

Beleid ongewenste omgangsvormen

Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Achtergrond en betekenis van de Arbowet
3. Ongewenste omgangsvormen
 - 3.1 Seksuele intimidatie
 - 3.2 Agressie en geweld
 - 3.3 Pesten
 - 3.4 Andere ongewenste omgangsvormen
 - 3.5 Discriminatie
 - 3.6 Belaging/stalking
4. Werkingssfeer van het beleid
5. Beleidsmatig voorkomen van ongewenste omgangsvormen
6. Aanpak in het geval van ongewenste omgangsvormen
 - 6.1 Het informele traject: bemiddeling
 - 6.2 Het formele traject: klachtenbehandeling
7. Vertrouwenspersonen
 - 7.1 Geheimhoudingsplicht

1. Algemeen

Fivoor 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 organisatie 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.

Fivoor verlangt van iedere medewerker dat deze zich daarvan onthoudt van ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag. Daarbij dient de medewerker altijd te reflecteren op zijn/haar eigen gedrag en zich af te vragen of dit gedrag past binnen de normen die Fivoor stelt en die gelden in de maatschappij. Fivoor verwacht dat medewerkers daarbij hun eigen gedrag toetsen bij de ander en zich daarbij lerend en probleemoplossend opstellen. Dit vraagt om een veilige cultuur.

Daarnaast hebben alle medewerkers een verantwoordelijkheid om elkaar aan te spreken op mogelijk schendingen van de gedragsnormen en hiervan melding te doen. Dat betekent o.a. dat medewerkers (waaronder in het bijzonder leidinggevend) die gedragingen jegens anderen constateren die kunnen worden opgevat als ongewenst gedrag, passend optreden. Zie hiervoor hoofdstuk 6.

In deze beleidsnotitie wordt aangegeven welke voorzorgsmaatregelen Fivoor neemt om ongewenste omgangsvormen te voorkomen en aan te pakken. De te nemen maatregelen worden verderop in deze beleidsnotitie besproken en uitgewerkt. Dit beleid is aanvullend op hetgeen hierover in de Gedragscode van Fivoor is vastgelegd.

Dit beleid geldt voor alle medewerkers die, al dan niet tegen beloning, onder gezag van Fivoor B.V. werkzaamheden verrichten voor en/of in opdracht van Fivoor B.V., zoals onder andere uitzendkrachten en interim personeel. In het kader van deze regeling worden als medewerker van Fivoor tevens beschouwd: de stagiair, oproepkracht, freelancer, een bij Fivoor gedetacheerde medewerker alsmede een vrijwilliger.

2. Achtergrond en betekenis van de Arbowet

De Arbeidsomstandighedenwet 1998¹, 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 organisatie verschillend zijn. Welke maatregelen Fivoor 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, met de leidinggevende en met cliënten. Meestal verlopen de omgangsvormen probleemloos. Echter, de omgang tussen medewerkers onderling en die tussen medewerkers en leidinggevenden² 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 organisatie voorkomen en kunnen plaatsvinden tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en leidinggevenden.

Ongewenste omgangsvormen zoals agressie en geweld zijn, naast pesten, seksuele intimidatie en werkdruk, een vorm van psychosociale arbeidsbelasting. Met ongewenste omgangsvormen, zoals in deze notitie genoemd, worden bedoeld seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten, zoals die in de Arbowet zijn genoemd. Maar daarnaast geldt deze beleidsnotitie ook voor andere ongewenste omgangsvormen, zoals discriminatie, belaging en stalking. Bedoeld worden handelingen van een medewerker of een groep medewerkers, die door een andere medewerker als vijandig, vernederend of intimiderend kunnen worden beschouwd. De omschrijving van de diverse ongewenste omgangsvormen volgt hieronder:

¹ Sinds oktober 1994 is de werkgever al verplicht een beleid te voeren om medewerkers zoveel mogelijk te beschermen tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld. Per 1 januari 2007 is dit ondergebracht in artikel 1 lid 3 betreffende Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) en artikel 3 lid 2 van de Arbowet.

² De term "leidinggevende" heeft zowel betrekking, op (team)managers, directeurs als op de bestuurders.

3.1. 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, seksueel getinte gebaren, of pornografische mails;
- fysieke vormen, zoals zoenen, borsten aanraken, tikken op de billen, omarmen, (en overige vormen van) aanranding en verkrachting (aanranding en verkrachting zijn ook strafbare feiten, maar - indien dat plaatsvindt op het werk - tevens fysieke vormen van seksuele intimidatie).

In gevallen van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen medewerkers en patiënten geldt regeling Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag medewerker – patiënt.

3.2. Agressie en geweld

De Arbowet, geeft 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;
- fysiek geweld, zoals schoppen, slaan, duwen, met een wapen overvallen worden en beschadigen van eigendommen;
- psychisch geweld, zoals bedreigen, intimideren, onder druk zetten, en de thuissituatie bedreigen.

3.3. Pesten

Ook pesten is in de Arbowet opgenomen. In 5.2 van de memorie van toelichting staat pesten genoemd als onderdeel van PSA (psychosociale belasting). 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.

3.4. 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.

3.5. Discriminatie

Het begrip discriminatie wordt niet expliciet in de Arbowet genoemd, maar valt onder het begrip psychosociale arbeidsbelasting.

Op grond van de gelijke behandelingswetgeving³ 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 geaardheid, en burgerlijke staat. Ook discriminatie op grond van handicap of chronische ziekte, bepaalde arbeidsduur (voltijd of deeltijd), en het soort contract (vast of tijdelijk) is verboden.

3.6. 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 deze zich niet meer veilig voelt. Dat achtervolgen en structureel lastigvallen kan op verschillende manieren gebeuren: fysiek, via de post, de telefoon of de mail, met behulp van sms-jes, etc. Het doelwit van belaging/stalking kan ervaren dat de belager/staker macht en controle over hun leven krijgt.

4. Werkingssfeer van het beleid

De werkgever moet de medewerker die binnen de organisatie onder zijn gezag 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). Onder de bescherming van deze wet vallen ook de stagiaire, de leerling, de projectmedewerker, de freelancer en de vrijwilliger.

5. Beleidsmatig voorkomen van ongewenste omgangsvormen

Fivoor zoekt naar de organisatiegebonden factoren die ongewenste omgangsvormen in de hand werken. De aanpak van ongewenste omgangsvormen van Fivoor kent een preventieve kant. Daarbij komen de volgende aspecten naar voren:

- voorbeeldfunctie van het management

³ Algemene Wet Gelijke Behandeling, Wet Gelijke Behandeling van mannen en vrouwen, Wet Gelijke Behandeling op grond van handicap en chronische ziekte, Wet Gelijke Behandeling op grond van leeftijd, Wet verbod Onderscheid naar Arbeidsduur en Wet verbod Onderscheid Bepaalde en Onbepaalde Tijd

Fivoor vindt het belangrijk dat het management continu laat zien dat ongewenst gedrag op geen enkele wijze binnen de organisatie getolereerd wordt en dat het management zelf gewenst gedrag vertoont en daarnaast duidelijk stelling neemt tegen het ongewenst gedrag. Het creëren van een veilig klimaat voor medewerkers is een onderdeel van het leiderschapsprogramma voor leidinggevendenden.

- ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken

Fivoor streeft ernaar dat binnen de organisatie openlijk kan worden gesproken over wat gewenst, dan wel ongewenst gedrag is. Het onderwerp kan een bespreekpunt zijn in het werkoverleg en het jaargesprek tussen leidinggevende en medewerker. Fivoor ziet ook hier voor het *management* een stimulerende rol weggelegd. Het management kan hierbij ondersteuning vragen aan de vertrouwenspersoon die, bijvoorbeeld door middel van voorlichting, bij kan dragen aan het bespreekbaar maken van het onderwerp.

- het organiseren van trainingen en/of workshops voor leidinggevendenden en medewerkers op het

gebied van bevorderen van diversiteit, inclusie en gewenste omgangsvormen op de werkvloer.

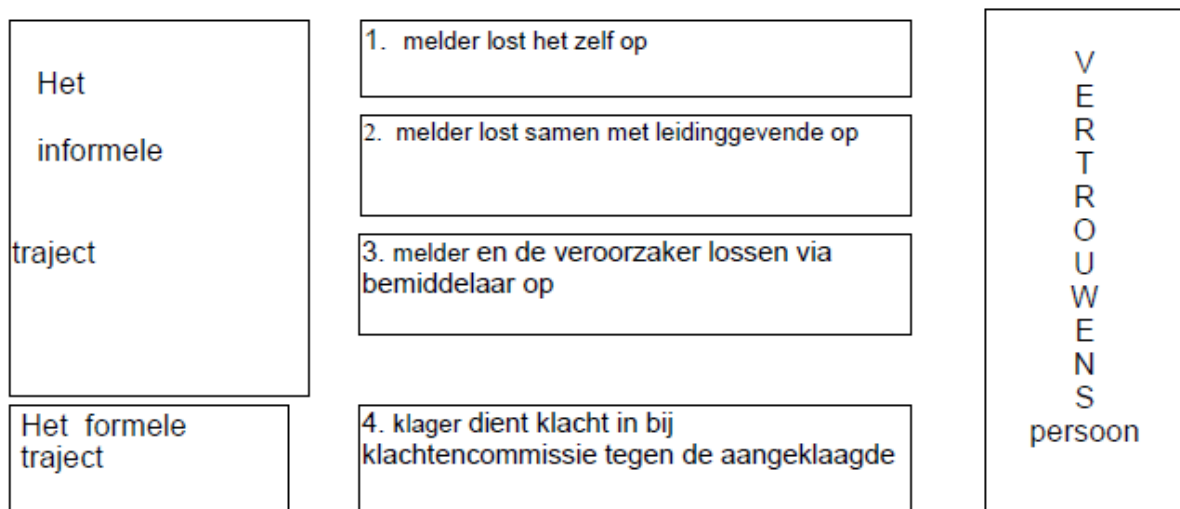
- het in beeld brengen van de actuele situatie

Om ongewenste omgangsvormen te kunnen voorkomen moet het management een goed inzicht hebben in de werkrelaties tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en leidinggevendenden. Ook moet het management weten welke werksituaties aanleiding kunnen geven tot ongewenste omgangsvormen. Kortom, het management moet kunnen beschikken over een inventarisatie van de risico's die de kans op ongewenste omgangsvormen vergroten.

6. Aanpak in het geval van ongewenste omgangsvormen

De aanpak van ongewenste omgangsvormen van Fivoor kent ook een curatieve kant. Daarin regelt Fivoor 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. De vertrouwenspersoon houdt een registratie van ongewenste omgangsvormen bij en koppelt geanonimiseerd terug naar bijvoorbeeld het verantwoordelijke management.

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



6.1. Het informele traject

Fivoor ondersteunt de medewerker die ongewenste omgangsvormen op het werk meemaakt, en die dat ongewenste gedrag wil stoppen. De informele aanpak is de aangewezen 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.

Medewerkers die last hebben van ongewenst gedrag van collega's of leidinggevend vinden het vaak moeilijk hun verhaal te doen bij een manager. Om die reden heeft Fivoor meerdere vertrouwenspersonen aangesteld. Zij fungeren als eerste opvang voor medewerkers die grensoverschrijdend gedrag ervaren en kunnen hen adviseren en begeleiden. Zie verder hoofdstuk 7.

De medewerker die last heeft van ongewenste omgangsvormen van een collega spreekt de betreffende collega aan op dit gedrag. Het komt voor dat iemand niet beseft dat dit gedrag ongewenst is. Als diegene rechtstreeks op dit gedrag wordt aangesproken, kan dat al voldoende zijn om aan dat gedrag een eind te maken.

In gevallen waarin dit niet mogelijk of wenselijk is (dit kan bij seksueel grensoverschrijdend gedrag aan de orde zijn) of niet het gewenste effect heeft, meldt de medewerker het ongewenste gedrag zo spoedig mogelijk aan de direct leidinggevende en/of vertrouwenspersoon.

We zijn echter allemaal verantwoordelijk voor een veilige werk- en zorgomgeving. Fivoor verwacht van medewerkers dat ze niet weggijken als ze ongewenste omgangsvormen signaleren jegens collega's, ook al hebben ze daar zelf geen last van. Dat betekent dat de medewerker (waaronder de leidinggevende) die ervan kennis draagt dat een andere medewerker een norm voor omgang overschrijdt of dreigt te overschrijden, die medewerker daarop aanspreekt. Wanneer de aangesproken medewerker niettemin in het ongewenste gedrag volhardt, doet de medewerker daarvan melding bij zijn leidinggevende.

Als de leidinggevende onderdeel van het probleem is, kan de hulp ingeroepen worden van een hogere leidinggevende en/of vertrouwenspersoon.

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

6.2. Het formele traject: klachtenbehandeling

Het kan gebeuren dat het niet lukt om een oplossing te vinden via het informele traject.

Dan kan de medewerker ervoor kiezen om een klacht bij de klachtencommissie in te dienen. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die 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 Fivoor 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 als bijlage opgenomen in de gedragscode, welke elke medewerker bij indiensttreding ontvangt.

7. Vertrouwenspersoon

Fivoor heeft meerdere vertrouwenspersonen 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(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 Fivoor of van de bij Fivoor werkende personen. Een nadere omschrijving van de taken van de vertrouwenspersoon staat in de Regeling Vertrouwenspersonen.

7.1. Geheimhoudingsplicht

Fivoor spreekt met de vertrouwenspersoon af dat wat de medewerker de vertrouwenspersoon in vertrouwen vertelt, niet bij derden terecht komt. De vertrouwenspersoon mag de informatie die van de medewerker is 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 wettelijk verschoningsrecht, zoals een arts of advocaat. Het is de taak van de vertrouwenspersoon de medewerker over de geheimhoudingsplicht en de reikwijdte daarvan te informeren.

Nadere afspraken: Fivoor spreekt met de vertrouwenspersoon af dat de vertrouwenspersoon voor de uitoefening van haar functie het recht heeft op informatie van Fivoor, die voor de uitvoering van haar taak redelijkerwijs nodig is.