



ESNS

Gedragsprotocol 2023



you
heard it
first at
ESNS

1. Introductie	2
2. Visie, kernwaarden en speerpunten	3
3. Veilig gedrag en omgangsvormen	4
1. Sector- en bedrijfsspecifieke factoren en risico's	4
2. Gewenst persoonlijk gedrag	5
3. Gewenste omgangsvormen	5
4. Ongewenste omgangsvormen	6
4. Melding en procedure	8
1. Acties medewerker	8
2. Acties werkgever	8
3. Melden bij de externe vertrouwenspersoon	9
4. Formele klachtenprocedure	10
5. Maatregelen vanuit de organisatie	11
6. Levend houden van de code	11
Bijlagen	12
Bijlage 1: Contactgegevens	12
Bijlage 2: Do's & Don'ts	14
Bijlage 3: Meldingen	15

1. Introductie

Voor je ligt het gedragsprotocol¹ van Stichting Eurosonic Noorderslag (verder te noemen ESNS). Je krijgt dit exemplaar, omdat je bij ons werkzaam bent. Samen met vele andere collega's, lever jij een waardevolle bijdrage aan de **missie** van Eurosonic Noorderslag: *het initiëren en stimuleren van uitwisseling en innovatie van de Nederlandse en Europese popmuziek en haar cultuur, van niche tot mainstream. Voor Europese en Nederlandse artiesten en de muzieksector is ESNS het belangrijkste muziekplatform voor talentontwikkeling binnen én buiten Europa.*

De belangrijkste activiteiten zijn de conferentie, de festivals Eurosonic en Noorderslag en de twee Europese projecten: de Music Moves Europe Awards en het ESNS Exchange programma.

Door middel van dit gedragsprotocol wil ESNS ervoor zorgen dat jullie de werkzaamheden met elkaar in een veilige, gezonde en prettige omgeving kunnen verrichten. Daarvoor is het van belang dat je niet alleen weet wat de missie, visie en kernwaarden van ESNS zijn, maar ook welk gedrag en omgangsvormen we van elkaar verwachten. Dit gedragsprotocol is van toepassing op alle medewerkers en partners van ESNS: in dienst, freelance, stage of vrijwillig, opdrachtnemers en ieder ander met wie ESNS werkt.

Met het gedragsprotocol willen we duidelijk maken:

- Welk gedrag getolereerd wordt en welk gedrag niet
- Wat je kan doen als je te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen
- Wat er gebeurt bij overtreding van het gedragsprotocol (on)gewenste omgangsvormen.

De code is altijd voor iedereen toegankelijk via de website van ESNS. Op verzoek reiken we een papieren versie uit. Bij de indiensttreding of start van je opdracht, sturen we je een link naar de code en neemt jouw leidinggevende deze kort met je door zodat je van de belangrijkste punten op de hoogte bent en dat je deze kunt tekenen. We gaan ervan uit dat je zelf actief kennis neemt van de verdere inhoud van dit document en dat je een positieve bijdrage zult leveren aan een fijne, veilige werksfeer.

Note vooraf

Dit gedragsprotocol omvat niet alle situaties, relevante wetten, regelgeving en interne beleidslijnen. Je kunt situaties tegenkomen waarin het moeilijk is om de juiste manier van aanpak vast te stellen. In dergelijke gevallen vragen we je je gezonde verstand te gebruiken en jezelf de volgende vragen te stellen:

- Strookt het met ons gedragsprotocol, de beleidslijnen (zoals te vinden op de drive) en de wet?
- Komt het overeen met onze kernwaarden en speerpunten?
- Zou het incident of het gedrag de reputatie van ESNS kunnen schaden?

Als je niet zeker weet wat je moet doen, raadpleeg dan je leidinggevende.

¹ Dit document is mede gebaseerd op het in 2021 ontwikkelde [beleidskader voor sociale veiligheid in de podiumkunsten](#) door de Stichting Sociale Veiligheid opgericht door de Nederlandse Associatie voor Podiumkunsten (NAPK) en [de Handreiking gedragscode \(on\)gewenste omgangsvormen](#).

2. Visie, kernwaarden en speerpunten

Het ieder jaar weer neerzetten van ESNS als hét toonaangevende Europese muziekplatform, vraagt om een klimaat waarin performers, makers, medewerkers, organisatoren en andere betrokkenen kunnen experimenteren, grenzen verleggen, zich kwetsbaar opstellen en elkaar uitdagen om tot de beste prestaties te komen. Het creëren van een veilige werkvloer met beschermende randvoorwaarden zodat grensoverschrijdend gedrag en machtsmisbruik kunnen worden voorkomen, is daarbij essentieel. Gedragen door de leiding en door de hele organisatie.

In de introductie hebben we de missie van ESNS al benoemd (*waar we voor staan*). Evenzo belangrijk is de visie (*waar we voor gaan*) en de bijbehorende kernwaarden die we graag met jullie delen. Kernwaarden geven aan *waarom* en *hoe* we de dingen doen en wat we *echt belangrijk* vinden binnen ESNS. Als iedereen binnen een organisatie de kernwaarden scherp heeft, worden veel discussies voorkomen en kun je een eenduidig en consequent beeld naar buiten uitstralen. Heldere waarden zorgen voor herkenbaarheid, geven richting en focus en zijn een duidelijk handvat voor het nemen van de juiste beslissingen.

Visie

Onze visie is dat in heel Europa en daarbuiten een diverser Europees muziekpalet te horen moet zijn. Muziek verbindt mensen en vermindert tegenstellingen in de maatschappij. Een rijke en gevarieerde muziekcultuur draagt bij aan meer sociale cohesie en wederzijds respect.

Kernwaarden

- We handelen vanuit gelijkwaardigheid en inclusiviteit met een open houding.
- We zijn vooruitstrevend en ambitieus om de Europese muziek in de hele wereld te laten horen en artiesten een kwalitatief goed podium te bieden.
- We bieden ruimte voor opkomende talenten op het podium en binnen de organisatie.
- Door onze flexibiliteit zijn we in staat te reageren op ontwikkelingen in de samenleving en de sector. We hebben het vermogen om ons daar inhoudelijk en in vorm op aan te passen.
- We zijn als agenderend platform gericht op het transformeren van de sector en hebben daarin een katalyserende rol.

De speerpunten van het beleid zijn de komende jaren

- Europese artiesten wereldwijd een podium bieden
- Nederlandse artiesten centraal stellen
- Katalysator zijn op het gebied van duurzaamheid en innovatie - Music for Ever
- Inclusiviteit² uitdragen - Music for Everyone

² Inclusiviteit is het creëren van een omgeving waarin alle individuen, ongeacht hun achtergrond, cultuur, genderidentiteit, seksuele geaardheid, religie, fysieke en mentale mogelijkheden, zich welkom en gewaardeerd voelen en gelijke kansen krijgen.

3. Veilig gedrag en omgangsvormen

1. Sector- en bedrijfsspecifieke factoren en risico's

Ongewenste omgangsvormen kunnen overal voorkomen en iedere branche kent zijn eigen gevaren. Ook in de cultuursector zijn er specifieke risico's die horen bij de aard van het werkveld. De aard van het werken bij ESNS kenmerkt zich ook door specifieke factoren waarvan wij ons continu bewust dienen te zijn. Deze factoren kunnen namelijk risico's met zich meebrengen in het bespreekbaar maken van een melding of klacht. We brengen ze daarom bij jullie in beeld:

- Het werken in een cultuursector met een overspannen arbeidsmarkt;
- Piekdrukke rondom het festival;
- De druk om een programma te maken binnen strikte deadlines;
- De hoge ambities en beperkte middelen;
- De onregelmatige werktijden en overuren, met name rondom het festival, met kans op (over)vermoeidheid;
- De (externe) maatschappelijke druk om als toonaangevend festival te opereren volgens de gestelde ethische en sociaal maatschappelijke doelstellingen;
- Het werken met imponerende mensen met aanzien;
- Een van oudsher door een homogene groep mensen gedomineerd werkveld;
- Een internationale (net)werkomgeving, die sterk samenhangt met persoonlijke netwerken;
- Het werken in wisselende teams, veelal op verschillende locaties;
- Jaarrond kernteam met mix van mensen in loondienst en freelancers, veelal aangevuld met freelancers rondom het festival;
- De grens tussen werk en privé die soms door elkaar loopt.

Bovenstaande factoren kunnen in meer of mindere mate van invloed zijn op de manier waarop je bewust, dan wel onbewust handelt. Door hier met elkaar transparant over te zijn en dit regelmatig met elkaar te bespreken, werken we samen aan een cultuur waarin we grensoverschrijdend gedrag kunnen voorkomen.

Daarnaast werkt ESNS volgens een aantal andere codes om de omschreven risico's te voorkomen of te verkleinen: [Code Diversiteit & Inclusie](#), [Fair Practice Code](#) en [Governance Code Cultuur](#). Daarnaast is ESNS aangesloten bij de Green Deal en [Key Change](#). Ten slotte zet ESNS in op gerichte training voor medewerkers en werkt ESNS aan transparantie en bewustwording over veilig gedrag en omgangsvormen in de gehele organisatie.

2. Gewenst persoonlijk gedrag

Bij het aangaan van een contract of opdracht bij ESNS gaan we ervan uit dat je je committeert aan de volgende zaken. We onderscheiden hier persoonlijk gedrag en gedrag naar anderen (omgangsvormen).

- *Uitoefening functie*
We gaan ervan uit dat jij als ESNS medewerker jouw functie zo goed mogelijk uitoefent, waarbij de bij deze rol horende resultaten als leidraad dienen.
- *Vertrouwelijkheid*
We verwachten dat je integer en zorgvuldig met verkregen (vertrouwelijke) informatie om zult gaan, ook volgens [AVG richtlijnen](#). Ook ga je behoedzaam en op een correcte manier om met het gebruik van bijvoorbeeld social media. Soms is het verstandiger bepaalde informatie niet te verspreiden, dus vraag bij twijfel altijd je leidinggevende en maak geen overhaaste beslissingen.
- *Werk veilig uitvoeren - middelen*
We hanteren een zero-tolerance beleid rondom het gebruik van alcohol en drugs tijdens werktijd. Verder is het in ieders belang dat je beschermd aan het werk bent. Hiervoor vragen wij je om tijdens jouw dienst aangemeten persoonlijke beschermmiddelen (zoals oordoppen of veiligheidsschoenen) te dragen die ESNS waar nodig ter beschikking stelt.
- *Omgang bedrijfsmiddelen*
Ga zorgvuldig om met het gebruik van gehuurde of geleende bedrijfsmiddelen en apparatuur van leveranciers, van venues of van ESNS zelf. Volg ten allen tijde de (veiligheids-)afspraken op. Meld geconstateerde schade (al dan niet door jou toegebracht) direct aan je leidinggevende, om te voorkomen dat er onveilige situaties ontstaan.
- *Feedback geven op functioneren en gedrag*
We faciliteren een keer per jaar een functioneringsgesprek met 360 graden feedback rondom de evaluatie na het festival, waarbij je zelf twee of drie collega's vraagt schriftelijk feedback te geven. Daarnaast is er een ontwikkelgesprek in september. We willen dat iedereen op een prettige manier feedback kan geven en ontvangen.

3. Gewenste omgangsvormen

Zolang gewenste omgangsvormen strikt worden opgevolgd, neemt het risico op ongewenste omgangsvormen en werkstress af. De eerder genoemde kernwaarden zijn voorbeelden van binnen ESNS specifiek gewenst gedrag. Daarnaast benoemen we hier ook graag nog ander gewenst gedrag:

- In de omgang met anderen ben je collegiaal, eerlijk en respectvol.
 - Houd rekening met elkaar. Probeer na te gaan wat het effect van jouw houding en gedrag op iemand anders is, in zowel positieve als negatieve zin. Probeer bewust te zijn van de gevolgen van jouw gedrag.
 - Probeer elkaar waar mogelijk te helpen met werkzaamheden. Dit kan ook in kleine activiteiten zitten, zoals het reageren op e-mails. Het bewust negeren van e-mails van bepaalde collega's kan ertoe leiden dat men niet in staat is werkzaamheden (naar behoren) uit te voeren of dat men zich buitengesloten voelt.
 - Houd je aan afspraken die je samen maakt en heb regelmatig contact met elkaar. Collega's moeten op elkaar kunnen rekenen. Kom daarom afspraken na of breng je collega(s) op tijd op de hoogte als je afspraken niet na kunt komen.
 - Luister naar elkaar en stel elkaar vragen bij eventuele onduidelijkheden. Door naar elkaar te luisteren kan je tot nieuwe inzichten komen en op die manier kunnen we

van elkaar leren. Als er onduidelijkheden zijn, is het belangrijk om elkaar vragen te stellen, zodat het voor iedereen helder is wat er verwacht wordt.

- Praat met elkaar als je ergens mee zit en niet over elkaar.
- Wees flexibel naar elkaar: kijk (samen) naar alternatieve oplossingen als het nodig is.
- Meninge n mogen verschillen. Probeer iemands beweegredenen te achterhalen en je te verplaatsen in andermans standpunt.
- Discussies lossen we in dialoog op.
- Wees vriendelijk voor elkaar: Gewoon aardig zijn tegen je collega's is een kleine moeite.
- Wees alert op ongewenst gedrag op de werkvloer en onderneem actie wanneer ongewenst gedrag zich voordoet. Zie bijlage 1 voor de contactgegevens om actie te ondernemen.

4. Ongewenste omgangsvormen³

Ongewenste omgangsvormen kunnen een enorm effect hebben op een persoon en bijdragen aan een onveilig en ongezond werkklimaat en worden daarom niet getolereerd. Het gaat hierbij expliciet om omgangsvormen die als ongewenst worden ervaren. Hoe de ontvanger het gedrag beleeft, bepaalt dus of dit ongewenst gedrag is.

Onder 'ongewenste omgangsvormen' verstaat ESNS in navolging van de wet³ de gedragingen - ongeacht of er tussen de betrokkenen een hiërarchisch verschil in functie of positie bestaat - die leiden tot psychosociale arbeidsbelasting⁴. Het betreft:

- Intimidatie
- Seksuele intimidatie
- Pesten
- Agressie en gebruik van geweld
- Discriminatie

Intimidatie

Gedrag dat tot doel of tot gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast en dat er een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.⁵ Intimidatie is een vorm van manipulatie. Iemand kan een ander angst aanjagen door te dreigen met negatieve gevolgen, zoals bijvoorbeeld ontslag. Er zijn drie verschillende soorten intimidatie:

1. *Fysieke intimidatie* zoals groot maken, de ander te dicht naderen, vandalisme, (licht) geweld en dreigend gebaren;
2. *Verbale intimidatie* zoals een dreigend telefoontje, of gesprek in persoon;
3. *Schriftelijke intimidatie*, in bijvoorbeeld e-mail, WhatsApp of Slack.

³ De uitgangspunten zijn bepalingen die vastgelegd zijn in de Nederlandse wetgeving:

- het Burgerlijk Wetboek;
- de Algemene wet gelijke behandeling (Awgb);
- de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (Wgbm/v);
- de Arbowet;
- de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie en Plan van Aanpak.

Voor meer informatie over ongewenst gedrag zie www.szw.nl, kies dan voor onderwerpen en klik agressie en geweld, pesten of seksuele intimidatie aan.

⁴ 1 In de zin van artikel 3 lid 2 van de Arbeidsomstandighedenwet

⁵ In de zin van artikel 1a lid 2 Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen en artikel 7:646 lid 7 van het Burgerlijk Wetboek

Seksuele intimidatie

Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of tot gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast. In het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.⁶ De ervaring van het slachtoffer is de maatstaf voor wat wel en wat niet seksuele intimidatie is: wat voor de één nog kan, wordt door de ander als onprettig of ontoelaatbaar ervaren. Voorbeelden van seksuele intimidatie zijn:

- Het maken van dubbelzinnige opmerkingen;
- Het vertellen van stoere verhalen over seksprestaties en *schuine* grappen;
- Onnodige aanrakingen of wegversperring;
- Schriftelijke benadering met een seksuele connotatie;
- Het tonen van aanstootgevende afbeeldingen op de werkplek;
- Aanranding en verkrachting.

Pesten

Onder pesten verstaat ESNS alle vormen van intimiderend gedrag van één of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevend) gericht tegen een medewerker of groep van medewerkers, die zich niet kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van de gedragingen in de tijd. Denk aan:

- Denigrerende opmerkingen, zoals het afkraken van iemands werk;
- Aanmerkingen op iemands uiterlijk;
- Iemand bewust negeren;
- Iemand behandelen als ongelijkwaardig;
- Iemand het werken onmogelijk maken.

Agressie en gebruik van geweld

Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Agressie en geweld kan op verschillende manieren plaatsvinden:

1. *Verbale agressie*: uitschelden, vloeken, schreeuwen of zeer fel in discussie gaan;
2. *Fysieke agressie of geweld*: stevig vastgrijpen, duwen, slaan, schoppen, spugen;
3. *Psychische agressie*: iemand verbaal of schriftelijk bedreigen (bijvoorbeeld met ontslag), chanteren of vernederen.

Discriminatie

Uitspraken, handelingen of beslissingen die beledigend of vernederend zijn vanwege onderscheid op grond van: een fysieke of geestelijke beperking, ras, uiterlijk, afkomst, godsdienst, politieke gezindheid, leeftijd, burgerlijke staat, (chronische) ziekte, geslacht, levensovertuiging, seksuele geaardheid of genderidentiteit. In de aangehaalde wetten wordt slechts gesproken over mannen en vrouwen. Uiteraard geldt bij ESNS bovenstaande voor alle genderidentiteiten en vindt bij ESNS regelmatig overleg plaats over de betekenis van de beschreven termen.

⁶ In de zin van artikel 1a lid 3 Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen en artikel 7:646 lid 8 B.W 1 In de zin van artikel 3 lid 2 van de Arbeidsomstandighedenwet.

4. Melding en procedure

Iedereen die bij ESNS werkt - in dienst, freelance of vrijwillig -, deelneemt aan de programma's van ESNS of een dienst levert, is medeverantwoordelijk voor een veilig klimaat. We moedigen elke medewerker aan om meteen melding te maken bij een ongewenste situatie zoals eerder omschreven – ook als er twijfel bestaat.

1. Acties medewerker

Medewerkers die ongewenste omgangsvormen ervaren kunnen, al dan niet na een vertrouwenspersoon te hebben geconsulteerd, verschillende acties ondernemen, zoals:

1. De medewerker die het ongewenste gedrag vertoont zelf aanspreken (feedback geven), eventueel in aanwezigheid van een leidinggevende of de vertrouwenspersoon;
2. De ongewenste omgangsvormen melden bij de leidinggevende, HR, directie of Raad van Toezicht (als de directie bij de ongewenste omgangsvormen betrokken is);
3. In afstemming met de vertrouwenspersoon en/of leidinggevende een bemiddelingstraject doorlopen; de vertrouwenspersoon kan hierover adviseren en ondersteuning bieden;
4. Een melding doen bij [Mores.online](#);
5. Een formele klacht indienen (zie hoofdstuk 4.4).

2. Acties werkgever

Indien een medewerker een melding doet van ongewenste omgangsvormen, kan de leidinggevende, HR, directie of Raad van Toezicht - afhankelijk van de situatie - nagaan welke acties passend zijn, bijvoorbeeld:

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

Alle meldingen worden individueel beoordeeld. Bij alle stappen respecteert ESNS het vertrouwen en privacy van de melder, waarbij de melder zo veel mogelijk zeggenschap houdt over de te nemen stappen, tenzij de eigen veiligheid of die van anderen in het geding is, of wanneer ernstige misdrijven ons anders verplichten en melding moet worden gedaan bij de Politie en/of Veilig Thuis. In dat geval zal de privacy van betrokkenen zoveel mogelijk beschermd worden. Er worden heldere afspraken over vervolgstappen gemaakt met instemming van alle partijen.

Let hierbij op het volgende: de directie heeft de plicht om te zorgen voor een veilige werkomgeving en de Raad van Toezicht om toezicht te houden op directie en organisatie. Het kan daarom zijn dat handelen naar aanleiding van een melding bij de directie of Raad van Toezicht noodzakelijk is, ook als de melder dat liever niet heeft, bijvoorbeeld omdat het ongewenste gedrag ook anderen raakt of mogelijk kan raken.

Alle ervaringen worden serieus genomen en in vertrouwen behandeld. Wanneer het ESNS Team zelf niet over de juiste expertise beschikt, zal - in overleg met de melder - professionele hulp ingeschakeld worden om dit verder te begeleiden.

Hoewel meldingen uiteraard zorgvuldig worden opgepakt, kan volledige vertrouwelijkheid niet altijd worden gewaarborgd. Met medewerkers tegen wie een klacht wordt ingediend zal zorgvuldig worden omgegaan. In beginsel is volledige geheimhouding daarbij het adagium voor alle betrokkenen. Het kan voorkomen dat van dit principe moet worden afgeweken als het algemeen bedrijfsbelang hiermee gemoeid is. In dat geval zal de privacy van betrokkene zo veel mogelijk beschermd worden. Er worden heldere afspraken over vervolgstappen gemaakt met instemming van alle partijen.

3. Melden bij de externe vertrouwenspersoon

Wil je de melding niet intern bespreken, dan kan je te allen tijde terecht bij de externe vertrouwenspersoon via vertrouwenspersoon@esns.nl. De vertrouwenspersoon staat buiten de organisatie, is volledig onafhankelijk in hun ondersteuning en speelt nooit informatie door aan ESNS zonder goedkeuring van de melder. Hen werkt vertrouwelijk, is integer en is opgeleid om je te steunen.

Een melding doen via [Mores.online](#) kan ook. Mores is een onafhankelijk meldpunt voor ongewenste omgangsvormen in de Nederlandse culturele en creatieve sector. Alle meldingen worden behandeld door onafhankelijke vertrouwenspersonen. Degene die een melding doet behoudt zelf de regie met betrekking tot eventuele vervolgstappen, desgewenst met verdere ondersteuning van de vertrouwenspersoon.

De belangrijkste taken van de vertrouwenspersoon zijn:

- De medewerker opvangen en begeleiden;
- De situatie met de medewerker analyseren;
- Adviseren van de medewerker over de te ondernemen stappen;
- De medewerker die het ongewenst gedrag ervaart, begeleiden en ondersteunen bij de procedure van bemiddeling en/of de klachtenprocedure.
- Eens per jaar een geanonimiseerd rapport uitbrengen aan het MT, hiervoor zal altijd eerst om goedkeuring gevraagd worden bij degene die een gesprek heeft gehad.

Werkwijze bij een melding

Wanneer de vertrouwenspersoon een melding krijgt van ongewenste gedragingen hanteert hen de volgende werkwijze:

- Een melding kan worden gedaan via vertrouwenspersoon@esns.nl;
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen;
- Klachten via derden worden niet in behandeling genomen;
- De vertrouwenspersoon staat naast de medewerker die hen benadert en kan derhalve niet bemiddelen of onderzoek doen;
- Er wordt (telefonisch) een korte introductie van de melding of klacht gevraagd (dit ter beoordeling van de juistheid de vertrouwenspersoon in te schakelen);
- De vertrouwenspersoon bepaalt of hen de melding of klacht in behandeling kan nemen;
- Wanneer de vertrouwenspersoon de melding of klacht in behandeling neemt zal er op een zo kort mogelijke termijn een afspraak met de melder/klager volgen;

- De vertrouwenspersoon kan de medewerker tijdens een informeel of formeel oplossingstraject begeleiden en (als de zaak is afgerond) van eerste nazorg voorzien. Overigens kan een medewerker een informeel of formeel oplossingstraject ook in gang zetten zonder vooraf de vertrouwenspersoon te consulteren.

Behandeling van klachten

De vertrouwenspersoon is er allereerst voor de opvang van de melders of slachtoffers. Later volgt de begeleiding. Uitgangspunten bij de klachtenprocedure zullen zijn:

- Melder kan ongestoord het werk doen;
- Houdt dus de baan en de freelancer de opdracht;
- Werkt in een veilige werkomgeving;
- Zonder nadelige gevolgen van het indienen van de melding.

4. Formele klachtenprocedure

Als de ongewenste omgangsvormen te ernstig zijn voor interne afhandeling of de interne afhandeling niet naar tevredenheid van het slachtoffer heeft plaatsgevonden, kan het slachtoffer ervoor kiezen een formele klacht in te dienen. ESNS maakt gebruik van de NAPK klachtenregeling voor behandeling door een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenregeling is te vinden op de website van de [Stichting Sociale Veiligheid Podiumkunsten](#).

Gedurende de looptijd en na afloop van de klachtenprocedure geldt voor alle betrokkenen een geheimhoudingsverplichting.

De NAPK-klachtencommissie zendt na onderzoek een advies aan de directie of (als de klacht de directie betreft) aan de Raad van Toezicht. De directie of (als de klacht de directie betreft) de Raad van Toezicht neemt binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit en stuurt een afschrift van het advies van de NAPK-klachtencommissie en een afschrift van het besluit aan klager en aangeklaagde.

Indien een medewerker niet tevreden is met de klachtafhandeling, kan deze een gerechtelijke procedure starten of (als het gaat om seksuele intimidatie of discriminatie) zich richten tot het [College voor de Rechten van de Mens](#).

5. Maatregelen vanuit de organisatie

De directie of (als de klacht de directie betreft) de Raad van Toezicht kan:

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

Deze tijdelijke maatregelen voor de duur van het onderzoek en/of de klachtenprocedure kunnen zijn:

- Tijdelijke overplaatsing;
- Op non-actief stellen/tijdelijk staken van de opdracht.

Naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek en/of de klachtenprocedure kunnen – onder andere – de volgende maatregelen worden getroffen, afhankelijk van de ernst van het ongewenste gedrag:

- Officiële waarschuwing;
- Berisping;
- Overplaatsing;
- Ontslag/beëindiging van de opdracht.

6. Levend houden van de code

Om de code levend en up to date te houden, zullen we hier op diverse manieren actief over communiceren. Zo zullen de sectorspecifieke risico's onderdeel zijn van het functionerings- en ontwikkelingsgesprek, maar zullen we dit ook periodiek bespreken in team- of afdelingsoverleggen. Daarnaast willen we je expliciet vragen om onduidelijkheden, onvolkomenheden of onjuistheden in dit document bij ons te melden. Tips en feedback om het document nog relevanter te maken, zijn ook altijd welkom. We horen graag van je.

Dit gedragsprotocol wordt op minimaal één keer per jaar door de directie, Raad van Toezicht en het Brugteam geëvalueerd. Daarbij worden in ieder geval de gedragsregels in het gedragsprotocol samen met de medewerkers besproken en geactualiseerd. Hiernaast kan tussentijdse evaluatie en actualisatie plaatsvinden, bijvoorbeeld naar aanleiding van een melding of klacht. We houden je hier actief van op de hoogte.

Bijlagen

Bijlage 1: Contactgegevens

Vertrouwenspersoon extern	Alice Faber	vertrouwenspersoon@esns.nl	https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/vertrouwenspersoon	Heb je meldingen of klachten over ongewenst gedrag dan kan je contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
Organisatiecoach	Sandrijn Dekkers	info@ruimtepakken.nl		Heb je behoefte om even te praten met iemand om je hoofd vrij te maken, dan kan je contact opnemen met onze organisatiecoach.
Mores.online (extern en anoniem)	Extern	088-1119950 mores@devertrouwenspersoon.nl	https://mores.online	Heb je meldingen of klachten over ongewenst gedrag en wil je dit niet intern delen dan kan je contact opnemen met Mores.
Fraude- en misstandenmeldingen ESNS	Deze mail wordt doorgestuurd naar de Office Manager en Directeur-bestuurder	fraude@esns.nl		
Adviesraad Diversiteit & Inclusie	Deze mail wordt doorgestuurd naar alle leden van de adviesraad	diversiteit@esns.nl	Dennis, Kadigia, Lotte, M., Nora, Patrick, Sasha, Thu Ha en Yahaira	Voor hulp bij vragen of advies om met de thema's diversiteit en inclusie aan de slag te gaan in je werkzaamheden.
MT ESNS	Deze mail is gericht aan alle MT-leden	mt@esns.nl		
Directie ESNS	Frans Vreeke (interim)	frans.vreeke@esns.nl		

Raad van Toezicht ESNS	Deze mail wordt doorgestuurd naar alle RvT-leden	rvt@esns.nl		
Werkgroep Diversiteit & Inclusie		rob.van.wegen@esns.nl / slack #diversiteit-inclusie	Marlene, Jort, Annelie, Djai-Mac, Lisa, Patrick, Nastia, Rob	Voor alle praktische tips of ideeën die we als ESNS kunnen doorvoeren op de thema's Diversiteit en Inclusie.
Werkgroep Duurzaamheid		rob.van.wegen@esns.nl / slack #drzmhd	Frans, Ilona, Lieve, Marlene en Rob	Voor alle vragen, praktische tips of ideeën die we als ESNS kunnen oppakken op het thema duurzaamheid.

Bijlage 2: Do's & Don'ts

<i>Do's</i>
Collegiaal, eerlijk en respectvol
Meningen mogen verschillen
Discussies lossen we in dialoog op
Wees vriendelijk voor elkaar
Handelen volgens de kernwaarden
Respectvol communiceren
ESNS posts liken, delen, bij twijfel eigen post voorleggen aan leidinggevende
<i>Don'ts</i>
Intimidatie
Seksuele intimidatie
Pesten
Agressie en gebruik van geweld
Discriminatie
Kortaf en onvriendelijk communiceren
Vertrouwelijke informatie delen

Bijlage 3: Meldingen

Interne melding
Zelf de pleger aanspreken (feedback geven), eventueel in aanwezigheid van een leidinggevende of de vertrouwenspersoon.
De ongewenste omgangsvormen melden bij de leidinggevende, HR, directie of Raad van Toezicht (als de directie bij de ongewenste omgangsvormen betrokken is).
Een bemiddelingstraject initiëren; de vertrouwenspersoon kan hierover adviseren en ondersteuning bieden.
Externe melding
Een melding doen bij de externe vertrouwenspersoon via vertrouwenspersoon@esns.nl
Een melding doen bij mores.online