

Gedragcode voor Rechthebbenden van BumaStemra

1. Doel en uitgangspunten

BumaStemra staat voor een open, veilige en respectvolle samenwerking tussen rechthebbenden, medewerkers en andere betrokkenen. Daarbij horen heldere afspraken over hoe wij met elkaar omgaan en communiceren.

Deze gedragscode geeft richting aan die omgangsvormen en maakt duidelijk welk gedrag wij binnen onze organisatie als passend en professioneel beschouwen. Zo dragen wij gezamenlijk bij aan een veilige werkomgeving, constructieve communicatie en een zorgvuldige samenwerking.

2. Wenselijk gedrag

Van rechthebbenden verwachten wij een respectvolle samenwerking. BumaStemra zet zich er tegelijkertijd voor in om communicatie met rechthebbenden zorgvuldig, professioneel en toegankelijk te laten verlopen. Wij vragen rechthebbenden daarom:

- medewerkers met respect, beleefdheid en geduld te benaderen;
- vragen, klachten of zorgen op een constructieve manier te uiten met gebruik van gepast taalgebruik en toon;
- in redelijke mate contact te zoeken (bijv. geen overmatige communicatie over hetzelfde onderwerp zonder nieuwe informatie);
- begrip voor de rol en grenzen van medewerkers. En zich houden aan afgesproken communicatiekanalen en -procedures.
- respect voor privacy en vertrouwelijkheid
- openheid voor dialoog en samenwerking

3. Communicatiekanalen

- Alle communicatie tussen rechthebbenden en medewerkers verloopt in principe via de algemene contactkanalen van de vereniging (zoals members@..., het contactformulier of het algemene telefoonnummer).
- Individuele e-mailadressen of telefoonnummers van medewerkers worden in beginsel niet verstrekt, om de privacy en veiligheid van medewerkers te waarborgen.
- Wij vragen rechthebbenden deze richtlijn te respecteren en communicatie niet te richten aan medewerkers via persoonlijke of ongeautoriseerde kanalen.

4. Ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag verstaan wij onder meer, maar niet uitsluitend, het volgende:

- (micro)-agressie, verbale of schriftelijke beledigingen, bedreigingen;
- discriminerende of denigrerende opmerkingen;
- seksueel grensoverschrijdend gedrag (seksuele toespelingen, opmerkingen, aanrakingen).
- het uiten van ongegronde beschuldigingen, intimiderend of dwingend gedrag;

- niet accepteren van afwijzingen of ongewenste antwoorden, excessieve of herhaalde communicatie zonder nieuwe relevante informatie;
- het bewust ontwijken van communicatieprocedures
- ongepaste digitale communicatie via (interne) systemen, chat of mail, sociale media; online lastigvallen (trolling) of publieke schending van de integriteit van medewerkers.

5. Recht van medewerkers

5a. Opnemen van gesprekken

Voor kwaliteits- en veiligheidsdoeleinden kan BumaStemra (telefonische) gesprekken met rechthebbenden opnemen.

De rechthebbende wordt vooraf geïnformeerd dat de gesprekken worden opgenomen. Interne dossiervorming vindt alleen plaats bij opnames die worden gebruikt voor veiligheidsdoeleinden, klachtenafhandeling of – indien nodig – juridische stappen in verband met ongewenst gedrag.

Opnames worden zorgvuldig en beveiligd bewaard, zijn slechts toegankelijk voor bevoegde medewerkers en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn gemaakt. De verwerking van opnames vindt plaats op grond van het gerechtvaardigd belang van BumaStemra in de zin van artikel 6 lid 1 sub f AVG.

Indien een rechthebbende bezwaar heeft tegen een opname, kan dit kenbaar worden gemaakt via het e-mailadres members@bumastemra.nl."

5b. beëindigen van gesprekken

Medewerkers hebben het recht om een (telefoon)gesprek af te breken als zij zich onveilig, geïntimideerd of respectloos behandeld voelen. Medewerkers kunnen ook het telefoongesprek overdragen aan een collega of aan een manager van de betreffende afdeling.

Beëindiging van het gesprek wordt intern vastgelegd en kan leiden tot verdere stappen zoals genoemd onder punt 6.

6. Gevolgen van ongewenst gedrag

BumaStemra hanteert een stapsgewijze aanpak bij ongewenst gedrag. Maatregelen worden alleen toegepast na zorgvuldige afweging, met inachtneming van proportionaliteit en hoor en wederhoor. Waar mogelijk wordt eerst een waarschuwing gegeven voordat zwaardere maatregelen worden genomen.

Afhankelijk van de ernst en herhaling van het gedrag, kan BumaStemra de volgende maatregelen nemen:

6.1 Waarschuwing (eerste stap)

Bij lichte of eenmalige overtredingen:

- Mondelinge en/of schriftelijke waarschuwing met uitleg over het ongewenste gedrag en verwijzing naar deze gedragscode;
- Verzoek tot onmiddellijke gedragsaanpassing;
- Informatie over mogelijke vervolgstappen bij herhaling.

6.2 Beperking van contact

Bij herhaald of aanhoudend grensoverschrijdend gedrag:

- Contact wordt beperkt tot één vast communicatiemiddel (bijv. alleen per e-mail);
- Frequentie van contact kan worden beperkt;
- Geen inhoudelijke reactie bij herhaling van dezelfde klacht zonder nieuwe informatie.

6.3 Beëindiging van het lidmaatschap

Bij ernstige of herhaalde overtredingen van deze gedragscode, ondanks eerdere waarschuwingen of maatregelen, kan het bestuur besluiten tot beëindiging van het lidmaatschap.

Dit besluit wordt genomen conform artikel 12 van de Statuten van de Vereniging Buma, na raadpleging van de Raad van Toezicht, en wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de rechthebbende meegedeeld.

De rechthebbende heeft het recht om binnen dertig (30) dagen na dagtekening van de schriftelijke kennisgeving beroep in te stellen bij de Geschillencommissie van BumaStemra, overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in de statuten.

Gedurende de behandeling van het beroep is de rechthebbende geschorst, tenzij het bestuur anders besluit.

6.4 Melding bij politie of juridische stappen

In geval van bedreigingen, fysieke agressie, of gedrag dat als strafbaar feit wordt aangemerkt:

- Zal BumaStemra altijd melding of aangifte doen bij de politie;
- Waar nodig zullen wij juridische stappen nemen om medewerkers te beschermen.

7. Recht op hoor en wederhoor

Het recht op hoor en wederhoor wordt uitgevoerd conform de klachtenprocedure van BumaStemra. Dit houdt in dat de rechthebbende binnen 30 dagen na kennisgeving van de maatregel zijn of haar standpunt schriftelijk kan indienen, waarna de klacht conform de interne procedure wordt beoordeeld.

8. Privacy en gegevensverwerking

Deze gedragscode voor rechthebbenden is opgesteld in overeenstemming met de privacyverklaring.

Rechthebbenden kunnen inzage, correctie of verwijdering van hun persoonsgegevens verzoeken via privacy.officer@bumastemra.nl, conform de AVG.

9. Evaluatie en wijziging gedragscode

Deze gedragscode wordt periodiek geëvalueerd door het bestuur en kan worden aangepast indien nodig. Wijzigingen worden aan alle rechthebbenden gecommuniceerd via mijn.bumastemra.nl.