



Ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen: onacceptabel

Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer zijn onacceptabel. Dat klinkt logisch, maar toch worden nog ieder jaar collega's slachtoffer van ongewenste omgangsvormen. Zij worden gepest, gediscrimineerd, seksueel geïntimideerd of krijgen te maken met agressie of geweld. Dergelijk gedrag verpest de werksfeer en kan veel leed bij de betrokkenen veroorzaken. Ze kunnen worstelen met angsten en stress en kunnen hun werk niet meer naar behoren uitvoeren. Het probleem bespreekbaar maken is niet altijd even makkelijk, omdat schaamte of machtsverhoudingen een rol spelen.

Toch is het belangrijk om ongewenste omgangsvormen aan te kaarten. Voor uw eigen gemoedsrust of voor die van een collega en voor de algehele werksfeer. KLM wil namelijk geen pestcultuur, wil niet dat seksuele intimidatie gewoon gevonden wordt en is wars van elke vorm van fysiek of psychisch geweld. KLM voert daarom een beleid om ongewenste omgangsvormen tegen te gaan. Een beleid dat is gericht op een veilig en prettig arbeidsklimaat.

Pesten

Een grapje of een plagerijtje zijn niet de pesterijen waar het in deze brochure om gaat. Met pesten bedoelen we vijandig, vernederend of intimiderend gedrag, dat steeds is gericht op dezelfde persoon, vaak gedurende een langere periode. Pesten kan heel subtiel beginnen en dus niet direct als zodanig worden herkend. Roddelen over een collega bijvoorbeeld. Wat begint met een schijnbaar terloopse opmerking mondt uit in een situatie waarin het slachtoffer door de hele afdeling wordt buitengesloten en uiteindelijk volledig genegeerd. Dit is slechts een voorbeeld, want pesten kan vele vormen aannemen. Gelukkig voelen de meeste mensen precies aan wanneer een grapje niet leuk meer is.

Discrimineren

Onder discriminatie verstaan we pesten of treiteren op grond van geslacht, huidskleur, religie, levensovertuiging, etnische achtergrond, politieke voorkeur of seksuele voorkeur.

Agressie

Onder agressie verstaan we situaties waarin iemand psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen door collega's.

Seksuele intimidatie

Ongewenste handtastelijkheden of intimiderende seksueel getinte opmerkingen en verzoeken om seksuele gunsten, vallen onder de noemer seksuele intimidatie.

Bij alle vormen van ongewenst gedrag geldt: de gevolgen kunnen verstrekkend zijn. Van een onaangename werksfeer, tot je werk niet meer kunnen doen door spanningen en concentratieproblemen. Belangrijk om te onthouden is dat maar één persoon de grens bepaalt en dat bent u.

Wat kun je doen?

Wanneer u te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen, weet u misschien niet hoe u moet reageren. Vooral wanneer het uw leidinggevende is die u lastig valt of wanneer u een bepaalde schroom moet overwinnen om erover te praten. Maar feit is: ongewenste omgangsvormen zijn onacceptabel. Het mag niet en daar moet iedereen zich van bewust zijn. Blijf er dan ook niet alleen mee rondlopen en zoek hulp.

Goed om te weten

- U bepaalt waar voor u de grens ligt. Soms heeft de betrokken persoon niet in de gaten dat hij of zij een grens heeft overschreden. Geef duidelijk aan dat bepaald gedrag voor u onacceptabel is.
- KLM heeft vertrouwenspersonen aangesteld die onbevangen en onbevooroordeeld naar uw verhaal luisteren.
- Het helpt om erover te praten met iemand die u vertrouwt.

Bij wie kunt u terecht?

Uw manager is de eerst aangewezen persoon om op de afdeling ongewenste omgangsvormen te signaleren en er wat tegen te doen. Dat is zijn of haar taak. Praat u er liever met iemand anders over, dan kunt u terecht bij uw P&O-manager of één van de vertrouwenspersonen binnen KLM. Zij zijn er speciaal om naar uw verhaal te luisteren en u te helpen bij eventuele vervolgstappen.

De vertrouwenspersonen komen uit verschillende bedrijfsonderdelen. U hoeft niet de vertrouwenspersoon uit uw eigen bedrijfsonderdeel in te schakelen. U maakt zelf uit wie u benadert. Uiteraard is de vertrouwelijkheid van de gesprekken gegarandeerd en gebeurt er niets zonder uw toestemming.

De vertrouwenspersoon ...

- ... is integer en bovendien verplicht tot geheimhouding.
- ... is goed opgeleid voor zijn of haar taak.
- ... is (telefonisch) goed bereikbaar.
- ... luistert onbevangen naar uw verhaal.
- ... behartigt uw belangen en ondersteunt deze, maar blijft objectief.

Wat kan een vertrouwenspersoon doen?

Nadat u contact heeft gezocht met de vertrouwenspersoon, organiseert hij of zij een ontmoeting om naar uw verhaal te luisteren. Hier wordt uitgebreid de tijd voor genomen en, indien gewenst, kan de vertrouwenspersoon u helpen alles goed op een rijtje te zetten. Prettig om te weten: de vertrouwenspersoon heeft geen oordeel over u of uw klacht. Wel brengt hij duidelijk in kaart wat er precies aan de hand is, wie op de hoogte is, welke acties al zijn ondernomen en wat er verder nog te doen valt. Samen zoeken jullie naar mogelijke oplossingen.

De namen en telefoonnummers van de vertrouwenspersonen zijn te vinden op www.myklm.org of zijn te verkrijgen via (020-64)98423. U kunt ook schriftelijk contact leggen met het team vertrouwenspersonen (AMS/SI). Vermeld op de enveloppe: Geheim/strikt vertrouwelijk.

Naar de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen, de officiële weg

Mocht er toch geen oplossing worden gevonden, kunt u de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen inschakelen. Dit is de officiële weg om gehoor te krijgen voor uw klacht en een oplossing te vinden. Houd er rekening mee dat dit, omwille van de zorgvuldigheid, een omslachtige en formele procedure is en dus voor beide partijen niet altijd even prettig kan zijn.

Met een klacht kan ik terecht bij:

1. mijn leidinggevende
2. mijn P&O manager
3. een vertrouwenspersoon
4. de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen

De klachtenprocedure

Een klacht wordt altijd schriftelijk bij de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen ingediend. De vertrouwenspersoon kan u helpen bij de formulering. Diegene tegen wie een klacht wordt ingediend, wordt op de hoogte gesteld. De commissie start een onderzoek waarbij diverse partijen en betrokkenen worden gehoord. Uiterlijk twee weken na afronding van het onderzoek komt de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen met een onderbouwd oordeel. De klachtencommissie ongewenste omgangsvormen verklaart de klacht bewezen, niet bewezen of niet-ontvankelijk. Dit laatste betekent dat de commissie niet mag oordelen over de klacht, omdat het bijvoorbeeld te lang geleden is dat het voorval heeft plaatsgevonden. Is de klacht bewezen dan geeft de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen een advies over welke maatregel tegen de beklaagde moet worden genomen. De klachtencommissie ongewenste omgangsvormen legt zelf geen sancties op, maar laat dit over aan diegene die volgens de KLM-CAO bevoegd is tot het nemen van disciplinaire maatregelen.

Indien gewenst, staat de vertrouwenspersoon u gedurende het gehele proces bij.

De klachtencommissie ongewenste omgangsvormen bestaat uit het hoofd P&O (voorzitter), hoofd KLM Health Services, een secretaris en twee managers. De leden van de commissie zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheid en behandelen elke klacht discreet en uiterst serieus.

De volledig uitgeschreven klachtenprocedure en de namen en telefoonnummers van de vertrouwenspersonen staan op www.myklm.org of zijn te verkrijgen via (020-64)98423. U kunt ook schriftelijk contact leggen met het team vertrouwenspersonen (AMS/SI). Vermeld op de enveloppe: Geheim/strikt vertrouwelijk.

Redactie: Strategic HR, AMS/SH
Uitgave: Personeel & Organisatie, AMS/GA
juli 2006
KLM 50028-07.06