



# Reglement Ongewenste Omgangsvormen

januari 2020

## Inleiding

De meldingen met betrekking tot Ongewenste Omgangsvormen door medewerkers zijn door Driezorg, Viattence, Zorgverlening Het Baken en Zonnehuisgroep IJssel-Vecht vanaf 1 januari 2017 ondergebracht bij de klachtencommissie Signalis. Met ingang van 1 maart 2020 is ook Zorgspectrum Het Zand hierbij aangesloten.

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 dit geldt dus ook 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".

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.

## Artikel 1. **Begripsomschrijvingen**

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

### 1.01 **Ongewenste Omgangsvorm**

Onder ongewenste omgangsvormen wordt het volgende verstaan:

- a. **Discriminatie:** elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand en / of achterstelling van een medewerker of groepen medewerkers in de organisatie wegens zijn / hun ras, etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht, seksuele geaardheid ten doel heeft of kan hebben.
- b. **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 de medewerker wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
- c. **Agressie en geweld:** voorvallen waarbij verbaal of non-verbaal een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid;
- d. **Pesten en treiteren:** alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden), gericht tegen een medewerker of groep van medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

Een en ander is in bijlage 1 bij dit reglement verder uitgewerkt.

### 1.02 **De organisatie**

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

- a. **Driezorg**
- b. **Viattence**
- c. **Zonnehuisgroep IJssel-Vecht**
- d. **Zorgverlening Het Baken**
- e. **Zorgspectrum Het Zand**

### 1.03 **De werkgever**

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

### 1.04 **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, gedetacheerde 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.

**1.05 De vertrouwenspersoon**

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

**1.06 De klager**

De persoon die de klacht indient, danwel indien nog geen sprake is van een formele klacht degene die een situatie van ongewenst gedrag aan de orde stelt.

**1.07 De aangeklaagde**

De persoon tegen wie een klacht is ingediend, danwel indien nog geen sprake is van een formele klacht degene die beschuldigd wordt van de ongewenste omgangsvorm.

**1.08 Een getuige**

**1.09 Een derde die voor de klacht relevante informatie kan inbrengen.**

**1.10 De klachtencommissie**

De commissie tot wie de klager, die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen, zich wendt en die deze klacht behandelt, zoals bedoeld in het algemeen reglement van Signalis.

**1.11 Klachtenprocedure**

De procedure zoals beschreven in het Reglement Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen.

**1.12 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 medewerker en diens leidinggevende**

Een werknemer bespreekt zijn klacht eerst met de aangeklaagde. De aangeklaagde stelt de klager in de gelegenheid de klacht of uiting van onvrede met hem te bespreken.

Indien dit niet tot een uitkomst leidt of de werknemer geen mogelijkheden ziet tot een dergelijk gesprek, kan hij zich wenden tot de leidinggevende van de aangeklaagde of de hoger leidinggevende. Vervolgens vindt een gesprek plaats met de werknemer, de aangeklaagde en diens leidinggevende, tenzij de leidinggevende, de medewerker of de klager dit niet wenselijk vinden.

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

**Artikel 4. De Vertrouwenspersoon**

**4.01** Daar waar het gesprek zoals bedoeld in artikel 3 voor de werknemer niet (meer) mogelijk is of door hem niet als een mogelijkheid wordt gezien, dan wel wanneer een dergelijk gesprek niet tot een voor hem bevredigende uitkomst leidt, kan hij zich wenden tot de Vertrouwenspersoon.

**4.02** De Vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- a. Het opvangen, van advies dienen en begeleiden van de klager, alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie;
- b. Het adviseren over en behulpzaam zijn van de klager bij eventueel verder te nemen stappen, waaronder het ondersteunen bij het inschakelen van een bemiddelaar. De bemiddelaar is bij voorkeur de direct leidinggevende, omdat deze verantwoordelijk is voor een veilige werkomgeving voor zijn team. Indien de direct leidinggevende zelf betrokken is bij de klacht, wordt zijn leidinggevende gevraagd te bemiddelen. Als deze bemiddeling, naar het oordeel van de klager, onvoldoende tot een oplossing leidt, of de verhoudingen ernstig verstoord zijn, kan, zo de klager en de aangeklaagde dit wensen, een deskundige of een externe mediator worden ingeschakeld;
- c. Het adviseren over en behulpzaam zijn van de melder bij
- d. Het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen bij het indienen van een klacht ter zake bij de klachtencommissie en bij het horen door deze commissie;
- e. Het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de werkgever op het gebied van beleid, preventie van en voorlichting over ongewenste omgangsvormen in de organisatie;
- f. Het geven van voorlichting op het gebied van ongewenste omgangsvormen in de organisatie;
- g. Het anoniem registreren van de aard, omvang en afhandeling van de meldingen over ongewenste omgangsvormen om deze informatie ter beschikking te stellen aan de werkgever, bijvoorbeeld in de vorm van een jaarverslag;
- h. Het verlenen van nazorg aan de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen. Het doel hiervan is onder meer te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager, of de ongewenste omgangsvormen zijn opgehouden, of de door het bevoegd gezag gestelde maatregel wordt uitgevoerd.

**4.03** De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen die noodzakelijk is om tot een goed inzicht te komen omtrent de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing. De vertrouwenspersoon neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht, ter bescherming van de privacy van alle betrokkenen.

**4.04** De vertrouwenspersoon is verplicht tot het vertrouwelijk omgaan met hetgeen haar of hem in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon als regel alleen naar buiten treedt met wat de klager hem verteld heeft, met toestemming van de klager. In uitzonderingssituaties, als er gevaar dreigt voor de klager of voor een ander, heeft de vertrouwenspersoon de bevoegdheid de vertrouwelijkheid te doorbreken op grond van een zogeheten conflict van plichten. Personen die door de vertrouwenspersoon zijn benaderd, zijn tevens tot deze vertrouwelijkheid verplicht.

## Artikel 5. **Signalis**

Indien de stappen zoals beschreven in de artikelen 3 en 4 niet tot een voor de klager acceptabele uitkomst leiden, kan hij een klacht indienen bij de klachtencommissie. Klachten die direct geuit worden bij de klachtencommissie, zonder dat eerst de artikelen 3 en 4 worden gevolgd, worden niet ontvankelijk verklaard en dus niet inhoudelijk in behandeling genomen.

Artikel 6. **De procedure rondom het indienen en behandelen van een klacht**

**6.01 Het indienen van een klacht**

- a. De klager dient de klacht schriftelijk / per e-mail in bij de klachtencommissie t.a.v. de secretaris of via de website.
- b. De klacht dient binnen twaalf maanden na de gedraging te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- c. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- d. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager.

**6.02 De inhoud van de klacht**

- a. De klacht bevat tenminste:
  - de naam en het correspondentieadres van de klager;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de klacht;
  - een feitelijke omschrijving waarom deze gedraging als ongewenst wordt ervaren.
- b. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 2.1, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken schriftelijk te herstellen.
- c. Indien niet aan het bovenstaande wordt voldaan, wordt de klacht niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.

**6.03 De procedure rondom het behandelen van de klacht door de klachtencommissie**

- a. De klachtencommissie beoordeelt binnen een week nadat voldaan is aan artikel 2.2 of de klacht wel of niet ontvankelijk wordt verklaard conform de definitie en artikel 5 en stelt de klager op de hoogte van haar besluit.
- b. Indien de klacht niet of niet volledig ontvankelijk wordt verklaard worden de redenen hiervoor meegedeeld aan de klager. Als de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, eindigt hier de procedure. Als niet-ontvankelijk wordt verklaard op basis van artikel 5 verwijst de klachtencommissie de klager naar de juiste kanalen.
- c. Wordt de klacht ontvankelijk verklaard, dan wordt aangeklaagde op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht tegen hem/haar is binnengekomen en zijn rechten en plichten. De aangeklaagde ontvangt tevens 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.

**6.04 Het intrekken van de klacht**

Indien de klager voorafgaand aan de kennisgeving van ontvankelijkheid aan de aangeklaagde de klacht intrekt eindigt hier de procedure. Wanneer op enig moment in de procedure mediation tussen de klager en aangeklaagde wordt gestart schort de klachtencommissie de behandeling op totdat er duidelijkheid is: óf het eindigt hier óf de klachtencommissie gaat verder met de procedure.

#### **6.05 Zittingscommissie**

- a. Een klacht wordt behandeld door een per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
- b. De zittingscommissie wordt zodanig samengesteld, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
- c. Een persoon op wie een klacht direct of indirect betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
- d. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht. (recht van verschoning)
- e. De secretaris informeert degene die een klacht indient en de aangeklaagde zo spoedig mogelijk over de samenstelling van de zittingscommissie.
- f. De secretaris nodigt op verzoek van de zittingscommissie alle personen uit die voor het onderzoek noodzakelijk worden geacht.

#### **6.06 Wraking**

- a. Zowel degene die een klacht indient als de aangeklaagde kan, binnen tien (10) dagen, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
- b. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
- c. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, treedt het betreffende commissielid terug en wordt een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie benoemd. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

#### **6.07 De hoorzitting**

- a. 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.
- b. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
- c. Van de hoorzittingen worden schriftelijke verslagen gemaakt die de betrokkenen ter goedkeuring krijgen voorgelegd. Het verslag dient binnen 2 weken ondertekend teruggestuurd te 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. Betrokkene kan deze reden, evenals schriftelijk commentaar op het verslag, toevoegen aan het verslag. De klachtencommissie zendt de verslagen van de hoorzittingen 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.
- d. De klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de schriftelijke verklaringen en overige processtukken.
- e. 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.

## **6.08 Het advies**

- a. 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
- b. 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.
- c. Een afschrift van het advies wordt verzonden aan klager en aangeklaagde, met daarbij een onverwijld kennisgeving dat het advies aan de werkgever is verzonden.

## **Artikel 7. Besluit door de werkgever**

- 7.01** 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.
- 7.02** 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.
- 7.03** 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**

### **Artikel 8. 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.

### **Artikel 9. 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.

### **Artikel 10. Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste 3 leden van de klachtencommissie aanwezig zijn waaronder de voorzitter c.q. een waarnemend voorzitter.

## Artikel 11. **Medewerking**

- 11.01** Iedere medewerker is in voorkomende situaties verplicht tot medewerking aan een onderzoek van de klachtencommissie.
- 11.02** 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.
- 11.03** 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 overwegen alvast te starten met het horen van getuigen. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal de klachtencommissie dit aan aangeklaagde melden.
- 11.04** Voorts is iedereen die opgeroepen is als getuige verplicht aan deze oproep gehoor te geven.
- 11.05** Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan. Klager en aangeklaagde kunnen zich niet door dezelfde persoon laten vertegenwoordigen.
- 11.06** Opgemerkt zij dat de kosten van eventuele (externe) juridische bijstand niet bij werkgever in rekening gebracht kunnen worden.

## Artikel 12. **Inwinnen van inlichtingen**

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- en regelgeving daarvoor verstrekt. Indien hieraan kosten verbonden zijn, wordt de betreffende werkgever hierover geïnformeerd.

## Artikel 13. **Evaluatie en wijziging Reglement**

- 13.01** 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.
- 13.02** 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.

## Artikel 14. **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**

### **Artikel 15. Openbaarheid**

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

### **Artikel 16. Dossiervorming en bewaartermijn**

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

### **Artikel 17. Overige bepalingen**

- 17.01** In gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, heeft de klachtencommissie geen bevoegdheid.
- 17.02** Dit reglement is een onderdeel van de uitvoering van het klachtenreglement.
- 17.03** 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 als werkgever in plaats van de betrokken bestuurder.

## **Bijlage 1      Aandachtsgebieden**

### **Ongewenste omgangsvormen kunnen we samenvatten in de volgende aandachtsgebieden**

Organisaties zijn volgens de Arbowet verplicht om hun werknemers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting. Deze regeling ongewenste omgangsvormen is een belangrijk onderdeel van dit beleid.

Het ongewenste gedrag kan betrekking hebben op;

- discriminatie
- seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten
- pesten
- agressie en geweld

#### **Artikel 18.            Ad. 1 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.

#### **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.

#### **Artikel 19.            Ad. 2 Seksuele intimidatie**

**Artikel 20.            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.**

**Artikel 21.            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.**

Artikel 22.

### **Ad. 3 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.

### **Ad 4 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. Hieronder kan ook belaging/stalking vallen.

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.

**Arboretbesluit: 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.