinge toelichting voorziet, draagt deze vertrouwenspersoon, in overleg met de melder, zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan, en legt deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de melder. De melder ontvangt hiervan een afschrift.
3. De externe vertrouwenspersoon of de leidinggevende bij wie de melding is gedaan stuurt de melding onverwijld door aan de hoogste leidinggevende binnen de organisatie van de werkgever.
4. Indien de melder of de leidinggevende bij wie de melding is gedaan een redelijk vermoeden hebben dat de hoogst leidinggevende bij de vermoede misstand betrokken is, stuurt de leidinggevende de melding onverwijld door aan de hoogst verantwoordelijke binnen de organisatie van de werkgever. In dat geval dient in deze regeling voor “de hoogste leidinggevende” verder “de Raad van Commissarissen” te worden gelezen.
5. De hoogste leidinggevende stuurt de melder onverwijld, en in ieder geval binnen zeven dagen na ontvangst van diens melding, een bevestiging dat de melding is ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval een zakelijke beschrijving van de melding, de datum waarop deze is ontvangen en een afschrift van de melding.

¹⁵ Het is verplicht om vast te leggen hoe met een melding wordt omgegaan; ook is het verplicht om vast te leggen dat de melder binnen zeven dagen na ontvangst van diens melding een ontvangstbevestiging krijgt. Het is echter niet verplicht de in dit artikel beschreven procedure volledig over te nemen.

6. Na ontvangst van de melding wijst de hoogste leidinggevende, in overleg met de melder, onverwijld een contactpersoon aan met het oog op het tegengaan van benadeling.

Artikel 9. Behandeling van de interne melding door de werkgever¹⁶

1. De hoogste leidinggevende stelt een onderzoek in naar het gemelde vermoeden van een misstand, tenzij:
 - a. het vermoeden niet gebaseerd is op redelijke gronden, of
 - b. op voorhand duidelijk is dat het gemelde geen betrekking heeft op een vermoeden van een misstand.
2. Indien de hoogste leidinggevende besluit geen onderzoek in te stellen, informeert hij de melder daar binnen twee weken na de interne melding schriftelijk over. Daarbij wordt tevens aangegeven op grond waarvan de hoogste leidinggevende van oordeel is dat het vermoeden niet gebaseerd is op redelijke gronden, of dat op voorhand duidelijk is dat het gemelde geen betrekking heeft op een vermoeden van een misstand.
3. De hoogste leidinggevende beoordeelt of een externe instantie van de interne melding van een vermoeden van een misstand op de hoogte moet worden gebracht. Indien de werkgever een externe instantie op de hoogte stelt, stuurt de hoogste leidinggevende de melder hiervan een afschrift, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan¹⁷.
4. De hoogste leidinggevende draagt het onderzoek op aan onderzoekers die onafhankelijk en onpartijdig zijn, en laat het onderzoek in ieder geval niet uitvoeren door personen die mogelijk betrokken zijn of zijn geweest bij de vermoede misstand.
5. De hoogste leidinggevende informeert de melder onverwijld schriftelijk dat een onderzoek is ingesteld en door wie het onderzoek wordt uitgevoerd. De hoogste leidinggevende stuurt de melder daarbij een afschrift van de onderzoeksopdracht, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
6. De hoogste leidinggevende informeert de personen op wie een melding betrekking heeft over de melding en over het op de hoogte brengen van een externe instantie zoals bedoeld in lid 3, tenzij het onderzoeksbelang of het handhavingsbelang daardoor kunnen worden geschaad.

Artikel 10. De uitvoering van het onderzoek¹⁸

1. De onderzoekers stellen de melder in de gelegenheid te worden gehoord. De onderzoekers dragen zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan, en leggen deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de melder. De melder ontvangt hiervan een afschrift.
2. De onderzoekers kunnen ook anderen horen. De onderzoekers dragen zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan, en leggen deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan degene die gehoord is. Degene die gehoord is ontvangt hiervan een afschrift.

¹⁶ Het is verplicht om vast te leggen hoe met een melding wordt omgegaan. Het is echter niet verplicht deze procedure over te nemen.

¹⁷ Bij de afweging of daar sprake van is, zal de werkgever moeten meewegen:

- dat de melder een gerechtvaardigd belang heeft om na te kunnen gaan of de kennisgeving aan de externe instantie goed en zorgvuldig geschiedt, en
- dat de melder een geheimhoudingsplicht heeft tegenover de werkgever en de werkgever van de melder mag verwachten dat hij met alle gegevens en documenten die verband houden met de melding zorgvuldig omgaat.

¹⁸ Het is verplicht om vast te leggen hoe met een melding wordt omgegaan. Het is echter niet verplicht deze procedure over te nemen.

3. De onderzoekers kunnen binnen de organisatie van de werkgever alle documenten inzien en opvragen die zij voor het doen van het onderzoek redelijkerwijs nodig achten.
4. Werknemers mogen de onderzoekers alle documenten verstrekken waarvan zij het redelijkerwijs nodig achten dat de onderzoekers daar in het kader van het onderzoek kennis van nemen.
5. De onderzoekers stellen een concept onderzoeksrapport op en stellen de melder in de gelegenheid daar opmerkingen bij te maken, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
6. De onderzoekers stellen vervolgens het onderzoeksrapport vast. Zij sturen de melder hiervan een afschrift, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.

Artikel 11. Standpunt van de werkgever¹⁹

1. De hoogste leidinggevende informeert de melder binnen acht weken na de melding²⁰ schriftelijk over het inhoudelijk standpunt met betrekking tot het gemelde vermoeden van een misstand. Daarbij wordt tevens aangegeven tot welke stappen de melding heeft geleid dan wel zal leiden.
2. Indien duidelijk wordt dat het standpunt niet binnen de gestelde termijn kan worden gegeven, informeert de hoogste leidinggevende de melder daar schriftelijk over. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de melder het standpunt tegemoet kan zien. Indien de totale termijn daardoor meer dan twaalf weken bedraagt, wordt daarbij tevens aangegeven waarom een langere termijn noodzakelijk is.
3. Na afronding van het onderzoek beoordeelt de hoogste leidinggevende of een externe instantie van de interne melding van een vermoeden van een misstand en van het onderzoeksrapport en het standpunt van de werkgever op de hoogte moet worden gebracht. Indien de werkgever een externe instantie op de hoogte stelt, stuurt hij de melder hiervan een afschrift, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
4. De personen op wie de melding betrekking heeft, worden in overeenkomstige zin geïnformeerd als de melder op grond van lid 1 t/m 3, tenzij het onderzoeksbelang of het handhavingsbelang daardoor kunnen worden geschaad.

Artikel 12. Hoor en wederhoor ten aanzien van onderzoeksrapport en standpunt werkgever

1. De werkgever stelt de melder in de gelegenheid op het onderzoeksrapport en het standpunt van de werkgever te reageren.
2. Indien de melder in reactie op het onderzoeksrapport of het standpunt van de werkgever onderbouwd aangeeft dat het vermoeden van een misstand niet daadwerkelijk of niet deugdelijk is onderzocht of dat in het onderzoeksrapport of het standpunt van de werkgever sprake is van wezenlijke onjuistheden, reageert de werkgever hier inhoudelijk op en stelt hij zo nodig een nieuw of aanvullend onderzoek in. Op dit nieuwe of aanvullende onderzoek zijn artikel 9 t/m 12 van overeenkomstige toepassing.
3. Indien de werkgever een externe instantie op de hoogte brengt of heeft gebracht, stuurt hij ook de hiervoor bedoelde reactie van de melder op het

¹⁹ Het is verplicht om vast te leggen dat binnen een redelijke termijn - van ten hoogste drie maanden na verzending van de ontvangstbevestiging van de melding - aan de melder informatie wordt verstrekt over de beoordeling van de melding en de opvolging van de melding. Het is echter niet verplicht de in dit artikel beschreven procedure volledig over te nemen.

²⁰ De termijn waarbinnen de informatie over de beoordeling van de melding moet worden verstrekt aan de melder bedraagt ten hoogste drie maanden na verzending van de ontvangstbevestiging van de. Er mag een kortere termijn in de regeling worden vastgelegd. Een langere termijn dan drie maanden is niet toegestaan.

onderzoeksrapport en het standpunt van de werkgever aan die externe instantie toe. De melder ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 13. Intern en extern onderzoek naar benadeling van de melder

1. De melder die meent dat sprake is van benadeling in verband met het doen van een melding van een vermoeden van een misstand, kan de hoogste leidinggevende verzoeken om onderzoek te doen naar de wijze waarop er binnen de organisatie met hem wordt omgegaan.
2. De artikelen 10 t/m 13 zijn van overeenkomstige toepassing.
3. De melder kan ook de afdeling onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders verzoeken om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de werkgever zich jegens hem heeft gedragen naar aanleiding van de melding van een vermoeden van een misstand.

Artikel 14. Publicatie, rapportage en evaluatie

1. De hoogste leidinggevende draagt er zorg voor dat deze regeling wordt gepubliceerd op het intranet en openbaar wordt gemaakt op de website van de werkgever²¹.
2. De hoogste leidinggevende stelt jaarlijks een rapportage op over het beleid aangaande het omgaan met het melden van vermoedens van misstanden en onregelmatigheden en de uitvoering van deze regeling. Deze rapportage bevat in ieder geval:
 - a. informatie over de in het afgelopen jaar gevoerde beleid aangaande het omgaan met het melden van vermoedens van misstanden en onregelmatigheden en het in het komende jaar te voeren beleid op dit vlak;
 - b. informatie over het aantal meldingen en een indicatie van de aard van de meldingen, de uitkomsten van de onderzoeken en de standpunten van de werkgever;
 - c. algemene informatie over de ervaringen met het tegengaan van benadeling van de melder;
 - d. informatie over het aantal verzoeken om onderzoek naar benadeling in verband met het doen van een melding van een vermoeden van een misstand en een indicatie van de uitkomsten van de onderzoeken en de standpunten van de werkgever.
3. De hoogste leidinggevende stuurt het concept voor de in het vorige lid bedoelde rapportage ter bespreking aan de Ondernemingsraad, waarna dit in een overlegvergadering met de Ondernemingsraad wordt besproken.
4. De hoogste leidinggevende stelt de Ondernemingsraad in de gelegenheid zijn standpunt over het beleid aangaande het omgaan met het melden van vermoedens van misstanden en onregelmatigheden, de uitvoering van deze regeling, en de rapportage kenbaar te maken. De hoogste leidinggevende draagt zorg voor verwerking van het standpunt van de Ondernemingsraad in de rapportage, en legt deze verwerking ter goedkeuring aan de Ondernemingsraad voor.

²¹ Op grond van de Wet bescherming klokkenluiders is de werkgever verplicht aan de personen die bij hem werken, een schriftelijke of elektronische opgave te verstrekken van de procedure voor het omgaan met het melden van een vermoeden van een misstand binnen zijn organisatie.

Ex-werknemers, werknemers van de werkgever die anders dan uit dienstbetrekking arbeid verrichten en werknemers van een andere organisatie hebben echter meestal geen toegang (meer) tot het intranet van de werkgever. Daarom schrijft deze regeling ook het openbaar maken van de regeling op de website van de werkgever voor.

Artikel 15. Inwerkingtreding regeling en intrekking vigerende regeling

1. Deze regeling treedt in werking op **17 december 2023**.
2. Deze regeling wordt aangehaald als de regeling voor het melden van een vermoeden van een misstand bij **stichting Leystromen**, of kortweg regeling omgaan met melden vermoeden misstand stichting Leystromen.
3. De regeling '**Regeling omgaan met melden vermoeden misstand of onregelmatigheid**' wordt per 17 december 2023 ingetrokken.

Gedragscode internet, email en sociale media

Waarom deze gedragscode?

Met deze gedragscode willen we duidelijk maken welke regels binnen Leystromen gelden rondom het gebruik van internet, e-mail en sociale media. Een wereld zonder deze digitale middelen is niet meer denkbaar. We zijn bijna continu online en delen veel informatie met elkaar én met de rest van de wereld. Als werknemer van Leystromen verwachten we dat je ook in de digitale wereld op een respectvolle manier communiceert en je altijd bewust bent van het feit dat je Leystromen vertegenwoordigt. Je bent en blijft verantwoordelijk voor uitspraken die Leystromen, huurders, belanghouders en collega's kunnen schaden.

Daarnaast maakt de 24-uurs toegang tot de digitale wereld de scheiding tussen privé- en werktijd ingewikkelder. Het spreekt voor zich dat je je onder werktijd zoveel mogelijk tot zakelijke communicatie en/of internetgebruik beperkt.

Wat we precies van je verwachten, wordt in deze code toegelicht.

Achtergrond

De volgende punten zijn overwogen bij het vaststellen van deze gedragscode:

1. Gebruik van het internet-, e-mail en sociale media is voor velen binnen Leystromen nodig om het werk goed te doen. Maar het onzorgvuldig hiermee omgaan, kan het imago van Leystromen beschadigen, kost tijd en capaciteit van mensen en apparatuur en brengt diverse risico's met zich mee.
2. Internet kent verschillende verschijningsvormen. Dit zijn onder andere e-mail, World Wide Web (surfen), File Transfer (bestandsuitwisseling), Usenet (nieuwsgroepen), Chat (babbelbox) en sociale media (Facebook, Twitter etc.). Aan het gebruik hiervan zijn, per verschijningsvorm, risico's verbonden die vragen om het stellen van gedrags- en gebruiksregels. Bij risico's valt te denken aan beschadiging van het netwerk door virussen, uitlekken van gevoelige informatie en het in diskrediet brengen van de goede naam van Leystromen.
3. Ter vermijding van dergelijke risico's wil Leystromen voorschriften geven voor het verrichten van het werk en maatregelen nemen om risico's te beheersen. Zoals:
 - a. De integriteitscode van Leystromen beschrijft wat Leystromen onder een integere medewerker verstaat. Deze gedragscode is in aanvulling daarop geschreven, specifiek op het integer gebruik van internet, email en sociale media.
 - b. Het gebruik van internet en e-mail wordt vastgelegd. Deze registratie is nodig om de continuïteit van de technische infrastructuur te waarborgen, verstoring van bedrijfsprocessen en andere (financiële) schade tegen te gaan en om toezicht te houden op de naleving van de gedrags- en gebruiksregels door de gebruiker.
 - c. Inhoudelijke controle van het internet- en e-mailgebruik kan, in opdracht van de directeur-bestuurder, plaatsvinden indien sprake is van een vermoeden van strijd met de gedrags- en gebruiksregels door de gebruiker. Niet naleving van deze regels kan leiden tot disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen.
4. Deze gedragscode over internet, e-mail en sociale media betreft:
 - a. de regels die de werknemer dient na te leven bij het gebruiken van de door Leystromen voor zakelijk gebruik ter beschikking gestelde internet en e-mailsystemen;
 - b. de omstandigheden waaronder Leystromen kan besluiten tot het registreren, verzamelen en monitoren van tot personen herleidbare data over internet en e-mailgebruik;
 - c. richtlijnen voor het gebruik van social media.

1. Voor wie?

Deze regeling geldt voor een ieder die voor Leystromen werkzaam is of derden gebruik laat maken van onze faciliteiten.

2. Algemeen

De gebruikelijke gedragsregels, zoals voor het ondertekenen van schriftelijke correspondentie, het vertegenwoordigen van Leystromen en voor het verzenden van post (zoals correct taalgebruik) zijn ook van toepassing op e-mail en andere toepassingen (zoals sociale media, chatten via internet, etc.).

3. Regels gebruik internet en e-mail

1. Medewerkers van Leystromen mogen gebruik maken van internet, beperkt privégebruik is toegestaan. Gebruik is voornamelijk verbonden met werkzaamheden die voortvloeien uit de functie. Daarbij dienen medewerkers (waaronder ook de directeur-bestuurder) zich te houden aan de door Leystromen opgestelde regels en procedures.
2. De infrastructuur voor elektronische communicatie kent een eigen vorm van kwetsbaarheid en een eigen vorm van beveiliging. Deze vraagt om speciale aandacht op tenminste de volgende punten:
 - a. User-identificatie (login-naam) en wachtwoord zijn persoonsgebonden en mogen niet aan anderen worden doorgegeven;
 - b. Het downloaden van software en applicaties is niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door de systeem-/netwerkbeheerder. Deze toestemming wordt alleen verleend als wordt voldaan aan de geldende rechten en eventuele licenties worden betaald. Gedownloade software en applicaties moeten op virussen zijn gescand voor gebruik;
 - c. Vertrouwelijke gegevens en gevoelige informatie dienen te voldoen aan de AVG en mogen niet zonder toestemming van de leidinggevende worden verstuurd. Dit geldt ook voor het produceren in, uploaden (kopiëren) naar cloud (-internet) applicaties en locaties. Het berichtenverkeer hoort dan ten minste versleuteld te verlopen en informatie dient slechts toegankelijk te zijn voor de rechthebbenden. Bij twijfel of informatie veilig verstuurd kan worden, raadpleeg een systeem-/netwerkbeheerder;
 - d. Van content (documenten, presentaties, etc.) die geproduceerd wordt met behulp van een cloud applicatie (Google docs, Prezi, etc.) dient een kopie lokaal opgeslagen te worden in de opslagsystemen van Leystromen;
 - e. Het is niet toegestaan inkomende privé-berichten te genereren door deel te nemen aan niet zakelijke nieuwsgroepen, fora, feeds, abonnementen op e-zines, nieuwsbrieven en dergelijke;
 - f. Onbedoelde inbreuken op beveiliging, van binnenuit of vanuit de buitenwereld, dien je per omgaande aan een systeem-/netwerkbeheerder te melden.
3. Medewerkers mogen internet en email in beperkte mate voor privédoeleinden gebruiken. Het is medewerkers niet toegestaan om op internet:
 - a. Sites te bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten;
 - b. Pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal te bekijken of te downloaden;
 - c. Zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet openbare bronnen op het internet;
 - d. Opzettelijk informatie waartoe men via internet toegang heeft verkregen zonder toestemming te veranderen of te vernietigen;
 - e. Indien ongevraagd informatie van deze aard wordt aangeboden, dienen medewerkers dat aan de leidinggevende te melden.
4. Het is bovendien niet toegestaan om door middel van e-mail:
 - a. Berichten anoniem of onder een fictieve naam te versturen;
 - b. Dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische dan wel discriminerende berichten en kettingmailberichten te verzenden of door te sturen;
 - c. Iemand elektronisch lastig te vallen;
 - d. Indien ongevraagd informatie van deze aard wordt aangeboden, dienen medewerkers dat aan de leidinggevende te melden.

5. Het is ook anderszins niet toegestaan op internet in strijd met de wet of onethisch te handelen.

4. Richtlijnen gebruik sociale media

1. Medewerkers en deelnemers delen kennis en andere waardevolle informatie mits die informatie niet vertrouwelijk is en Leystromen niet schaadt. Werknemers publiceren niet ongevraagd vertrouwelijke of andere gevoelige informatie. Voor het publiceren van gesprekken of andere communicatie wordt eerst toestemming gevraagd aan de leidinggevende en/of de daarvoor verantwoordelijke team of persoon.
2. Medewerkers en deelnemers verstrekken alleen vertrouwelijke en/of gevoelige informatie over huurders, relaties of leveranciers met hun goedkeuring. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen informatie over product, persoon of bedrijf. De van toepassing zijnde wetgeving wordt in acht genomen.
3. Medewerkers en deelnemers worden geacht extra voorzichtig te zijn bij het publiceren over, of in discussie gaan met, een huurder of relaties. Verkeerd opgevatte of slecht onderbouwde stukken, kunnen direct nadelige gevolgen hebben voor Leystromen.
4. Leystromen ondersteunt de open dialoog en de uitwisseling van ideeën en het delen van kennis. Medewerkers en deelnemers die publiceren op een website (of andere sociale media) anders dan die van Leystromen over een onderwerp dat wel te maken kan hebben met Leystromen, maken kenbaar of zij op persoonlijke titel publiceren. Als werknemers namens Leystromen spreken, vermelden zij hun organisatie en functie.
5. De directeur/bestuurder, managers, en andere leidinggevenden en degenen die namens de organisatie het beleid en de strategie uitdragen hebben een bijzondere verantwoordelijkheid bij het gebruik maken van sociale media. Op grond van hun positie moeten medewerkers nagaan of zij op persoonlijke titel kunnen publiceren.
6. Medewerkers zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die ze, voor zover dat niet tot hun functie behoort, publiceren op blogs, wiki's, fora en andere media die gebaseerd zijn op door gebruikers aangedragen inhoud. Zij zijn zich ervan bewust dat wat zij publiceren voor langere tijd openbaar zal zijn, met gevolgen voor hun privacy.
7. Medewerkers en deelnemers worden dringend verzocht om, wanneer een online discussie dreigt te ontsporen, of in het ergste geval al ontspoord is, direct contact op te nemen met de verantwoordelijke afdeling/persoon en te overleggen over de te volgen strategie.
8. Bij de geringste twijfel over een publicatie of over de raakvlakken met Leystromen is het verstandig contact te zoeken met de leidinggevende (medewerker) of de daarvoor verantwoordelijke afdeling/persoon.

5. Controle

1. Leystromen behoudt zich het recht voor om de toegang tot bepaalde sites te beperken.
2. Leystromen kan het recht tot gebruik van (een deel van) internet toestaan, maar ook altijd weer intrekken. Zonder dat recht is gebruik van (een deel van) internet niet toegestaan.
3. Om de veiligheid van het netwerk te waarborgen en toe te zien op een zorgvuldig gebruik overeenkomstig deze regeling, worden van tijd tot tijd technische controles uitgevoerd waarvan de gegevens niet tot individuen te herleiden zijn. Hiernaast wordt toegezien op de technische integriteit en beschikbaarheid van de infrastructuur en diensten.
4. Binnenkomend internet en e-mailverkeer wordt zo goed mogelijk gecontroleerd op virussen en soortgelijk ongerief. Mocht blijken, dan wel het vermoeden bestaan dat een e-mailbericht een virus bevat, dan wordt het automatisch tegengehouden en worden de verzender en ontvanger daarover ingelicht. Indien desondanks een e-mail wordt ontvangen die mogelijk een virus bevat, dan dient de ontvanger meteen contact op te nemen met systeem/netwerkbeheerder.
5. Indien mocht blijken dat in strijd met deze regeling wordt gehandeld of indien daarvoor aanwijzingen zijn (zoals klachten, signalen van binnen of buiten de organisatie en

systeemstoringen), dan kunnen gegevens van (de) betrokken gebruiker(s) worden uitgedraaid, bekeken en gebruikt. Controleren alsmede openen van e-mail, ook voor privégebruik, ten behoeve van het opsporen van onrechtmatig gedrag van de werknemer/deelnemer is dus toegestaan indien er sprake is van een redelijke verdenking of een vermoeden van ongeoorloofd handelen en uitsluitend in opdracht van de directie.

6. De betreffende gegevens worden bewaard zolang dit in het kader van nader onderzoek en eventueel te treffen maatregelen tegen een gebruiker noodzakelijk is.

6. Sancties

Bij handelen in strijd met deze regeling, het bedrijfsbelang of de algemeen geldende normen en waarden voor het gebruik van internet, email en social media kunnen afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding maatregelen worden getroffen. Hierbij gaat het om disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen.

7. Klachtenprocedure

Indien de werknemer meent benadeeld te zijn in zijn rechten op grond van deze gedragscode, kan hij/zij zich richten tot de vertrouwenspersoon van Leystromen.

8. Slot

1. Bij twijfel raadpleeg altijd je leidinggevende en/of een systeem-, netwerkbeheerder.
2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder van Leystromen.

Huishoudelijk reglement

1. Inleiding

In dit document wordt het huishoudelijk reglement van Leystromen omschreven. Het huishoudelijk reglement geeft informatie over de wijze waarop medewerkers in dienst van óf werkzaam bij Leystromen gebruik kunnen maken van de omschreven faciliteiten.

2. Bedrijfshulpverlening

2.1. Calamiteiten

Op kantoor zijn dagelijks bedrijfshulpverleners aanwezig. Als er sprake is van een calamiteit, meld dit dan bij de balie. Zij nemen contact op met de bhv'ers. Op het bureaublad staat een snelkoppeling met een overzicht van alle bhv'ers.

2.2. Ontruiming

In het geval van een ontruimingsalarm moet iedereen **onmiddellijk** het pand verlaten via de dichtstbijzijnde uitgang en de aanwijzingen van de bhv'ers opvolgen. Op de ontruimingsplattegronden staat aangegeven waar de centrale verzamelplaats zich bevindt. Als je bezoek hebt, ben je verantwoordelijk voor de veiligheid van deze bezoeker.

2.3. AED

Buiten bij de hoofdingang van het kantoor hangt een Automatische Externe Defibrillator (AED). Deze AED is publiekstoegankelijk en kan in principe door **iedereen** bediend worden. De bhv'ers krijgen jaarlijks een herhalingscursus voor het bedienen van de AED. Als de AED gebruikt is, meld dit dan **direct** bij Facility.

2.4. BHV buiten kantooruren

Bij het organiseren van evenementen en activiteiten buiten kantooruren moet er, net als tijdens kantooruren, ook voor gezorgd worden dat er voldoende bhv'ers aanwezig zijn. De organisator van het evenement of de activiteit is hiervoor verantwoordelijk. Wil je hier meer informatie over hebben of heb je advies nodig? Neem dan contact op met Facility via Supportmelding.

2.5. Verbandtrommels

Binnen het kantoor zijn verbandtrommels aanwezig. Als je alleen een pleister nodig hebt, neem dan een gewone pleister in plaats van de verbandtrommel te openen. Gewone pleisters zijn te vinden bij de receptie. De verbandtrommels moeten, om misgrijpen te voorkomen, zoveel mogelijk gesloten blijven voor het geval er daadwerkelijk een calamiteit plaatsvindt. Voor aanvullingen in de verbandtrommels of gewone pleisters; vraag dit aan via een support melding via Supportmelding.

2.6. BHV – plan

De afdeling Facility is binnen Leystromen verantwoordelijk voor het opstellen en beheren van het BHV – plan. Het BHV – plan is te vinden op intranet en bij de balie ligt een fysiek exemplaar.

3. Catering

3.1. Contactpersoon

De catering op kantoor wordt verzorgd door het bedrijf *Leo op het Werk*. Namens *Leo op het Werk* is de betreffende cateringmedewerkster van maandag tot en met donderdag aanwezig. De werktijden zijn van maandag tot en met donderdag aanwezig van 08.30 uur tot 15.00 uur. Op vrijdag is de catering gesloten.

3.2. Lunches

Leo op het Werk verzorgt in “De Kern” van maandag tot en met donderdag tussen 12.00 uur en 13.30 uur de lunch. Het wekelijkse lunchmenu wordt opgehangen in De Kern. De lunches, maaltijdsalades ed. worden direct middels een pinbetaling in De Kern afgerekend.

3.3. Lunchen met externen

Ook externen kunnen gebruik maken van de lunchfaciliteiten. Zij geven dit door aan de cateringmedewerkster en zij verantwoordt dit in haar elektronisch systeem.

3.4. Vergaderlunch

Indien gewenst kan er een lunch besteld worden bij gebruik van vergader- en/ of spreekruimtes. Deze lunch moet minimaal 2 werkdagen van tevoren aangevraagd worden via Supportmelding. Dit geldt tevens voor avondmaaltijden. Geef altijd aan voor hoeveel personen het is, in welke ruimte het plaats vindt, wie de voorzitter is en hoe laat het klaar moet staan.

3.5. Drankenvoorziening

Op elke afdeling bevindt zich een koffieautomaat en waterkoeler. Serviesgoed staat in de pantry of in de keuken.

Het schoonmaken en aanvullen van de koffieautomaat wordt dagelijks uitgevoerd door de cateringmedewerkster. Dit geldt ook voor het aanvullen van het serviesgoed, de thee en soep in elke pantry. Heb je toch tussendoor iets nodig uit de ruimte achter de keuken, vraag het dan even aan de cateringmedewerkster. Het is **niet** de bedoeling dat je dat zelf pakt.

Let op! In verband met de veiligheid en hygiëne is het **niet** toegestaan de ruimte achter de uitgiftebalie en de ruimte achter de keuken tijdens het bereiden van de lunch te betreden; ook niet als er geen cateringmedewerkster is.

3.6. Vuil serviesgoed

Gebruikt serviesgoed elke dag na gebruik op de afwaskar plaatsen.

3.7. Borrels/ bijeenkomsten

Leo op het Werk kan ook borrels of bijeenkomsten verzorgen. Het aanvragen van catering voor dergelijke evenementen moet minimaal 5 werkdagen van tevoren gedaan worden via een facilitaire melding in Supportmelding. De kosten van een borrel/ bijeenkomst zijn afhankelijk van de wensen van de besteller. Als je van tevoren een kostenopgave wilt, kun je contact opnemen met Facility.

4. Drukwerk

Bij een omvangrijke kopieeropdracht en/ of bij mailingen biedt Team KCC ondersteuning; de opdracht wordt dan in overleg uitgevoerd. Een aanvraag moet minimaal 2 dagen van tevoren aangekondigd worden. In het geval dat er geen tijd is voor de aanvraag, dan kan er bekeken worden of er alternatieve ondersteuning mogelijk is.

5. Facilitaire dienstverlening

Alle vragen, opmerkingen, storingen en/ of wensen met betrekking tot facilitaire producten en diensten melden via Supportmelding. Voor spoedeisende meldingen kan je natuurlijk altijd direct contact opnemen met Facility.

6. Informatiemanagement

Alle vragen, opmerkingen, storingen en/ of wensen met betrekking tot computers, computerprogramma's, vaste en mobiele telefonie en de werking van multifunctionals

(printers) melden via Supportmelding. Voor spoedeisende meldingen kan je natuurlijk altijd direct contact opnemen met Informatiemanagement.

7. Kantoorartikelen

Als je kantoorartikelen nodig hebt kun je deze bij Facility halen en/ of aanvragen via Supportmelding. Voorraden briefpapier, vervolgpapier en blanco papier bij de multifunctionals wordt door Facility bijgevoerd.

8. Omgaan met bedrijfseigendom

8.1. Diefstal

Om diefstal c.q. fraude te voorkomen, moet iedereen oplettend zijn op het gedrag van collega's en bezoekers. Je spreekt in voorkomende gevallen collega's of bezoekers aan op gedrag dat afwijkt van de opgestelde regels. In een geval van diefstal wordt altijd de politie ingeschakeld en kan ontslag op staande voet volgen.

8.2. Privégebruik bedrijfseigendom

Privégebruik van materieel is beperkt toegestaan. Ook is het, in beperkte mate, toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van smartphones, iPhones, iPads, laptops, multifunctionals, e-mail en internet (zie ook Beleid smartphones, tablets, laptops en tokens). Privégebruik van bedrijfsauto's is **niet** toegestaan.

9. Opslag- en archiefruimte

Er zijn diverse ruimtes beschikbaar voor opslag/ archief. Deze ruimtes kunnen door alle teams van Leystromen gebruikt worden. Aangezien meerdere teams gebruik maken van de opslag is het de bedoeling dat we er gezamenlijk voor zorgen dat de opslag netjes blijft. Voor het raadplegen in de archieven, kan een sleutel opgehaald worden bij Facility. De archiefruimtes worden beheerd door Facility. Heb je een verzoek of wil je documenten op laten slaan, vraag dit dan bij Facility aan via Supportmelding.

10. Overige faciliteiten

10.1. Douche

Er is een douche aanwezig op de begane grond (0.49). Na gebruik deze graag weer schoon achterlaten.

10.2. Kolfruimte

Er is een kolfruimte aanwezig op de begane grond (0.36).

11. Papier

11.1. Oud papier

Op diverse punten staat een papier container. Al het papier wordt vertrouwelijk vernietigd. Als de container vol is, meld dit dan bij Facility.

12. Planten

De planten worden verzorgd door een extern bedrijf. We hoeven dus zelf geen water te geven.

13. Postverwerking

13.1. Inkomende post

Facility stelt dagelijks de centraal ingekomen fysieke en gedigitaliseerde post én de geïmporteerde e-mail uiterlijk om 12:30 uur ter beschikking aan de organisatie. Post die decentraal binnenkomt en/ of via interne post wordt afgegeven in Rijen wordt, uiterlijk op de dag na aanlevering, gedigitaliseerd en ter beschikking gesteld aan de organisatie.

13.2. Uitgaande post

De uitgaande post kan tot uiterlijk 16.00 uur via de werkstroom aangeboden worden aan Team KCC. Ook de overige uitgaande post kan ongefrankeerd gedeponiseerd worden in het uitgaande postbakje bij Facility. Facility zal de frankering en sortering verzorgen. Aangetekende stukken en pakketten kunnen bij Facility ter verzending worden aangeboden. **Let op!** Uitgaande post aangeleverd na 16.00 uur zal diezelfde dag niet meer verzonden worden!

13.3. Postvakjes

De postvakjes voor teams staan in de repro ruimte. Gelieve zelf zorg te dragen voor de verspreiding van post onder de overige medewerkers van de teams. Om hoeveelheden papieren in de organisatie te verminderen worden documenten zoveel mogelijk digitaal verspreid. De papieren stukken worden 6 weken bewaard bij Facility. Als je het papieren document nodig hebt, kun je het uit de map halen.

14. Roken

In en voor het kantoor mag **niet** gerookt worden. Er is buiten, onder de loods, gelegenheid om te roken. Er mogen geen sigarettenpeuken op de grond gegooid worden; gebruik **altijd** de asbak.

15. Schoonmaak

15.1. Algemeen

De schoonmaak van het kantoor wordt dagelijks uitgevoerd door een externe partij. Dit gebeurt volgens een standaard schoonmaakprogramma. Het schoonmaakprogramma en het logboek (voor opmerkingen en verzoeken) zijn te vinden bij de balie. Als je klachten hebt, meldt dit dan bij Facility.

15.2. Vlekken

Koffie- en/ of andere vlekken in het kantoor (vloerbedekking, tegen de muren) graag direct melden bij Facility zodat deze verwijderd kunnen worden.

Let op! Uiteraard is het de bedoeling dat je geknoei de etens- en/ of drankwaren in eerste instantie zelf opruimt. Mocht dit echter niet helemaal lukken, meld dit dan rechtstreeks bij Facility.

16. Telefonie

16.1. Hoofdnummer

Team KCC verbindt de binnenkomende telefoontjes op 088 031 33 00 door naar de desbetreffende toestelnummers.

16.2. Interne telefoonlijst Leystromen / Smoelenboek

Iedere medewerker is telefonisch bereikbaar via de telefooncentrale Telepo (via een app) en een overzicht van de telefoonnummers is ook beschikbaar via Leystromen Go pagina (Smoelenboek).

16.3. Nachtstand

Van 17.00 uur tot 08.30 uur de volgende ochtend en op vrijdagmiddag vanaf 12.30 uur tot maandagochtend 08.30 uur staat de centrale in de nachtstand. De beller krijgt dan een informatiebandje met daarop het bericht dat Leystromen gesloten is en er voor spoedgevallen gebeld kan worden met de spoedlijn. Medewerkers kunnen wel altijd buiten deze tijden bellen.

17. Toegang tijdens kantooruren

17.1. Hoofdingang

De hoofdingang van het kantoor is op maandag tot en met donderdag tussen 08.30 uur en 17.00 uur geopend en op vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur.

17.2. Personeelsingang

De personeelsingang aan de achterzijde van het kantoor is elke dag vanaf 07.00 te openen met een tag. Leveranciers melden zich via de bel bij de balie. De medewerker die als eerste op kantoor is moet zelf het alarm uitschakelen.

17.3. Nooduitgangen

Alle overige uitgangen van de kantoren zijn nooduitgangen. Deze mogen uitsluitend in geval van nood geopend worden. De nooduitgangen moeten te allen tijde toegankelijk zijn. Dit betekent dat er **niets** voor de deuren gezet mag worden (zoals o.a. flipovers, tafels en stoelen).

18. Toegang buiten kantooruren

18.1. Overwerk

Het kantoor is via de personeelsingang op werkdagen toegankelijk van 07.00 uur tot 19.00 uur. Hierbuiten is de alarminstallatie actief. Mocht je buiten deze dagen en tijden in het kantoor willen, graag tijdig contact opnemen met Facility via Supportmelding.

Let op! Zorg voor voldoende bhv'ers bij het organiseren van een evenement of activiteit buiten kantooruren. Zie hiervoor ook 2.4. BHV Buiten kantooruren.

18.2. Alarmcode

Uitsluitend medewerkers die de alarmcode kennen, kunnen het pand openen en afsluiten. Deze hebben dan ook de verantwoording bij het afsluiten om er op toe te zien dat:

- Er niemand meer aanwezig is;
- Alle ramen en deuren gesloten en op slot zijn;
- Verlichting is uitgeschakeld;
- Geen brand kan ontstaan;
- Het alarm is ingeschakeld.

18.3. Bezoek

Als je bezoek verwacht buiten de openingstijden voor bezoekers, dan moet je zelf de hoofdingang openen en sluiten.

19. Vergaderruimtes

19.1. Overzicht vergaderruimtes

Kantoor	#	Soort ruimte	Max. pers.	Extra faciliteiten
Rijen	0.02	De Kern	20+	Dubbele beeldschermen
Rijen	1.33	Vergaderruimte Groot 1 (1 ^e etage)	12	Dubbele beeldschermen met Teams-oplossing, flipover. (in het pand is ook één digitale flipover beschikbaar die overal te plaatsen is)
Rijen	1.34	Vergaderruimte Groot 2 (1 ^e etage)	12	Dubbele beeldschermen met Teams-oplossing, flipover
Rijen	1.36	Vergaderruimte 3 (1 ^e etage)	6	Flipover

Rijen	1.35	Vergaderruimte 4 (1 ^e etage)	6	Dubbele beeldschermen met Teams-oplossing, flipover
Rijen	0.09	Trainingsruimte Begane grond	22	Beamer, projectiescherm, flipover.
Rijen	1.16	Vergaderruimte 5	5	Dubbele beeldschermen met Teams-oplossing
Rijen	-	Vergaderruimte 6	8	Dubbele beeldschermen met Teams-oplossing
Rijen	0.12	Brink Groot (Begane grond)	6	-
Rijen	0.11	Brink Klein (Begane grond)	4	-

Ook in de 'De Kern' kun je bezoek ontvangen die wat informeler van aard is. Wil je toch wat meer privacy tijdens een gesprek met een van onze klanten dan kun je gebruik maken van het spreekkamertje bij de receptie. Mocht het gesprek onprettig verlopen en je voelt je bedreigd en/ of geïntimideerd dan kan je de panieknop indrukken. Op de afdeling 'Plein' klinkt dan een luid signaal.

Deze ruimte is in principe niet te reserveren. Echter kan je bij de receptie op de dag zelf wel aangeven dat je bezoek verwacht waarbij je gebruik wil maken van het spreekkamertje. De medewerker achter de balie kan er dan rekening mee houden.

19.2. Beveiliging

Vanwege de veiligheid van onze collega's én onze bezoekers hangt er een beveiligingscamera achter de receptie. Deze staat gericht op de entree en de balie.

- De beeldschermen van de receptie worden geblurd en zijn daardoor niet zichtbaar
- Er is geen geluidsopname
- Personeel kan niet worden beoordeeld op basis van de beelden
- Beelden worden na 72 uur automatisch verwijderd

19.3. Reserveren

De vergaderruimtes moeten via de agenda's in Microsoft Outlook gereserveerd worden. Let bij het reserveren van de vergaderruimtes erop of de ruimte daadwerkelijk vrij is om dubbele reserveringen te voorkomen.

Let op! Je kunt dus alleen gebruik maken van deze ruimtes als je ze ook daadwerkelijk gereserveerd hebt!

De volgende gegevens zijn noodzakelijk voor een correcte reservering:

- Kloppende datum, tijd en ruimte;
- Hoofdgebruiker (als dit niet de reserveerder is).

19.4. Koffie en/ of theeservice

De cateringmedewerkster kan voor elke reservering koffie en thee inclusief benodigdheden klaarzetten in de ruimte. Vermeld daarom bij je reservering altijd of je daar gebruik van wilt maken en voor hoeveel personen dat klaargezet moet worden. Voor vergaderingen met minder dan 4 personen wordt in principe geen koffie- en theeservice verleend, tenzij daar expliciet om gevraagd wordt. Koffie- en theeservice kan via een Supportmelding aangevraagd worden.

19.5. Lunches

Het is mogelijk om een (vergader)lunch te bestellen. Zie hiervoor Catering - Vergaderlunch.

19.6. Achterlaten ruimten

Laat de ruimte netjes achter, dat wil zeggen:

- Afval in de afvalbak;

- Servies en kannen verzamelen op de kop van de vergadertafel of terugzetten in het dienblad in de pantry;
- Ramen en deuren dicht en, indien van toepassing, op slot;
- Verwarming lager zetten en airconditioning uitzetten;
- Gebruikte apparatuur uitschakelen;
- Meubilair terugzetten in de standaardopstelling (of in oorspronkelijke ruimtes!);
- Eventueel gebruikte flip-over papieren verwijderen.

20. Vervoer

20.1. Bedrijfsauto's

Alvorens er reiskosten kunnen worden gedeclareerd, moeten alle medewerkers in eerste instantie –als deze beschikbaar zijn- gebruik maken van een van de vier bedrijfsauto's. Deze auto's zijn in te zetten voor zakelijke kilometers, niet zijnde woon-werkverkeer. Als er geen bedrijfsauto beschikbaar is, kan gebruik gemaakt worden van de eigen auto. De regeling gebruik bedrijfsauto's Leystromen is te vinden op Intranet bij personeel. (Regeling gebruik bedrijfsauto's Leystromen)

20.2. Dienstfietsen

Op het kantoor zijn meerdere (elektrische) dienstfietsen die gebruikt kunnen worden. Ook in Oisterwijk is er een dienstfiets beschikbaar.

20.3. Parkeren

De parkeerplaatsen bevinden zich achter en naast het pand. Als de parkeerplaatsen rondom het pand allemaal bezet zijn, parkeer dan **netjes** de auto op de middenstrook achter het pand (houdt hierbij rekening met de ingang van het magazijn). De parkeerplaatsen voor het hek zijn uitsluitend bedoeld voor externe bezoekers.

Fietsen

Alle fietsen moeten in de fietsenstallingen aan de zijkant van het kantoor.

21. Werkplek

21.1. Algemeen

We zijn er gezamenlijk verantwoordelijk voor dat iedereen op een gezonde en veilige manier kan werken. Om op een gezonde en veilige manier te kunnen werken, zijn er een aantal regels opgesteld die gelden voor de werkplek.

21.2. Clean desk

Zorg dat je werkplek altijd schoon en opgeruimd is, zeker op het eind van de dag. Als je voor langere tijd van je werkplek af bent, log dan uit zodat een collega gebruik kan maken van de werkplek.

21.3. Binnenklimaat

Stem het gebruik van de binnenklimaatinstallaties af met je collega's. Als de airconditioning wordt gebruikt, sluit dan alle ramen. Aan het eind van de dag moeten alle ramen sowieso gesloten zijn.

21.4. Bellen en muziek

Stoor je collega's niet (te hard bellen, praten en/ of muziek). Stem je belgedrag af op de ruimte waarin je je bevindt. Bij twijfel of je anderen stoort, maak gebruik van afgeschermdes ruimtes en / of vraag anderen of ze hinder ondervinden.

21.5. Eten en drinken

Niet eten aan je werkplek (koffie/thee/cup-a-soup kan wel).

21.6. Overleg

Houd rekening met anderen als je overleg voert op de werkplek. Als je voor langere tijd overleg moet voeren, reserveer dan een vergaderruimte.

22. Vragen, opmerkingen, storingen en/ of wensen?

Maak dan een melding via Supportmelding.

Protocol gewenst gedrag en agressieprotocol

Inhoudsopgave

<u>Doelstelling protocol gewenst gedrag</u>	42
<u>1. Wat betekent grensoverschrijdend gedrag?</u>	43
<u>I. Agressie</u>	43
<u>II. Discriminatie</u>	44
<u>III. Seksuele intimidatie</u>	44
<u>IV. Pesten</u>	44
<u>2. Wat doen we bij grensoverschrijdend gedrag?</u>	45
<u>2.1 De gemeenschappelijke norm van Leystromen</u>	45
<u>2.2 Wat doen we om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen?</u>	47
<u>3. Agressieprotocol</u>	48
<u>Agressie en klanten</u>	48
<u>Schelden</u>	48
<u>Agressie aan de telefoon</u>	48
<u>Agressie op kantoor</u>	49
<u>Agressie via schriftelijke communicatie</u>	51
<u>Agressie via social media</u>	51
<u>Agressie en huisbezoek of externe locatie</u>	51
<u>Overige vormen van agressie</u>	52
<u>Bedreiging via derden</u>	52
<u>Agressie in je persoonlijke omgeving</u>	52
<u>Afpersing en bedreiging</u>	52
<u>Procedure bij overval</u>	52
<u>Rol van leidinggevende</u>	53
<u>Mogelijke sancties</u>	54
<u>Verhalen van schade</u>	55
<u>Afhandeling van agressie</u>	55
<u>5. Handreiking nazorg</u>	57
<u>Voorlichtingsbijeenkomsten en agressietrainingen</u>	58
<u>BIJLAGE 1 - Huisregels</u>	59
<u>BIJLAGE 2: checklist leidinggevende</u>	60
<u>BIJLAGE 3: Richtlijn voor het omgaan met ingrijpende gebeurtenissen</u>	63
<u>BIJLAGE 4: Agressie Registratie Formulier</u>	65
<u>BIJLAGE 5: Zinnen die kunnen helpen bij agressie op de persoon</u>	67
<u>BIJLAGE 6: Brieven opvolging Agressie: schrijfcoaches naar laten kijken</u>	68

Doelstelling protocol gewenst gedrag

Wij willen graag onze medewerkers en bezoekers een prettige, veilige en gezonde (werk-) omgeving bieden. Dit betekent een omgeving waar gewenst gedrag de norm is en grensoverschrijdend gedrag niet wordt getolereerd, direct wordt aangepakt en waar het kan voorkomen wordt.

Gewenst gedrag verwijst naar gedrag dat als positief of wenselijk wordt beschouwd in een bepaalde context of omgeving. Het kan variëren afhankelijk van de situatie en de cultuur, maar over het algemeen wordt gewenst gedrag gezien als sociaal aanvaardbaar en bevorderlijk voor een positieve interactie tussen mensen.

Gewenst gedrag kan bijvoorbeeld betekenen dat je respectvol communiceert met anderen, beleefdheid toont, anderen helpt wanneer dat nodig is, verantwoordelijkheid neemt voor je eigen acties, samenwerkt met anderen om doelen te bereiken en anderen ondersteunt en aanmoedigt om te groeien en te ontwikkelen.

Grensoverschrijdend gedrag is gedrag waarbij iemand zich ongemakkelijk en of onveilig voelt. Bijvoorbeeld door pesten, seksuele intimidatie, discriminatie of agressie. Het effect is dat iemand zich gekwetst, onveilig, buitengesloten of bedreigd voelt.

Wanneer dit voorkomt willen we er alles aan doen om dit te stoppen, hebben we oog voor de impact die het op iemand heeft en nemen we vervolgstappen om te voorkomen dat dit opnieuw kan gebeuren.

In dit protocol over gewenst gedrag staat wat wij verstaan onder grensoverschrijdend gedrag, wat eraan gedaan kan worden als het voorkomt en wat we doen om het te voorkomen. Deze aanpak is vooral bedoeld om duidelijkheid en handvatten aan collega's te geven en hoe in verschillende situaties te handelen, welke hulpbronnen er zijn en welke afspraken er zijn rondom opvang en nazorg van medewerkers en wat we doen richting diegene (dat kunnen zowel medewerkers, huurders als bewoners zijn) die zich grensoverschrijdend gedraagt.

Dit protocol is een levend document dat door gebruik en ervaringen periodiek bijgesteld moet worden als blijkt dat onderdelen niet functioneren in de praktijk. Niet alle situaties laten zich vangen in een protocol. Belangrijk is dat er in elk team goede werkafspraken en procedures gemaakt worden hoe agressie voorkomen kan worden. Daarnaast blijft het belangrijk om met elkaar het onderwerp agressie bespreekbaar te houden. Dit protocol is van toepassing op alle vaste (en ingehuurd) medewerkers en medewerkers die vanuit ketenpartners (zoals onderhoudsbedrijven) namens Leystromen in contact treden met huurders.

Iedere nieuwe medewerker binnen Leystromen ontvangt dit gedragsprotocol en we brengen het extra onder de aandacht in de teams (2x per jaar, waarbij er ook aandacht besteed wordt in de agressietrainingen.)

Voorlichting en training

Medewerkers worden voorgelicht over de risico's, de gedragscode, de vertrouwenspersonen en de klachtenregeling. Die voorlichting en training zijn gericht op de risico's in het werk en op de maatregelen om deze risico's te voorkomen of te beperken.

Via periodieke training leren mensen waar de organisatiegrens ligt zodat ze deze herkennen en hanteren. Voor een eenduidige beeldvorming is het nodig dat iedere medewerker zich houdt aan de professionele grens; het moment dat een bezoeker of klant een bedreiging uit naar onze collega's. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij het protocol kennen en naleven. Nieuwe medewerkers worden hierop ook ingewerkt.

Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij representatief zijn en ook nieuwe medewerkers

worden op de hoogte gebracht van wat er wel en niet kan.

Medewerkers zorgen ervoor dat klanten geen last hebben van de gesprekken die zij onderling voeren. Het gedrag van de medewerker is professioneel, klantvriendelijk en respectvol.

Evaluatie

Jaarlijks evalueert team HRM het beleid rond intern en extern ongewenst gedrag. Evalueren van genomen maatregelen, zoals de nazorg bij incidenten, trainingen, genomen sancties tegen klanten, het persoonlijk optreden bij incidenten. Dit doen we door de meldingen en maatregelen te bekijken, de OR, de vertrouwenspersoon en de bedrijfsarts, te raadplegen. En zo nodig door gesprekken binnen teams. Op grond van de evaluaties wordt zo nodig het beleid aangepast en/of worden maatregelen genomen om de uitvoering van het beleid te verbeteren. Periodiek wordt het beleid ook getoetst vanuit de RI&E.

1. Wat betekent grensoverschrijdend gedrag?

Grensoverschrijdend gedrag is een moeilijk te definiëren begrip. In ieder geval gaat het om gedragingen waar iemand niet (vrijwillig) mee instemt, bijvoorbeeld op fysiek, emotioneel, seksueel of financieel vlak. Soms met ernstige gevolgen voor iemand.

De grens van wat wel of niet acceptabel is, wordt mede bepaald door iemands persoonlijke grenzen. Daarnaast stellen we als organisatie ook duidelijke grenzen op basis van onze normen en waarden hoe we willen dat we met elkaar omgaan en wat we niet accepteren. In onze [gedragscode](#) geven we aan wat voor ons gewenst gedrag is. En voor ons allemaal gelden de wettelijke kaders; als er (mogelijk) sprake is van een strafbaar feit dan zorgen we dat de juiste instanties worden ingeschakeld.

Grensoverschrijdend gedrag heeft vele verschillende uitingsvormen. De volgende hoofdcategorieën van grensoverschrijdend gedrag worden vaak onderscheiden:

I. Agressie

Agressie is een vorm van grensoverschrijdend gedrag waarbij een persoon gewelddadig gedrag vertoont tegenover een ander persoon. Agressie komt ook voor bij de andere vormen van grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie en discriminatie. Bij agressie kan het gaan om verbale agressie, zoals schreeuwen, schelden, chantage of bedreigen of om fysiek geweld, bijvoorbeeld duwen, vastgrijpen, schoppen, spugen of iets kapotmaken. Maar ook: kleineren, chanteren, eisend/dwingend, intimideren, omkopen etc. behoren tot vormen van agressie.

Agressie is iedere vorm van gedrag, dat gericht is op het ontladen van gevoelens, frustratie dan wel op het teweegbrengen van angst of onrustgevoelens bij de ander. Maar ook het doelbewust toebrengen van materiele of immateriële schade. Voorvallen waarbij iemand psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen.

Sommige collega's hebben in hun werk vaker te maken met agressie. Huurders zijn soms geëmotioneerd, waar ook ruimte voor nodig is. Huurders mogen boos zijn, hard praten, drukke gebaren maken. Met elkaar kijken we hoe we hier het beste mee om kunnen gaan door periodiek trainingen te volgen en door moeilijke situaties met elkaar te bespreken. Maar we accepteren niet dat huurders gericht schelden, onze medewerkers beledigen of bedreigen. Al deze gevallen vatten we op als agressie en nemen we gerichte stappen tegen.

II. Discriminatie

Discriminatie is het ongeoorloofd anders behandelen, achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van de volgende (persoonlijke) eigenschappen: - ras - geslacht - leeftijd - nationaliteit - godsdienst/levensovertuiging - seksuele geaardheid - handicap of chronische ziekte - burgerlijke staat. Vaak gebeurt discriminatie onder het mom van een grap en is men zich dan niet bewust van het leed dat wordt aangedaan. Helaas gebeurt het ook nog regelmatig dat men bewust discrimineert omdat men in de overtuiging is dat men zich beter voelt dan een ander. Beide vormen van discriminatie zijn onacceptabel en dienen dan ook voorkomen te worden.

III. Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag, die als ongewenst worden ervaren. Seksuele intimidatie kan zich openbaren in verschillende vormen.

Verbaal gedrag: Hier kan men denken aan seksueel getinte opmerkingen, grappen, intieme vragen stellen of toespelingen.

Non-verbaal gedrag: Door het maken van gebaren en/of gezichtsuitdrukkingen. Bijvoorbeeld staren, seksueel gerichte gebaren of het tonen van seksueel getinte of pornografische afbeeldingen (ook via de elektronische weg).

Fysiek gedrag: Hieronder worden alle vormen van ongewenst lichamelijk contact verstaan. Dit kan een arm om de schouder zijn, beetpakken, knijpen, zoenen, de weg versperren of zelfs aanranden.

Seksuele intimidatie kan opzettelijk plaatsvinden, maar ook onbedoeld als op die manier overkomen. Dit maakt het soms een lastig te herkennen probleem. Het gaat hierbij namelijk niet om de intentie van de dader, maar om hoe de ontvanger het ervaart: wat voor de één onschuldig is, kan voor de ander als vervelend, vijandig, vernederend of intimiderend ervaren worden.

IV. Pesten

Onder pesten wordt verstaan (herhaaldelijk) negatief gedrag van een persoon (collega) waartegen iemand zich niet (meer) kan verdedigen. Dat kan verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn. Pesten kan direct of indirect gebeuren. Een voorbeeld van direct pesten is wanneer iemand gekleineerd, genegeerd of buitengesloten wordt, onnodig kritiek krijgt of wanneer er vervelende opmerkingen of 'net niet leuke' grapjes over een persoon worden gemaakt. Ook dreigen en machtsmisbruik wordt gezien als pesten. Pesten kan ook achter iemands rug plaatsvinden, zoals het geval is bij roddelen of het verspreiden van valse geruchten, dit wordt indirect pesten genoemd. Of iets pesten is, is soms niet objectief vast te stellen. Soms heeft degene die het grapje maakt niet door dat de ander dit als pesten ervaart. Uitgangspunt is dat als iemand iets als pesten ervaart, er iets gedaan moet worden. Iedereen moet zich veilig kunnen voelen op zijn werk. Door het gedrag bespreekbaar te maken worden collega's zich bewust van het effect. Meestal is dit genoeg om het gedrag te laten stoppen.

2. Wat doen we bij grensoverschrijdend gedrag?

Iedere situatie is anders en vraagt een andere aanpak. De overeenkomst bij grensoverschrijdend gedrag is dat we willen dat het stopt en dat iedereen zich veilig voelt in zijn werk. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Het is een feit dat iedere medewerker zijn eigen persoonlijke grenzen, normen en waarden heeft met betrekking tot agressief gedrag. De kans op onduidelijkheid in de normstelling naar de huurder ligt zodoende op de loer: waar de ene medewerker bepaald gedrag als grensoverschrijdend ervaart, hoeft de ander dat niet te vinden.

Het is dan ook belangrijk om niet specifiek ieders eigen grens maar één gemeenschappelijke grens te hanteren. De professionele grens die voor alle medewerkers van toepassing is. Leystromen heeft bij het vaststellen van de gemeenschappelijke grens gebruik gemaakt van de landelijke richtlijnen die hiervoor zijn opgesteld en zijn afgeleid vanuit de bovenstaande definitie van agressie.

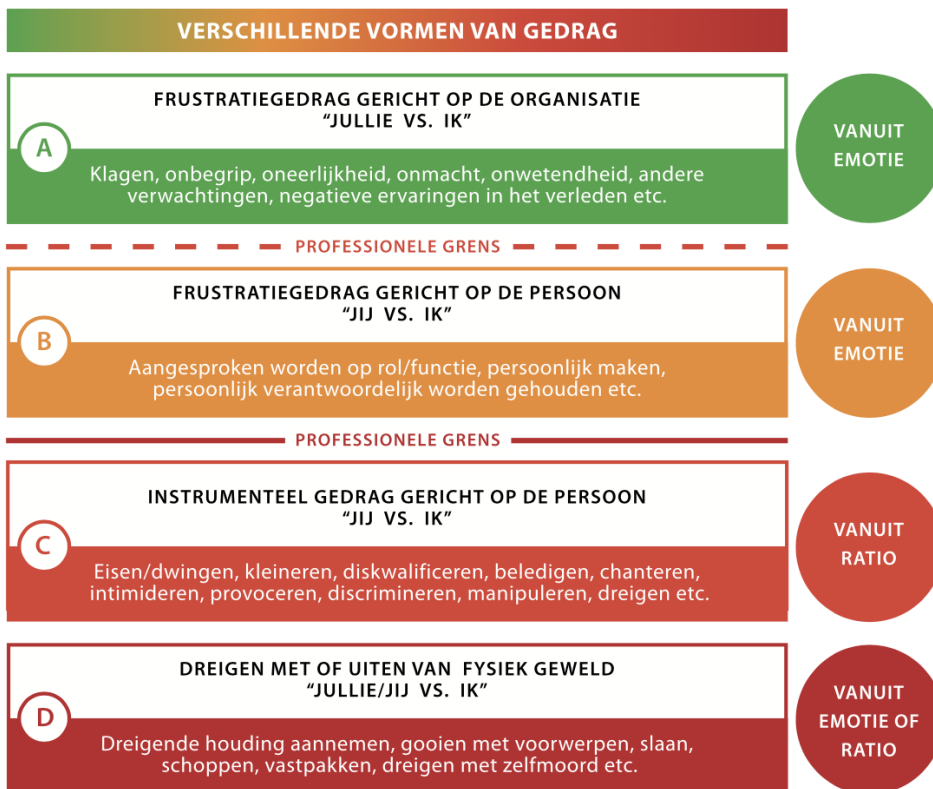
Dit heeft geresulteerd in onderstaande gemeenschappelijke norm. Hierin wordt met voorbeelden concreet aangegeven welk gedrag door Leystromen als grensoverschrijdend wordt gezien:

2.1 De gemeenschappelijke norm van Leystromen

Alle hieronder genoemde vormen zijn eveneens van toepassing indien geuit naar bezoekers van gebouwen van Leystromen. Leystromen tolereert de volgende vormen van agressie in ieder geval niet.

- Persoonsgerichte frustraties naar medewerkers;
- Verbaal geweld, onder andere: uitschelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken;
- Fysiek geweld onder andere: schoppen, spugen, slaan, duwen, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken;
- Intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt of intimidatie door middel van (agressieve) huisdieren;
- Eisend-, dwingend- of kleinerend gedrag;
- Stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag (ook in de privé situatie van medewerkers);
- Discriminatie naar geslacht, geloofsovertuiging, ras of geaardheid;
- Seksuele intimidatie, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden;
- Vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken;
- Het opzettelijk toebrengen van letsel/schade aan medewerkers en diens eigendommen.

In de interne communicatie met medewerkers zal onderstaand overzicht worden gehanteerd m.b.t. de gemeenschappelijke grens:



Het is soms niet helemaal duidelijk of een gevoel ongewenst is. Er kan ook sprake zijn van een 'niet pluis gevoel'. Wanneer je het gevoel krijgt dat er iets 'niet pluis' is, kun je gaan twijfelen of je het wel goed gezien of gemerkt hebt. Je bent bang om iemand ergens van te beschuldigen. Toch is het belangrijk om je gevoel dat er iets niet klopt serieus te nemen. Maak het bespreekbaar. Wees alert op de signalen en handel volgens de regels van jouw organisatie: bespreek het met een collega, leidinggevende of vertrouwenspersoon.

Ik heb last van ongewenst/grensoverschrijdend gedrag:

- Geef aan dat je het gedrag niet accepteert;
- Maak het grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar (op de afdeling);
- Bespreek het gedrag met je leidinggevende en/of vertrouwenspersoon;
- Praat erover met iemand die je vertrouwt;
- Maak een melding.

Mijn collega wordt geconfronteerd met ongewenst/grensoverschrijdend gedrag:

- Spreek degene die grensoverschrijdend gedrag vertoont op zijn/haar gedrag aan;
- Steun de persoon die wordt geconfronteerd met grensoverschrijdend gedrag;
- Maak het grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar (op de afdeling);
- Bespreek het gedrag met je leidinggevende en/of vertrouwenspersoon;
- Maak een melding.

Als leidinggevende, wil ongewenst gedrag aanpakken:

- Stel de norm en draag dit uit binnen de afdeling;
- Geef het goede voorbeeld;
- Grijp in en onderneem actie, vraag advies bij de vertrouwenspersoon;
- Maak een melding;
- Bied steun aan de degene die geconfronteerd wordt met grensoverschrijdend gedrag.

Als werkgever zorgen we dat:

- Ieder incident en melding snel, zorgvuldig en professionele aandacht krijgt;
- Er passende maatregelen genomen worden om grensoverschrijdend gedrag te stoppen en herhaling te voorkomen. Corrigerende maatregelen zijn o.a.: waarschuwing, een ordegesprek, uitzetting kantoor, aangifte doen, kantoorverbod, contactverbod, ontbinding huurovereenkomst als uit onderzoek blijkt dat dit mogelijk is, schadeclaim. Bij een aangifte kunnen collega's rekenen op begeleiding door de leidinggevende.
- De juiste nazorg wordt aangeboden. Na een incident/melding bespreekt de leidinggevende welke zorg gewenst is en welke hulpbronnen er zijn, zoals inschakeling van de bedrijfsarts en vertrouwenspersoon. De leidinggevende zorgt ook voor de praktische zaken zoals het overnemen van werk en het informeren collega's.
- Bestaande maatregelen of beleid aanpassen als dat nodig is.

2.2 Wat doen we om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen?

Als werkgever zorgen we ervoor dat:

Er aandacht is voor fysieke maatregelen

Bij de inrichting van werkruimten houden we rekening met maatregelen. Onder de balie zit een noodknop die ingedrukt kan worden in dreigende en/of gevaarlijke situaties. Als je op deze knop drukt gaat er een harde bel/signaal naar de kantooruimte direct naast de receptie. Tijdens openingstijden van het kantoor is in het kantoor en op de werkplekken voldoende bezetting.

Incidenten geregistreerd en geanalyseerd worden

Het primaire doel van registratie is ervan te leren en herhaling te voorkomen. Zodoende ontstaat er inzicht in de aard, omvang en achtergrond. En kunnen we bestaande maatregelen controleren op effectiviteit. Daarnaast kunnen we de nazorg monitoren. Registratie vindt plaats wanneer een collega geconfronteerd wordt met agressief gedrag, als slachtoffer of getuige. Het incident moet zo snel mogelijk mondeling worden gemeld, bij voorkeur door de betrokkene zelf. Vervolgens is het belangrijk dat het agressieformulier (zie bijlage 4, blz. 28) wordt ingevuld. De preventiemedewerkers van Leystromen registreren alle incidenten. Dit zal jaarlijks worden geëvalueerd door de preventiemedewerkers.

Risico's bekend zijn

In Empire wordt melding gemaakt van incidenten en risico-klanten, zodat alle medewerkers, ook buiten de eigen afdeling, op de hoogte zijn van belangrijke info. Deze info wordt alleen intern/functioneel gebruikt. Heb je te maken met agressie dan vastleggen in het systeem (door medewerkers van KCC of een taak sturen naar Sociaal beheer). Hoe meldingen van agressie moeten worden vastgelegd in Empire en/of WIZ is opgenomen te worden in het inwerkprogramma, zodat het ook bij nieuwe medewerkers geborgd is.

Vertrouwenspersoon

We hebben een externe vertrouwenspersoon, de vertrouwenspersoon heeft als centrale taak om een medewerker te ondersteunen na een incident op het gebied van ongewenst gedrag. Afhankelijk van de wens van de betrokken medewerker kan de vertrouwenspersoon een luisterend oor bieden, helpen bij het bepalen van een passende aanpak van het probleem, begeleiding bieden aan het slachtoffer bij bemiddeling tussen de betrokken partijen door een mediator of bij het indienen van een officiële klacht en dergelijke.

Daarnaast hebben vertrouwenspersonen op hun werkgebied een adviserende en voorlichtende taak binnen de organisatie. Met name is de vertrouwenspersoon er met name voor interne vormen van ongewenst gedrag. Bij externe vormen van ongewenst gedrag hoeft de externe vertrouwenspersoon niet standaard betrokken te worden. Dit kan ook door een leidinggevende gedaan worden.

3. Agressieprotocol

Agressie en klanten

Dagelijks hebben medewerkers van Leystromen contact met huurders. In veel gevallen verloopt dit contact wederzijds tot volle tevredenheid. Helaas komen er ook situaties voor waarbij medewerkers te maken krijgen met eisend/dwingend-, kleinerend-, intimiderend-, dreigend- of zelfs gewelddadig gedrag. Vormen van agressie die niet getolereerd worden en waar een opvolging in plaats dient te vinden. Als je in je werk vaker te maken hebt met het risico op agressie zijn er een aantal handvatten en hulpbronnen om het risico van agressie en de escalatie hiervan (proberen te) beperken.

Schelden

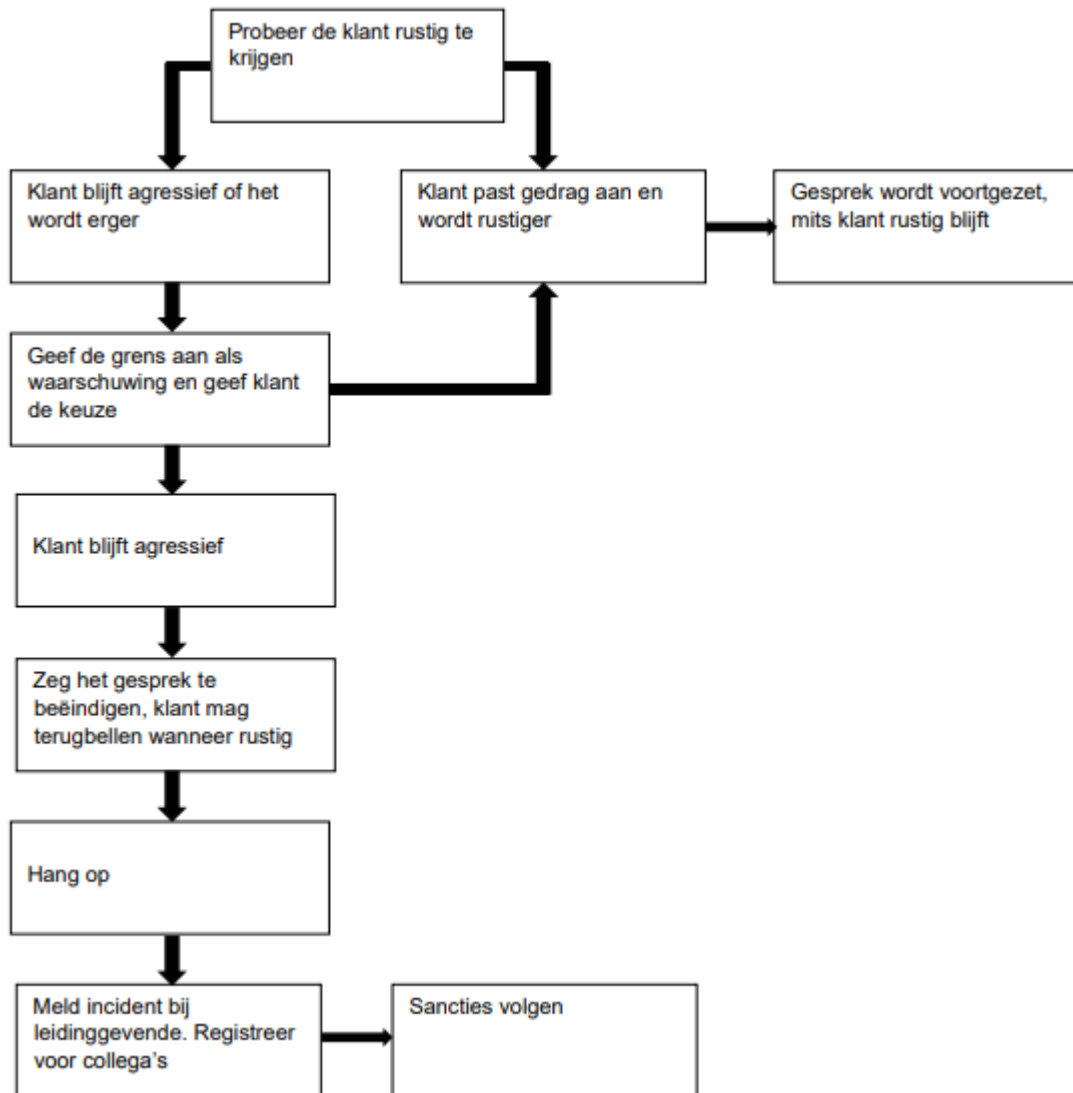
Schelden is vaak een ongerichte uiting van frustratie die voortkomt uit onmacht ten aanzien van de eigen situatie. Omdat de agressie vaak niet is gericht op personen, is het van de medewerker afhankelijk op welk punt hij of zij ingrijpt. Soms is even uit laten razen voldoende, echter is het van belang dat het ook meteen wordt begrensd. En wanneer het buiten proporties is of te lang duurt, dan kan de medewerker verzoeken om op normale wijze het gesprek verder te voeren. Lukt dit niet, dan mag de medewerker vertellen dat een gesprek op deze wijze niet zinvol is en om die reden wordt beëindigd. Schelden op de organisatie mag, maar schelden op de persoon niet. Als er gescholden wordt met bv. ziektes moeten we dit ook bespreekbaar maken en aan de betrokkene vragen om hiermee te stoppen.

Agressie aan de telefoon

De telefoon neemt een bijzondere positie in, omdat de twee partijen niet oog in oog met elkaar staan. Er is sprake van verbale communicatie, terwijl ook de non-verbale communicatie een grote rol speelt bij gesprekken tussen huurder en medewerker. Aan de telefoon is er namelijk ook sprake van non-verbale communicatie: intonatie, spreektempo, volume, ademhaling (zuchten) etc. zijn vormen van non-verbale communicatie die de verbale boodschap beïnvloeden. Het enige verschil met agressie aan de telefoon is het feit dat de impact voor de medewerker minder zal zijn, dan bij iemand in de woning of bijv. in de spreekkamer. Toch gelden er ook voor de telefoon een aantal regels.

- De medewerker spreekt de huurder aan op het gedrag en geeft aan dat we dit gedrag niet accepteren.
- Probeer de klant tot rede te brengen.
- Medewerker gaat niet inhoudelijk in discussie.
- Lukt dat niet? Geef dan aan de verbinding te verbreken als het gesprek geen andere wending krijgt.
- Lukt dat niet? Geef dan aan de verbinding te verbreken en hang rustig op.
- Bespreek het incident met je leidinggevende.
- Belt de klant zelf terug? Verbind hem door aan je leidinggevende. Leidinggevende laat weten dat we pas weer in gesprek gaan als klant rustig kan blijven. En dat hij zijn excuses zal moeten aanbieden voor zijn gedrag aan medewerker.
- Komt de klant naar kantoor? Laat dit dan direct aan je leidinggevende weten en aan de balie / Facility. Bespreek met je leidinggevende welke maatregelen er genomen moeten worden.

- Zie “mogelijke sancties” voor verdere opvolging.



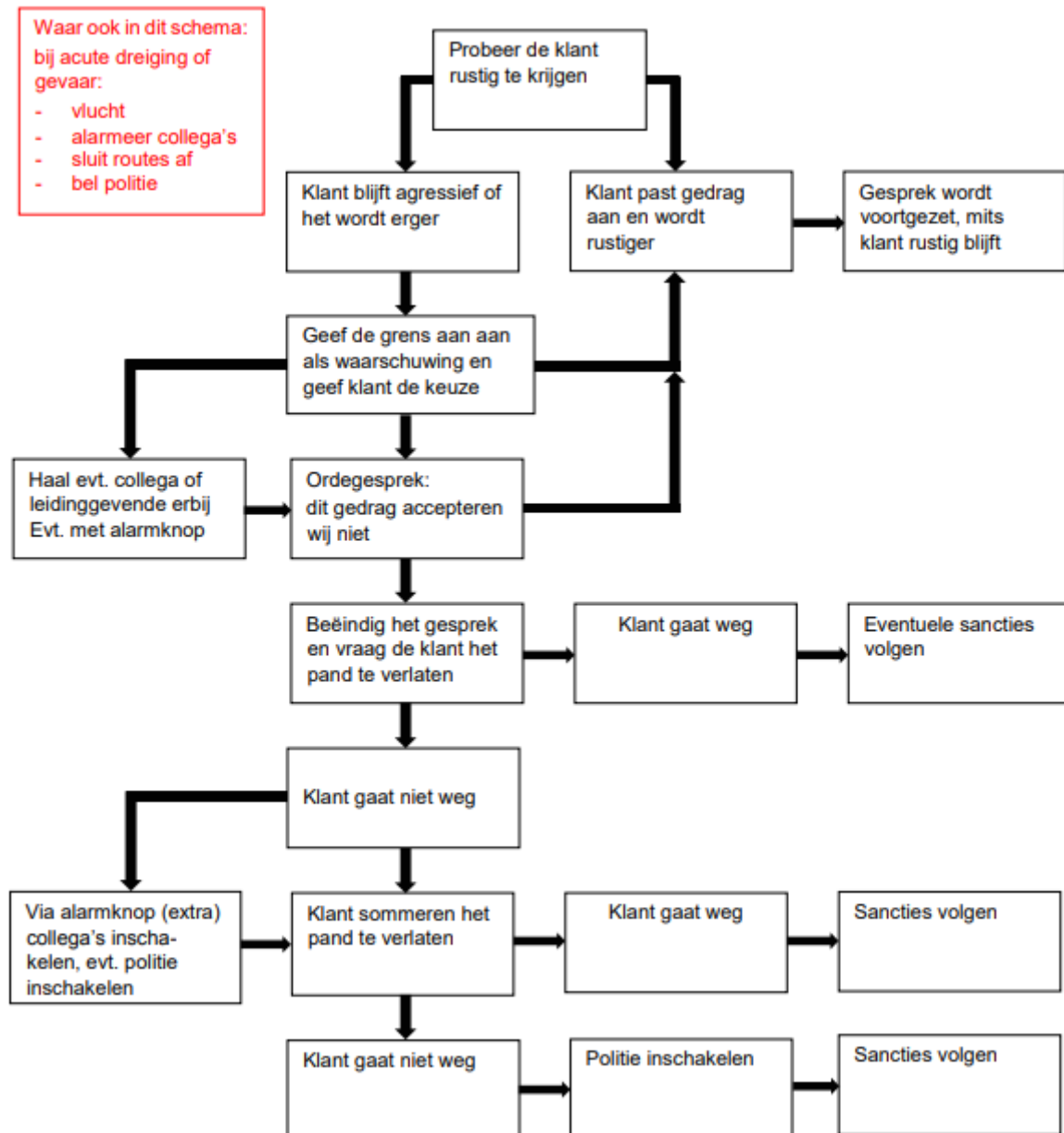
Agressie op kantoor

Medewerkers benaderen huurders professioneel en zetten daarvoor de vaardigheden in die tijdens agressietrainingen zijn geleerd. Het is belangrijk dat 1 persoon altijd de balie in de gaten kan houden vanuit het eerste bureau bij het raam.

- We voeren geplande moeilijke gesprekken altijd met z'n tweeën, bij voorkeur op kantoor. We waarschuwen vooraf andere collega's als er een potentieel emotioneel/agressief gesprek gaat plaatsvinden. Deze collega's blijven in de buurt.
- Als de noodknop/alarm gebruikt wordt, of er is rumoer, komen collega's polshoogte nemen. Het is belangrijk dat er ook collega's zich ontfemen over de overige huurders in de ruimte, door ze weg te halen. De agressieve huurder staat dan alleen.
- Medewerker spreekt de (agressieve) bezoeker aan op zijn gedrag. Eventueel wordt deze ondersteund door leidinggevende en collega's.
- Afhankelijk van de ernst van de situatie dient gesommeerd te worden dat de agressieve huurder het pand moet verlaten (Indien de politie aanwezig dient zij maximaal 3 keer te sommeren). Bij ernstige dreiging moet er al veel eerder actie worden ondernomen. Als de agressor hier geen gehoor aan geeft, dan belt iemand anders 112.

- De ruimte naar de buitendeur wordt vrijgehouden. De agressor moet uit het gebouw kunnen gaan zonder obstakels. Voorkom dat bezoekers alleen in het gebouw rondlopen.
- De leidinggevende is verantwoordelijk voor de eerste opvang van de collega die agressief is benaderd. Doel is gericht op het uiten van gevoelens en beleving, en stoom afblazen. Niet om meteen op de inhoud in te gaan.
- Wanneer de bezoeker al een kantoorverbod heeft, zegt collega dat de klant aan de balie niet wordt geholpen en verwijst hem naar onze website of evt., website van WiZ. Maak een melding hiervan in Empire en WiZ en vul het agressieformulier in. Daarnaast kan er aangifte gedaan te worden wegens het overtreden van het kantoorverbod, lees huisvredebreuk.

Procedure bij agressie: op kantoor



Agressie via schriftelijke communicatie

Ontvang je een brief of email die agressief op jou overkomt? Bespreek het met je leidinggevende en vul het agressieformulier in. In alle gevallen geven we aan dat we dit als Leystromen niet accepteren. Indien nodig zullen er vervolgstappen genomen moeten worden. De te treffen maatregel zal door de leidinggevende bepaald worden (zie “mogelijke sancties”)

Agressie via social media

We monitoren uitingen over Leystromen via sociale media. Als via sociale media grensoverschrijdende berichten zijn geplaatst, reageren we één keer met de melding ‘wij tolereren geen agressieve, beledigende of bedreigende uitingen via sociale media’. We gaan geen verdere discussie aan via de sociale media. Onze verdere reactie is conform het protocol, van registratie van het incident, opvang/nazorg indien van toepassing als het over een individuele medewerker gaat, tot nader te nemen maatregelen.

In het geval het een individuele medewerker betreft, dan handelt de direct leidinggevende in overleg dit incident af. In het geval het gedrag gericht is op Leystromen in het algemeen, dan handelt de betreffende manager dit af.

Agressie en huisbezoek of externe locatie

Zorg dat je altijd goed voor jezelf zorgt en deze richtlijnen kun je hierbij helpen.

- Parkeer voor zover mogelijk standaard je auto dusdanig. Dat je in geval van agressie altijd snel weg kunt rijden en niet eerst hoeft te steken/keren;
- Bekijk de woning als je ernaartoe loopt en neem de situatie rondom in je op. Als het niet goed voelt (mensen op straat, gespannen sfeer etc.) loop je eventueel door en neem je eerst telefonisch contact op met de huurder;
- Respecteer de omgeving van de klant, je komt immers bij iemand in huis of buurt. Je kunt frustratie hiermee voorkomen.
- Bezoek van een potentiële emotionele/agressieve huurder aan huis, wordt altijd door twee collega's gedaan.
- Bij binnenkomst in de woning laat je de huurder altijd vooroplopen. Hij/zij kent het beste de weg in huis en je voorkomt daarmee dat je niet snel naar buiten kunt;
- Scan de gespreksruimte op de meest veilige zitplek, bij voorkeur dicht bij een deur en zicht op de omgeving/deuren, en stel voor om daar zelf plaats te nemen.;
- Ben alert op de aanwezigheid van eventuele huisdieren. Verzoek desgewenst de huurder om het huisdier even naar een andere ruimte te brengen. Je moet je vrij voelen om dit aan de huurder te vragen. Indien je je niet prettig voelt bij de aanwezigheid van dieren, dan mag je ten alle tijden het huisbezoek / gesprek beëindigen.
- Bij twijfel nooit de woning betreden, en een nieuwe afspraak maken met de klant. Voelt het niet goed, dan mag je ten alle tijden het gesprek beëindigen en maak een nieuwe afspraak.
- Ben alert op de aanwezigheid (of tussentijdse binnenkomst van andere bezoekers). Stel indien noodzakelijk duidelijke gesprekspartners aan;

Als in een woning de huurder de deur op slot doet, schat dan in of dit gewenst is. Als je je onveilig voelt bij de situatie, ga dan meteen weg. Volg vooral je intuïtie, bij twijfel ALTIJD weggaan.

Indien nodig zeg je de huurder alles toe wat hij/zij wil. Zelf in veiligheid naar buiten komen is de eerste en belangrijkste zorg. Dit kan later worden teruggedraaid, om dat een toezegging onder dwang niet geldig is. Je eigen veiligheid staat altijd voorop. Doe wat nodig is om veilig te blijven of weer veilig te worden.

- Zelfverdediging? Mag. Maar alleen als de klant niet stopt en je de woning niet kunt verlaten. Dit alleen als het noodzakelijk is om zo snel mogelijk in veiligheid te komen.
- Blijf altijd sensitief naar je eigen veiligheidsgevoel. De stelregel is: Als het niet (meer) veilig voelt beëindig je het gesprek.
- Diverse medewerkers dragen in het kader van veiligheid een noodknop bij zich. Bij gebruik van de noodknop wordt contact gelegd met een meldkamer, die telefonisch contact opneemt met de medewerker. Bij geen gehoor wordt 112 gebeld en naar de locatie van de medewerker gestuurd. Leidinggevende wordt daarna ook geïnformeerd. Gedraagt de klant of huurder zich tijdens je bezoek (onverwacht) onacceptabel? Beëindig het bezoek dan meteen. Je meldt het incident bij je leidinggevende en vermeldt het klantcontact in Empire met een agressiemelding.
- Vraag de klant met zijn gedragingen te stoppen.
- Stopt de klant niet? Kondig direct aan dat hiermee jouw grens is bereikt en dat je vertrekt (gebruik zo mogelijk de noodknop). Probeer dan de woning of locatie te verlaten.
- Waarschuw zo snel mogelijk de politie
- Meld bij terugkomst op kantoor – samen met je leidinggevende – de agressie op het meldingsformulier en doe – als dat nodig is - aangifte onder naam van Leystromen. Vermeld hierbij nooit je privé adres!

Overige vormen van agressie

Wanneer bij medewerkers bekend is of het vermoeden bestaat, dat zij na kantoortijd worden opgewacht, is het verstandig de directie en de leidinggevende te informeren. We kunnen dan in overleg maatregelen treffen, zoals gezamenlijk het pand verlaten, dan wel direct de politie inschakelen.

Bedreiging via derden

Incidenteel komt het voor dat (ex-)huurders in aanwezigheid van derden (bijvoorbeeld maatschappelijk werk, zorgverleners, politie) bedreigingen uiten t.a.v. Leystromen en/of individuele medewerkers van Leystromen. Uitgangspunt is dat we in overleg met de melder maatregelen treffen. In de regel zal dit een melding en/of aangifte zijn bij de politie, naast maatregelen om medewerkers te beschermen. Een getuigenverklaring van de derde partij maakt een aangifte sterker.

Agressie in je persoonlijke omgeving

Alle vormen van agressie kunnen zich ook op straat of in jouw woonomgeving voordoen. Dat is extra bedreigend. Het komt dan dicht bij jouw privésfeer. Meld jouw voorval zo snel mogelijk aan je leidinggevende, dan kan er gekeken naar passende maatregelen.

Afpersing en bedreiging

Hierbij wordt de medewerker door bedreiging wederrechtelijk gedwongen iets te doen, iets niet te doen of te dulden. Onmiddellijk dient de medewerker duidelijk te maken dat betrokkene via bedreigingen niet het gewenste doel zal bereiken en dat het gesprek direct wordt beëindigd. De medewerker verlaat de woning of verzoekt de bezoeker het kantoor te verlaten. Richting de klant zullen passende maatregelen worden genomen. Van afpersing en bedreiging wordt aangifte gedaan bij de politie, tenzij de medewerker zwaarwegende redenen heeft om dat niet te doen.

Procedure bij overval

Tijdens overval:

- De medewerker drukt –indien mogelijk– de noodknop in.
- Blijf kalm en probeer de mensen in je omgeving te kalmeren.

- Ga bij een overval altijd in op de eisen van de overvaller. Breng nooit je eigen leven of dat van anderen in gevaar.
- Observeer de overvallers nauwkeurig, zodat je een goed signalement kan geven.
-

Na een overval:

- Observeer nauwkeurig in welke richting de overvallers het pand verlaten en welk vervoermiddel ze gebruiken. Probeer kenteken en/of kenmerken te onthouden.
- Raak niks aan (in verband met sporenonderzoek).
- Bel direct na de overval alarmnummer 112.
- Houdt deuren gesloten en laat niemand binnen.
- Verzoek getuigen te blijven en noteer hun naam, adres en telefoonnummer.
- Probeer de telefoon zoveel mogelijk vrij te houden.
- De leidinggevende legt zo nodig contact met Slachtofferhulp.
-

Extreme incidenten

We spreken van 'extreme' agressie in de situatie van ernstig fysiek geweld, dreigen met (vuur)wapens, een gijzeling of een bommelding. Hier volgen enkele aandachtspunten tijdens de situatie.

- Bij fysieke agressie is uiterste voorzichtigheid geboden: grijp alleen in als het niet anders kan. Breng de veiligheid van jezelf en anderen niet in gevaar. Hulp van collega's kan nodig zijn om partijen uit elkaar te krijgen.
- Gebruik het alarm om de politie te (laten) waarschuwen.
- Veiligheid van de medewerkers en de overige klanten gaat boven alles!
- Probeer met de agressor in gesprek te blijven totdat er hulp komt.
- In dit soort situaties kan 'alles' worden toegezegd om de eigen veiligheid te waarborgen. Met andere woorden geef de eiser wat hij wil (geld, sleutels van een woning etc.)
- Indien mogelijk zorg dat er geen nieuwe klanten het pand kunnen betreden en bij het voorval betrokken worden.
- Sein de bedrijfshulpverleners is, zij kunnen eventueel het pand laten ontruimen.

Na afloop:

- Breng collega's op de hoogte over het incident (andere teams en receptie: via Whatsapp, telefoon). Spreek per team/afdeling een praktische invulling af hoe een en ander afgehandeld kan worden.
- Afhandeling incident wordt altijd geëvalueerd.
- Door team HRM wordt een melding gemaakt in het personeelsdossier en gemeld bij de Arbodienst of Arbeidsinspectie.

Rol van leidinggevende

De rol van de leidinggevende bij opvang en nazorg is vooral faciliterend, ondersteunend, luisterend. Een leidinggevende is geen hulpverlener, maar kan in de rol van "regelaar en ontzorgder" van waarde zijn. Signaleer tijdig of professionele hulpverlening noodzakelijk is en verwijs indien nodig tijdig door (slachtofferhulp, bedrijfsmaatschappelijk werk en bedrijfsarts). Slachtofferhulp volgt automatisch na aangifte bij de politie.

De leidinggevende schenkt ook aandacht aan de niet-direct getroffen medewerkers. Ook collega's die bijgesprongen of erbij aanwezig waren verdienen aandacht. Er zal een opvangplek geregeld worden, waar collega's zich kunnen melden voor nazorg.

De leidinggevende zorgt voor een eenduidige feitelijke informatie over het incident en de vervolgstappen aan betrokken medewerkers door persoonlijk contact op te nemen en eventueel een bericht op intranet te plaatsen. Naar aanleiding van het incident wordt op initiatief van de leidinggevende geëvalueerd wat hieruit te leren en/of verbeteren valt. Hij/zij bespreekt dit met de betrokken medewerkers en ziet toe op een spoedige uitvoering van de actiepunten.

Mogelijke sancties

Uitgangspunt bij het uitdelen van sancties is dat de pleger altijd duidelijk wordt gemaakt dat Leystromen heldere grenzen stelt ten aanzien van de veiligheid. Bovendien hanteert Leystromen bepaalde gedrags- en fatsoensnormen waar iedereen, zowel klant als medewerker zich aan te houden heeft. De pleger wordt duidelijk gemaakt uit welke gedragingen welke sanctie voortvloeit en wat dit betekent voor toekomstig gedrag. Voor alle uitingen van geweld geldt dat de klant duidelijk gemaakt moet worden dat agressieve uitingen, in welke vorm dan ook, nooit beloond worden.

Voor alle agressieve uitingen geldt dat per situatie door de leidinggevende in overleg met de medewerker bekeken moet worden welke sancties hierop volgen. Sommige situaties zijn heel duidelijk zoals fysiek geweld, en de sancties hierop hebben dan ook een verplicht karakter. Daarnaast gelden er natuurlijk diverse combinaties van agressie en zullen er ongetwijfeld situaties zijn die men in het protocol niet terug kan vinden. Voor elke agressievorm geldt dat steeds opnieuw bekeken wordt of de sanctie passend is. De mogelijke sanctie wordt besproken met de betrokken medewerker, die zijn mening hierop moet kunnen geven.

Diverse voorbeelden van sancties zijn:

- Schriftelijke waarschuwing geven
- Ordegerek houden.
- Geen toegang tot de gebouwen (lokaalverbod).
- Verzoek tot straatverbod.
- Verwijdering door politie.
- Het doen van aangifte.
- Alleen nog schriftelijke communicatie, ten gevolge van kantoorverbod.
- Procedure ontbinding & ontruiming.

Waarschuwing geven

De dader krijgt een signaal van de organisatie dat de grenzen zijn overschreden. De dader ontvangt schriftelijk een afschrift van het gesprek. Afhankelijk van het incident, het verdere verloop en de wens van de medewerker is het mogelijk om een herstelgesprek te plannen tussen medewerker en huurder. Ook worden afspraken gemaakt indien herhaling oftewel andere vormen van grensoverschrijdend gedrag in de toekomst plaatsvinden.

Kantoorverbod of Contact op voorwaarden

Huurders die zich grensoverschrijdend hebben gedragen, kunnen een kantoorverbod krijgen voor het gebouw van Leystromen. Bij een ontzegging kan de huurder bijvoorbeeld alleen op uitnodiging nog op de betreffende locatie komen of alleen telefonisch te woord worden gestaan. Er kan ook gekozen worden voor een ander vast contactpersoon vanuit Leystromen. Een kantoorverbod zal door de leidinggevende schriftelijk worden verzonden naar de dader en de politie.

Aangifte of melding doen bij politie

In gevallen waarbij sprake is van dreiging of uiting met een misdrijf (mishandeling, bedreiging, vernieling etc.) dient aangifte te worden gedaan. Dergelijk gedrag richting medewerkers wordt namelijk nooit geaccepteerd.

Een aangifte is feitelijk een verzoek tot strafvervolgning tegen de dader(s). De leidinggevende begeleidt de medewerker hierbij. Er wordt geen privéadres van de medewerker gebruikt, maar het adres van de locatie van Leystromen (domicilie kiezen). Om aangifte te doen wordt een afspraak bij het lokale politiebureau gemaakt en wordt aangegeven dat het gaat om een aangifte tijdens dienstbetrekking in een functie vallend onder de eenduidige landelijke

afspraken (ELA) van Veilige Publieke Taak (VPT). Het is raadzaam om alert te zijn op overige bewijsstukken zoals getuigen of bijvoorbeeld camerabeelden.

Het doen van een melding i.p.v. aangifte betekent dat de politie in kennis wordt gesteld. Hierop volgt geen strafvervolg, maar de politie legt de informatie wel vast.

Ook kan bij de politie een verzoek tot een STOP-gesprek worden gedaan. De politie neemt dan contact op met de huurder en verzoekt hem/haar te stoppen met het grensoverschrijdende gedrag.

Beëindiging huurovereenkomst met Leystromen

In voorkomende situaties bij grensoverschrijdend gedrag kan de manager in overleg met directie besluiten alle dienstverlening op te schorten en/of een juridische procedure te starten ter ontbinding van het huurcontract en ontruiming van het gehuurde.

Verhalen van schade

Materiële en/of immateriële schade (zoals bijvoorbeeld medische kosten of schade) toegebracht aan medewerkers of eigendommen van Leystromen door de dader(s), wordt door Leystromen op diegene verhaald.

Afhankelijk van het incident kan door de betrokken leidinggevende een maatregel richting de dader worden opgelegd. Dit vindt plaats in een telefonisch of (bij voorkeur) face-to-face gesprek op kantoor bij Leystromen.

In dit gesprek wordt de huurder door de leidinggevende gewezen op het grensoverschrijdende gedrag en wordt aangegeven dat dit niet wordt getolereerd en wat de consequenties zijn bij herhaling. Samen met de huurder worden concrete (communicatie) afspraken gemaakt voor de vervolgesprekken de huurder ontvangt schriftelijk een afschrift van het gesprek.

Afhandeling van agressie

De afhandeling gebeurt door de leidinggevende (zo nodig in onderling overleg / samenwerking met de medewerker). Hieronder vallen ook de schriftelijke uitnodigingen, berispingen, ontzeggingen ten aanzien van het gebouw en de procedure bij aangifte. In principe wordt dezelfde dag of een dag later actie ondernomen door de pleger te bellen of te schrijven. Bij een schrijven en een proces-verbaal wordt de brief aangetekend verstuurd.

Het vervolg op de beschreven soorten van agressie is in feite in alle gevallen hetzelfde. De voorvallen van agressie en de bijna voorvallen worden geregistreerd. Alle mensen die klantcontact hebben, kunnen via dit systeem op de hoogte blijven. Op een agressie registratieformulier worden de voorvallen geregistreerd door de medewerkers. Deze wordt eventueel samen met leidinggevende ingevuld en gaat iig ook in de CC naar HRM. Er kan evt. overleg plaats vinden met de politie en er wordt dan gekeken hoe het vervolgtraject plaats vindt.

Opvangmodel in drie stappen:

Eerste opvang direct na het incident: door leidinggevende. Bij afwezigheid wordt andere leidinggevende ingeschakeld

- Hoe voelt iemand zich? Wat heeft meeste indruk gemaakt?
- Korte informatie geven: wat is normale lichamelijke reactie?
- Steun en structuur bieden (praktische zaken regelen)
- Organiseren steun bijvoorbeeld partner bellen
- Eventueel afhandeling naar klant bespreken
- Melding in systeem zetten
- Eventuele sancties naar de klant nemen

Tweede gesprek 1 tot 3 dagen na de gebeurtenis

- Reconstructie van de gebeurtenis: wat is er precies gebeurd?
- Hoe voelt iemand zich nu?
- Aanvullende informatie geven over verwerking
- Signaleren klachten: hoe gaat medewerker om met gebeurtenis?
- Steun en structuur (praktische zaken regelen)
- Afhandeling bespreken
- Eventuele sancties naar klant nemen

Derde en laatste gesprek: circa 2 of 3 maanden na het incident

- Huidige stand van zaken opnemen
- Reconstructie afgelopen tijd: wat is er allemaal gebeurd?
- Zijn er nog oude/nieuwe klachten?
- Afsluiten of doorverwijzen

5. Handreiking nazorg

Als je met agressie te maken krijgt, ben je daar behoorlijk van overstuur. Daar laten we je natuurlijk niet mee zitten. We hebben aandacht voor de gevolgen van agressie en geweld. Aandacht voor onze medewerkers. Hoe dan?

Een helpende hand

Je leidinggevende vangt je op na een incident. De manier waarop hangt af van de ernst van de situatie, reactie van de medewerker. Zie opvangmodel in 3 stappen.

Leidinggevende is verantwoordelijk dat iedereen op een goede manier en op tijd wordt opgevangen.

We praten erover

We maken agressie en angsten graag bespreekbaar. Daarom is het belangrijk dat incidenten in de weekstart worden besproken.

Stoom afblazen

Bij 'lichte' incidenten is steun van je collega's vaak voldoende. Je kunt even stoom afblazen, uithuilen of napraten. Zo kun je voorkomen dat je lichamelijke of psychische klachten krijgt als je regelmatige lichte incidenten meemaakt.

Stuur medewerker niet (meteen) naar huis!

Het is van belang dat de opvang op de werkplek gebeurt. Als leidinggevende neem je het initiatief om de gezinsleden van het 'slachtoffer' op de hoogte te brengen van het voorval. Als medewerker naar huis gaat maak afspraken over het hebben van contact met elkaar. Laat de keuze aan de medewerker.

Praat!

Ook bij zwaardere incidenten is steun van collega's hard nodig. Het is goed om dan extra gesprekken met elkaar te hebben, Een paar dagen na het voorval bijvoorbeeld. En nog een keer een paar weken later

Bied eventueel deskundige hulp

Gaat het om een incident in categorie 3, 4 of 5? Schakel dan deskundige hulp in. Doe dat in overleg met team HRM. Het kan bijvoorbeeld gaan om hulp bij slachtofferhulp of van de bedrijfsarts of vertrouwenspersoon.

Veel te regelen

Is het nodig om praktische zaken te regelen? Bijvoorbeeld:

- Het thuisfront te informeren
- Vervoer naar huis regelen
- Assisteren bij de aangifte en invullen van de formulieren
- Vervanging regelen voor de openstaande afspraken.

Leidinggevende is daar verantwoordelijk voor.

Bouwen aan zelfvertrouwen

In de eerste weken na het incident praat je leidinggevende 1 of meerdere keren met je. In de gesprekken besteedt de leidinggevende aandacht aan:

- De vraag of het beter is de klant over te dragen naar een ander contactpersoon

- De vraag of medewerker – wanneer deze weer aan het werk gaat – begeleiding of steun nodig heeft en wat de wensen daarin zijn.

Voorlichtingsbijeenkomsten en agressietrainingen

Voor medewerkers met een risico op confrontatie met agressie en geweld is het belangrijk dat zij periodiek getraind worden in het omgaan hiermee. Herhaling van het protocol gewenst gedrag moet er verder voor zorgen dat alle medewerkers het protocol kennen en kunnen naleven.

In de training komen de volgende onderdelen naar voren:

- 1) de eigen rol bij het ontstaan van agressie en geweld (klantvriendelijkheid, de-escalerend gedrag);
- 2) het herkennen van agressietypes en de benadering ervan;
- 3) oefenen met situaties waarin agressie dreigt of voorkomt;
- 4) vergroten van de psychische weerbaarheid.

Het vergroten van de psychische weerbaarheid wordt in veel gevallen ook bereikt door regelmatige bespreking van (bijna)-incidenten. Het structureel bespreken van incidenten, vervelende gebeurtenissen en gevoelens van onveiligheid, ziet Leystromen graag terug op de agenda van het werkoverleg.

Voor specifieke functies (bijvoorbeeld de consulent sociaal beheer) met een verhoogd risico op confrontatie met agressie en geweld zijn trainingen van fysieke vaardigheden, zoals bijvoorbeeld zelfverdediging technieken of aanvullende agressietrainingen, door Leystromen in het opleidingsplan opgenomen.

BIJLAGE 1 - Huisregels

Ook van onze klanten of huurders vragen we dat ze naar hun eigen gedrag kijken. Houden ze zich aan normen en waarden die we in onze maatschappij algemeen aanvaard hebben? Van onze klanten vragen we ook een aantal afspraken na te komen.

1. Jij behandelt ons met respect. Wij behandelen jou ook met respect.
2. Jij komt jouw afspraken na. Dat doen wij ook. Kunnen we een afspraak echt niet nakomen? Dan laten we dat tijdig weten. We vertellen erbij waarom het niet kan. Van jou verwachten wij hetzelfde.
3. Je komt niet onder invloed van drugs of alcohol onze kantoren binnen. Je bent ook niet onder invloed van drugs of alcohol als wij jouw woning bezoeken.
4. Jij treedt onze medewerkers niet agressief tegemoet. Dat betekent dat jij:
 - Niet scheldt
 - Niet bedreigt
 - Niet vernielt
 - Geen geweld gebruikt
 - Geen denigrerende opmerkingen maakt
 - Geen discriminerende opmerkingen maakt.
5. Je maakt het ons mogelijk onze verplichtingen uit de huurovereenkomst na te komen.

BIJLAGE 2: checklist leidinggevende

Dag van incident		
Omschrijving	Actie	Uitgevoerd?
Informeren leidinggevende van de betreffende medewerker	Collega die als eerste op de hoogte is	
Zorgen voor eerste opvang van betreffende medewerker	Leidinggevende	
Samen met medewerker het meldingsformulier invullen, waarbij je ook het voorstel voor de maatregel richting de huurder met medewerker bespreekt. <i>Schat zelf in of dit gesprek al op de dag van het incident moet plaatsvinden of dat je het de volgende dag in plant. Hangt af van situatie en medewerker.</i> <i>In shock of verwondingen? Dan vult leidinggevende het formulier in.</i>	Leidinggevende	
Zorgen voor opvang niet-direct getroffen medewerkers	Leidinggevende	
Denk na wie je moet informeren na het incident. Bijvoorbeeld: - Medewerkers van het team - Medewerkers aan de telefoon (facility en onderhoud) - Medewerker aan de balie - Bewoners, afspraken die afgezegd moeten worden of spreekuurlocaties - HRM - Indien gewenst door medewerker, partner of iemand uit privésfeer - Bestuurder / directeur <i>Suggestie: Zet in de agenda van betreffende medewerker dat hij/zij niet inzetbaar is (als je dit zo hebt afgesproken) met bv jouw naam voor meer info.</i>	Leidinggevende	
Aangifte doen? Onder naam van Leystromen	Medewerker met leidinggevende	
Bepalen welke maatregel we wordt genomen tegen de betreffende huurder: - Ordegesprek - Waarschuwbrieven	Medewerker met leidinggevende	

- Verbod gebouw voor 3 – 6 maanden - Huuropzegging		
Zorg voor het overdragen van de werkzaamheden van die dag en de korte termijn aan een andere collega.	Leidinggevende met andere collega's uit team.	

1 dag na incident		
Omschrijving	Actie	Uitgevoerd?
Heeft medewerker ondersteuning nodig? Overleg met HRM.	Leidinggevende	
Afspraken maken met medewerker over invulling van werk (wel of geen klantcontact, werklocatie etc.) voor de korte termijn.	Leidinggevende	
Is er een melding gemaakt in Empire?	Medewerker/ leidinggevende	
Medewerkers team informeren over invulling van werkzaamheden van betreffende medewerker.	Leidinggevende	
Invullen meldingsformulier?	Leidinggevende met medewerker	

1 week na incident		
Omschrijving	Actie	Uitgevoerd?
Bij medewerker navragen hoe het gaat met hem/haar en met de invulling van de werkzaamheden; vervolgafspraken maken.	Leidinggevende	
Medewerkers team informeren over de laatste stand van zaken met betrekking tot de inzet van de collega.	Leidinggevende	

1 maand na incident		
Omschrijving	Actie	Uitgevoerd?
Informeren bij medewerker hoe het gaat (zet dit in je agenda) <i>Leidinggevende dient zelf een inschatting te maken of medewerker er behoefte aan heeft om nog regelmatig na te praten.</i>	Leidinggevende	

1 jaar na incident		
--------------------	--	--

Omschrijving	Actie	Uitgevoerd?
Informereren bij medewerker hoe het gaat (zet dit in je agenda)	Leidinggevende	

Overige aandachtspunten:

- Bij gewijzigde omstandigheden, denk goed na wie je daarover moet informeren.
- Bij afwezigheid leidinggevende, zal andere leidinggevende inspringen.
- Na elk incident wordt een evaluatie ingepland op initiatief van leidinggevende. Maak zelf een inschatting wanneer het juiste moment is. Maar laat het niet te lang liggen.

Note: Mocht je bij het hanteren van deze checklist in de praktijk punten missen, geeft dit aan bij team HRM zodat de checklist aangepast kan worden.

BIJLAGE 3: Richtlijn voor het omgaan met ingrijpende gebeurtenissen

Praktische hulp en emotionele ondersteuning

Wanneer iemand een ingrijpende gebeurtenis meemaakt kan dat een behoorlijke impact hebben op zijn of haar functioneren. Ieder mens gaat er op zijn eigen manier mee om. Hapklare tips en trucs zijn er niet. Zowel praktische hulp als emotionele ondersteuning zijn belangrijk wanneer iemand een ingrijpende gebeurtenis heeft meegemaakt. Wat kun je doen? Onderstaand een aantal tips en adviezen.

Richtlijnen voor persoon zelf

- Bij de verwerking van een ingrijpende gebeurtenis wisselen vermijden en herbeleven elkaar vaak snel af. Dit is normaal. Het ene moment komen nare herinneringen aan de gebeurtenis naar boven en het andere moment scherm je jezelf af en probeer je er niet aan te denken;
- Zoek op tijd afleiding en ontspanning; dit geeft wat rust;
- Ga de gebeurtenis niet uit de weg; sta af en toe stil bij wat je is overkomen. Ga stap voor stap de confrontatie aan met dingen die met de ingrijpende gebeurtenis te maken hebben en die je nu spannend vindt;
- Hou het dagelijkse ritme vast; gun jezelf de tijd maar probeer tegelijkertijd het (werk)ritme vast te houden. Lukt dit niet ga dan in overleg met je leidinggevende naar een oplossing zoeken;
- Hou contact met andere; familie, vrienden en collega's zijn vaak bereid om je te helpen, maar vinden het soms moeilijk contact met je op te nemen. Wees duidelijk waar je behoefte aan hebt;
- Het kan prettig zijn om te praten met mensen die ongeveer hetzelfde hebben meegemaakt. Misschien zijn er instellingen die lotgenotenbijeenkomsten organiseren;
- Wees voorzichtig met slaap- en kalmeringstabletten en overleg altijd met je huisarts over het gebruik ervan. Wees voorzichtig met alcohol- en drugsgebruik; het kan verleidelijk zijn om je emoties op deze manier te dempen, maar dit kan ook voor extra problemen zorgen;
- Loop niet te lang met je klachten door; maak je je zorgen? Bespreek dit met je huisarts.

Richtlijnen voor omgeving

- Vraag het slachtoffer wat je voor hem/haar kunt betekenen; wees duidelijk wat je wel en niet kunt doen, zo voorkom je misverstanden;
- Bied een luisterend oor; geef serieuze aandacht, toon belangstelling en begrip en geef de ander de ruimte om het verhaal uit zichzelf te vertellen. Blijft iemand over de gebeurtenis piekeren zonder erover te praten, breng het onderwerp dan op een rustig moment zelf ter sprake;
- Bied praktische hulp aan; een lift naar werk, wat afleiding;
- Help de ander het normale ritme op te pakken;

- Laat de ander in zijn waarde; vermijdt sensaties en flauwe grappen, ga niet betuttelen en geef geen ongevraagde adviezen. Het helpt niet door aan te geven dat er ergere dingen zijn op de wereld;
- Neem niet het gesprek over door ongevraagd over je eigen ervaringen te vertellen.

Richtlijnen voor leidinggevende

- Geef aandacht aan de getroffen en evt., omstanders; toon begrip, geef erkenning. Niet bagatelliseren en corrigeer verkeerde grappen. Voorkom negatieve waardeoordelen en discussies over de schuldvraag;
- Handel praktische zaken zo snel mogelijk af. Informeer over te verwachten procedures. Informeer ook niet-betrokken werknemers en sta stil bij eerdere ervaringen.

Waar kan iemand terecht?

- De leidinggevende / HRM-adviseur
- De vertrouwenspersoon binnen de organisatie. Sonja van Ginneken – ma t/m vrij van 9:00 uur tot 17:00 uur telefonisch via 06-29959541, via e-mail sonja@kies-je-pad-coaching.nl of via haar website: www.kies-je-pad-coaching.nl.
- De bedrijfsarts: Van Brederode Arbeid & Gezondheid. Casemanager van Leystromen is Monique van Brederode (telefoonnummer: 06-22 404 542/ e-mail: m.brederode@vanbrederode.eu)
- Slachtofferhulp Nederland – www.slachtofferhulp.nl

BIJLAGE 4: Agressie Registratie Formulier

Dit formulier invullen na ieder agressie-incident

Persoonsgegevens

Naam medewerker		
Geboortedatum	(dd-mm-jjjj)	
Naam leidinggevende		

Gegevens agressie-incident

Datum en tijdstip incident	(dd-mm-jjjj)	uur (uu:mm)
Plaats incident		
Naam dader(s)		
Overige gegevens dader(s) (zoals adresgegevens, relatie met Leystromen)		

Aard van het incident

	N.v.t.	Telefoon	Kantoor	Huisbezoek
Verbaal geweld				
Discriminatie				
Intimidatie (psychische druk, bedreiging)				
Fysiek geweld (zaakgericht)				
Fysiek geweld (persoonsgericht)				
Anders:				

Omschrijving van het incident

--

Gevolgen incident

Is er sprake van letsel?	
--------------------------	--

Zo ja, welk letsel?	
Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen van de medewerker?	
Zo ja, waaraan is schade?	
Is er sprake van schade aan eigendommen van de werkgever?	
Zo ja, waaraan is schade?	
Wat is het schadebedrag?	€
Wordt het schadebedrag verhaald?	

Vervolg	
Is er aangifte gedaan?	
Zo ja, wanneer?	(dd-mm-jjjj)
Betreft het een herhaling?	
Wordt er een sanctie opgelegd door Leystromen?	
Zo ja, welke sanctie?	

Naam medewerker:	Naam leidinggevende:
Datum:	Datum:
Handtekening:	Handtekening:

BIJLAGE 5: Zinnen die kunnen helpen bij agressie op de persoon

- Meneer/mevrouw, u scheldt mij uit, dat accepteer ik niet. Als u doorgaat met schelden, beëindig ik het gesprek. Als u er mee stopt, wil ik naar u luisteren. Wat is uw vraag?
- Meneer/mevrouw, u beledigt mij, dat accepteer ik niet. Als u daarmee doorgaat, hang ik op. Als u stopt, wil ik naar u luisteren. Wat kan **ik** voor u doen?
- Meneer/mevrouw, u dreigt, dat accepteer ik **absoluut** niet. Als u daarmee doorgaat, ga ik weg. Als u stopt, wil ik naar u luisteren. **Waarmee** kan **ik** u helpen?
- Meneer/mevrouw, ik heb het idee dat u mij onder druk probeert te zetten, dat accepteer ik niet. Als u daarmee doorgaat, wil ik dat u weg gaat. Als u er mee stopt, wil ik naar u luisteren. **Waarmee** kan ik u helpen?
- Meneer/mevrouw, u maakt dit persoonlijk/ u zet me persoonlijk onder druk, dat accepteer ik niet. Als u daarmee doorgaat, hang ik op. Als u stopt, wil ik naar u luisteren. **Wat** kan ik voor u **doen**?
- Meneer/mevrouw, ik wil niet dat u naar mij wijst. Als u daarmee doorgaat, beëindig ik het gesprek. Als u er mee stopt, wil ik naar u luisteren. Wat kan ik voor u doen?

BIJLAGE 6: Brieven opvolging Agressie: schrijfcoaches naar laten kijken

Brief - waarschuwing bij agressie

A – agressie op kantoor

Op bezocht u Leystromen. Tijdens dit bezoek gedroeg u zich agressief. U wilt zo misschien uw ontevredenheid aangeven, alleen op deze manier is het voor onze medewerker(s) onmogelijk om het werk goed te doen. Daarom is uw gedrag voor ons onacceptabel.

Omgaan met elkaar

Wij verwachten dat bezoekers van ons kantoor geen overlast veroorzaken of agressief zijn. Wat dit betekent, kunt u lezen (BIJV omgangsregels op de website?).

Onze medewerkers geven in dergelijke situaties duidelijke aanwijzingen. Wij gaan ervan uit dat u deze opvolgt wanneer u van onze diensten gebruik wilt blijven maken.

Toekomstig contact

Als u in de toekomst gebruik wilt maken van onze diensten, verwachten wij dat u uw gedrag aanpast. Dit is een voorwaarde voor al onze contacten: bij u thuis, op kantoor, een andere externe locatie, telefonisch, in correspondentie of online. Herhaling van agressief gedrag kan leiden tot een toegangsverbod van ons kantoor, en/of (tijdelijke) beëindiging van onze dienstverlening.

Tot slot

Wij vertrouwen erop dat het contact voortaan volgens onze voorwaarde verloopt. U ontvangt deze brief via normale én aangetekende post.

B – agressie op andere locatie

Op Heeft u .. (locatie) contact gehad met een medewerker van Leystromen. U heeft zich toen agressief gedragen. U wilt zo misschien uw ontevredenheid aangeven, alleen op deze manier is het voor onze medewerker(s) onmogelijk om het werk goed te doen. Daarom is uw gedrag voor ons onacceptabel.

Omgaan met elkaar

Wij verwachten dat bezoekers van ons kantoor geen overlast veroorzaken of agressief zijn. Wat dit betekent, kunt u lezen (BIJV omgangsregels op de website?).

Onze medewerkers geven in dergelijke situaties duidelijke aanwijzingen. Wij gaan ervan uit dat u deze opvolgt wanneer u van onze diensten gebruik wilt blijven maken.

Toekomstig contact

Als u in de toekomst gebruik wilt maken van onze diensten, verwachten wij dat u uw gedrag aanpast. Dit is een voorwaarde voor al onze contacten: bij u thuis, op kantoor, een andere externe locatie, telefonisch, in correspondentie of online. Herhaling van agressief gedrag kan leiden tot een toegangsverbod van ons kantoor, en/of (tijdelijke) beëindiging van onze dienstverlening.

Tot slot

Wij vertrouwen erop dat het contact voortaan volgens onze voorwaarde verloopt. U ontvangt deze brief via normale én aangetekende post.

- EVT BRIEF BEVESTIGING AFSPRAKEN ORDEGESPREK?

Op Om spraken wij met u over uw gedrag op Wij zijn blij met de uitkomst van dit gesprek, waarin u aangeeft het contact te willen herstellen.

Voorwaarden voor toekomstig contact

Het waarborgen van de veiligheid en het welzijn van onze medewerkers staat voorop. U garandeert ons hier voortaan aan bij te dragen. Ook zorgt u ervoor dat onze medewerkers het werk zonder druk kunnen uitoefenen. Ter bevestiging heeft u hiervoor de Garantieverklaring Veiligheid en Welzijn ondertekend.

Zoals met u besproken, kunt u rekenen op onze dienstverlening mét tijdelijke ordemaatregelen, onder de volgende voorwaarden:

- Ondertekening van de Garantieverklaring Veiligheid en Welzijn
- U oefent geen druk uit op medewerkers van Leystromen. Ook zet u andere niet hiervoor in
- U houdt zich aan de normen en waarden die gebruikelijk zijn (zie website – regels – omgaan met elkaar?). Dit betekent o.a. niet schelden, intimideren, bedreigen, vernielen, geweld en beledigende en/of discriminerende taal

Houdt u zich niet aan deze voorwaarden, dan volgt een locatie- en contactverbod. Daarnaast kan het ook gevolgen hebben voor uw huurovereenkomst.

Tijdelijke ordemaatregel

Er geldt een tijdelijke ordemaatregel. Dit betekent dat u schriftelijk en/of per e-mail Contact met ons houdt. Wilt u ons kantoor bezoeken? Dan mag dat alleen als u dit een half uur voorafgaand aan het bezoek telefonisch aankondigt. Hoe lang de ordemaatregel duurt, is afhankelijk van hoe het contact met u verloopt. De ordemaatregel kan op basis van onze beoordeling worden uitgebreid of beëindigd. Mocht dit het geval zijn, dan informeren wij u hier schriftelijk over.

Tot slot

De inhoud van deze brief is volledig met u besproken in het ordegesprek. U ontvangt deze brief via normale én aangetekende post.

Document ter ondertekening:

Garantie Veiligheid en Welzijn medewerkers Leystromen

Door ondertekening van deze garantieverklaring, garandeer ik bij toekomstige contacten dat de veiligheid en het welzijn van de medewerkers van (algemeen Leystromen, of naam collega....) gewaarborgd zijn, zowel binnen als buiten de bedrijfslocatie van Leystromen. Tevens geef ik u mijn garantie dat ik het dienstverleningsproces niet op een oneigenlijke manier onder druk zal zetten, noch zal ik hiervoor anderen inzetten.

Ik ben in een persoonlijk (orde)gesprek op DATUM, door NAAM LEIDINGGEVENDE, op de hoogte gebracht van de gevolgen, indien ik mij niet houd aan de voorwaarden voor verdere dienstverlening. Ik heb de voorwaarde voor verdere dienstverlening en de ordemaatregel begrepen en zal deze in acht nemen.

PLAATS, DATUM

Handtekening voor akkoord

.....

NAAM HUURDER

- Brief ontzegging locatie hebben we.

Brief – reactie op schriftelijke agressie

Op ontvingen we van u een brief/e-mail. Hierin gebruikt u agressieve taal. Dat is voor ons onacceptabel.

Omgaan met elkaar

Wij gaan op een respectvolle manier met u om en verwachten dat ook van u. Wij verwachten dat u in het vervolg geen agressieve taal meer gebruikt richting onze medewerkers.

Toekomstig contact

Als u in de toekomst gebruik wilt maken van onze diensten, verwachten wij dat u uw gedrag aanpast. Dit is een voorwaarde voor al onze contacten: bij u thuis, op kantoor, een andere externe locatie, telefonisch, in correspondentie of online. Herhaling van agressief gedrag kan leiden tot (tijdelijke) beëindiging van onze dienstverlening.

Tot slot

Wij vertrouwen erop dat het contact voortaan respectvol verloopt. U ontvangt deze brief via normale én aangetekende post.

Reglement alcohol-, drugs- en medicijngebruik

Inleiding

Belang van een (goed) ADM-beleid

Als werkgever draagt Leystromen zorg voor de gezondheid, veiligheid en het welzijn van medewerkers. Gebruik van alcohol, drugs en medicijnen brengt risico's met zich mee op de werkvloer. Daarom is dit onderdeel van het beleid gewenst gedrag.

In dit beleid beschrijft Leystromen hoe om te gaan met Alcohol-, Drugs- en Medicijngebruik in relatie tot het werk en welke afspraken er gemaakt zijn over het omgaan met problematische middelengebruik en verslaving.

Het beleid is vooral gericht op veilig en gezond werken in een open sfeer, waarin problemen op dit gebied bespreekbaar zijn.

Wat levert een ADM-beleid op?

Een goed ADM-beleid draagt bij aan een veilige, gezonde en productieve werkomgeving en richt zich zowel op het voorkomen van problematisch middelengebruik en verslaving als op het bieden van hulp en begeleiding als er toch problemen zijn ontstaan.

Doelgroep ADM-beleid

Medewerkers in dienst van Leystromen, mensen die werken in opdracht van Leystromen, mensen die in opdracht van derden voor Leystromen werken, ZZP-ers, gedetacheerden, uitzendkrachten, vrijwilligers, trainees en stagiaires.

Uitgangspunten van het ADM-beleid

- We zetten veilig en gezond werken voorop. Werken onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen (die het bewustzijn of reactievermogen beïnvloeden) past daar niet bij, omdat het risico's oplevert voor de veiligheid en gezondheid van al onze medewerkers.
- Dit geldt ook voor het handelen in verdovende middelen op de werkvloer of onder werktijd. Dat is onder geen enkele voorwaarden toegestaan, ook niet wettelijk.
- We stimuleren een gezonde bedrijfscultuur waarin bijvoorbeeld zaken als alcohol, denk aan bedrijfsborrels, in beperkte mate aanwezig zijn en alternatieven actief worden aangeboden. We werken met een duidelijke begin-en eindtijd.
- We zien medewerkers die alcohol, drugs of medicijnen gebruiken niet per definitie als probleemgebruikers of verslaafden, bovendien kan inname of weglaten van inname diverse uitwerkingen hebben op mensen. Maar we zetten wel in op een gezonde leefstijl en we maken medewerkers hiervan bewust.
- We zorgen voor een open bedrijfscultuur waarin alcohol-, drugs- en medicijngebruik bespreekbaar is. Medewerkers durven problemen aan te kaarten en hulp te zoeken als dat nodig is. Dat doen we zo laagdrempelig mogelijk. Een vertrouwenspersoon kan hiervoor de aangewezen persoon zijn, maar ook een collega, je leidinggevende of een HRM-adviseur. Waar jij een goed gevoel bij hebt.

Regels en afspraken

Artikel 1: Alcohol, drugs en medicijngebruik

1. Het nuttigen van alcohol of onder invloed verkeren van alcohol of andere verdovende middelen op het werk is verboden.
2. Het gebruik van medicijnen die het bewustzijn kunnen beïnvloeden zijn niet verboden, mits voorgeschreven door een daartoe bevoegde arts.
3. Het gebruik van medicijnen die het bewustzijn kunnen beïnvloeden, moet direct aan de leidinggevende gemeld worden. Leidinggevende past na raadpleging arbodienst indien nodig en mogelijk - het werk van de werknemer aan, zodanig dat de veiligheid

op de werkvloer gegarandeerd is en het werk kwalitatief in voldoende mate uitgevoerd kan worden.

4. Het is niet toegestaan om na een (personeels)activiteit waarbij alcohol wordt geschonken, te rijden onder invloed. Medewerker dient rekening te houden met de algemene regels zoals onder andere de regels van het RIVM.

Artikel 2: Uitzondering op het verbod

1. Alleen met expliciete toestemming van het management kan van het algemeen alcoholverbod afgeweken worden tijdens speciale gelegenheden. Zoals tijdens de maandelijkse donderdagmiddagborrel of een andere bedrijfsborrel. Het is belangrijk dat bij elke gelegenheid een begin- en eindtijd wordt gehanteerd.
2. Bij toestemming voor het afwijken van het alcoholverbod is een werknemer terughoudend in het gebruiken en aanbieden van alcohol.
3. Dronkenschap is uiteraard verboden en er wordt verwacht dat de medewerker zijn/haar verantwoordelijkheid neemt en hiernaar handelt.

Artikel 3: Gebruik van bedrijfsmiddelen

1. Het tijdens het werk besturen van een voertuig of gebruik van gevaarlijke machines onder invloed van drugs, alcohol of medicijnen die het bewustzijn beïnvloeden is strikt verboden.
2. Het besturen van een voertuig dat op enigerlei wijze is verbonden aan de werkgever onder invloed van drugs, alcohol of medicijnen die het bewustzijn beïnvloeden, is strikt verboden, ook buiten werktijd. Denk hierbij bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) aan een lease-auto, een bedrijfsbus of een fiets van de zaak
3. Ook het gebruik van bedrijfsmiddelen onder invloed van alcohol en drugs is strikt verboden. Dit geldt niet alleen, maar wel expliciet voor heftruck, aanhangwagen, elektrische zaag, gevaarlijke machines en soortgelijke bedrijfsmiddelen.
4. Het gebruik van bedrijfsmiddelen na en tijdens het gebruik van medicijnen of een wijziging hierin die het bewustzijn kunnen beïnvloeden, is alleen toegestaan na expliciete toestemming van de leidinggevende.

Artikel 4: Sanctiebeleid

1. Het overtreden van de bepalingen uit dit reglement leidt, afhankelijk van de ernst van de situatie naar het oordeel van leidinggevende, tot:
 - een mondelinge waarschuwing;
 - een schriftelijke waarschuwing;
 - een boete of schorsing zonder loondoorbetaling van maximaal een week;
 - ontslag, of bij een dringende reden
 - ontslag op staande voet.
2. Het handelen in drugs of verdovende middelen op de werkvloer of onder werktijd leidt in alle gevallen tot ontslag op staande voet.

Wat doe je als je vermoedt dat je collega onder invloed is?

Als je vermoedt dat je collega tijdens het werk onder invloed is, kom je altijd in actie. Zeker als de veiligheid van hem- of haarzelf, andere collega's of het bedrijf daardoor in gevaar kan komen.

- Je kunt je collega direct zelf aanspreken en indien nodig eerst meenemen naar een veilige plek.
- Bespreek je vermoeden met je leidinggevende en/of HRM-adviseur.

Let op: Het is belangrijk om de privacy van de collega te waarborgen.

Je mag niet direct vragen naar de oorzaak, dit is in dezelfde lijn als medische ziekte of omstandigheden. Het is een vermoeden. Het kan ook een wijziging in medicatiegebruik zijn waar een medewerker aan moet wennen.

Dus praat met diegene in plaats van over diegene. Met uitzondering van je leidinggevende of de HRM-adviseur die je bij kan staan. Ga hier op een juiste manier mee om.

Zelf in gesprek met een collega?

- Vertel dat je je zorgen maakt om het functioneren van de medewerker en om de veiligheid.
- Informeer de medewerker over de signalen en/of het gedrag dat je hebt waargenomen.
- Wijs de medewerker op contact met de vertrouwenspersoon.
- Door in gesprek te gaan, toon je zorg voor de medewerker en draag je (mogelijk) bij aan zijn herstel en zorg je ook voor een veilige werkomgeving.
- Het is goed om al in actie te komen als je 'slechts' een vermoeden hebt. Je hoeft niet te wachten tot de situatie uit de hand loopt.
- Wanneer de medewerker aangeeft hierover nu niet verder te willen spreken, geef dan aan hier begrip te hebben, maar dat je je wel genooddaakt ziet een melding te maken bij je leidinggevende.
- Geef ruimte voor emoties. Het kan zijn dat de medewerker ontkent, boos wordt of anderszins emotioneel reageert tijdens het gesprek.