

## Protocol meldpunt ongewenste omgangsvormen

Mei 2018 – De vertrouwenspersoon

De teksten op deze website zijn voor het laatst tekstueel geredigeerd in augustus 2022.

### 1. Uitgangspunten

Dit protocol beschrijft de werkwijze van het centrale, gezamenlijke meldpunt ongewenste omgangsvormen van de Nederlandse culturele en creatieve sector.

Het meldpunt heeft tot doel, melders van ongewenste omgangsvormen een vertrouwelijk, laagdrempelig, onafhankelijk en gemakkelijk toegankelijk aanspreekpunt dan wel klankbord te bieden. Het meldpunt zal altijd handelen naar dat beginsel.

Het meldpunt wordt bemenst door ervaren, gecertificeerde vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen staan primair aan de zijde van de melder en behouden die positie ook, zodat melders zich verzekerd weten van ondersteuning zolang zij dat wensen. De vertrouwenspersoon biedt de melder ondersteuning bij het vinden van een oplossing. De vertrouwenspersoon zal niet zelf optreden als bemiddelaar, maar kan desgewenst wel de melder doorverwijzen naar een derde die deze rol kan vervullen. Indien een slachtoffer een formele klacht wenst in te dienen, zal de vertrouwenspersoon daarbij ondersteuning verlenen. De vertrouwenspersoon kan de melder ook tijdens de loop van het klachtonderzoek nadere ondersteuning verlenen.

Onder ‘ongewenste omgangsvormen’ wordt verstaan:

- seksuele intimidatie dan wel seksueel misbruik;
- agressie en geweld (met inbegrip van intimidatie en machtsmisbruik);
- discriminatie;
- pesten.

Het meldpunt is belast met een drietal taken:

- De opvang en ondersteuning van melders, die geconfronteerd worden of zijn geweest met ongewenste omgangsvormen. Dit is de hoofdtaak;
- Het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan de aangesloten organisaties, wanneer de bevindingen van het meldpunt daartoe aanleiding geven. Vanzelfsprekend wordt daarbij altijd de met melder(s) overeengekomen mate van vertrouwelijkheid gerespecteerd;
- Desgewenst: het geven van informatie en voorlichting, in welke vorm dan ook.

Een essentiële voorwaarde voor het welslagen van het meldpunt, is de absolute garantie van vertrouwelijkheid. Het is van belang te beseffen dat de melder niets ‘moet’, en altijd de eigen regie

dient te behouden over zijn of haar melding. Daaruit volgt dat het hebben van contact met het meldpunt geen enkele consequentie voor de melder mag hebben en dat door het meldpunt geen enkele actie wordt ondernomen, zolang de melder dat niet wil. Dit lijkt wellicht vanzelfsprekend te zijn, maar de ervaring leert dat dit door melders niet op voorhand als zodanig wordt ervaren. Het is dan ook van het grootste belang, de garantie van vertrouwelijkheid te benadrukken in de communicatie omtrent het meldpunt. Indien dit niet expliciet gebeurt, zullen veel potentiële melders het meldpunt vermoedelijk als te hoogdrempelig ervaren.

Slechts in zeer uitzonderlijke gevallen zal het meldpunt het uitgangspunt van vertrouwelijkheid (moeten) verlaten. Dit gebeurt uitsluitend wanneer een wettelijke bepaling het meldpunt daartoe dwingt. In de praktijk zal hiervan uitsluitend sprake zijn wanneer sprake is van acuut gevaar voor (bijvoorbeeld) minderjarigen, dat slechts weggenomen kan worden door het verbreken van de geheimhouding.

De term 'vertrouwelijk' mag niet worden verward met 'anoniem'. In het eerste geval is de vertrouwenspersoon op de hoogte van de identiteit van de melder, terwijl dat in het geval van anonieme meldingen niet het geval is. Het meldpunt zal ook anonieme adviesvragen en meldingen aannemen. Daarbij moet wel worden aangetekend dat het in bepaalde gevallen niet of nauwelijks mogelijk is om naar aanleiding van een anonieme melding actie te ondernemen.

Indien de vertrouwenspersoon bij de uitoefening van de werkzaamheden structurele misstanden of knelpunten signaleert, kan de vertrouwenspersoon deze ter kennis brengen van de onderneming/organisatie zonder de identiteit te onthullen van de melder(s), tenzij deze heeft/hebben aangegeven daartegen geen bezwaar te hebben.

Het meldpunt zal de meldingen registreren. Periodiek wordt geanonimiseerd rapport uitgebracht omtrent het aantal en de aard van de ontvangen meldingen per sector. Dit stelt de sector in staat zicht te houden op risicovolle situaties en indien nodig in te grijpen teneinde die situaties weg te nemen. Het spreekt vanzelf dat de rapportages zodanig worden opgesteld, dat herleidbaarheid naar individuele melders absoluut is uitgesloten.

## **2. Werkwijze**

Het meldpunt wordt bemenst door een aantal vaste vertrouwenspersonen, een gemêleerd team met elk een verschillende achtergrond. De melder kan zelf kiezen met wie hij/zij wil spreken. Beide vertrouwenspersonen hebben een gekwalificeerde achterwacht, zodat altijd iemand beschikbaar is om melders te woord te staan.

Het meldpunt stelt separate telefoonnummers en e-mailadressen voor de vertrouwenspersonen beschikbaar. De responstijd bedraagt uiterlijk 24 uur, te weten 1 werkdag. Het streven is evenwel, melders binnen enkele uren te woord te kunnen staan. Contact is, wanneer de melder dat wenst, op afspraak ook mogelijk buiten de gebruikelijke kantoortijden. Contacten kunnen verlopen per e-mail (of brief), telefonisch of persoonlijk.

Het door de sector geformuleerde streven is, alle meldingen 'op maat' te begeleiden. De werkwijze van het meldpunt is in hoge mate afhankelijk van de wensen van de melder, die te allen tijde de regie over de melding behoudt. Niettemin zijn er, ten aanzien van de wijze waarop meldingen kunnen worden afgehandeld, in algemene termen een viertal stadia te onderscheiden. Benadrukt

moet wel worden dat deze stadia niet in de omschreven volgorde hoeven te worden gevolgd. Daarnaast kan, wanneer een bepaald stadium niet succesvol is gebleken, voor een volgend stadium worden gekozen. Het is de melder die dit bepaalt.

In alle gevallen zal de vertrouwenspersoon de melder desgewenst met raad en daad bijstaan. De vertrouwenspersoon is daarbij niet zozeer adviseur, maar eerder scenarioschetser; de vertrouwenspersoon kan met de melder bespreken wat men kan verwachten wanneer men voor een bepaalde oplossingsrichting kiest.

#### Stadium 1: Het verhaal kwijt kunnen, ordenen, 'sparren'.

De ervaring leert, dat veel melders geen andere behoefte hebben dan het in alle rust bespreken van de eigen ervaring. De vertrouwenspersoon neemt alle tijd, luistert en kan door vragen te stellen samen met de melder ordenen wat er precies is gebeurd. Vervolgens kan, wanneer de melder dat wenst, gezocht worden naar oplossingsrichtingen. In veel gevallen voelt de melder zich, na één of twee van dergelijke gesprekken, zelf in staat om een vervolgstap te zetten, bijvoorbeeld door met de veroorzaker in gesprek te gaan. De vertrouwenspersoon blijft op de achtergrond beschikbaar. Dit wordt door melders vaak als 'steun in de rug' ervaren.

#### Stadium 2: Informeel oplossen

In veel gevallen zal de melder de behoefte hebben om (al dan niet via een tussenpersoon) met de veroorzaker in gesprek te gaan, om het ongewenste gedrag te doen stoppen. Het is van belang te beseffen dat de veroorzaker zich niet in alle gevallen bewust zal zijn van de wijze waarop zijn/haar gedrag wordt ervaren. Door hierover te spreken wordt de veroorzaker in de gelegenheid gesteld tot inzicht te komen en het eigen gedrag te veranderen. De vertrouwenspersoon kan helpen bij het tot stand brengen van het gesprek. En wanneer de melder zich niet in staat voelt dit gesprek alleen te voeren, kan de vertrouwenspersoon desgewenst ter ondersteuning meegaan.

In sommige gevallen is een wat meer ingekaderde procedure wenselijk en kan voor mediation worden gekozen. De vertrouwenspersoon kan behulpzaam zijn bij het tot stand brengen van een mediation-traject. Overigens zal de vertrouwenspersoon, zoals eerder reeds aangegeven, nooit zelf een bemiddelende rol aannemen. De vertrouwenspersoon blijft beschikbaar als ondersteuner van de melder.

#### Stadium 3: De formele klacht

Wanneer de melder dit wenst, bijvoorbeeld wanneer het informele traject niet tot resultaat dan wel oplossingen heeft geleid of wanneer de ernst van het gebeurde daar direct aanleiding toe geeft, kan besloten worden een formele klacht in te dienen. Organisaties zijn verplicht te zorgen voor een veilige werkomgeving, waaruit volgt dat zij formele klachten over ongewenste omgangsvormen zorgvuldig dienen te behandelen dan wel onderzoeken.

Het indienen van een klacht en het doorlopen van een klachtenprocedure is voor melders ingrijpend en belastend. De vertrouwenspersoon zal de melder tijdens het traject desgewenst ondersteunen, bijvoorbeeld door met de melder mee te gaan naar (hoor)gesprekken / hoorzittingen. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon met de melder bespreken wat hij/zij van het indienen van een klacht in redelijkheid mag verwachten.

#### Stadium 4: Aangifte bij de politie

Hiervoor kan worden gekozen wanneer sprake is van strafbare feiten. Ook nu geldt weer, dat de vertrouwenspersoon kan ondersteunen op een door de melder gewenste manier. Meegaan naar de politie is één van de mogelijkheden.

### **3. Vertrouwelijkheid en privacy**

Het meldpunt, de vertrouwenspersonen en anderen die onder verantwoordelijkheid van het meldpunt en bureau De Vertrouwenspersoon bij de werkzaamheden betrokken zijn, verplichten zich uiteraard tot geheimhouding van alle informatie die zij ontvangen, behalve in het uitzonderlijke geval waarin een wettelijke bepaling zich daartegen verzet. Informatie wordt slechts met anderen gedeeld wanneer de melder daar expliciet mee instemt. Deze verplichting blijft in stand na afronding van de werkzaamheden. Op alle werkzaamheden, met inbegrip van registratie en dossiervorming, is de vigerende privacywetgeving van toepassing (AVG).

Alle dossiers worden na drie jaar definitief vernietigd. Wel bewaart het meldpunt een niet naar melders herleidbare, geanonimiseerde registratie van gepasseerde casuïstiek.

Persoonlijke (contact)gegevens van melders (bijvoorbeeld telefoonnummers, e-mailadressen) worden na afronding van de melding, maar ook op het eerste verzoek van melder, onmiddellijk en definitief vernietigd.

Het meldpunt zal geen pogingen doen de identiteit van anonieme melders te achterhalen, anders dan door hen hier vrijblijvend naar te vragen. Het meldpunt beschikt niet over technische mogelijkheden om de identiteit van melders te achterhalen op grond van IP-adressen, telefoonnummers et cetera.

Persoonlijke gesprekken worden, in overleg met de melder, gevoerd op neutrale locaties. Wanneer de situatie daarom vraagt zorgen de vertrouwenspersonen ervoor dat zij niet samen met de melder in het openbaar worden gezien.

De zorgvuldige afhandeling van casuïstiek is zelden of nooit gebaat bij voortijdige berichtgeving in de pers. De vertrouwenspersonen zullen in principe nooit ingaan op informatieverzoeken van de pers ten aanzien van casuïstiek. Hierop kan eventueel slechts een uitzondering worden gemaakt wanneer de melder daarmee expliciet instemt en de belangen van anderen niet onredelijk worden geschaad.