



REGLEMENT ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Inleiding

Voor meldingen met betrekking tot Ongewenste Omgangsvormen door medewerkers is er binnen Driezorg, Viattence, Zorgverlening Het Bakken en Zonnehuisgroep IJssel-Vecht vanaf 1 januari 2017 een onderdeel binnen de klachtencommissie Signalis ingericht.

Binnen de klachtencommissie Signalis zijn verder ondergebracht:

- behandeling klachten cliënten
- behandeling meldingen vanuit de Klokkenuidersregeling

Ongewenste Omgangsvormen

Op een correcte wijze met elkaar omgaan in het werk is van belang. Wederzijds respect en gelijkwaardigheid zijn in dit verband belangrijke trefwoorden. In de dagelijkse omgang met collega's onderling kan het voorkomen, dat men elkaars grenzen overschrijdt. Grenzen die door iedere persoon anders getrokken kunnen worden. Wanneer deze grenzen overschreden worden, treedt bij een klacht dit reglement in werking. De commissie gaat er vanuit dat een medewerker zijn/haar problemen probeert bespreekbaar te maken in de organisatie. Daar waar dit voor de medewerker niet (meer) mogelijk is, dan wel moeilijk is kan hij zich wenden tot de Vertrouwenspersoon. Als dit niet tot een oplossing leidt kan de medewerker zich wenden tot de klachtencommissie Signalis.

Ongewenste Omgangsvormen kunnen iedereen raken en geldt dus ook vrijwilligers, leerlingen en stagiaires, of een ex-medewerker. Daarom is ervoor gekozen dit voorliggende reglement ook van toepassing te laten zijn voor vrijwilligers, leerlingen, stagiaires en gedetacheerden. Wanneer er dus gesproken wordt over medewerker kan daarom ook gelezen worden "vrijwilliger, leerling, stagiaire, gedetacheerde of ex-medewerker".

Naast genoemde groep medewerkers zijn er ook andere personen die diensten verlenen aan de organisatie, welke medewerkers niet direct in (loon-)dienst zijn van de organisatie. Te denken valt aan medewerkers van uitzendbureaus, schildersbedrijven, schoonmaakbedrijven, etc. Deze medewerkers vallen uitsluitend onder de werking van dit klachtenreglement indien dit in de afgesloten dienstverleningsovereenkomsten tussen deze bedrijven en de organisaties die onder de werkingssfeer van dit reglement genoemd zijn, schriftelijk vastgelegd is. In alle andere gevallen dient een dergelijke dienstverlener zich te wenden tot de werkgever waarbij hij/zij een arbeidsovereenkomst heeft.

De commissie voor klachten van medewerkers bestaat uit de volgende commissieleden:

- onafhankelijke voorzitter
- secretaris
- P&O adviseur van een van de drie organisatie (niet zijnde de organisatie waar vandaan de klacht afkomstig is)
- deskundigen die op afroep kunnen worden ingehuurd (bijv. een gedragsdeskundige, jurist etc.)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. **Ongewenste Omgangsvorm**

Er is sprake van een ongewenste omgangsvorm wanneer het gaat om opmerkingen en gedragingen of juist het nalaten daarvan, dat wil zeggen negeren van personen, die als ongewenst en vernederend worden ervaren.

Hierbij behoort ook negatieve beïnvloeding van de werksfeer door b.v. discriminatie, flauwe grappen, pesten (waaronder negeren en uitsluiten) en/of dubbelzinnige opmerkingen of gedragingen.

Deze worden verder toegelicht in bijlage 1.

b. **De organisatie**

De organisatie is één van de participanten zoals beschreven in het Reglement Klachtencommissie Signalis te weten:

1. Driezorg
2. Viattence
3. Zonnehuisgroep IJssel-Vecht
4. Zorgverlening Het Baken

c. **De werkgever**

Het hoogst hiërarchische niveau wat betreft de dagelijkse leiding van de arbeid in de onderneming.

d. **De werknemer**

De persoon die een arbeidsovereenkomst is aangegaan met de werkgever en zich verplicht tot het verrichten van arbeid. In ruil daarvoor ontvangt hij loon.

Belangrijk is dat:

- er een gezagsverhouding bestaat tussen de werkgever en de werknemer
- de werknemer verplicht is de overeengekomen arbeid persoonlijk te verrichten
- de werkgever verplicht is tot betaling van loon.

Een werknemer is ook een vrijwilliger, stagiaire of ex-medewerker en voldoen aan één van bovengenoemde bepalingen is al voldoende om onder het begrip werknemer te vallen.

Een ieder die interim-werkzaamheden verricht is te beschouwen als werknemer in de zin der wet, mits contractueel vastgelegd.

e. **De vertrouwenspersoon**

De man of vrouw die door de werkgever is benoemd als vertrouwenspersoon voor ongewenst gedrag in de organisatie.

f. **De klager**

De persoon die de klacht indient. Een persoon die mondeling en/of anoniem klaagt is geen klager in deze zin.

- g. **De melder**
Een persoon die een situatie van ongewenst gedrag aan de orde stelt. Deze kan ook hemzelf betreffen.
- h. **De aangeklaagde**
De persoon tegen wie een klacht is ingediend.
- i. **De klachtencommissie**
De commissie tot wie de klager, die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen, zich wendt en die deze klacht behandelt. De commissie heeft een adviserende rol naar de werkgever omtrent te nemen maatregelen.
- j. **Klachtenprocedure**
De procedure zoals beschreven in het Reglement Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen
- k. **Bijeenkomsten klachtencommissie**
Alle bijeenkomsten van de klachtencommissie, inclusief de hoorzittingen. Deze bijeenkomsten hebben een besloten en vertrouwelijk karakter.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen?

Iedere werknemer kan een klacht indienen tot 12 maanden na het voorval.

Artikel 3 De Vertrouwenspersoon

Daar waar dit voor de medewerker niet (meer) mogelijk is, dan wel moeilijk is de klacht te bespreken met de betrokken medewerker kan hij zich wenden tot de Vertrouwenspersoon. Als dit niet tot een oplossing leidt kan de medewerker zich wenden tot de klachtencommissie Signalis.

De Vertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:

- a. hij informeert medewerkers over zijn rol
- b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen
- c. hij ondersteunt de klager evt. bij het formuleren van de schriftelijke klacht.

Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende

Een medewerker stelt de klager in de gelegenheid de klacht of uiting van onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de vertrouwenspersoon en de commissie Signalis.

Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende, de medewerker of de klager dit niet wenselijk vinden.

Artikel 5 De procedure rondom het indienen en behandelen van een melding/klacht

1. Het indienen van een melding

- 1.1 De melder dient de melding in bij de klachtencommissie t.a.v. de secretaris of via de website. Deze kan ook hemzelf betreffen.

- 1.2 De melding dient binnen twaalf maanden na de gedraging te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
 - 1.3 Op de ingediende melding wordt de datum van ontvangst aangetekend.
 - 1.4 De secretaris van de klachtencommissie bevestigt zo mogelijk binnen vijf werkdagen de ontvangst van de melding aan melder.
2. De inhoud van de melding
- 2.1 De melding wordt schriftelijk ingediend en ondertekend door melder aan klachtencommissie Signalis of op het klachtenformulier op de website.
 - 2.2 De melding bevat tenminste:
 - de naam en het correspondentieadres van de melder;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de melding;
 - een feitelijke omschrijving waarom deze gedraging als ongewenst wordt ervaren.
 - 2.3 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de melder in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken schriftelijk te herstellen.
 - 2.4 Indien niet aan het bovenstaande wordt voldaan, wordt de klacht niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.

3. De procedure rondom het behandelen van de klacht/melding door de klachtencommissie

3.1 De klachtencommissie beoordeelt of de melding wel of niet ontvankelijk wordt verklaard conform de definitie. Indien melder niet of niet volledig ontvankelijk wordt verklaard worden de redenen hiervoor meegedeeld aan melder.

Als de melding niet-ontvankelijk wordt verklaard, eindigt hier de procedure.

Als de melding wel ontvankelijk wordt verklaard, wordt de melder uitgenodigd voor een gesprek.

In overleg wordt bepaald wat de verdere procedure zal zijn, bijvoorbeeld de melding terugleggen in de lijn of verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

3.2 De toetsing van de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk wordt verklaard

De klachtencommissie beoordeelt of de klacht wel of niet ontvankelijk wordt verklaard conform de definitie en stelt klager op de hoogte van haar besluit, de verdere procedure, het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de klachtencommissie haar advies baseert, het recht op bijstand door een vertrouwenspersoon of raadsman/vrouw of vakbondslicid, het feit dat de klacht bij gegrondverklaring wordt doorgezonden naar de aangeklaagde, het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en dat alle informatie die mondeling aan de klachtencommissie wordt verstrekt, ook ter kennis komt van de aangeklaagde. Indien de klacht niet of niet volledig ontvankelijk wordt verklaard worden de redenen hiervoor meegedeeld aan klager.

3.2.1. Als de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, eindigt hier de procedure.

3.2.2. Wordt de klacht ontvankelijk verklaard, dan wordt aangeklaagde op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht tegen hem/haar is binnengekomen, de procedure van de klachtbehandeling, het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de klachtencommissie haar advies baseert, het recht op bijstand (het kostenaspect voor bijstand dient met werkgever besproken te worden), de mogelijkheid om binnen de door de klachtencommissie aangegeven termijn schriftelijk en inhoudelijk te reageren op de klacht, dat de aangeklaagde de mogelijkheid heeft uitstel aan te vragen van genoemde termijn(en) en het feit dat

alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling wordt verstrekt aan de klachtencommissie ter kennis komt van de klager. De aangeklaagde ontvangt een afschrift van de officiële klachtbrief. Hierin zijn de adresgegevens van de klager onzichtbaar gemaakt. De brief wordt naar het huisadres van de aangeklaagde gestuurd.

Het huisadres van aangeklaagde wordt opgevraagd bij de afd. P&O, dan wel bij de directie van betrokken organisatie.

Tevens wordt de directie van de organisatie waar de klager werkzaam is op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht speelt.

4. Het intrekken van de klacht

- 4.1. Indien de klager voorafgaand aan de kennisgeving van ontvankelijkheid aan de aangeklaagde de klacht intrekt eindigt hier de procedure. Bij mediation schort de klachtencommissie de behandeling op totdat er duidelijkheid is: óf het eindigt hier óf de klachtencommissie gaat verder met de procedure.

5. De hoorzitting

- 5.1. De secretaris bepaalt in overleg met de leden plaats en tijdstip van de zittingen waarin betrokkenen worden gehoord. De eerste hoorzitting vindt zo mogelijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht plaats. In het geval van onvoorziene omstandigheden kan deze termijn worden verlengd.
- 5.2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
- 5.3. Van de hoorzittingen worden schriftelijke verslagen gemaakt die de betrokkenen ter goedkeuring krijgen voorgelegd. Het verslag dient binnen 2 weken ondertekend teruggestuurd worden naar de secretaris van de klachtencommissie. Indien betrokkene weigert het verslag te ondertekenen of voor gelezen te verklaren, dient de reden hiervan vermeld te worden. Betrokkenen kan deze reden, evenals schriftelijk commentaar op het verslag, toevoegen aan het verslag. De klachtencommissie zendt de wederzijdse verslagen van de hoorzittingen en van de getuigen binnen 2 weken naar de klager en de aangeklaagde. Zij kunnen binnen 2 weken schriftelijk op de wederzijdse verslagen/verklaringen reageren.
Eventuele aanvullingen worden gehecht aan het verslag.
- 5.4. De klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de schriftelijke verklaringen en overige processtukken.
- 5.5. De klager en aangeklaagde hebben recht om, na inzage in de processtukken, eenmalig gebruik te maken van het recht van wederhoor. Eventuele aanvullingen naar aanleiding van inzage in de stukken worden gehecht aan het eindverslag.

6. Het advies

- 6.1. De klachtencommissie brengt zo mogelijk binnen vier weken nadat de laatste hoorzitting heeft plaatsgevonden schriftelijk advies uit aan de werkgever. Deze termijn kan bij zwaarwegende redenen met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan klager, aangeklaagde en de werkgever
- 6.2. Het advies bevat in ieder geval: de aanleiding tot het onderzoek, het doel van het onderzoek, de mate van gegrondheid van de klacht, de verrichte werkzaamheden van de

commissie en de conclusies. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de werkgever te treffen maatregelen.

- 6.3. Een afschrift van het advies wordt verzonden aan klager en aangeklaagde, met daarbij een onverwijld kennisgeving dat het advies aan de werkgever is verzonden.
- 6.4. De klachtencommissie overhandigt na afronding van het onderzoek en het uitgebrachte advies alle in het onderzoek betrokken (proces)stukken aan de werkgever (opdrachtgever).

Artikel 6. Besluit door de werkgever

1. Binnen veertien dagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de werkgever aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of de werkgever de conclusies van de klachtencommissie (deels) onderschrijft en welke maatregelen de werkgever zal nemen.
2. Genoemde termijn kan met ten hoogste veertien dagen worden verlengd. Deze verlenging meldt de werkgever met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De werkgever draagt er zorg voor dat de niet in het ongelijk gestelde partij en overige betrokkenen geen hinder of nadeel ondervinden van het feit dat zij betrokken zijn in een klachtenonderzoek.

OVERIGE BEPALINGEN

1. Geheimhouding

Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld vertrouwelijk te behandelen. Voor de informatie-uitwisseling wordt gebruik gemaakt van een beveiligde internet omgeving.

2. Onpartijdigheid

Bij belangenverstrengeling of mogelijke partijdigheid nemen de leden van de klachtencommissie de verantwoordelijkheid zich te onthouden van deelname aan een casus. Leden van de commissie zijn buiten de commissie niet aanspreekbaar op een casus. Wel kunnen zij informatie geven over algemene procedurezaken.

3. Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste 3 leden van de klachtencommissie aanwezig zijn waaronder de secretaris, de voorzitter c.q. een waarnemend voorzitter, een PO functionaris (van een niet bij de klacht betrokken organisatie).

4. Medewerking

1. Iedere medewerker is in voorkomende situaties verplicht tot medewerking aan een onderzoek van de klachtencommissie.
2. Ingeval aangeklaagde arbeidsongeschikt is en aangeeft om die reden niet in staat te zijn om te verschijnen voor een hoorzitting, dan dient de aangeklaagde een schriftelijke verklaring van de bedrijfsarts te overleggen waarin dit bevestigd wordt. Ingeval op grond van de informatie van de bedrijfsarts duidelijk is dat aangeklaagde (medisch gezien) gehoord kan worden, dan is aangeklaagde verplicht te verschijnen.
3. Indien de bedrijfsarts van mening is dat de arbeidsongeschikte aangeklaagde niet kan worden gehoord door de klachtencommissie en inschat dat dit nog wel enige tijd kan duren, zal de

klachtencommissie overwogen alvast te starten met het horen van getuigen. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal de klachtencommissie dit aan aangeklaagde melden.

4. Voorts is iedereen die opgeroepen is als getuige verplicht aan deze oproep gehoor te geven.
5. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan. Klager en aangeklaagde kunnen zich niet door dezelfde persoon laten vertegenwoordigen.
6. Opgemerkt zij dat de kosten van eventuele (externe) juridische bijstand niet bij werkgever in rekening gebracht kunnen worden.

5. Inwinnen van inlichtingen

1. De klachtencommissie is in verband met de voorbereidingen van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen binnen de kaders die de Wet Bescherming Persoonsgegevens daarvoor verstrekt. Indien hieraan kosten verbonden zijn, wordt de betreffende werkgever hierover geïnformeerd.

6. Evaluatie en wijziging Reglement

1. Dit Reglement wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding door de werkgevers, de vertrouwenspersonen, de leden van ondernemingsraden en de leden van de klachtencommissie geëvalueerd. Het initiatief hiertoe ligt bij de klachtencommissie en/of de werkgevers.
2. Het Reglement kan door de werkgevers worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen, de ondernemingsraden en leden van de klachtencommissie, met inachtneming van de geldende *wettelijke bepalingen*.

7. Draagvlak

Om een veilige werkomgeving te bieden dient er vanuit elke organisatie draagvlak te zijn voor wat betreft de klachtenregeling en het beleid op ongewenst gedrag bij de directie, OR en alle medewerkers. Deelname aan de COO betekent dat er de intentie bij de organisatie is om zich te conformeren aan het Reglement van de klachtencommissie.

SLOTBEPALINGEN

Openbaarheid

1. De organisaties geven over dit Reglement voorlichting aan alle medewerkers en stelt hen hiervan op de hoogte.
2. De organisaties leggen dit Reglement -eenvoudig toegankelijk- ter inzage voor een ieder.

Dossiervorming en bewaartermijn

1. Van iedere klacht wordt een dossier opgebouwd. Dit dossier is alleen toegankelijk voor de leden van de klachtencommissie en wordt beheerd door de secretaris.
2. Bij het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht wordt het betreffende dossier vernietigd.
3. In overige gevallen worden -met inachtneming van voorschriften over originele medische stukken- de dossiers gedurende vijf jaar bewaard bij de betreffende werkgever.

Overige bepalingen

1. In gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, heeft de klachtencommissie geen bevoegdheid.
2. Dit reglement is een onderdeel van de uitvoering van het klachtenreglement.
3. Bij een klacht tegen een lid van de Raad van Bestuur wordt de voorzitter van de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht benaderd in plaats van de betrokken bestuurder.

4. De Algemene wet gelijke behandeling, Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen en de Arbowet geven aan dat een werkgever verplicht is om binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid te voeren dat gericht is op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Onder psychosociale arbeidsbelasting worden factoren in de arbeidssituatie verstaan die stress veroorzaken. Het gaat om seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie, bejegening en werkdruk (zie Bijlage 1). Bovenstaande is gebaseerd op de artikelen in bijlage 2.
5. Een arbeidsomgeving waarin een medewerker zich prettig voelt en zich kan ontplooiën is de basis voor een optimale bijdrage en betrokkenheid. Een dergelijke omgeving is vanzelfsprekend ook belangrijk voor vrijwilligers, leerlingen en stagiaires, of een ex-medewerker. Daarom is ervoor gekozen dit voorliggende reglement ook van toepassing te laten zijn voor vrijwilligers, leerlingen, stagiaires en gedetacheerden. Wanneer er dus gesproken wordt over medewerker kan daarom ook gelezen worden "vrijwilliger, leerling, stagiaire, gedetacheerde of ex-medewerker".
6. Naast genoemde groep medewerkers zijn er ook andere personen die diensten verlenen aan de organisatie, welke medewerkers niet direct in (loon-)dienst zijn van de organisatie. Te denken valt aan medewerkers van uitzendbureaus, schildersbedrijven, schoonmaakbedrijven, etc. Deze medewerkers vallen uitsluitend onder de werking van dit klachtenreglement indien dit in de afgesloten dienstverleningsovereenkomsten tussen deze bedrijven en de organisaties die onder de werkingssfeer van dit reglement genoemd zijn, schriftelijk vastgelegd is. In alle andere gevallen dient een dergelijke dienstverlener zich te wenden tot de werkgever waarbij hij/zij een arbeidsovereenkomst heeft.
7. Op een correcte wijze met elkaar omgaan in het werk is van belang. Wederzijds respect en gelijkwaardigheid zijn in dit verband belangrijke trefwoorden. In de dagelijkse omgang met collega's onderling kan het voorkomen, dat men elkaars grenzen overschrijdt. Grenzen die door iedere persoon anders getrokken kunnen worden. Wanneer deze grenzen overschreden worden, treedt bij een klacht dit reglement in werking. De commissie gaat er vanuit dat een medewerker zijn/haar problemen probeert bespreekbaar te maken in de organisatie. Daar waar dit voor de medewerker niet (meer) mogelijk is, dan wel moeilijk is kan hij zich wenden tot de Vertrouwenspersoon. Als dit niet tot een oplossing leidt kan de medewerker zich wenden tot de klachtencommissie Signalis.

Ongewenste omgangsvormen kunnen we samenvatten in de volgende aandachtsgebieden

Discriminerend gedrag

Elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal, cultureel of op andere terreinen van het openbare leven, wordt teniet gedaan of aangetast.

Discriminatie kan zowel bedoeld of onbedoeld plaatsvinden.

Psychosociale arbeidsbelasting

De factoren

- direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie
- agressie en geweld
- pesten
- werkdruk
- werkstress

in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen.

Direct respectievelijk indirect onderscheid

Dat iemand op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt behandeld, is of zou worden behandeld, op grond van:

- godsdienst
- levensovertuiging
- politieke gezindheid
- ras
- geslacht
- nationaliteit
- hetero- of homoseksuele gerichtheid
- burgerlijke staat
- leeftijd
- handicap of chronische ziekte

respectievelijk dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte bijzonder treft.

Seksuele intimidatie

Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele gevoelswaarde 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.

Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk,

maar ook om aanranding en verkrachting. De definitie van seksuele intimidatie zoals in bovenstaande alinea verwoord, geeft tevens aan dat hieronder moeten worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat de kans op promotie en beslissingen over het werk afhangt van verrichte seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende en kwetsende omgeving ontstaan, die een aanslag is op de waardigheid van betrokkene. In een dergelijke omgeving kan tegelijkertijd psychologisch geweld gedijen die mogelijk ook ruimte biedt aan seksuele chantage als hiervóór bedoeld.

Pesten

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een medewerker of een groep van medewerkers 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.

Agressie en geweld

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

Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

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 lastigvallen kan op verschillende manieren gebeuren: fysiek, via de post, telefoon, mail of sms'jes etc. Belagers/ stalkers proberen, vaak met succes, macht en controle over hun doelwit te krijgen.

Werkstress

Er wordt onderscheid gemaakt tussen werkdruk en werkstress.

Er is sprake van werkdruk als een medewerker niet kan voldoen aan de door de organisatie gestelde kwalitatieve en kwantitatieve taakeisen. Met taakeisen worden bedoeld de eisen die aan het werk gesteld worden. Zij kunnen variëren in hoeveelheid, kwaliteit en werktempo, echter minimaal zijn dit de taakeisen als omschreven in de functiebeschrijving van de werknemer en de productieafspraken. Bij werkdruk werkt een medewerker voortdurend onder te hoge tijdsdruk en/of in te een hoog tempo. Vooral in combinatie met beperkte regelmogelijkheden of, anders gezegd, beperkte zeggenschap in en over het werk vormt werkdruk een risico voor de gezondheid van medewerkers. Werkdruk kan naast deze taakeisen veroorzaakt worden door diverse aspecten van organisaties en hun directe omgeving, zoals communicatiepatronen, werkorganisatie, technologie en de externe sociaal-

economische omgeving. Niet iedereen die aan werkdruk wordt blootgesteld, krijgt echter stress of wordt ziek. Of het daadwerkelijk gebeurt, hangt mede af van de persoonlijke wijze van omgaan door de betreffende medewerker met werkdruk. De ene medewerker kan wellicht wat makkelijker afstand nemen tot het werk en zijn situatie makkelijker relativeren dan de ander. De een ziet meer regelmogelijkheden dan de ander. De een weet of durft beter gebruik te maken van bestaande regelmogelijkheden dan de ander. Tevens is bekend dat bij een goede lichamelijke en geestelijke conditie of een goed verwerkingsvermogen de kans op stress kleiner wordt. Werkdruk vormt geen gegronde reden om een klacht bij de klachtencommissie in te dienen.

Wanneer er sprake is van ongewenste omgangsvormen daar waar het werkstress betreft, dan dient klager, voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, zich eerst te wenden tot de werkorganisatie, bijvoorbeeld tot de (naasthogere) leidinggevende, teneinde te proberen tot een oplossing te komen.

Bijlage 2 Wetgeving

De Algemene wet gelijke behandeling

De Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen

De Arbowet

Arbowet: Artikel 3 Arbobeleid

Lid 1

De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het volgende in acht neemt:

1. tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd organiseert de werkgever de arbeid zodanig dat daarvan geen nadelige invloed uitgaat op de veiligheid en de gezondheid van de werknemer
2. tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd worden de gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de werknemer zoveel mogelijk in eerste aanleg bij de bron daarvan voorkomen of beperkt; naar de mate waarin dergelijke gevaren en risico's niet bij de bron kunnen worden voorkomen of beperkt, worden daartoe andere doeltreffende maatregelen getroffen waarbij maatregelen gericht op collectieve bescherming voorrang hebben boven maatregelen gericht op individuele bescherming; slechts indien redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat maatregelen worden getroffen die zijn gericht op individuele bescherming, worden doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen aan de werknemer ter beschikking gesteld;
3. de inrichting van de arbeidsplaatsen, de werkmethoden en de bij de arbeid gebruikte arbeidsmiddelen alsmede de arbeidsinhoud worden zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd aan de persoonlijke eigenschappen van werknemers aangepast;
4. monotone en tempo-gebonden arbeid wordt, zoveel als redelijkerwijs kan worden gevergd, vermeden dan wel, indien dat niet mogelijk is, beperkt;
5. doeltreffende maatregelen worden getroffen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen, en doeltreffende verbindingen worden onderhouden met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties;
6. elke werknemer moet bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen, rekening houdend met zijn technische kennis en middelen, de nodige passende maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van een dergelijk gevaar te voorkomen, waarbij artikel 29, eerste lid, derde zin, van overeenkomstige toepassing is.

Lid 2

De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

Lid 4

De werkgever toetst het arbeidsomstandighedenbeleid regelmatig aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en past de maatregelen aan zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring daartoe aanleiding geeft.

Overige van belang zijnde artikelen Arboret seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten

- Inventarisatie en evaluatie van risico's (artikel 5)
- Voorlichting en onderricht (artikel 8)
- Melding en registratie arbeidsongevallen en beroepsziekten (artikel 9)
- Algemene verplichtingen van werknemers (artikel 11)
- Verschillende werkgevers (artikel 19)
- Toezicht en ambtelijke bevelen:
 - geheimhouding (artikel 26)
 - eis tot naleving (artikel 27)
 - werkonderbreking (artikel 29)
- Sancties, strafbepaling (artikel 32)

Arboret: Artikel 1 Definities, lid 3, onderdeel e

e. Psychosociale arbeidsbelasting: de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen.

Arboret: Artikel 2.15 Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting

Lid 1

Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.

Lid 2

Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.