

Beleid ter voorkoming en bestrijding van ongewenste omgangsvormen

Ten behoeve van de “Wet vertrouwenspersoon” / Beleid psychosociale arbeidsbelasting (PSA)

1. Inleiding

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. ziet het als haar taak te zorgen voor arbeidsomstandigheden die zorgen voor een veilig, gezond en prettig werkklimaat voor medewerkers. Dat is niet alleen goed voor medewerkers, maar dat is ook in het belang van de onderneming als geheel. Ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, houden risico's in voor de arbeidsomstandigheden van de medewerkers. Het tast de werksfeer aan, de productiviteit van medewerkers en de kwaliteit van het geleverde werk. Medewerkers die het slachtoffer van ongewenste omgangsvormen worden, kunnen niet meer goed functioneren in hun werk, worden vaak ziek of arbeidsongeschikt.

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. wil de ongewenste omgangsvormen op het werk tegengaan. Dat gebeurt door maatregelen te nemen die medewerkers beschermen tegen ongewenste omgangsvormen en de nadelige vormen daarvan. In deze beleidsnotitie wordt aangegeven welke maatregelen Dailyflex Personeelsdiensten B.V. neemt om ongewenste omgangsvormen te voorkomen en aan te pakken. De te nemen maatregelen worden verderop in deze beleidsnotitie besproken en uitgewerkt.

2. Achtergrond en betekenis van de arbowet

De Arbeidsomstandighedenwet, verder te noemen de Arbowet, is een raamwet die voorschriften bevat ter verzekering van de veiligheid en ter bescherming van de gezondheid van de medewerkers. Aangezien ongewenste omgangsvormen voor medewerkers negatieve gevolgen hebben voor hun veiligheid en hun gezondheid, is de werkgever verplicht maatregelen te nemen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen en om medewerkers die het slachtoffers daarvan zijn, opvang en nazorg te geven (artikel 4 lid 2 Arbowet).

Welke maatregelen de werkgever moet nemen om ongewenste omgangsvormen en de gevolgen daarvan tegen te gaan, wordt niet in de Arbowet aangegeven. Bij dergelijke maatregelen kan gedacht worden aan preventieve maatregelen, maar ook aan het zorgen voor opvang van de medewerker(s) die het slachtoffer zijn geworden van ongewenste omgangsvormen. Een goede opvang van slachtoffers is van groot belang voor ziekteverzuim- en WIA-preventie. De precieze invulling van de te nemen maatregelen kan per onderneming verschillend zijn. Welke maatregelen neemt is te lezen in deze beleidsnotitie.

Uiteraard moeten ook medewerkers de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht nemen en naar vermogen zorgdragen voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van andere personen. Daarom zijn de medewerkers verplicht gevaren voor de veiligheid of de gezondheid direct te melden.

3. Ongewenste omgangsvormen

Tijdens het werk hebben medewerkers regelmatig contact met elkaar en met de leidinggevende(n). Meestal verlopen de omgangsvormen probleemloos. Echter, de omgang tussen medewerkers onderling en die tussen medewerkers en leidinggevenden kan ook ongewenste vormen aannemen. Elke medewerker kan op het werk te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen die de persoonlijke integriteit aantasten, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie. Ongewenste omgangsvormen kunnen op elk niveau van de onderneming voorkomen en kunnen plaatsvinden tussen medewerkers en tussen medewerkers en leidinggevenden.

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. definieert ongewenste omgangsvormen als handelingen van een medewerker of een groep medewerkers, die door een andere medewerker als vijandig, vernederend of intimiderend kunnen worden beschouwd. Deze ruime omschrijving van het begrip ongewenste omgangsvormen laat veel ruimte voor de subjectieve beleving van het slachtoffer. Dailyflex Personeelsdiensten B.V. kiest voor deze ruime omschrijving van het begrip ongewenste omgangsvormen, omdat het gedrag dat “ongewenst” is voor de ene medewerker, voor de andere medewerker “gewenst” gedrag kan zijn. Dit biedt de medewerkers de mogelijkheid hun eigen grenzen aan te geven in de omgang met collega’s of leidinggevenden.

Met ongewenste omgangsvormen, zoals in deze notitie genoemd, worden in eerste instantie bedoeld seksuele intimidatie en agressie en geweld, waaronder ook pesten, zoals die in de Arbowet zijn genoemd. Maar daarnaast geldt deze beleidsnotitie ook voor andere ongewenste omgangsvormen, zoals discriminatie, belaging en stalking. De omschrijving van de diverse ongewenste omgangsvormen volgt hieronder:

Seksuele intimidatie

De artikelsgewijze Memorie van toelichting op de Arbowet, geeft in artikel 1 lid 3 onderdelen e en f als definitie van seksuele intimidatie:

“enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.”

In het algemeen worden er drie soorten seksuele intimidatie onderscheiden:

- De verbale vormen, zoals seksueel getinte grapjes en opmerkingen, ongepaste opmerkingen over kleding of het uiterlijk, voorstellen om naar bed te gaan, erotische ervaringen, fantasieën of dromen vertellen;
- Non-verbale vormen, zoals staren en gluren, fysiek te dichtbij komen, pin ups en bloot kalenders aan de muren of seksueel getinte gebaren;
- Fysieke vormen, zoals zoenen, borsten aanraken, tikken op de billen, omarmen, (pogingen tot) aanranding en verkrachting (aanranding en verkrachting zijn ook strafbare feiten, maar - indien dat plaatsvindt op het werk - tevens fysieke vormen van seksuele intimidatie).

Agressie en geweld

De artikelsgewijze Memorie van toelichting op de Arbowet, geeft in artikel 1 lid 3 onderdelen e en f als definitie van agressie en geweld:

“Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.”

Agressie en geweld kunnen worden onderscheiden in: -

- Verbaal geweld, zoals uitschelden en beledigen;
- fysieke geweld, zoals schoppen, slaan, duwen en beschadigen van eigendommen;
- psychisch geweld, zoals bedreigen, intimideren, onder druk zetten, en de thuissituatie bedreigen.

Pesten

Tegenwoordig is ook pesten in de Arbowet opgenomen. In 5.2 van de memorie van toelichting staat pesten genoemd als onderdeel van PSA. De artikelsgewijze Memorie van toelichting op de Arbowet, geeft in artikel 1 lid 3 onderdelen e en f als definitie van pesten:

“alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega’s, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.”

Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

Andere ongewenste omgangsvormen

In de praktijk is gebleken dat de in de Arbowet gehanteerde definitie van seksuele intimidatie en agressie en geweld verbreed moet worden om ook andere bedreigende en agressieve situaties op het werk te kunnen brengen onder het begrip ongewenste omgangsvormen. Onder ongewenste omgangsvormen wordt veelal ook verstaan discriminatie en belaging/stalking.

Discriminatie

Het begrip discriminatie wordt niet in de Arbowet genoemd. Op grond van de gelijke behandelingswetgeving is discriminatie verboden. Ook op het werk mogen medewerkers onderling niet ongelijk behandeld worden vanwege godsdienst (omvat ook het huldigen van een godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging en het zich ernaar gedragen), levensovertuiging, politieke gezindheid, ras (omvat ook huidskleur, afkomst, of nationale of etnische afstamming), nationaliteit, geslacht (omvat ook zwangerschap, bevalling en moederschap), hetero- en homoseksuele gerichtheid en geardeerdheid, en burgerlijke staat. Recent zijn nieuwe wetten aangenomen waarin ook discriminatie op grond van handicap of chronische ziekte, bepaalde arbeidsduur (voltijd of deeltijd), en het soort contract (vast of tijdelijk) verboden is.

Belaging/stalking

Het begrip belaging/stalking is in artikel 285b Wetboek van Strafrecht omschreven. Van belaging/stalking is sprake als iemand opzettelijk en willens en wetens herhaaldelijk achtervolgd wordt, waardoor hij zich niet meer veilig voelt. Dat achtervolgen en structureel lastig vallen kan op verschillende manieren gebeuren: fysiek, via de post, de telefoon of de mail, met behulp van sms-jes, etc. Belagers/ stalkers proberen, vaak met succes, macht en controle over hun doelwit te krijgen.

4. Werkingsfeer van het beleid

De werkgever moet de medewerker die binnen de onderneming onder het gezag van de inlener werkzaamheden verricht beschermen. Allereerst valt daaronder de medewerker die op basis van een vast of tijdelijk arbeidsovereenkomst arbeid verricht (artikel 1 lid 1 en 2 Arbowet).

5. Beleidsmatig voorkomen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. zoekt naar de onderneming gebonden factoren die ongewenste omgangsvormen in de hand werken. Zo kunnen een rol spelen: de ondernemingsgrootte, de bedrijfs- of de afdelingscultuur, de samenstelling van het personeelsbestand, de mate van zelfstandigheid van de medewerkers, de arbeidsinhoud en de tevredenheid met het werk, de rol van de leidinggevenden, de inrichting van de werkplek, de werktijden, etc. De aanpak van ongewenste omgangsvormen van Dailyflex Personeelsdiensten B.V. kent een preventieve kant. Daarbij komen de volgende aspecten naar voren:

- **Voorbeeldfunctie van het management**

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. vindt het belangrijk dat de inlener en de daarbij werkende leidinggevende(n) continu laten zien dat ongewenst gedrag op geen enkele wijze binnen de organisatie getolereerd wordt en dat de inlener zelf gewenst gedrag vertoont en daarnaast duidelijk stelling neemt tegen het ongewenst gedrag.

- **Ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken**

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. streeft ernaar dat binnen de onderneming, zowel bij de werkgever, als de inlener openlijk kan worden gesproken over wat gewenst, dan wel ongewenst gedrag is. Dailyflex Personeelsdiensten B.V. ziet ook hier voor de inlener een stimulerende rol weggelegd. De inlener kan hierbij ondersteuning vragen aan de vertrouwenspersoon die, bijvoorbeeld middels voorlichting, bij kan dragen aan het bespreekbaar maken van het onderwerp.

- **Het in beeld brengen van de actuele situatie**

Om ongewenste omgangsvormen te kunnen voorkomen moet zowel de werkgever, als de inlener een goed inzicht hebben in de werkrelaties tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en leidinggevenden. Ook moet de werkgever/inlener weten welke werksituaties aanleiding kunnen geven tot ongewenste omgangsvormen. Kortom, de werkgever/inlener moet kunnen beschikken over een inventarisatie van de risico's die de kans op ongewenste omgangsvormen vergroten. De vertrouwenspersoon houdt een registratie van ongewenste omgangsvormen bij en koppelt geanonimiseerd terug naar bijvoorbeeld de verantwoordelijke werkgever/inlener.

De aanpak van ongewenste omgangsvormen kent ook een curatieve kant. Daarin regelt Dailyflex Personeelsdiensten B.V. de opvang van medewerkers die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen. Bij de opvang wordt een onderscheid gemaakt tussen het informele traject en het formele traject. De medewerker kan in beide trajecten een beroep doen op de vertrouwenspersoon ter ondersteuning.

Het onderstaande overzicht maakt het verschil tussen het informele en formele traject duidelijk.

Het informele traject:

1. Melder lost het zelf op
 2. Melder lost het samen met de leidinggevende op
 3. Melder en de veroorzaker lossen via bemiddelaar op
- Vertrouwenspersoon

Het formele traject:

4. Klager dient klacht in bij klachtencommissie tegen de aangeklaagde
- Vertrouwenspersoon

Het informele traject

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. ondersteunt de medewerker die ongewenste omgangsvormen op het werk meemaakt, en die dat ongewenste gedrag wil stoppen. De informele aanpak is de meest 'gangbare' manier om dergelijke problemen op het werk op te lossen. Bij het informele traject wordt gesproken van melder en veroorzaker. De melder is degene die ongewenste omgangsvormen meemaakt en dit ook bekend maakt. De veroorzaker is de persoon van wie de melder last heeft.

Er kan voor gekozen worden het probleem zelf, met de leidinggevende of via bemiddeling, op te lossen. De medewerker zoekt zelf een oplossing voor zijn of haar probleem. Bijvoorbeeld door het probleem te bespreken met degene van wie hij of zij last heeft. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, kan dat al voldoende zijn om aan dat gedrag een eind te maken.

Lukt het niet om het probleem zelf te bespreken, dan kan de medewerker het probleem bespreken met de leidinggevende. Gezamenlijk wordt dan gezocht naar een goede oplossing van het probleem. Als de leidinggevende onderdeel van het probleem is, kan de hulp ingeroepen worden van een hogere leidinggevende.

Als het niet lukt om zelf, of met behulp van de leidinggevende een oplossing te vinden, kan bemiddeling helpen. Een bemiddelaar is onpartijdig. Hij of zij gaat samen met de twee partijen in gesprek. De bemiddelaar helpt de twee partijen om gezamenlijk een oplossing te vinden.

Het formele traject

Het kan gebeuren dat het niet lukt om een oplossing te vinden via het informele traject. Dan kan de medewerker er voor kiezen om een klacht bij de klachtencommissie in te dienen. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, waarvoor een soort rechtszaak binnen de organisatie kan worden gevoerd. De klachtencommissie onderzoekt of de klacht terecht is ('gegrond') of niet ('ongegrond'). Dat wordt gedaan door alle partijen te horen die met de zaak te maken hebben, en ook eventuele getuigen en/of deskundigen. Na onderzoek adviseert de klachtencommissie aan welke maatregelen zij adviseert als de klacht gegrond is. Een vertrouwenspersoon kan de medewerker die de klacht indient ondersteunen bij de klachtenprocedure.

In het formele traject wordt gesproken van klager en aangeklaagde. De klager is degene die de klacht indient. De aangeklaagde is degene tegen wie de klacht wordt geuit. De klachtenregeling is opgenomen in bijlage 1.

6. De vertrouwenspersoon

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. heeft een vertrouwenspersoon aangesteld. Indien nodig kan een medewerker een beroep doen op de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is aangesteld voor de medewerker die te maken heeft met ongewenste omgangsvormen en die niet in staat is dit met de betrokken perso(o)n(en) te bespreken om tot een bevredigende oplossing te komen.

De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de medewerker emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon heeft daarbij uitsluitend een ondersteunende en informerende rol. De vertrouwenspersoon houdt daarbij alleen rekening met het belang van de medewerker en doet niets zonder dat de medewerker dat wil.

De vertrouwenspersoon verricht haar werk onafhankelijk van Dailyflex Personeelsdiensten of van de bij Dailyflex Personeelsdiensten B.V. werkende personen. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Dailyflex Personeelsdiensten B.V.

7. Geheimhoudingsplicht

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. spreekt met de vertrouwenspersoon af dat wat de medewerker de vertrouwenspersoon in vertrouwen vertelt, niet bij derden terecht komt. De medewerker moet de vertrouwenspersoon meedelen welke informatie niet naar buiten mag komen. De vertrouwenspersoon mag de informatie die zij van de medewerker heeft ontvangen zonder overleg met de medewerker niet met derden uitwisselen. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokken medewerker kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet als de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is.

De geheimhoudingsplicht geldt niet tegenover de rechter. Ook de vertrouwenspersoon heeft de verplichting om als getuige bij de rechter een verklaring af te leggen. Een vertrouwenspersoon heeft géén wettelijke verschoningsrecht, zoals een arts of advocaat. Het is de taak van de vertrouwenspersoon de medewerker over de geheimhoudingsplicht en de reikwijdte daarvan te informeren.

8. Nadere afspraken

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. spreekt met de vertrouwenspersoon af dat de vertrouwenspersoon voor de uitoefening van haar functie het recht heeft op informatie van Dailyflex Personeelsdiensten B.V. , die voor de uitvoering van haar taak redelijkerwijs nodig is.

Klachtencommissie:

Henriette van Santen

E: henriette@dailyflex.nl

T: 0174 – 287273

Vertrouwenspersoon:

Yvon Brunt

E: yvon@arbo.nu

T: 0174 – 257057

Bijlage 1 Klachtenregeling

Voorbeeld klachtenregeling

1. De werkgever: Dailyflex Personeelsdiensten B.V.
2. Medewerker: ieder natuurlijk persoon die in dienst is bij Dailyflex Personeelsdiensten.
3. Klager is de medewerker die een klacht indient bij de Klachtencommissie.
4. Aangeklaagde is de medewerker tegen wie de klacht zich richt
5. Een klacht bevat:
 - de omschrijving van de ongewenste omgangsvorm(en);
 - de naam en adres van klager;
 - de naam van de aangeklaagde;
 - het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm(en) zich hebben afgespeeld.

Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

6. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht maakt de Klachtencommissie schriftelijk aan klager en aangeklaagde bekend of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen.
7. De Klachtencommissie stuurt een afschrift van de klacht en de klachtenregeling naar de aangeklaagde.
8. Klager heeft het recht om de klacht in te trekken tot het moment dat de Klachtencommissie een advies heeft uitgebracht. Intrekking geschiedt door schriftelijke mededeling daarvan aan de Klachtencommissie.
9. De Klachtencommissie onderzoekt de klacht en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij nodig acht. De Klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die zij bij het onderzoek nodig heeft.
10. De Klachtencommissie hoort klager en aangeklaagde. De hoorzittingen hebben een besloten karakter. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich op de hoorzitting laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of een raadsman/- vrouw. NB Het is te adviseren ook een raadsman voor de aangeklaagde te regelen en/of te vergoeden, in verband met de rechtsgelijkheid. Let er daarbij wel op dat hier kosten aan vast kunnen zitten!
11. De Klachtencommissie is bevoegd om getuigen te horen, en deskundigen te raadplegen, al dan niet op verzoek van klager en aangeklaagde.
12. Van iedere hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt binnen zeven werkdagen na de hoorzitting aan klager en aangeklaagde in afschrift toegezonden.
13. De Klachtencommissie brengt binnen de termijn van één maand nadat de klacht is ingediend, een onderzoeksverslag uit. Indien het onderzoeksverslag niet tijdig kan worden uitgebracht, stelt de Klachtencommissie de klager en aangeklaagde daarvan met redenen omkleed in kennis. De termijn waarbinnen het onderzoeksverslag wel te verwachten is mag maximaal één maand uitgesteld worden.

In het onderzoeksverslag stelt de Klachtencommissie vast of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Tevens adviseert de Klachtencommissie de werkgever over de te nemen maatregelen.

Een afschrift van het onderzoeksverslag wordt toegezonden aan de klager, de aangeklaagde, en indien van toepassing/gewenst aan de vertrouwenspersoon.

14. Binnen tien werkdagen na ontvangst van het onderzoeksverslag van de Klachtencommissie volgt een schriftelijk gemotiveerde beslissing. Aangeklaagde en klager worden hiervan op de hoogte gesteld.

15. De werkgever draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking van de klachtenregeling de klager niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen het bedrijf.

16. Indien de Klachtencommissie meent dat er sprake is van een strafbaar feit zoals bedoeld in het Wetboek van Strafrecht, dan maakt zij hiervan melding in het onderzoeksverslag. Het is aan klager om aangifte te doen.

17. De vertrouwenspersonen, de leden van de Klachtencommissie en ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken handelen zodanig dat de privacy van de klager en aangeklaagde voldoende is gewaarborgd.

18. De Klachtencommissie (indien intern aanwezig) brengt jaarlijks verslag uit aan de directie en de Ondernemingsraad over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de adviezen die daarin zijn gedaan. De Klachtencommissie kan in dat verslag algemene aanbevelingen doen over het te voeren beleid inzake ongewenste omgangsvormen. Dit rapport is geanonimiseerd.