

**Toetsing van**

**Onderzoeksrapport afstudeeropdracht**

**De zorgplicht van zorgaanbieder Aafje**

**Hogeschool Leiden Opleiding HBO-Rechten**

Student: A. (Amber) de Weerdt

Studentnummer: S1096190

Klas: RE4B

Opdrachtgever: Aafje Hulpthuis

Praktijkbegeleider: Mw. M. Peters

Onderzoek docent: Dhr. mr. V. Jongste

Afstudeerbegeleider: Mw. mr. A. Stoter

Vak: afstudeeronderzoek

Code: HBR-AS17-AS

Inleverdatum: 18 juni 2019

Aantal woorden: 14.998

**[De zorgplicht van zorgaanbieder Aafje]**

*EEN ONDERZOEK NAAR DE ZORGPLICHT EN AANSPRAKELIJKHEID VOOR AAFJE ALS WERKGEVER*

Student: A. (Amber) de Weerdt

Studentnummer: s1096190

Onderwijsinstelling: Hogeschool Leiden

Opleiding: HBO-Rechten

Onderzoek docent: Dhr. mr. V. Jongste

Afstudeerbegeleider: Mw. mr. N. Janssen

Opdrachtgever: Aafje

Praktijkbegeleider: Mw. M. Peters

[](https://www.google.com/url?sa=i&source=images&cd=&ved=2ahUKEwiR7de_m7LhAhUPKVAKHU33BsoQjRx6BAgBEAU&url=http://universiteitvandestraat.nl/hogeschool-leiden-logo/&psig=AOvVaw09GJA8u1ufoAhoesq9bui8&ust=1554322164557481) [](https://www.diverzio.nl/samenwerking/)

Woord vooraf

Beste lezer,

Mijn naam is Amber de Weerdt, 21 jaren jong en vierdejaars student van de opleiding HBO-rechten aan de Hogeschool Leiden.

Het laatste half jaar van de studie staat in het teken van afstuderen. Iets wat voor de meeste studenten een enorme klus is.

Met gepaste trots presenteer ik u deze afstudeerscriptie met als onderwerp de zorgplicht en aansprakelijkheid van Aafje hulpthuis als werkgever. Een onderwerp dat tijdens mijn werkzaamheden als werknemer bij dit bedrijf al mijn interesse had. Ik hoop daarom dat mijn toewijding en enthousiasme terug te zien zijn in dit onderzoek en dat u, de lezer, met interesse en plezier dit onderzoeksrapport zal lezen.

Tot slot wil ik met name de volgende personen bedanken: Aafje voor de mogelijkheid om af te studeren, mevrouw Stoter voor de fijne begeleiding tijdens het afstudeertraject en Miranda voor haar tijd, steun en vertrouwen.

Amber de Weerdt

Rotterdam, mei 2019

# Samenvatting

Afgelopen jaren ziet Aafje Hulpthuis een stijging van het aantal klanten met ernstige (psychische) aandoeningen. Geconstateerd is dat dit een groei met zich meebrengt van agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie gericht op de medewerkers. Met ingang van 1 april 1997 is op grond van artikel 7:658 BW de zorgplicht van de werkgever in het leven geroepen. Op grond van dit artikel rust een zorg- en aansprakelijkheidsverplichting op Aafje jegens zijn werknemers. Aafje dient zijn medewerkers een veilige werkomgeving aan te bieden om te voorkomen dat zij schade lijden, ook als gevolg van agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie. Aafje wil graag weten wanneer zij aan deze zorgplicht voldoen en hoe zij de aansprakelijkheid kunnen ontkomen.

Doel van dit onderzoek is om een advies te geven aan Aafje over haar zorgplicht als werkgever in gevallen van agressie, geweld of seksuele intimidatie tegen de medewerkers door cliënten. Dit om aansprakelijkheid te ontkomen. Daarnaast zullen aanbevelingen gedaan worden over het beleid van de opdrachtgever. Het onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen: het bestuderen van relevante vakliteratuur, wet- en regelgeving alsook analyse van jurisprudentie, interne dossiers, enquêtes en beleid van Aafje.

Om dit onderzoek te verrichten zijn een aantal deelvragen beantwoord die betrekking hebben op de zorgplicht, aansprakelijkheid, het huidige beleid van Aafje en de beoordeling van de rechter als het gaat om de zorgplicht en aansprakelijkheid. Aan de hand van deze deelvragen kan de volgende centrale vraag worden beantwoord: *welk advies kan Aafje, op grond van wet- en regelgeving, jurisprudentie, enquête- en dossieronderzoek, gegeven worden over in hoeverre Aafje voldoet aan haar zorgplicht als werkgever, zodat zij niet aansprakelijk is voor schade die werknemers in de uitoefening van hun functie als huishoudelijk medewerker lijden, als gevolg van gewelds- en agressie incidenten en seksuele intimidatie?*

Uit de resultaten van het jurisprudentieonderzoek is gebleken dat de rechter drie factoren doorslaggevend acht om te bepalen of is voldaan aan de zorgplicht, te weten: *maatregelen werkgever,* *potentieel gevaar* en *mate van toezicht*. Deze factoren worden ook doorslaggevend geacht bij de aansprakelijkheid: een schending van de zorgplicht brengt een werkgeversaansprakelijkheid met zich mee. Deze zorgplicht is geschonden als de werkgever zich niet heeft gehouden aan de drie bovengenoemde factoren. Dit houdt in dat ter bescherming van de medewerkers voldoende maatregelen genomen moeten worden en dat toezicht op de naleving hiervan noodzakelijk is. Deze maatregelen worden strenger getoetst als sprake is van potentieel gevaar tijdens uitoefening van de werkzaamheden. Hiervan is (mede) sprake als een gevaar algemeen bekend is. Dit is het geval als een gevaar in uitoefening van de dagelijkse werkzaamheden kan voorkomen.

Als sprake is van potentieel gevaar, biedt een beroep op de ervarenheid/bekendheid van medewerkers met cliënt geen uitkomst. Het is van belang dat Aafje weet dat een gevaar niet zomaar algemeen bekend is. Alleen wanneer het een dagelijks gevaar vormt voor medewerkers, kan Aafje zich erop beroepen dat toezicht niet nodig is door de ervaring van medewerkers.

Echter, het is hierbij wel van belang om te vermelden dat juist die gevaren voorkomen waarmee medewerkers in de dagelijkse werkzaamheden worden geconfronteerd. Daarom is het advies aan Aafje om het zekere voor het onzekere te nemen en voor alle bekende gevaren maatregelen te treffen of instructies te geven en toezicht houden of dit ook daadwerkelijk gebeurt. Ook voor de bewustwording van medewerkers van potentieel gevaar dienen maatregelen genomen te worden. Tevens voor ervaren medewerkers. Daarnaast wordt het Aafje geadviseerd om deze maatregelen op te nemen in de RI&E, omdat hierin alle risico’s voor de uitoefening van de werkzaamheden moeten zijn vermeld.

Aafje heeft een beleid opgesteld voor bovengenoemde incidenten. Echter, uit enquête- en dossieronderzoek is gebleken dat dit niet geheel conform de zorgplicht is: toezicht op de genomen maatregelen is onvoldoende. Immers, uit het enquête- en dossieronderzoek is gebleken dat het beleid niet altijd wordt toegepast zoals omschreven, onduidelijkheid heerst over het huidige beleid en wat precies moet gebeuren als sprake is van agressie- en geweld of seksuele intimidatie.

Het wordt Aafje derhalve geadviseerd om meer toezicht te creëren en de medewerkers aan te scherpen over het huidige beleid. Dit door regelmatig werkoverleggen te organiseren op verzoek van de huishoudelijk medewerker, (telefonisch) contact tussen huishoudelijk medewerker en coördinator huishoudelijke ondersteuner te stimuleren, herhaling van het beleid en workshops te realiseren en het beleid te bundelen in één geldend document. Deze maatregelen vinden hun draagkracht uit het enquêteonderzoek welke zijn aangegeven door de huishoudelijk medewerkers.

Ook wordt het Aafje aanbevolen om nader onderzoek te verrichten naar de AVG in verband met de informatieverschaffing over klanten aan de medewerkers. Tevens blijkt uit onderzoek naar beleid dat recentelijk, juni 2019, een overzicht is gemaakt ter verduidelijk van Fieldwise. Derhalve wordt Aafje aanbevolen om bij de CHO nader onderzoek te verrichten naar de werking hiervan. Daarnaast wordt aanbevolen te onderzoeken of de huidige aansprakelijkheidsverzekering ruimte biedt voor verzekeringen tegen agressie- geweld of seksuele intimidatie.

Tot slot wordt het Aafje aanbevolen om het beleid omtrent agressie-, geweld en seksuele intimidatie te testen aan de hand van tools van de inspectie SZW.

Inhoudsopgave

[Samenvatting 4](#_Toc11353403)

[Afkortingen 8](#_Toc11353404)

[Hoofdstuk 1: Probleemstelling en onderzoek 9](#_Toc11353405)

[1.1 Inleiding 9](#_Toc11353406)

[1.2 Aanleiding onderzoek en probleemanalyse 10](#_Toc11353407)

[1.2.1 Opdrachtgever 10](#_Toc11353408)

[1.2.2 Aanleiding 10](#_Toc11353409)

[1.2.3 Juridische achtergrond 11](#_Toc11353410)

[1.2.4 Praktijkprobleem 12](#_Toc11353411)

[1.3. Doelstelling, centrale vraag en praktijkprobleem 12](#_Toc11353412)

[1.4 Methoden van onderzoek en verantwoording 13](#_Toc11353413)

[1.4.1 Theoretisch – juridische onderzoeksmethoden 14](#_Toc11353414)

[1.4.2 Praktijkgericht onderzoeksgedeelte 15](#_Toc11353415)

[Hoofdstuk 2: Zorgplicht van de werkgever 18](#_Toc11353416)

[2.1 Wetsgeschiedenis 19](#_Toc11353417)

[2.2 Omvang zorgplicht 20](#_Toc11353418)

[2.2.1 Lokalen, werktuigen en gereedschappen 20](#_Toc11353419)

[2.2.2 Maatregelen treffen en aanwijzingen geven 20](#_Toc11353420)

[*2.2.2.1 Onderzoeksplicht* 21](#_Toc11353421)

[*2.2.2.2 Instructieplicht* 21](#_Toc11353422)

[*2.2.2.3 Toezicht* 21](#_Toc11353423)

[2.2.3 In de uitoefening van de werkzaamheden 22](#_Toc11353424)

[2.3 Aanvullende zorgplicht art 7:611 BW 22](#_Toc11353425)

[2.5 Tussenconclusie 24](#_Toc11353426)

[Hoofdstuk 3: Aansprakelijkheid werkgever 24](#_Toc11353427)

[3.1 Inleiding 25](#_Toc11353428)

[3.2 Aansprakelijkheid werkgever algemeen 25](#_Toc11353429)

[3.3 Psychosociale arbeidsbelasting 25](#_Toc11353430)

[3.3.1 Aansprakelijkheid voor psychische schade 25](#_Toc11353431)

[3.4 Stelplicht en bewijslast: de zorgplicht is voldaan 26](#_Toc11353432)

[3.5 Stelplicht en bewijslast: opzet of bewuste roekeloosheid 26](#_Toc11353433)

[3.5.1 Klachtrecht 26](#_Toc11353434)

[3.5.2 Verjaring rechtsvordering 27](#_Toc11353435)

[3.6 Aansprakelijkheid uit art. 7:611 BW 27](#_Toc11353437)

[3.6.1 niet in de uitoefening van de werkzaamheden 27](#_Toc11353438)

[3.6.2 Geen samenloop 28](#_Toc11353439)

[3.7 Tussenconclusie 28](#_Toc11353440)

[Hoofdstuk 4: Beleid Aafje 28](#_Toc11353441)

[4.1 PREZO 29](#_Toc11353442)

[4.2 Treffen van maatregelen 29](#_Toc11353443)

[*4.2.1 Klantmap en personeelsmap (vooraf)* 29](#_Toc11353444)

[*4.2.1.1 Personeelshandboekje (vooraf)* 29](#_Toc11353445)

[*4.2.1.2 Arbeidsovereenkomst en functieomschrijving* 30](#_Toc11353446)

[*4.2.2 Regeling/ protocol grensoverschrijdend gedrag (vooraf)* 30](#_Toc11353447)

[*4.2.3 Het Arboplan (vooraf)* 31](#_Toc11353448)

[*4.2.4 Risico- inventarisatie en evaluatieplan (vooraf)* 32](#_Toc11353449)

[*4.2.5 Klachten- en meldingsprocedure* 32](#_Toc11353450)

[*4.2.6 Aansprakelijkheidsverzekering* 33](#_Toc11353451)

[*4.2.7 Aafje app (vooraf en achteraf)* 33](#_Toc11353452)

[4.3 Geven van aanwijzingen 33](#_Toc11353453)

[*4.3.1 Voorschriften uit huishoudelijk reglement* 33](#_Toc11353454)

[*4.3.2 Voorlichtingen (workshops)* 33](#_Toc11353455)

[*4.3.3 Medische informatieverstrekking* 34](#_Toc11353456)

[4.4 Toezicht 34](#_Toc11353457)

[Hoofdstuk 5: Resultaten jurisprudentie- dossier en enquêteonderzoek 34](#_Toc11353458)

[5.1 Resultaten jurisprudentieonderzoek 35](#_Toc11353459)

[*5.1.1 Voldoende maatregelen/aanwijzingen werkgever* 35](#_Toc11353460)

[*5.1.2 Goed werkgeverschap* 36](#_Toc11353461)

[*5.1.3 Potentieel gevaar* 36](#_Toc11353462)

[*5.1.4 Causaal verband* 37](#_Toc11353463)

[*5.1.5 Mate van toezicht* 38](#_Toc11353464)

[*5.1.6 Voldoen aan zorgplicht* 38](#_Toc11353465)

[*5.1.7 Werkgever aansprakelijk* 39](#_Toc11353466)

[*5.1.8 Tussenconclusie I* 39](#_Toc11353467)

[5.2 Resultaten enquêteonderzoek 40](#_Toc11353468)

[*5.2.1 Repressieve maatregelen* 40](#_Toc11353469)

[*5.2.2 Preventieve maatregelen* 40](#_Toc11353470)

[5.3 Resultaten dossieronderzoek 41](#_Toc11353471)

[5.4 Tussenconclusie II 42](#_Toc11353472)

[Hoofdstuk 6: Conclusie en aanbevelingen 43](#_Toc11353473)

[*6.1 De zorgplicht* 43](#_Toc11353474)

[*6.2 Beleid opdrachtgever* 44](#_Toc11353475)

[*6.3 Doel* 45](#_Toc11353476)

[Literatuurlijst 45](#_Toc11353477)

[Bijlagen 49](#_Toc11353478)

# Afkortingen

WMO: Wet Maatschappelijke Zorg

WLZ: Wet Langdurige Zorg

GGZ: Geestelijke Gezondheidszorg

BW: Burgerlijk Wetboek

Arbowet: Arbeidsomstandighedenwet

AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming

HR: Hoge Raad

ZVW: Zorg verzekeringswet

Prof.: professor

Nr.: nummer

Dr.: doctor

CHO: coördinator huishoudelijke ondersteuner

HO: huishoudelijke hulp

TM: teammanager

RI&E: risico- inventarisatie en evaluatieplan

Mvt: Memorie van toelichting

EVRM: Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens

SZW: Sociale zaken en werkgelegenheid

JAR: Jurisprudentie arbeidsrecht

# Hoofdstuk 1: Probleemstelling en onderzoek

## **1.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk worden de probleemstelling en het onderwerp van onderzoek die in deze (afstudeer) scriptie (hierna ook te noemen: ‘onderzoeksrapport’) centraal staan besproken.

# **1.2 Aanleiding onderzoek en probleemanalyse**

# **1.2.1 Opdrachtgever**

Aafje Hulpthuis (hierna ook te noemen: ‘de opdrachtgever’ of Aafje) is een zelfstandige organisatie die huishoudelijke ondersteuning biedt aan cliënten die dit zelf (tijdelijk) niet meer kunnen. De opdrachtgever bestaat sinds 2009 en levert diensten in de regio Barendrecht, Rotterdam en Dordrecht.

# **1.2.2 Aanleiding**

Zoals iedere maandagochtend gaat medewerker Fatima van Aafje vol goede moed naar haar werk toe. Ze start vandaag bij meneer P. “Een vriendelijke man” is haar verteld door de coördinator huishoudelijke ondersteuner (leidinggevende/CHO). Eenmaal voor de deur doet de meneer P. open. “Wat moet jij hier?” is het antwoord van meneer. Fatima legt netjes uit dat zij van Aafje is en dat zij voor meneer zijn huis komt schoonmaken. Meneer is helaas niet rustig te krijgen en blijft tegen Fatima schreeuwen dat hij geen Marokkaanse vrouwen in zijn huis wil. Fatima blijft toch om haar werkzaamheden te verrichten, waarop meneer zo boos wordt dat hij haar hoofddoek van haar gezicht af trekt. Fatima geeft aan dat sprake is van seksuele intimidatie en raakt langdurig ziek. Zij heeft een psychische aandoening opgelopen. De diversiteit van cliënten bij Aafje is de afgelopen jaren zodanig toegenomen en veranderd, dat de opdrachtgever een stijging ziet van bovengenoemd incident.

Cliënten van Aafje stromen uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), uit de Wet Langdurige Zorg (WLZ), uit de Geestelijke Gezondheidszorg Nederland (GGZ), particuliere sector, als onderaannemer vanuit andere zorgaanbieders (BAVO), etc. Aafje wordt door de gemeente gemandateerd om op te treden als zorgaanbieder[[1]](#footnote-1) en heeft een contract met de gemeentes om deze indicaties aan te nemen en zorg aan te bieden.

Een *WMO-indicatie* wordt afgegeven wanneer een ingezetene in Nederland in verband met zijn psychische of psychosociale problemen niet in staat is zich op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te handhaven in de samenleving.[[2]](#footnote-2) Een *WLZ-indicatie* wordt afgegeven als iemand blijvend intensieve zorgbehoefte heeft en 24 uur per dag zorg dichtbij of permanent toezicht nodig heeft. Dit vanwege psychogeriatrische problemen (bijvoorbeeld dementie); lichamelijke ziektes; verstandelijke beperkingen; lichamelijke/zintuigelijke handicaps of psychiatrische problemen.[[3]](#footnote-3)

De *GGZ* richt zich op het voorkomen, behandelen en genezen van psychische aandoeningen; laten deelnemen van mensen met een psychische aandoening aan de samenleving en bieden van hulp aan mensen die ernstig verward/verslaafd zijn en die uit zichzelf geen hulp zoeken.[[4]](#footnote-4) GGZ Nederland werkt (mede) met Aafje samen om deze bovengenoemde doelen te realiseren.

De *BAVO* richt zich op klanten met een ernstige psychiatrische aandoening[[5]](#footnote-5) die vanuit de WMO een indicatie krijgen. Als onderaannemer van de BAVO krijgt Aafje deze cliënten binnen voor het leveren van huishoudelijke ondersteuning. Dit kunnen zowel jongeren als ouderen cliënten zijn.[[6]](#footnote-6)

Bovengenoemde cliënten hebben ieder een ander ziektebeeld. Dit kunnen zowel psychische als lichamelijke aandoeningen zijn. Aafje ziet een stijging van cliënten, vooral vanuit de WMO, met ernstige psychische ziektebeelden. Dit veroorzaakt een stijging van agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie met medewerkers. Een WMO-indicatie hoort over het algemeen niet gegeven te worden voor cliënten met (ernstige) psychische aandoeningen.[[7]](#footnote-7) De gemeente beoordeelt over deze indicaties en Aafje heeft geen zeggenschap over deze indicaties en aan welke eisen de klant moet voldoen om hiervoor in aanmerking te komen.

Dit leidt tot het volgende discussiepunt. Door de stijging van het aantal cliënten vanuit bovengenoemde wetgeving met verschillende (psychische) ziektebeelden, heeft Aafje meer agressie en geweldsincidenten en seksuele intimidatie met medewerkers geconstateerd. Aafje wil graag weten wat hun verplichtingen zijn conform wet- en regelgeving, vakliteratuur en jurisprudentie, als medewerkers worden geconfronteerd met deze gewelds- en agressie incidenten of seksuele intimidatie om zo aansprakelijkheid te ontkomen.

# **1.2.3 Juridische achtergrond**

De WMO-indicaties en de indicaties die de opdrachtgever krijgt als onderaannemer vanuit de BAVO, veroorzaken tot nu toe de meeste meldingen van agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie. Deze indicaties worden gegeven vanuit de gemeente Rotterdam, Barendrecht, Dordrecht en de BAVO Europoort. De opdrachtgever heeft met deze gemeenten en instantie een overeenkomst gesloten om cliënten aan te nemen en is daarom verplicht om aan deze cliënten zorg te verlenen. Dit wordt de acceptatieplicht genoemd.[[8]](#footnote-8)

Werkwijze van de opdrachtgever is dat werknemers bij cliënten thuiskomen om huishoudelijke hulp te verlenen. De opdrachtgever heeft als werkgever een zogenaamde zorgplicht tegenover zijn medewerkers. De zorgplicht zoals besproken in deze scriptie is te vinden in het Burgerlijk Wetboek (BW) en de Arbeidsomstandighedenwet.[[9]](#footnote-9) Doel van deze zorgplicht is om de medewerkers te beschermen tegen schade of letsel, die tijdens uitoefening van werkzaamheden kunnen ontstaan. Een werkgever is met andere woorden verplicht ervoor te zorgen dat de werkomgeving van medewerkers veilig is. Deze veiligheid moet ruim worden uitgelegd en kan voor iedere werksituatie op een andere wijze worden ingevuld. In dit onderzoek wordt gekeken naar de veiligheid van medewerkers in het geval zij letsel of schade oplopen als gevolg van agressie – en geweldsincidenten of seksuele intimidatie tijdens de uitoefening van hun functie als huishoudelijk medewerker. Hierover meer in hoofdstuk 2.

Als medewerkers worden geconfronteerd met gewelds- en agressie incidenten of seksuele intimidatie, bestaat kans op letsel of schade bij de medewerker. Op grond van een arrest van de Hoge Raad uit 1998 is de werkgever verplicht zich als een goed werkgever te gedragen en deze schade te vergoeden.[[10]](#footnote-10) Dit blijkt uit een tweetal artikelen uit boek 7 van het BW, waarin in artikel 7:611 BW wordt gesproken over het ‘goed werkgeverschap.[[11]](#footnote-11) Het begrip goed werkgeverschap kan ruim worden opgevat en wordt ingevuld door alle omstandigheden van het geval.[[12]](#footnote-12) Uiteindelijk is het de werkgever die aansprakelijk is voor de schade van medewerkers. Deze aansprakelijkheid moet volgens de Hoge Raad, gelet op de gedachte van de zorgplicht, ruim worden uitgelegd: hierover meer in hoofdstuk 3.[[13]](#footnote-13)

In het huidige beleid van de opdrachtgever streeft men ernaar om ongevallen en/of incidenten met medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen. De opdrachtgever wil een zo veilig en gezond mogelijke werkomgeving aanbieden aan medewerkers. Dit doet de opdrachtgever ook om aansprakelijkheid te ontkomen. Maar doet Aafje – als werkgever - dit wel conform wet- en regelgeving, vakliteratuur en jurisprudentie of moet het huidige beleid aangepast worden?

# **1.2.4 Praktijkprobleem**

Dit onderzoek richt zich op de verplichtingen en aansprakelijkheid van de opdrachtgever conform de zorgplicht van de werkgever. Voor de opdrachtgever is onduidelijk wat precies deze verplichtingen zijn, hoe ver hun aansprakelijkheid reikt en hoe zij hun aansprakelijkheid kunnen uitsluiten als de medewerkers worden geconfronteerd met gewelds- en agressie incidenten of seksuele intimidatie. De opdrachtgever heeft belang bij een jurisprudentie-, enquête- en dossieronderzoek, zodat een vergelijking kan worden gemaakt tussen de belangenafweging van de rechter met het huidige beleid van de opdrachtgever. Door middel van jurisprudentieonderzoek wordt nagegaan welke factoren relevant zijn bij de beoordeling van de zorgplicht van de werkgever. Het onderzoek naar dossiers en het uitvoeren van enquêteonderzoek geven inzicht in de kwaliteit over het huidige beleid van de opdrachtgever als het gaat om de zorgplicht en aansprakelijkheid.

# **1.3. Doelstelling, centrale vraag en praktijkprobleem**

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is een advies te geven aan de opdrachtgever over haar zorgplicht als werkgever in gevallen van agressie, geweld of seksuele intimidatie tegen haar medewerkers door cliënten. De uitkomsten van het onderzoek kunnen worden ingezet om eventuele aansprakelijkheid uit te sluiten dan wel te verminderen.

Daarnaast zullen aanbevelingen gedaan worden over het beleid van de opdrachtgever met betrekking tot het scriptieonderwerp. Het onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen: bestuderen van relevante vakliteratuur, wet- en regelgeving alsook analyse van diverse jurisprudentie, interne dossiers en enquêteonderzoek.

*Deze doelstelling leidt tot de volgende centrale vraag:*

Welk advies kan Aafje, op grond van wet- en regelgeving, jurisprudentie-, enquête-, en dossieronderzoek, gegeven worden over in hoeverre Aafje voldoet aan haar zorgplicht als werkgever, zodat zij niet aansprakelijk is voor schade die werknemers in de uitoefening van hun functie als huishoudelijk medewerker lijden, als gevolg van gewelds- en agressie incidenten en seksuele intimidatie?

Deelvragen:

*Theoretisch- juridische deelvragen:*

1. Wat zijn voor Aafje, op grond van wet- en regelgeving en vakliteratuur, de taken en verantwoordelijkheden uit de zorgplicht als medewerkers in de uitoefening van hun functie worden geconfronteerd met agressie- en geweldsincidenten en seksuele intimidatie?

2. Wanneer is een werkgever op grond van wet- en regelgeving en vakliteratuur, aansprakelijk voor schade die een medewerker in de uitoefening van zijn functie lijdt als gevolg van gewelds- en agressie incidenten en seksuele intimidatie?

*Praktische deelvragen:*

3. Hoe heeft Aafje, op grond van dossieronderzoek, de verplichtingen met betrekking tot de zorgplicht geïmplementeerd in het huidige beleid ter zake de veiligheid van de huishoudelijke medewerkers?

4. Hoe heeft Aafje, op grond van dossier- en enquêteonderzoek, de verplichtingen met betrekking tot de zorgplicht uit het huidige beleid uitgevoerd?

5. Wanneer kan een werkgever op grond van jurisprudentieonderzoek, aansprakelijk worden gesteld voor de schade die een medewerker in de uitoefening van zijn functie lijdt als gevolg van gewelds- en agressie incidenten en seksuele intimidatie?

6. Wanneer kan een werkgever op grond van jurisprudentieonderzoek, eventuele aansprakelijkheid voor schade die een medewerker in de uitoefening van zijn functie lijdt als gevolg van gewelds- en agressie incidenten en seksuele intimidatie uitsluiten?

# **1.4 Methoden van onderzoek en verantwoording**

In deze paragraaf worden enerzijds de toegepaste methoden van onderzoek per deelvraag uitgewerkt en anderzijds de gemaakte keuzes verantwoord. Het theoretisch-juridische gedeelte wordt uitgewerkt in hoofdstuk 2 en 3. Het praktijkonderzoek en de hieruit blijkende resultaten worden uitgewerkt in hoofdstuk 4 en 5.

# **1.4.1 Theoretisch – juridische onderzoeksmethoden**

De *eerste twee* deelvragen worden beantwoord middels een analyse van artikelen uit de wet- en regelgeving van het Burgerlijk Wetboek (hierna ook te noemen: BW) en arbeidsomstandighedenwet (hierna ook te noemen: Arbowet) alsook vakliteratuur.

Deelvraag een:

*Wat zijn voor Aafje, op grond van wet- en regelgeving en vakliteratuur, de taken en verantwoordelijkheden uit de zorgplicht als medewerkers in de uitoefening van hun functie worden geconfronteerd met agressie- en geweldsincidenten en seksuele intimidatie?*

De eerste deelvraag is beantwoord door middel van de theoretische- juridische onderzoeksmethode. Bij deze deelvraag is het begrip ‘zorgplicht’, dat geregeld is in Titel 10 van boek 7 van het BW en nader is omschreven in artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet, uitgewerkt. Hiervoor zijn de volgende bronnen gebruikt:

* Arbeidsrechtelijke themata I, van prof. mr. dr. A.R. Houweling, prof. mr. dr. G.W. van der Vliet, prof. mr. dr. J.H. Even, mr. dr. E. van Vliet, mr. dr. J.P. Quist en mr. dr. I.C.J. Sprengers.
* Kamerstukken II, 1993/94, 23438, nr. 3.
* Arbeidsrecht 2018, voor de professional, mr. M. van de Graaf, 11e druk.
* Arbeidsrecht begrepen, Van Genderen, Fluit, Stefels & de Wolff, 2016 p. 139.
* Vegter in: T&C Burgerlijk Wetboek, art. 7:658 BW, aant. 2 (online).
* Preventiemedewerker in 100 vragen, 2016.
* Munten, DJ 2012/740 (online geraadpleegd).
* Wet&recht, Gubbels, ‘goed werkgeverschap’, wetrecht.nl.
* SZW, ‘inspectie-szw’, inspectieszw.nl.
* SZW, ‘zelfinspectie en agressie en geweld door derden’, werkdrukenongewenstgedrag.zelfinspectie.nl.
* Lindenbergh, 2016 nr. 23 alsmede nr. 29.
* Asser/Heerma van Voss 7-V 2015.

Deelvraag twee:

*Wanneer is een werkgever op grond van wet- en regelgeving en vakliteratuur, aansprakelijk voor schade die een medewerker in de uitoefening van zijn functie lijdt als gevolg van gewelds- en agressie incidenten en seksuele intimidatie?*

De tweede deelvraag is beantwoord middels de theoretisch- juridische onderzoeksmethode. Bij deze deelvraag is het begrip ‘werkgeversaansprakelijkheid’, dat geregeld is in Titel 10 van boek 7 van het BW, nader uitgewerkt. Hiervoor zijn de volgende bronnen gebruikt:

* Arbeidsrechtelijke themata I, van prof.mr.dr. A.R. Houweling, prof. mr. dr. G.W. van der Vliet, prof. mr. dr. J.H. Even, mr. dr. E. van Vliet, mr. dr. J.P. Quist en mr. dr. I.C.J. Sprengers.
* Arbeidsrecht 2018, voor de professional, mr. M. van de Graaf, 11e druk.
* Arbeidsrecht begrepen, Van Genderen, Fluit, Stefels & de Wolff, 2016 p. 139
* Vegter in: T&C Burgerlijk Wetboek, art. 7:658 BW, aant. 2 (online).
* Preventiemedewerker in 100 vragen, 2016.
* Lindenbergh, 2016 nr. 23 alsmede nr. 29.
* PIV, ‘werkgeversaansprakelijkheid’, stichtingpiv.nl.

Verantwoording theoretisch- juridische onderzoeksgedeelte:

Bovenstaande bronnen zijn gekozen, omdat ze effectief, efficiënt, betrouwbaar en valide zijn. Wet- en regelgeving en vakliteratuur mogen als valide en betrouwbaar worden beschouwd. Bovenstaande literatuur is het meest effectief omdat deze de deelvragen beantwoorden.

De laatste vier deelvragen worden beantwoord door een jurisprudentie- en dossieronderzoek. De gedachte hierachter is dat de centrale vraag alleen op basis van deze twee praktijkgerichte onderzoeksmethoden beantwoord kan worden.

# **1.4.2 Praktijkgericht onderzoeksgedeelte**

Het beantwoorden van deelvraag *drie* en *vier* vindt plaats middels dossier- en enquêteonderzoek. Om deelvraag drie te beantwoorden is een onderzoek gedaan naar het beleid van de opdrachtgever als medewerkers worden geconfronteerd met agressie– of geweldsincidenten en seksuele intimidatie. Vervolgens is voor de beantwoording van deelvraag vier gekeken naar in hoeverre dit beleid wordt uitgevoerd middels dossier- en enquêteonderzoek. Na de analyse is een tabel gemaakt met hierin een samenvatting van de informatie (bijlage 8,9 en 10).

Deelvraag drie:

*Hoe heeft Aafje, op grond van dossieronderzoek, de verplichtingen met betrekking tot de zorgplicht geïmplementeerd in het huidige beleid ter zake de veiligheid van de huishoudelijke medewerkers?*

Om deze deelvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van de volgende beleidsstukken uit het beleid van de opdrachtgever: RI&E, Arboplan, regeling en protocol grensoverschrijdend gedrag, personeels- en klantmappen, Aafje app, MIM-melding en Fieldwise. Alleen de delen uit het beleid die betrekking hebben op het scriptieonderwerp zijn benoemd in de bijlagen.

Deelvraag vier:

*Hoe heeft Aafje, op grond van dossier- en enquêteonderzoek, de verplichtingen met betrekking tot de zorgplicht uit het huidige beleid uitgevoerd?*

Om deze deelvraag te beantwoorden is onderzocht hoe het genoemde beleid uit deelvraag drie wordt uitgevoerd. Dit door enquêtes af te leggen bij de huishoudelijk medewerkers (HO) en coördinator huishoudelijke ondersteuners. (CHO: maken de werkplanning van de HO)

Aafje Hulpthuis heeft 1500 huishoudelijke medewerkers en dit zijn te veel medewerkers om te bevragen. Drie groepen huishoudelijk medewerkers zijn bevraagd, te weten: 10 zieke medewerkers, 10 medewerkers die 5 jaar of langer in dienst zijn en 10 medewerkers die 4 weken in dienst zijn alsmede 15 CHO’ers. De reden dat hiervoor is gekozen, is omdat op deze manier een gevarieerd en valide beeld kan worden gegeven van het uitgevoerde beleid. De enquêtes zijn persoonlijk (CHO) en telefonisch (HO) afgenomen. De afgenomen enquêtes zijn te vinden in bijlage, alsmede de uiteindelijke resultaten. Hiernaast is dossieronderzoek gedaan in het klachtensysteem Fieldwise. 10 van de 20 meldingen zijn onderzocht, omdat deze meldingen betrekking hebben op het scriptieonderwerp. De andere klachten zijn buiten beschouwing gelaten. Gekeken is of de acties die uit deze klachten voortvloeien ook zijn opgepakt conform de zorgplicht.

Verantwoording onderzoeksmethoden:

Deze beleidsstukken zijn gekozen omdat zij betrekking hebben op het voorkomen en vermijden van agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie binnen Aafje. Het overige beleid is buiten beschouwing gelaten. Immers, dit is niet het scriptieonderwerp. Gekozen is om een enquête te verrichten, omdat dit de beste resultaatgerichte optie is.

Deelvraag vijf:

*Wanneer kan een werkgever op grond van jurisprudentieonderzoek, aansprakelijk worden gesteld voor de schade die een medewerker in de uitoefening van zijn functie lijdt als gevolg van gewelds- en agressie incidenten en seksuele intimidatie?*

Zoals de vraag beschrijft zal hier gebruik worden gemaakt van een jurisprudentieonderzoek. Gekeken wordt naar rechterlijke uitspraken waarin de rechter besluit dat de werkgever conform de *zorgplicht* *aansprakelijk* is voor schade die medewerkers lijden naar aanleiding van agressie- en geweldsincidenten en seksuele intimidatie. Anders gezegd, uitspraken waarin de rechter heeft bepaald dat de werkgever niet aan zijn zorgplicht heeft voldaan.

Deelvraag zes:

*Wanneer kan een werkgever op grond van jurisprudentieonderzoek, eventuele aansprakelijkheid voor schade die een medewerker in de uitoefening van zijn functie lijdt als gevolg van gewelds- en agressie incidenten en seksuele intimidatie uitsluiten?*

Zoals de vraag beschrijft zal hier gebruik worden gemaakt van een jurisprudentieonderzoek. Gekeken wordt naar rechterlijke uitspraken waarin de rechter besluit dat de werkgever conform de *zorgplicht niet aansprakelijk* is voor schade die medewerkers lijden naar aanleiding van agressie- en geweldsincidenten en seksuele intimidatie. Anders gezegd, uitspraken waarin de rechter heeft bepaald dat de werkgever aan zijn zorgplicht heeft voldaan.

De volgende uitspraken zijn gebruikt om de analyse te beogen:

|  |
| --- |
| ECLI:NL:HR:2011:BR5223 |
| ECLI:NL:GHSHE:2018:338 |
| ECLI:NL:RBARN:2008:BE9519 |
| ECLI:NL:RBUTR:2007:BA4348 |
| ECLI:NL:RBMNE:2013:BZ7982 |
| ECLI:NL:RBGEL:2013:4728 |
| ECLI:NL:RBAMS:2013:CA1402 |
| ECLI:NL:RBMNE:2015:2602 |
| ECLI:NL:RBROT:2019:114 |
| ECLI:NL:RBNNE:2013:5682 |
| ECLI:NL:RBUTR:2011:BQ4780 |
| ECLI:NL:RBDHA:2016:7281 |
| ECLI:NL:GHLEE:2011:BP1174 |
| ECLI:NL:RBUTR:2009:BI5004 |
| ECLI:NL:RBLIM:2018:4079 |
| ECLI:NL:RBOBR:2014:982 |

\* Figuur 1

Verantwoording onderzoeksmethoden

Het beantwoorden van deelvragen *vijf* en *zes* vindt plaats middels een jurisprudentieanalyse van 16 rechterlijke uitspraken. Gekeken is naar jurisprudentie in het kader van de verplichtingen conform de zorgplicht en de hieruit voortvloeiende aansprakelijkheid en zijn allen afkomstig van www.rechtspraak.nl door het invullen van de volgende zoektermen:

* Zorgplicht werkgever;
* Aansprakelijkheid;
* Art. 7:658 BW;
* Uitspraken tussen: 1 januari 2007 en 1 maart 2019.

Hieruit volgen 316 uitspraken waarvan 16 bruikbaar zijn voor de analyse. De overige uitspraken vallen niet binnen de reikwijdte van dit onderzoek. Denk hierbij aan uitspraken die betrekking hebben op een ander soort situaties dan agressie- geweld of seksuele intimidatie. Ook is gezocht naar diversiteit tussen verschillende rechterlijke organen; rechtbank, gerechtshof en Hoge Raad.

Bij het bestuderen van de jurisprudentie zijn de in figuur 2 vermelde factoren gebruikt. Deze zeven factoren zijn in het vooronderzoek tot stand gekomen door het bestuderen van de 16 uitspraken. Bovengenoemde factoren kwamen veelvoudig voor bij de beoordeling van de rechter, bij het al dan niet aansprakelijk zijn van de werkgever als medewerkers worden geconfronteerd met gewelds- en agressie incidenten of seksuele intimidatie.

|  |
| --- |
| **Topic 1: voldaan aan zorgplicht** |
| **Topic 2: voldoende maatregelen werkgever**  Heeft de werkgever die maatregelen genomen en aanwijzingen gegeven die redelijkerwijs nodig waren om schade te voorkomen? |
| **Topic 3:** **goed werkgeverschap (art. 7:611 BW)**  Heeft de werkgever zich als goed werkgever gedragen? En hoe wordt dit begrip door de rechter ingevuld? |
| **Topic 4:** **potentieel gevaar**  Gekeken wordt naar of cliënt eerder in aanraking is geweest met agressie- geweldsincidenten en seksuele intimidatie en naar het (psychisch) ziektebeeld van cliënt. |
| **Topic 5: causaal verband**  Gekeken wordt of sprake is van een gevaar zettende situatie die rechtsreeks verband houdt met de uitvoering van de werkzaamheden en hierdoor geleden schade. |
| **Factor 6: mate van toezicht**  Heeft de werkgever voldoende (herhalende) toezicht genomen op de genomen maatregelen? |
| **Factor 7: werkgever aansprakelijk** |

*\** Figuur 2

# Hoofdstuk 2: Zorgplicht van de werkgever

In dit hoofdstuk wordt de zorgplicht van de werkgever nader toegelicht. Allereerst wordt gekeken naar de parlementaire geschiedenis van de zorgplicht zoals genoemd in het burgerlijk wetboek.Vervolgens wordt de omvang van de zorgplicht omschreven.

# **2.1 Wetsgeschiedenis**

Tot 1906 was weinig wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsrecht. Begrippen zorgplicht en werkgeversaansprakelijkheid werden gebaseerd middels algemene artikelen over de onrechtmatige daad. Deze artikelen boden weinig uitkomst, omdat het begrip ‘onrechtmatigheid’ in die tijd nog beperkt werd uitgelegd. Daarnaast lag de bewijslast geheel bij de werknemer. Het was voor de werknemer risicovol om de werkgever aansprakelijk te stellen. Alleen in het geval de werkgever overduidelijk schuld had aan een arbeidsongeval werd de vordering tot schadevergoeding toegekend.[[14]](#footnote-14)

In 1907 werd voor het eerst aandacht besteed aan de term ‘zorgplicht’. Art. 7A:1638x BW (oud), de voorloper van art. 7:658 BW, werd ingevoerd. Op grond van dit artikel was de werkgever verplicht om zijn werknemers te beschermen tegen ‘gevaar voor lijf, eerbaarheid en goed’. Als deze verplichting niet door de werkgever werd nagekomen en de werknemer had schade geleden tijdens het werk, dan diende deze door de werkgever te worden vergoed. Na de invoering van dit artikel kwam in de jaren daarna veel jurisprudentie op gang. Kenmerkend voor deze rechtspraak is de werknemersbescherming. Deze jurisprudentie heeft (mede) geleid tot de tekst van het huidige art. 7:658 BW.[[15]](#footnote-15)

In 1997 is de vaststellingswet titel 7.10 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek gewijzigd. Bij wijziging van deze wet is art. 7:658 BW in de plaats gekomen van art. 7A:1638x BW. De vraag rees of een bijzondere regeling in titel 7.10 nog noodzakelijk was. Die vraag is bevestigend beantwoord. Ten eerste omdat het reden was voor het opnemen van bijzondere regels betreffende de mogelijkheid voor de werkgever om zijn aansprakelijk uit te sluiten of te beperken en de invloed van eigen schuld van de werknemer te verhogen. In de tweede plaats was het een aanleiding om in de wet een regel vast te leggen over de verdeling van de bewijslast.[[16]](#footnote-16)

De aansprakelijkheid van de werkgever voor de schade die de werknemer lijdt, omvat een aansprakelijkheid voor vermogensschade en ideële schade. In art. 7A:1638x BW werd dit uitgedrukt door het begrip ‘alle schade’ te gebruiken. Dit begrip is vervangen door het begrip ‘schade’. Dit omdat boek 6 van het BW in een aantal artikelen (6:106, 6:95 en 6:96 BW) al aansprakelijkheid voor beide vormen van schade verplicht.[[17]](#footnote-17)

De bewijslastverdeling van art. 7A:1638x BW werd als verouderd beschouwd. In een arrest van de Hoge Raad van 25 juni 1982[[18]](#footnote-18) is al tegemoetgekomen aan de kritiek op de bewijslastverdeling van dit artikel door te beslissen dat de rechter aan de omstandigheden van het geval vermoedens kon ontlenen op grond waarvan hij de bewijslast geheel of ten dele op de werkgever kon leggen. Deze omkering van de bewijslast kan echter alleen van de wetgever komen. Met invoering van art. 7:658 heeft de rechter deze vrijheid niet meer, omdat de wetgever heeft gekozen om de bewijsplicht van de werkgever op te nemen in lid 2 van dit artikel.[[19]](#footnote-19)

# **2.2 Omvang zorgplicht**

De huidige zorgplicht van de werkgever staat omschreven in artikel 7:658 BW en is nader toegelicht in artikel 3 ARBO wet. In deze paragraaf wordt gekeken naar art. 7:658 BW. Art. 3 ARBO wet wordt nader toegelicht in paragraaf 2.4.

Zoals in artikel 7:658 lid 1 BW staat omschreven is de werkgever verplicht die maatregelen te treffen die door de werknemer te lijden schade zo veel mogelijk *voorkomen*. Het doel van de zorgplicht is derhalve preventie, ook al wordt meestal pas een beroep op de zorgplicht gedaan nadat een werknemer schade heeft geleden.[[20]](#footnote-20)

De Hoge Raad heeft in een arrest van 11 november 2011 het te hanteren toetsingskader vastgesteld om te bepalen of de werkgever heeft voldaan aan zijn zorgplicht.[[21]](#footnote-21) Doorslaggevend is hiervoor niet de aard van de instelling, zorgaanbieder of opname, maar de *gevaarlijkheid van de cliënten.* Hierover meer in hoofdstuk 5.

# **2.2.1 Lokalen, werktuigen en gereedschappen**

De zorgplicht heeft betrekking op het inrichten en onderhouden van *‘lokalen, werktuigen en gereedschappen’*. Het gaat om werkzaamheden die worden verricht op de arbeidsplaats, maar ook op plaatsen die niet als arbeidsplaats worden aangemerkt. Dit is voor de opdrachtgever van belang, omdat de werkzaamheden van medewerkers veelal worden verricht in de privésfeer van cliënten. De definitie van arbeidsplaats is te vinden in art. 1 lid 3g Arbowet: ‘*iedere arbeidsplaats die in verband met het verrichten van arbeid wordt of pleegt te worden gebruikt*.’ Wat wordt verstaan onder het begrip arbeidsplaats hangt af van de omstandigheden van het geval. Dit betekent dat de privésfeer van de cliënten onder het begrip arbeidsplaats valt. Of terwijl: de zorgplicht van de opdrachtgever strekt zich uit tot de privésfeer van cliënten.[[22]](#footnote-22)

# **2.2.2 Maatregelen treffen en aanwijzingen geven**

Ten tweede dient de werkgever zodanige *maatregelen* te verschaffen en *aanwijzingen* te verstrekken om ervoor te zorgen dat medewerkers geen schade lijden tijdens uitoefening van de werkzaamheden.[[23]](#footnote-23) De werkgever streeft naar een optimaal veiligheidsniveau en niet naar een absoluut veiligheidsniveau[[24]](#footnote-24): de werkgever is gehouden die maatregelen te nemen om gevaren en risico’s zo veel mogelijk te voorkomen. Deze risico’s worden vermeld in een risico inventarisatie- en evaluatieplan en het opstellen van zo’n plan is een wettelijke verplichting voor de werkgever.[[25]](#footnote-25) In dit plan worden niet alleen de risico’s voor de werknemers omschreven, maar ook de getroffen maatregelen hiervoor. In een plan van aanpak, wat is opgesteld naar aanleiding van een risico inventarisatie- en evaluatieplan, wordt aangegeven welke maatregelen de werkgever neemt.[[26]](#footnote-26)

# *2.2.2.1 Onderzoeksplicht*

Ook als van de werknemer verlangd kan worden dat hij op eigen initiatief veiligheidsmaatregelen neemt, is het de werkgever die gehouden is voldoende maatregelen ten behoeve van de medewerkers ter beschikking te stellen.[[27]](#footnote-27) Dit actief opstellen en oriënteren op de aard van gevaren en nieuwe bedrijfsmiddelen van de werkgever wordt de *onderzoeksplicht* genoemd.[[28]](#footnote-28)

De onderzoeksplicht volgt uit de Arbowet[[29]](#footnote-29) en houdt tevens in dat de werkgever moet onderzoeken welke maatregelen, met het oog op de geconstateerde risico’s, zijn vereist.[[30]](#footnote-30)

# *2.2.2.2 Instructieplicht*

Bij het treffen van maatregelen en omstandigheden moet de werkgever, naast de onderzoeksplicht, ook rekening houden met de *instructieplicht*. Dit houdt in dat de werkgever gedrag regulerende maatregelen neemt. Hij moet voorschriften opstellen en instructies of voorlichting geven in verband met de genomen maatregelen. De werkgever heeft de verplichting om passende informatie te verschaffen aan de medewerkers over de veiligheids- en gezondheidsrisico’s.[[31]](#footnote-31) Bij het nemen van deze maatregelen moet de werkgever rekening houden met het ervaringsfeit dat medewerkers in de dagelijkse werkzaamheden de noodzakelijke voorzichtigheid niet meer serieus nemen. Dit blijkt uit een arrest van de Hoge Raad uit 2005.[[32]](#footnote-32)

# *2.2.2.3 Toezicht*

De werkgever is verplicht om toezicht te houden op de naleving van de genomen maatregelen en instructies. Dit blijkt (mede) uit een arrest van de Hoge Raad van 9 december 2005 en 11 april 2008. Deze toezicht valt onder de werkingssfeer van artikel 7:658 BW. Wat de mate van toezicht inhoudt hangt af van de omstandigheden van het geval.[[33]](#footnote-33)

De werkgever dient (in ieder geval) rekening te houden met het ervaringsfeit dat dagelijkse omgang in de functie tot gevolg heeft dat medewerkers niet alle voorzichtigheid in acht nemen ter voorkoming van schade. Deze toezicht strekt zich uit tot de gehele werksfeer, of terwijl: op al de genomen maatregelen.[[34]](#footnote-34) Hierover meer in hoofdstuk 5.

# **2.2.3 In de uitoefening van de werkzaamheden**

Als laatst wordt in het artikel genoemd dat de zorgplicht alleen geldt als sprake is van *‘in de uitoefening van de werkzaamheden’*. Ondanks het feit dat de werkgever een ruimte zorgplicht heeft, gaat deze niet zo ver dat de werknemer een *absolute waarborg* wordt geboden tegen schade die opgelopen kan worden tijdens uitoefening van de werkzaamheden.[[35]](#footnote-35)

Om een beroep te kunnen doen op artikel 7:658 BW moet de medewerker schade hebben geleden in de uitoefening van zijn functie. Sprake moet zijn van een functioneel verband tussen de uitoefening van de werkzaamheden en de opgelopen schade.[[36]](#footnote-36) Dit functionele verband kan ruim worden uitgelegd. In een uitspraak van de Hoge Raad van 15 december 2000 was de doorslaggevende factor dat volgens de Hoge Raad de door de werknemer gestelde schade het gevolg was van een ongeval dat hem was overkomen terwijl hij krachtens zijn arbeidsovereenkomst werkzaamheden verrichtte op het terrein van de werkgever.[[37]](#footnote-37)

Of terwijl: er moet een rechtsreeks verband zijn tussen de geleden schade en de werkzaamheden wil sprake zijn van ‘*in uitoefening van de werkzaamheden’*.[[38]](#footnote-38)

De stelplicht en de bewijslast hiervoor rusten op de werknemer (hoofdstuk 3). *In* *beginsel* is de werkgever niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade die de werknemer *buiten de werksfeer* oploopt. In beginsel, omdat in bepaalde gevallen de werkgever toch aansprakelijk kan worden gesteld[[39]](#footnote-39) (paragraaf 2.3).

# **2.3 Aanvullende zorgplicht art 7:611 BW**

In sommige gevallen is geen sprake van schending van de zorgplicht door de werkgever uit art. 7:658 BW, maar geldt een (aanvullende) zorgplicht op grond van art. 7:611 BW: het goed werkgeverschap.[[40]](#footnote-40) Het goed werkgeverschap is een ruim begrip en wordt gebruikt wanneer een gedraging van een werkgever niet onder artikel 7:658 BW kan worden geplaatst.[[41]](#footnote-41) In dit artikel zijn de algemene eisen van redelijkheid en billijkheid, zoals omschreven in artikel 6:2 BW en artikel 6:248 BW, tot uitdrukking gekomen.[[42]](#footnote-42)

Deze aanvullende zorgplicht geldt voor drie situaties, te weten: *thuis*, *personeelsactiviteiten* en *verkeer*. Onder bijzondere omstandigheden kan de werkgever dan toch aansprakelijk worden gesteld.[[43]](#footnote-43) De volgende onderwerpen hebben te maken met het begrip goed werkgeverschap:

1. Verplichting aanbieden werk;
2. Verplichting aanbieden passend werk;
3. Verplichting tewerkstelling in deeltijdarbeid;
4. Verplichting tot het afsluiten van een verzekering;
5. Goede informatiestrekking[[44]](#footnote-44)

In het kader van dit onderzoek zijn *de verplichting tot het afsluiten van een verzekering* en *goede* *informatiestrekking* van belang. De andere beginselen zijn van toepassing bij het re-integratieproces van een zieke werknemer. Op basis van het goed werkgeverschap is de werkgever verplicht om *informatie te verstrekken* die noodzakelijk is voor het vervullen van de functie.[[45]](#footnote-45) Ook heeft de werkgever op grond van het goed werkgeverschap een *aansprakelijkheidsverplichting[[46]](#footnote-46)* voor (verkeer)schade die geleden is door medewerkers. Hierover meer in hoofdstuk 3 en 5.

**2.4 Arbowetgeving**

De zorgplicht uit artikel 7:658 BW is nader omschreven in de arbeidsomstandighedenwet (hierna ook te noemen: Arbowet). De Arbowet legt op de werkgever de verplichting op om een zo concreet mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid te voeren.[[47]](#footnote-47) Het werk moet op een zodanige wijze ingericht worden dat geen negatieve invloed mag ontstaan op de veiligheid en gezondheid van de werknemer.[[48]](#footnote-48) De werkgever is verplicht een risico- inventarisatie en evaluatieplan (hierna ook te noemen: RI&E) op te stellen.[[49]](#footnote-49) In een RI&E, die wordt opgesteld door een deskundige vanuit de arbodienst of intern in de organisatie, worden de risico’s omschreven waar medewerkers dagelijks aan bloot worden gesteld. Naar aanleiding van deze RI&E moet een plan van aanpak worden opgesteld om de aanwezige risico’s te beperken.

Uiteindelijk bestaat de RI&E uit drie delen: het *inventariseren* van de risico’s; het *evalueren* van de risico’s en het *opstellen* van een plan van aanpak.[[50]](#footnote-50) De *preventiemedewerker*[[51]](#footnote-51) is degene die zich bezighoudt met het verrichten en opstellen van de RI&E en het hieruit voortvloeiende plan van aanpak. Tevens zorgt de preventiemedewerker voor de dagelijkse veilig- en gezondheid van de werknemers.[[52]](#footnote-52)

**2.5 Psychosociale arbeidsbelasting**

Lid 2 van artikel 7:658 BW noemt de verplichting van de werkgever om een beleid op te stellen ter voorkoming en beperking van psychosociale arbeidsbelasting.[[53]](#footnote-53) Dit begrip wordt genoemd in de arbeidsomstandighedenwet en houdt in: *“De factoren die direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen”.[[54]](#footnote-54)* Dit leidt tot de verplichting voor de opdrachtgever om een beleid op te stellen ter voorkoming of vermindering van agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie. Immers, deze situaties vallen onder de reikwijdte van dit artikel.

**2.6 Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)**

De inspectie SZW is de toezichthouder van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De inspectie SZW richt zich op de naleving van de wet- en regelgeving over arbeidsomstandigheden, de arbeidsmarkt, arbeidsverhoudingen en het socialezekerheidsstelsel.[[55]](#footnote-55)

Aan de hand van een zelfinspectie, opgericht door de inspectie SZW, kan de opdrachtgever toetsen of het beleid van Aafje over agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie conform de zorgplicht is.[[56]](#footnote-56)

# **2.5 Tussenconclusie**

Op grond van artikel 7:658 BW heeft de werkgever een zogenoemde zorgplicht. In het kader van agressie- en geweldsincidenten en seksuele intimidatie moet de opdrachtgever de zodanige maatregelen nemen en aanwijzingen geven om deze voorvallen te voorkomen. Ook kan van de opdrachtgever verlangd worden dat hij zich actief opstelt voor het oriënteren op nieuwe risico’s en bedrijfsmiddelen om deze risico’s te verminderen. De werkgever is verplicht om de maatregelen en aanwijzingen op een zo duidelijk mogelijke wijze te instrueren naar de werknemers. Het toezicht op de naleving van deze maatregelen is tevens een verplichting voor de opdrachtgever. Op grond van het goed werkgeverschap is de opdrachtgever verplicht informatie te verschaffen over het werk aan de medewerkers en zich te verzekeren tegen eventuele schade. Toetsing van het beleid over het scriptieonderwerp kan via een tool van de inspectie SZW.

# Hoofdstuk 3: Aansprakelijkheid werkgever

## **3.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt de aansprakelijkheid van de werkgever uit artikel 7:658 lid 2 BW besproken. Omschreven wordt hoe ver de aansprakelijkheid van de werkgever reikt en hoe de stelplicht en bewijslast is verdeeld.

## **3.2 Aansprakelijkheid werkgever algemeen**

De wettekst van artikel 7:658 BW lid 2 BW luidt als volgt: *‘De werkgever is jegens de werknemer aansprakelijk voor de schade die de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt, tenzij hij aantoon dat hij de in lid 1 genoemde verplichtingen is nagekomen of dat de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer.’*

Het moet gaan om schade van de werknemer opgelopen tijdens *de uitoefening van de werkzaamheden*.[[57]](#footnote-57) Dit betekent dat buiten het bereik van artikel 7:658 BW de schade valt die de werknemer oploopt in de privésfeer en schade tijdens woon-werkverkeer. Dit heeft de Hoge Raad bepaald in een arrest van 22 januari 1999. De werknemer kan wel nog een beroep op art. 7:611 BW[[58]](#footnote-58) (paragraaf 2.3).

*In beginsel* is de werkgever aansprakelijk. De werkgever kan zijn aansprakelijkheid jegens de werknemer alleen onttrekken als hij ofwel kan aantonen dat hij aan zijn *zorgverplichting* heeft voldaan, ofwel dat de schade het gevolg is van *opzet of bewuste roekeloosheid* van de werknemer.[[59]](#footnote-59) Uit de rechtspraak blijkt dat de wet uitgaat van een *schuldaansprakelijkheid* voor de werkgever, die neigt naar een *risico*a*ansprakelijkheid*. Dit betekent dat het voor de werkgever moeilijk is te ontkomen aan de aansprakelijkheid.[[60]](#footnote-60)

## **3.3 Psychosociale arbeidsbelasting**

In deze scriptie wordt de aansprakelijkheid en schade behandeld naar aanleiding van gewelds- en agressie incidenten of seksuele intimidatie. Belangrijk is om te weten *onder welk soort schade deze incidenten vallen.*

De Arbeidsomstandighedenwet noemt het begrip *‘(psychosociale arbeid) belasting’.* Hieronder wordt verstaan: *de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweegbrengen.[[61]](#footnote-61)* Hieruit kan geconcludeerd worden dat schade, ontstaan uit agressie- en geweldsincidenten en seksuele intimidatie, wordt gezien als een geestelijke aandoening en dus sprake is van psychische schade.

### *3.3.1 Aansprakelijkheid voor psychische schade*

De werkgever is aansprakelijk voor *zowel lichamelijk letsel als ook voor psychische schade*.[[62]](#footnote-62) Zoals omschreven, valt schade die ontstaat door agressie- en geweldsincidenten en seksuele intimidatie onder het begrip psychosociale arbeidsbelasting en dus onder psychische schade. De aansprakelijkheid voor psychische schade blijkt (mede) uit een arrest van de Hoge Raad van 11 maart 2005.[[63]](#footnote-63) Dat de werkgever een beleid moet opstellen ter voorkoming van psychosociale arbeidsbelasting blijkt uit paragraaf 2.5.

## **3.4 Stelplicht en bewijslast: de zorgplicht is voldaan**

De werknemer moet het causale verband tussen het werk en letsel bewijzen. Als hij hierin slaagt, is het vervolgens de werkgever die moet bewijzen dat hij zijn *zorgplicht niet heeft geschonden* om onder aansprakelijkheid te ontkomen. Dit wordt de *arbeidsrechtelijke* *omkeringsregel* genoemd.[[64]](#footnote-64) Zonder deze regeling zou een werknemer op grond van artikel 150 RV die feiten en omstandigheden moeten stellen die nodig zijn om de geleden schade vergoed te krijgen.[[65]](#footnote-65)

Ook als vaststaat dat de werkgever zijn zorgplicht heeft geschonden, rust op de werknemer alsnog de bewijslast dat hij schade heeft geleden ten gevolge van het ongeval.[[66]](#footnote-66) Niet is noodzakelijk dat de werknemer de juiste oorzaak van het ongeval of de ziekte stelt en bewijst, alleen de omvang van de schade.[[67]](#footnote-67) De bewijslast ten aanzien van de naleving van de zorgplicht richt zich volledig op de werkgever. Lindenbergh heeft erop gewezen dat dit kan betekenen dat de werkgever soms aansprakelijk is zonder dat daadwerkelijk sprake is van een tekortkoming in de zorgplicht. Dit omdat de werkgever niet slaagt de nakoming van de zorgplicht te bewijzen.[[68]](#footnote-68)

## **3.5 Stelplicht en bewijslast: opzet of bewuste roekeloosheid**

Naast het bewijs dat is voldaan aan de zorgplicht kan de werkgever ook onder zijn aansprakelijkheid uitkomen als hij bewijst dat de schade een gevolg is van de onvoorzichtigheid van de werknemer zelf[[69]](#footnote-69): *opzet of bewuste roekeloosheid* van de werknemer. In zijn algemeenheid wordt deze opzet of bewuste roekeloosheid niet snel aangenomen.[[70]](#footnote-70) Hiervan is sprake indien de werknemer zich tijdens het verrichten van zijn onmiddellijk aan het ongeval voorafgaande gedraging van het roekeloos karakter van de gedraging daadwerkelijk bewust is.[[71]](#footnote-71)

### *3.5.1 Klachtrecht*

De werknemer moet op grond van artikel 6:89 BW de schade tijdig bij zijn werkgever melden. Deze klachtplicht is ontstaan om de schuldenaar (werkgever) te beschermen tegen late en daardoor moeilijk te verdedigen klachten van de schuldeiser (werknemer).[[72]](#footnote-72)

### *3.5.2 Verjaring rechtsvordering*

Op grond van art. 3:310 lid 1 BW verjaart de rechtsvordering tot vergoeding van de schade door verloop van vijf jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde (werknemer) zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon (werkgever) bekend is geworden. Voor het aanvangen van de verjaringstermijn is niet noodzakelijk dat de werknemer bekend is met de gehele omvang van de schade.[[73]](#footnote-73)

## **3.6 Aansprakelijkheid uit art. 7:611 BW**

Op grond van artikel 7:658 BW is de werkgever aansprakelijk voor schade als hij niet aan zijn zorgplicht heeft voldaan of als de werknemer met opzet of bewuste roekeloosheid heeft gehandeld. Deze aansprakelijkheid brengt met zich mee dat indien een voorval onder het bereik van dit artikel valt en geconcludeerd wordt dat de werkgever niet aansprakelijk is, in beginsel geen ruimte is om op grond van redelijkheid en billijkheid aansprakelijk te worden gesteld: art. 7:658 BW heeft een *exclusieve werking*. Op deze hoofdregel heeft de Hoge Raad een tweetal uitzonderingen geformuleerd, beide gegrond op het goed werkgeverschap uit artikel 7:611 BW.[[74]](#footnote-74)

### *3.6.1 niet in de uitoefening van de werkzaamheden*

De eerste uitspraak heeft betrekking op gevallen waarin de werknemer een ongeval overkomt waarvan niet kan worden gezegd dat het zich in de uitoefening van zijn functie bevindt, maar waarbij wel een samenhang bestaat tussen de arbeidsovereenkomst en het ongeval. De werkgever kan aansprakelijk worden gesteld op grond van artikel 7:611 BW.[[75]](#footnote-75) Wat onder deze samenhang wordt gezien, lijkt uit het arrest van de Hoge Raad te volgen dat sprake moet zijn van kenbare bijzondere arbeidsrisico’s.[[76]](#footnote-76)

De tweede uitspraak heeft betrekking op ongevallen die wel binnen het bereik van art. 7:658 vallen en waarvoor de Hoge Raad de zorgplicht heeft aanvaard, in die zin dat gelet op de hierboven genoemde gevallen van goed werkgeverschap van de werkgever gevergd kan worden zorg te dragen voor een behoorlijke verzekering ten behoeve van de werknemer.[[77]](#footnote-77) De schadevergoeding bij deze categorie bestaat uit het vergoeden van de schade wegens het niet hebben afgesloten van de juiste verzekering. Dit blijkt uit een arrest van de Hoge Raad uit 11 november 2011.[[78]](#footnote-78)

### *3.6.2 Geen samenloop*

Het is belangrijk om in het kader van de toepassing van artikel 7:611 BW stil te staan bij de verhouding tussen artikel 7:658 BW en 7:611 BW. Als hoofdregel geldt namelijk dat geen samenloop bestaat tussen deze twee artikelen. Dit heeft te maken met de opbouw van het arbeidsrecht. Art. 7:658 BW wordt gezien als lex-specialis van art. 7:611 BW. Wat betekent dat bijzondere wetgeving (7:658 BW) voor algemene wetgeving (7:611 BW) gaat.[[79]](#footnote-79)

Het ontbreken van de samenloop tussen deze artikelen leidt ertoe dat indien een voorval binnen het bereik van artikel 7:658 BW valt en de aansprakelijkheid aan de hand van artikel 7:658 kan worden getoetst, artikel 7:611 BW niet van toepassing kan zijn. Ook niet indien de aansprakelijkheid na toetsing op grond van art. 7:658 BW niet aanwezig is. Dit blijkt uit een aantal arrest van de Hoge Raad.[[80]](#footnote-80)

# **3.7 Tussenconclusie**

De opdrachtgever kan aansprakelijk worden gesteld voor schade, ontstaan door gewelds- en agressie incidenten als niet bewezen kan worden dat de opdrachtgever aan zijn zorgplicht heeft voldaan, of als geen sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer.

Uit bovenstaand hoofdstuk kan geconcludeerd worden dat twee typen werkgeversaansprakelijkheid zijn te onderscheiden: zoals genoemd in artikel 7:658 BW, en in artikel 7:611 BW. Bij de twee artikelen gaat het om een tekortkoming van de werkgever in de zorg voor de veiligheid van de werknemer. Beide artikelen betreffen eenzelfde zorgplicht (al worden andere handelingen, gebeurtenissen of situaties genoemd), maar er zijn wel verschillende regels met betrekking tot de stelplicht en bewijslast, alsmede met betrekking tot eigen schuld. Omdat bij het goed werkgeverschap, anders dan bij art. 7:658 BW, de begrippen redelijkheid en billijkheid in acht moeten worden genomen.

# Hoofdstuk 4: Beleid Aafje

In dit hoofdstuk wordt het beleid van Aafje omschreven rondom agressie- geweld en seksuele intimidatie. In hoofdstuk 5 wordt dit vergeleken met de verplichtingen uit de zorgplicht. Op die manier kan in kaart worden gebracht in hoeverre het huidige beleid van Aafje in lijn is met de uitgangspunten van de zorgplicht.

## **4.1 PREZO**

De PREZO is een kwaliteitssysteem en een manier van denken/werken die kwaliteit tastbaar en concreet maakt in de dagelijkse praktijk en op de werkvloer, ook in de zorgbranche. PREZO wordt gebruikt als kwaliteitssysteem en het is mogelijk om als organisatie het beleid te laten toetsen om het PREZO-keurmerk te halen. Getoetst wordt of de prestaties die voor de branche zijn geformuleerd binnen de organisatie worden gerealiseerd. Scoort een organisatie op alle prestaties goed, dan wordt het gouden keurmerk verpleging, verzorging en thuiszorg ontvangen.[[81]](#footnote-81) Toegevoegde waarde van dit keurmerk is dat hierdoor geconcludeerd wordt dat de zorg die geleverd is persoonsgericht en verantwoord zijn.[[82]](#footnote-82)

## **4.2 Treffen van maatregelen**

In deze paragraaf wordt besproken welke maatregelen de opdrachtnemer in het huidige beleid neemt om de veiligheid/gezondheid van medewerkers te waarborgen inzake agressie- geweld en seksuele intimidatie.

## *4.2.1 Klantmap en personeelsmap (vooraf)*

Iedere huishoudelijk medewerker die voor het eerst bij de opdrachtgever in dienst komt ontvangt een *personeelsmap*. Hierin worden een aantal onderwerpen benoemd waarvan een paar belangrijk zijn om te beschrijven, te weten: *personeelsboekje (4.2.1.1)*, *arbeidsovereenkomst, functieomschrijving (4.2.1.2)* en *regeling grensoverschrijdend gedrag*: (4.2.2) bijlagen 2,3 en 4.

Iedere nieuwe klant bij Aafje ontvangt een *klantmap* (bijlage 5). Hierin wordt aandacht besteed aan de veiligheid en gezondheid van de werkplek voor de huishoudelijk medewerkers. In de map staat omschreven dat cliënten aandacht moeten besteden aan een gezonde en veilige werkplek voor de medewerkers van Aafje, te weten: niet roken als de medewerkers aanwezig zijn in hun woning en zorgdragen dat de woning vrij toegankelijk is. Dit betekent dat hun woning geen onveilige situaties voor de medewerker mag veroorzaken. De klantmap wordt overhandigd tijdens het eerste huisbezoek/intakegesprek. Na dit huisbezoek wordt door de CHO’ er telefonisch contact gezocht om vragen te stellen, onder andere of de klant allergieën of beperkingen/aandoeningen heeft. Deze worden vervolgens genoteerd in de administratie volgens de richtlijnen van de AVG (4.3.3)

## *4.2.1.1 Personeelshandboekje (vooraf)*

Iedere huishoudelijk medewerker die voor het eerst in dienst komt ontvangt een personeelshandboekje dat bijgevoegd is in de personeelsmap. Hierin staan *huishoudelijke regels, rechten* en *plichten* waar de medewerkers zich aan moeten houden. De meest recente versie van dit personeelshandboekje is versie 6, afkomstig uit september 2018 en is opgesteld door de kwaliteitsadviseur van Aafje. Aandacht wordt besteed aan de volgende onderwerpen die van belang zijn voor de scriptie: *aan de slag, procedure ziekteverzuim, huisregels en gedragsregels werkinstructies, veiligheid en gezondheid* en in de bijlagen worden *praktijkregels medewerker* en *ongewenste intimiteiten en pesten* benoemd.

Het onderwerp ‘*aan de slag’ (onderdeel 2)* noemt het werkgebied van de medewerkers: ‘*in de meeste gevallen werkt u bij verschillende klanten thuis in de deelgemeente of nabije deelgemeente waar u zelf woont’.* Hoe deze werkzaamheden moeten worden verricht, staat omschreven in het onderwerp ‘*huisregels en gedragsregels’* (onderdeel 3) zoals hoe ze zich moeten voorbereiden, welke kleding ze aan moeten, dat ze niet alleen in de woning mogen zijn zonder aanwezigheid van cliënt, niet roken tijdens werktijd etc.

In het onderwerp ‘*werkinstructies, veiligheid en gezondheid’ (onderdeel 8)* wordt meer informatie gegeven over meldingen van incidenten en bedrijfsongevallen. Dat zijn drie situaties waarvan één de belangrijkste is in het kader van deze scriptie. Dit is de situatie dat de medeweker te maken krijgt met een (ongewenst) incident, veroorzaakt door de klant. Het begrip ongewenst gedrag wordt omschreven en ook wat de medewerker moet doen als hij dit ervaart, te weten: melden bij de leidinggevende of vertrouwenspersoon. Ook wordt verwezen naar de regeling grensoverschrijdend gedrag die staat in de personeelsmap (4.2.2). Als laatst is in het personeelsboekje (kort) aandacht besteed aan ‘*het protocol ongewenste intimiteiten en pesten*.’ Hierin wordt uitgelegd wat de begrippen ongewenste intimiteit en pesten betekenen en ook wat ze moeten doen als zij dit ervaren, te weten: praten met de (agressieve) persoon zelf of vertrouwenspersoon.

## *4.2.1.2 Arbeidsovereenkomst en functieomschrijving*

Ook bevindt zich in de personeelsmap de *arbeidsovereenkomst* (bijlage 3) met bijgevoegd de *functieomschrijving* (bijlage 2). Hieruit blijkt een verschil met de *verzorgende hulp* waarvan **wel** kan worden verlangd dat zij een opleiding hebben gevolgd. Dit is geen verplichting voor de huishoudelijke medewerkers. De verzorgende hulp is niet werkzaam bij Aafje. Vandaar dat deze groep medewerkers buiten beschouwing worden gelaten.

## *4.2.2 Regeling/ protocol grensoverschrijdend gedrag (vooraf)*

In *regeling grensoverschrijdend gedrag* (bijlage 6)wordt het begrip ongewenst gedrag omschreven: ‘*er is sprake van ongewenst gedrag, indien een medewerker of klant jegens een ander gedrag vertoont in de zin van seksuele intimidatie of misbruik, agressie, discriminatie en/of pesten.* Het *uiteindelijke doel* van de regeling is dat (huishoudelijke) medewerkers op de hoogte zijn van het bestaan van de regeling en dat zij zich in de praktijk houden aan de regeling. De regeling is van toepassing voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen Aafje. Het document is vastgesteld in juli 2016.

Ook worden de begrippen seksuele intimidatie, misbruik en agressie omschreven, te weten: ‘*ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten, ander (non)verbaal of fysiek gedrag. Hiermee wordt bedoeld dat opmerkingen en gebaren van seksuele aard en ongewenste en hinderlijke aanrakingen met een seksuele lading (ook als de klant of medewerker daar geen bezwaar tegen zou maken) onacceptabel zijn’* en *“voorvallen waarbij een medewerker verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid”.* Uitgelegd wordt wat/wie een vertrouwenspersoon is en hoe/wanneer de medewerkers deze persoon kunnen benaderen (via e- mail).

Volgens deze regeling moet het volgende stappenplan worden gevolgd als sprake is van ongewenst gedrag (onderdeel 4 ‘proces medewerkers’):

* 1. **Melding**. Een melding kan op verschillende manieren binnenkomen, te weten: een medewerker dient een klacht in bij de klachtencoördinator of een medewerker meldt het gedrag bij de medewerkers CHO. Indien de klacht is ingediend bij de klachtencoördinator, wordt deze doorgestuurd naar de desbetreffende CHO. Andersom stuurt de CHO deze naar de klachtencoördinator. De CHO plaatst ook een melding in administratie.
  2. **Dossiervorming**. De CHO zorgt voor de dossiervorming. Dit dossier wordt besproken met de teammanager en zij starten een onderzoek.
  3. **Huisbezoek**. Na het onderzoek kan de teammanager op bezoek bij de klant. Tijdens dit huisbezoek worden een aantal punten besproken, te weten: de melding, welke alternatieven worden geboden om recidive te voorkomen, zienswijze vanuit de klant, het gesprek wordt vastgelegd in een gespreksverslag met de daarin gemaakte afspraken. Dit wordt naar de klant verzonden.
  4. **Procedure zorgweigering**. Klant krijgt een waarschuwing en de procedure zorgweigering wordt ingezet. Deze procedure wordt door de teammanager gestart bij desbetreffende gemeente waar de klant woonachtig is.
  5. **Vertrouwenspersoon.** Als een melding wordt gedaan bij de vertrouwenspersoon, wordt bovenstaande procedure niet gevolgd. De vertrouwenspersoon oordeelt aan de hand van de omstandigheden van het geval welke personen worden ingelicht.

Deze informatie staat tevens (op andere wijze) omschreven in het *‘protocol grensoverschrijdend gedrag’* (bijlage 6). Ook blijkt uit dit protocol dat een MIM-melding en registratie van het incident in de administratie moet worden gemaakt. Hierover meer in ‘*MIM-melding’*.

## *4.2.3 Het Arboplan (vooraf)*

Opdrachtgever heeft in 2013 een ARBO-plan opgesteld (bijlage 7). In dit Arboplan wordt omschreven hoe beleidsmatig aandacht wordt besteed aan de veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers.

In het ARBO-plan wordt aandacht besteed aan ‘*beleid psychosociale arbeidsbelasting*’ (onderdeel 6). Hier worden vormen van ongewenst gedrag omschreven, te weten: *(seksuele) intimidatie; pesten, agressie en geweld; discriminatie en vandalisme/criminaliteit.* Omschreven wordt dat Aafje zorgdraagt voor een *preventieve aanpak.* Hiermee wil Aafje de medewerkers bewust maken wat wel en niet is toegestaan en hoe geanticipeerd kan worden op dergelijke situaties. De volgende genomen maatregelen worden genoemd: *voorlichting medewerkers* (bij indiensttreding ontvangt iedere medewerker de regeling grensoverschrijdend gedrag en het personeelsboekje) *voorwaarden klanten* (De klanten krijgen bij het huisbezoek een klantmap. Hierin staan de voorwaarden voor de huishoudelijke ondersteuning. Ook staat hier dat de huishoudelijke hulp wordt stopgezet bij herhaaldelijk ongewenst gedrag) en *team- en werkoverleg (*Op kantoor vindt regelmatig overleg plaats om het onderwerp ongewenste intimiteiten aan de orde stellen. Kan op initiatief van de medewerker of leidinggevende).

In het kopje *curatieve aanpak* worden de volgende maatregelen genoemd: direct contact opnemen met de leidinggevende en regeling grensoverschrijdend gedrag toepassen, als ook opvang na incident bij bedrijfsarts en contact met de vertrouwenspersoon.

## *4.2.4 Risico- inventarisatie en evaluatieplan (vooraf)*

Opdrachtgever heeft in 2017 een risico- inventarisatie en evaluatieplan opgesteld ten aanzien van ‘Aafje hulpthuis’ (bijlage 8). Deze RI&E moet iedere drie weken worden besproken in een aparte werkgroep. Daarnaast wordt de RI&E minimaal twee keer per jaar overlegd met de Ondernemingsraad. De meest recente RI&E is van juli 2017 en is opgesteld door de opdrachtgever.

In het kader van de scriptie worden alleen de onderdelen uit de RI&E besproken die te maken hebben met agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie: psychosociale arbeidsbelasting. De opdrachtgever stelt in het algemeen dat de arbeidsomstandigheden voor de huishoudelijk medewerkers goed zijn. De situatie wordt omschreven dat met betrekking tot de psychosociale arbeidsbelasting het belangrijk is dat een vertrouwenspersoon beschikbaar is. Echter, voor sommige medewerkers is onduidelijk waarvoor en hoe zij die vertrouwenspersoon kunnen bereiken. Oplossingen hiervoor waren: communiceren over hoe en waarvoor de vertrouwenspersoon benaderd kan worden en een beleid opstellen over psychosociale arbeidsbelasting, te weten; de regeling grensoverschrijdend gedrag en MIM-melding. Ook moet jaarlijks gecommuniceerd worden over dit beleid. Tot slot is benoemd te investeren in samenhang van processen, cultuur, onderlinge relaties en lerend vermogen. Dit is (mede) gerealiseerd door het geven van workshops (paragraaf 4.3.2). Voornemens zijn er om in 2019 de RI&E van Aafje hulpthuis uit te besteden aan een ARBO-deskundige. Recent zijn hiervoor offertes aangevraagd.

## *4.2.5 Klachten- en meldingsprocedure*

Helaas gebeurt het dat medewerkers schade lijden in de uitoefening van de werkzaamheden, ook als gevolg van ongewenst gedrag. Hiervoor heeft de opdrachtgever een klachtensysteem/meldingsprocedure, te weten: Fieldwise en MIM-melding.

*Fieldwise*

In het beleid van Aafje is niet omschreven wanneer/hoe Fieldwise toegepast moet worden: dit is tijdens de sollicitatieprocedure van iedere CHO’er aangegeven. Recentelijk (juni 2019) is een overzicht ter verduidelijking van Fieldwise gemaakt met hierin een stappenplan (bijlage 12). Deze wordt bekend gemaakt aan de CHO. Omdat dit zo recent is opgesteld kunnen geen conclusies getrokken worden over de werking hiervan. Desondanks wordt hierover in deze scriptie verder geen aandacht besteed.

In Fieldwise worden alle meldingen/klachten verzameld die zijn gedaan door de CHO. De HO geeft aan als een klant ongewenst gedrag heeft vertoond naar de medewerker. De CHO’ er maakt een melding in Fieldwise en noteert hierbij de volgende gegevens: omschrijving van de melding; zijn eerdere meldingen ontvangen over deze klant? Zijn er psychische beperkingen bekend bij de klant? Heeft de klant een vertegenwoordiger of vast contactpersoon? Welke afspraken zijn gemaakt met de medewerker en de klant? De CHO bespreekt dit met de teammanager (TM) en die bepaalt of procedure zorgweigering wordt ingezet.

*MIM-melding*

Een MIM-melding wordt gemaakt door de CHO’ er van de medewerker die wordt geconfronteerd met *bedrijfsongevallen*. Doel van de MIM-melding is om de medewerker te helpen met het incident. Omdat het hier gaat om bedrijfsongevallen is het belangrijk te vermelden wat precies onder bedrijfsongeval wordt verstaan. Artikel 1 lid 3 sub 1 ARBO noemt de definitie: “*een aan een werknemer in verband met het verrichten van arbeid overkomen ongewilde, plotselinge gebeurtenis, die schade aan de gezondheid tot vrijwel onmiddellijk gevolg heeft gehad en heeft geleid tot ziekteverzuim, of de dood tot vrijwel onmiddellijk gevolg heeft gehad.*” Dit leidt tot de conclusie dat ook schade aan de gezondheid naar aanleiding van ongewenst gedrag valt onder ‘bedrijfsongeval’ en dus een MIM-melding moet worden gemaakt. Uiteindelijk stuurt de leidinggevende de MIM-melding door naar de verzuimconsulente. Deze bewaard de MIM-melding en houdt contact met de medewerker over het verloop van de melding.

## *4.2.6 Aansprakelijkheidsverzekering*

Opdrachtgever heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij: DAS-rechtsbijstandverzekering, Sovib en Jurizorg.

## *4.2.7 Aafje app (vooraf en achteraf)*

Medewerkers worden tijdens de sollicitatieprocedure gewezen op de Aafje app. Hierin wordt (onder andere) aandacht besteed aan het melden van agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie.

## **4.3 Geven van aanwijzingen**

De zorgplicht van de opdrachtgever omvat, naast het treffen van maatregelen, ook het geven van aanwijzingen.

## *4.3.1* *Voorschriften uit huishoudelijk reglement*

Zoals eerder benoemd, heeft Aafje huishoudelijke *regels over het uitvoeren* van de werkzaamheden voor huishoudelijk medewerkers. Deze zijn te vinden in het personeelsboekje zoals besproken in paragraaf 4.2.1.1.

## *4.3.2 Voorlichtingen (workshops)*

Door de opdrachtgever worden (vrijwillige) workshops georganiseerd om voorlichting te geven over de volgende onderwerpen: *agressiviteit en ongewenste intimiteit; dementie; omgaan met verlies en rouw en zorg en psychiatrie.* Tijdens deze workshops wordt zo veel mogelijk aangesloten op de actuele situatie waarin de medewerkers werken. In de workshops wordt gebruik gemaakt van theoretisch materiaal met een praktische insteek. Vanuit de ingebrachte praktijksituaties wordt ingegaan op het verhaal van de medewerkers en worden hen manieren aangereikt die zij kunnen inzetten in de omgang met cliënten. Ook wordt op deze manier aandacht besteed aan de *onderzoeksplicht* van de werkgever (2.2.2.1). Na de workshop vindt een schriftelijke evaluatie en terugkoppeling plaats. Ook krijgen bij indiensttreding medewerkers een personeelsboekje waarin (onder andere) huisregels, werkinstructies en zaken omtrent veiligheid en gezondheid worden voorgelicht. Tot slot worden medewerkers ingelicht via het Aafje Journaal.

## *4.3.3 Medische informatieverstrekking*

Op grond van de zorgplicht/goed werkgeverschap is de werkgever verplicht om die informatie te verschaffen die nodig is voor de juiste uitoefening van de werkzaamheden (paragraaf 2.3).

Door de AVG is het voor de opdrachtgever verboden om privacygegevens van de klant te geven aan medewerkers. Alleen die informatie ter bescherming van de medewerkers mag worden bewaard.[[83]](#footnote-83) Vandaar dat de leidinggevende (CHO) van de huishoudelijke medewerkers werkt met codes om vooraf medische informatie te verschaffen over cliënten.

## **4.4 Toezicht**

De opdrachtgever heeft aangegeven weinig beleid te hebben over toezicht op de naleving van de genomen maatregelen, aanwijzingen of instructies. Wel staat omschreven dat beleid regelmatig moet worden geëvalueerd

# Hoofdstuk 5: resultaten jurisprudentie- dossier en enquêteonderzoek

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten besproken. In hoofdstuk 4 is onderzocht wat het beleid van Aafje is. In dit hoofdstuk wordt middels jurisprudentieonderzoek bekeken hoe de rechter de zorgplicht en werkgeversaansprakelijkheid bij agressie- en geweldsincidenten en seksuele intimidatie toetst. De factoren waar de rechter naar kijkt staan opgenomen in hoofdstuk 1 en bijlage 1. Daarna wordt middels dossier- en enquêteonderzoek een vergelijking gemaakt of het beleid van Aafje conform de zorgplicht is. Een overzicht van de analyses zijn te vinden in de bijlagen 1,9,10 en 11.

## **5.1 Resultaten jurisprudentieonderzoek**

## *5.1.1 Voldoende maatregelen/aanwijzingen werkgever*

In 9 zaken, te weten: 1,2,3,4,6,7,8,9 en 11, is de rechter van mening dat de werkgever onvoldoende maatregelen heeft genomen om de veiligheid van de werknemer te waarborgen. In 7 uitspraken, te weten nummers: 5,10,12,13,14,15 en 16, heeft de werkgever dit wel gedaan of waren maatregelen niet noodzakelijk (10,12 en 15). Hieronder volgt een uiteenzetting van de factoren die de rechter van belang acht bij de toetsing van maatregelen.

Als eerst stelt de rechter in 5 zaaknummers, te weten: 1,5,6,8 en 10 voorop dat art. 7:658 lid 1 BW een hoog veiligheidsniveau vereist van de betrokken werkruimte, werktuigen en gereedschappen, alsmede de organisatie van de werkzaamheden. Hierbij is gebleken dat het nemen van *algemene* maatregelen niet voldoende is om aan te nemen dat aan de zorgplicht is voldaan, ook het nemen van *specifieke* maatregelen ter bescherming van de werknemers is van belang. Ook is vereist dat de werkgever het op de omstandigheden van het geval toegesneden toezicht houdt op behoorlijke naleving van de door hem gegeven instructies. Dit alles blijkt ook uit een uitspraak van de Hoge Raad, die telkens wordt genoemd in deze uitspraken.[[84]](#footnote-84)

Daarnaast stelt de rechter in 4 zaaknummers (4,5,8 en 11) voorop dat het enkele feit dat maatregelen zijn genomen, niet met zich mee brengt dat aan de zorgplicht is voldaan. Immers, beleid moet worden omgezet in de praktijk. Met andere woorden: dat het wordt uitgevoerd. En voorts dat, indien en voor zover beleid niet of matig effectief is, dit beleid wordt bijgesteld (zaaknummer 4).

Opvallend is zaak nummer 9. Hierin is bepaald dat nader onderzoek noodzakelijk is om te bepalen of de werkgever voldoende maatregelen heeft genomen ter bescherming van de werknemers. Voor de beantwoording van deze vraag zijn de volgende stukken van belang:

1. RI&E; (omdat hierin de risico’s en de genomen maatregelen zijn omschreven) 2. Stukken omtrent het verstrekken van instructies omtrent klantvriendelijkheid aan haar werknemers; 3. Alle andere relevante stukken die betrekking hebben op het creëren van een veilige werkomgeving voor haar werknemers.

Ook bijzonder is zaaknummer 7. De rechter heeft geconstateerd dat de werkgever onvoldoende maatregelen heeft genomen voor het voorkomen van psychische schade, wat een reden kan zijn voor schending van de zorgplicht. Echter, deze is niet geschonden omdat geen schade is geleden in uitoefening van de werkzaamheden.

Als laatst heeft de rechter in 3 uitspraken (10,12 en 15) bepaald dat het beoordelen van de genomen maatregelen onnodig was. Dit omdat voor de werkgever onduidelijk was welke maatregelen genomen moesten worden of omdat geen aanleiding bestond tot het nemen van maatregelen omdat de schade niet is ontstaan tijdens uitoefening van de werkzaamheden en dus niet voor rekening is van de werkgever.

## *5.1.2 Goed werkgeverschap*

Uit de analyse is gebleken dat in nummers 1,12,13 en 14 het goed werkgeverschap wordt besproken. Hieronder volgt een uiteenzetting van de factoren die de rechter meeneemt bij de toetsing van het goed werkgeverschap. Noemenswaardig is dat in geen enkele uitspraak de aansprakelijkheid van de werkgever is toegekend op grond van het goed werkgeverschap.

In zaaknummers 1 en 13 wordt gesproken over een aansprakelijkheidsverzekering, voortvloeiend uit het goed werkgeverschap. In beide zaken wordt benoemd dat de werkgever **in beginsel niet** aansprakelijk is op grond van artikel 7:611 BW vanwege het niet afsluiten van een ongevallenverzekering voor agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie, echter wel wanneer de werknemer een verkeersongeval oploopt.

Echter, in zaaknummer 13 is het voor het hof onduidelijk of de werkgever toch een aansprakelijkheidsverzekering moest afsluiten voor agressie- en geweldsincidenten. Dit omdat het werk een zodanig hoog veiligheidsniveau had dat specifieke maatregelen genomen moesten worden. Hiervoor moet het hof nader onderzoek verrichten, te weten naar: of überhaupt een verzekering wordt aangeboden tegen deze incidenten en wat hiervan de kosten en voorwaarden zijn en of de werknemer dan in aanmerking komt voor deze verzekering. Helaas is deze uitspraak niet gevonden. Reden dat deze uitspraak toch genoemd wordt is omdat de rechter in sommige gevallen dus toch een verzekering voor agressie- en geweldsincidenten essentieel acht.

Uit zaaknummer 12 is gebleken dat een werkgever geen schending van art. 7:611 BW veroorzaakt *als de zorgplicht is voldaan* en de *werkgever geen vergoeding voor schade uitkeert als gevolg van agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie*. Ook handelt een werkgever niet in strijd met het goed werkgeverschap als hij *passende re-integratietrajecten* heeft gehanteerd (zaaknummer 14).

## *5.1.3 Potentieel gevaar*

Opvallend is dat in 13 zaken, te weten nummers: 1,2,4,5,6,8,10,11,12,13,14,15 en 16 de rechter beoordeelt of de werkzaamheden inherent zijn aan gevaar. Uit de analyse is gebleken dat als sprake is van werkzaamheden die inherent zijn aan gevaar, hogere eisen worden gesteld aan de te nemen maatregelen.

De volgende factoren worden hierbij belangrijk geacht:

* *Komt gevaar frequent voor?* Uit de analyse is gebleken dat in 4 van de 16 uitspraken, te weten nummers: 2,4,5, en 14, het gevaar frequent voorkomt en dat dit tot gevolg heeft dat hogere eisen worden gesteld aan de te nemen maatregelen. Van de werkgever wordt verwacht dat hij/zij op de hoogte is van het frequent gevaar en hier het beleid op aanpast;
* *Onderzoek binnen de organisatie naar agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie;* uit zaaknummer 4 is gebleken dat de werkgever een onderzoek kan doen naar de stand van zaken over agressie- en geweldsincidenten en seksuele intimidatie binnen de organisatie. Uit dit onderzoek volgen actie- en verbeterpunten die verwerkt kunnen worden in het beleid. Wel blijkt dat het enkele feit dat dit wordt onderzocht niet voldoende is om aan de zorgplicht te voldoen. Toezicht op naleving van de actie- en verbeterpunten en bijstellen hiervan zijn van belang om de beoogde effectiviteit te behalen;
* *Getuigenverklaringen;* uit zaaknummer 2 blijkt datmet behulp van getuigenverklaringen bewezen kan worden dat de werknemer schade heeft geleden in de uitoefening van de functie, alsmede of het gevaar bekend/aanwezig was;
* *Mate van gevaarlijkheid en bekendheid over cliënt*. Uit zaaknummers 1,11 en 16 blijkt dat hiervoor gekeken wordt naar de (medische) informatie over de cliënt, met behulp van een *dossiers* en *aanmeldingsformulier* van cliënt. Wat ook van belang wordt geacht door de rechter is het criminele verleden van de cliënt en het feit of de medewerker bekend is met (de gevaarlijkheid van) cliënt (nummers: 10,12,13 en 16);
* *Algemeen gevaar van de werkzaamheden*. In zaaknummers 1,5,6,8,10 en 11, wordt beoordeeld of sprake is van een algemeen gevaar tijdens uitoefening werkzaamheden: een gevaar waarvan de werkgever op de hoogte moet zijn. Als hiervan sprake is, wordt het voor de werkgever lastiger om te bewijzen dat is voldaan aan het nemen van maatregelen. Dit omdat de toetsing van de maatregelen hoger ligt dan als geen sprake is van potentieel gevaar. Opvallend is dat de rechter *het algemeen gevaar van de werkzaamheden* doorslaggevend acht in 4 van de 6 uitspraken, te weten nummers: 1,8,10 en 11.

## *5.1.4 Causaal verband*

In 13 van de 16 uitspraken, te weten nummers 1,2,3,4,5,6,8,9,10,11,14,15 en 16 is sprake van een causaal verband tussen de schade en uitoefening van de werkzaamheden. Uit de analyse blijkt dat dit causale verband in de volgende gevallen kan worden aangenomen:

* Gevaarzetting dat rechtsreeks verband houdt met de geleden schade;
* Getuigenverklaringen;
* Medische verklaringen;
* Schade moet zijn ontstaan tijdens uitoefening van de werkzaamheden;
* Functioneel verband: het tijdstip waarop en de plaats waar de desbetreffende gedraging is verricht, alsmede de aard van die gedraging en de eventueel door of ingevolge de dienstbetrekking voor het maken van de fout geschapen gelegenheid, dan wel aan de werknemer ter beschikking staande middelen;
* Stukken van de arbeidsinspectie;
* Verhandelde ter zitting.

## *5.1.5 Mate van toezicht*

Uit hoofdstuk 2 blijkt dat de werkgever het op de omstandigheden van het geval toegesneden *toezicht* moet houden op behoorlijke naleving van de genomen maatregelen.

In zaaknummers: 5,6,8,10,11,13, 14 en 16 beoordeelt de rechter de mate van toezicht. Hieronder volgt een uiteenzetting van de factoren die de rechter meeneemt bij deze toetsing.

De volgende factoren zijn van belang bij het wel of niet voldoen aan toezicht:

* *Aanscherping van personeel* *bij onduidelijkheid over het beleid.* Uit zaaknummer 5 blijkt dat de rechter het belangrijk vindt dat het personeel regelmatig wordt geïnformeerd en geïnstrueerd over onduidelijkheden in het beleid. Ook veranderingen in het beleid moet duidelijk aan medewerkers worden uitgelegd;
* *Op de hoogte zijn van de ervaring van medewerkers.* Uit zaaknummer 6 blijkt dat ervaring (op lange termijn) zorgt voor onoplettendheid van medewerkers. Het is aan de werkgever om deze werknemers continu op de hoogte stellen van de risico’s tijdens uitoefening van de werkzaamheden;
* Het *daadwerkelijk ter beschikking* stellen van de genomen veiligheidsmaatregelen aan de werknemers (zaaknummer 8). Het beleid opstellen is niet voldoende, zeker moet zijn dat de werknemers het beleid ook ter beschikking hebben;
* Het *regelmatig herhalen van de genomen maatregelen en trainingen*. Uit zaaknummers 11 en 13 blijkt dat maatregelen regelmatig moeten worden herhaald om onoplettendheid te voorkomen. Ook vindt de rechter het belangrijk dat trainingen regelmatig worden herhaald om de kennis hieruit aan te scherpen;
* Het *daadwerkelijk uitvoeren van de genomen veiligheidsmaatregelen*. Maatregelen nemen is niet voldoende. Uit zaaknummers 8,14 en 16 blijkt dat het belangrijk is dat maatregelen worden uitgevoerd op de beoogde manier.

Bijzondere zaak is nummer 14. Hierin is bepaald dat de werkgever niet alle maatregelen correct heeft uitgevoerd. Toch heeft de werkgever voldaan aan de toezicht en zorgplicht. Dit omdat de werkgever in deze zaak voldoende heeft aangetoond dat alles is gedaan om de werknemer te laten *re-integreren.* Dit acht de rechter zodanig van belang, dat in deze zaak toch is voldaan aan de zorgplicht.

## *5.1.6 Voldoen aan zorgplicht*

Uit de analyse is gebleken dat in 8 uitspraken, te weten nummers: 1,2,3,4,5,6,8 en 11 de zorgplicht is geschonden. Drie factoren zijn hierbij doorslaggevend, te weten:

* *Genomen maatregelen door werkgever* (zaaknummers: 1,2,3,5,6,8,10,11,12,14,15 en 16);
* *Potentieel gevaar* (zaaknummers: 1,4,8,10,11 en 15);
* *Mate van toezicht* (zaaknummers: 5,6,10,11,14 en 16).

De kolom in bijlage 1 is groen gekleurd als de factor doorslaggevend is. De andere factoren *kan* de rechter meenemen in zijn besluit of is voldaan aan de zorgplicht.

In zaaknummer 9 is niet duidelijk of aan de zorgplicht is voldaan. Nader onderzoek naar de genomen veiligheidsmaatregelen van de werkgever is in deze zaak van belang.

De behandeling of is voldaan aan de zorgplicht, komt niet aan de orde als geen schade is geleden in *uitoefening van de werkzaamheden* (zaaknummer 7). Immers, er is niet voldaan aan de voorwaarden uit artikel 7:658 lid 1 BW.

## *5.1.7 Werkgever aansprakelijk*

Als laatst is uit de analyse gebleken dat in 7 van de 16 uitspraken, te weten nummers: 1,2,3,5,6,8,11 en de werkgever aansprakelijk is voor de geleden schade in uitoefening van de werkzaamheden. Drie factoren zijn hierbij doorslaggevend, te weten:

* *Genomen maatregelen door werkgever* (zaaknummers: 1,2,3,5,6,8,10,11,12,14,15 en 16);
* *Potentieel gevaar* (zaaknummers: 1,4,8,10,11 en 15);
* *Mate van toezicht (*zaaknummers: 5,6,10,11,14 en 16).

De kolom in bijlage 1 is groen gekleurd als de factor doorslaggevend is. De andere factoren *kan* de rechter meenemen in zijn besluit over de werkgeveraansprakelijkheid.

Al deze uitspraken gaan gepaard met een *schending van de zorgplicht*. Bijzondere zaak is nummer 4. De zorgplicht is in deze zaak geschonden, maar de werkgever wordt niet aansprakelijk gesteld voor de schade. Dit omdat de rechter een comparitie tussen partijen heeft geëist, om te bezien of partijen er samen uit konden komen. Uitkomst hiervan is niet gevonden.

In zaaknummers 9 en 13 is nader onderzoek nodig naar werkgeversaansprakelijkheid. Dit omdat onduidelijk is of de werkgever voldoende maatregelen heeft genomen en of sprake is van een verzekeringsverplichting voor de werkgever op grond van het goed werkgeverschap.

## ***5.1.8 Tussenconclusie I***

Uit de analyse is gebleken dat de factoren *maatregelen werkgever, potentieel gevaar* en *mate van toezicht* doorslaggevende factoren zijn die de rechter meeneemt in het besluit of de werkgever wel of niet heeft voldaan aan de zorgplicht en aansprakelijk kan worden gesteld inzake agressie- geweld of seksuele intimidatie bij medewerkers. Wat deze factoren precies inhouden is te vinden in de paragrafen: 5.1.1, 5.1.3 en 5.1.5. *Deze drie factoren zijn getoetst in het dossier- en enquêteonderzoek om te zien of Aafje conform de zorgplicht handelt* (paragraaf 5.2 en 5.3).

## **5.2 Resultaten enquêteonderzoek**

## *5.2.1 Repressieve maatregelen*

Uit het enquêteonderzoek (bijlage 9) blijkt wat de medewerkers zien onder ‘ongewenst gedrag’. Dit is verschillend: seksuele opmerkingen, aan persoonlijke lichaamsdelen zitten, geen respect tonen, schreeuwen, schelden en agressiviteit. Uit het *personeelsboekje* is gebleken dat als huishoudelijk medewerkers worden geconfronteerd met ongewenst gedrag, zij dit moeten melden aan de CHO. Uit het enquêteonderzoek blijkt dat alle medewerkers contact opnemen met de CHO als sprake is van ongewenst gedrag. 7 van de 30 medewerkers, te weten nummers: 10,12,14,17,24,25 en 28 geeft aan dat zij dit uit eigen ervaring doen en hierover niet van tevoren zijn geïnformeerd.

Na melding van de medewerkers, moet de CHO’er een aantekening maken in de administratie. Aan 13 CHO’ers is gevraagd (bijlage 10) wat zij (stap voor stap) doen als een melding binnenkomt dat een medewerker is geconfronteerd met ongewenst gedrag van de klant. Opvallend is dat ze allemaal een aantekening maken in de administratie.

Ook moet volgens de *regeling grensoverschrijdend* *gedrag* door de CHO’er een klacht worden ingediend in Fieldwise. Uit enquêteonderzoek is gebleken dat al de CHO’ers weten dat zo’n melding moet worden gemaakt. Echter, 10 van de 13 CHO’ers, te weten nummers: 13,11,10,8,7,6,5,4,2,1 geeft aan dat zij dit niet in elk geval doen, omdat onduidelijkheid heerst wanneer/hoe ze dit precies moeten doen. Ook blijkt uit het omschreven beleid dat een MIM-melding gemaakt moet worden: geen van de ondervraagde CHO’ers heeft deze stap genoemd en op het moment zijn geen MIM-meldingen bekend van ongewenst gedrag. Wel zijn MIM-meldingen bekend van bijvoorbeeld prik/snij incidenten of ander letsel. Deze worden in dit onderzoek achterwege gelaten. Immers, dit is niet het scriptieonderwerp. Ook moet het voorval worden besproken met de teammanager. Uit het enquêteonderzoek is gebleken dat al de CHO’ers het voorval bespreken met de teammanager.

Opvallend is dat uit het enquêteonderzoek met de HO, te weten nummers: 1,8,11,12,17,18,20,22,25,26,29 en 30, blijkt dat *toezicht* op de genomen maatregelen ontbreekt (met name de herhaling en duidelijkheid van het beleid; twee elementen uit de mate van toezicht). Immers, deze medewerkers geven aan meer toezicht en duidelijkheid te willen over het beleid rondom ongewenst gedrag. Dit door regelmatig: werkoverleggen te organiseren (wat uit hoofdstuk 4 blijkt dat dit al georganiseerd kan worden), herhaling van het beleid, en (telefonisch) contact tussen de HO en CHO te stimuleren. 21 van de 30 medewerkers, nummers: 1,2,4,5,6,7,8,12,13,14,17,19,20,21,22,24,25,26,27,28 en 29, geeft aan niet (te weten) bij de start van de overeenkomst te zijn geïnformeerd over het beleid van ongewenst gedrag. Dit is niet conform de zorgplicht. Immers, de mate van toezicht op de genomen maatregelen ontbreekt.

## *5.2.2 Preventieve maatregelen*

Naast deze repressieve maatregelen is door de opdrachtgever ook getracht om preventieve maatregelen te nemen. Deze zien op het voorkomen van agressie- en geweld of seksuele intimidatie.

Uit het enquêteonderzoek is gebleken dat 15 van de 30 medewerkers, te weten nummers: 1,6,7,10,12,14,17,18,21,22,24,25,28,29 en 30, heeft aangegeven niet voldoende te zijn geïnformeerd over regels omtrent ‘ongewenst gedrag’. Opvallend is dat dit vooral zieken medewerkers zijn dit aangeven. Gelet op het scriptieonderwerp zal ik dit niet verder bespreken. Ook blijkt dat 12 van de 30 medewerkers, te weten nummers: 3,6,8,9,10,12,16,18,19,25,26 en 29 de informatieverschaffing over de klant niet voldoende vindt. Dit resultaat kan te verklaren zijn door de AVG en de privacyregels zoals besproken in paragraaf 4.3.4.

9 van de 13 CHO’ers, te weten nummers: 1,5,6,7,8,9,10,12,13 maakt gebruik van codes om informatie over cliënten te verschaffen. Deze codes hebben betrekking op het ziektebeeld van de cliënt. Opvallend is dat 8 van deze 9 CHO’ers ervan uitgaat dat de huishoudelijk medewerkers op de hoogte zijn van de betekenis van deze codes. Dit wordt verder niet gecontroleerd of herhaald. De huishoudelijk medewerkers zijn niet te spreken over het gebruik van codes. 10 van de 30 medewerkers, te weten nummers: 5,8,9,12,14,18, vindt het geen fijne manier van werken. De rest van de medewerkers benoemt de codes niet.

## **5.3 Resultaten dossieronderzoek**

20 meldingen van ongewenst gedrag zijn bekend in Fieldwise. Hiervan zijn 12 noemenswaardig (bijlage 11). Immers, de andere meldingen zien niet op het scriptieonderwerp. Uit deze meldingen volgen acties die zijn of nog worden genomen. Nagegaan is of Aafje dit volgens de zorgplicht zoals in hoofdstuk 2 en 3 omschreven heeft voldaan. De drie doorslaggevende factoren uit het jurisprudentieonderzoek van hoofdstuk 4 worden hierbij meegenomen. Als eerst blijkt uit enquêteonderzoek dat niet alle CHO’ers een melding maken in Fieldwise en dit is niet conform beleid. Uit dossieronderzoek in Fieldwise is gebleken dat niet altijd goed wordt geformuleerd wat precies is gebeurd, te weten in meldingen 7 en 10. Hierin is niet duidelijk wat de situatie is en/of welke maatregelen zijn genomen. Ook blijkt uit de analyse dat toezicht op de genomen maatregelen niet altijd wordt nageleefd, te weten in meldingen: 1,3,4,6,7 en 10. Deze resultaten zijn wellicht te verklaren door de enquêtes met de CHO’er waaruit blijkt dat enkele CHO’ers, te weten nummers: 8,7,6,5,4,2, en 1, niet precies weten wat ze moeten doen voor een melding in Fieldwise.

Uit de *RI&E* blijken maatregelen te zijn genoemd die uitgevoerd moeten worden. Het beleid over psychosociale arbeidsbelasting is verwerkt in de regeling grensoverschrijdend gedrag en investering in lerend vermogen vindt plaats door de workshops. Ook is geprobeerd beter te communiceren met medewerkers over de vertrouwenspersoon in het huidige beleid van de opdrachtgever. Dit is doel is behaald door het onderwerp vertrouwenspersoon te noemen in het personeelsboekje en deze wordt bijgevoegd in de personeelsmap, voorafgaand aan de arbeidsovereenkomst. Uit bovenstaand enquêteonderzoek blijkt dat de communicatie, samenhang van processen, onderlinge relatie en beleid over de MIM-melding verbeterd kan worden. Aafje is bezig om de RI&E uit te besteden aan een Arbo deskundige.

## **5.4 Tussenconclusie II**

Uit hoofdstuk 4 is gebleken dat de opdrachtgever een beleid heeft opgesteld voor agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie. Maar zijn deze maatregelen conform de zorgplicht zoals omschreven in hoofdstuk 2 en 3?

Uit *jurisprudentieonderzoek* is geconcludeerd dat de rechter de maatregelen van de werkgever, potentieel gevaar en de mate van toezicht als doorslaggevende factoren ziet om te bepalen of de werkgever heeft voldaan aan de zorgplicht. Deze drie factoren, alsmede het *dossier- en enquêteonderzoek,* zijn gebruikt om het beleid van Aafje te vergelijken met de verplichtingen uit de zorgplicht.

*Potentieel gevaar*

Er is sprake van potentieel gevaar wanneer dit gevaar algemeen bekend is. Een gevaar is niet zomaar algemeen bekend. Dit blijkt uit paragraaf 5.1.3. Daarom is het belangrijk om het zekere voor het onzekere te nemen en voor ieder gevaar maatregelen te nemen. In de *RI&E* van Aafje wordt weinig aandacht besteed aan de risico’s en de hierop genomen maatregelen met betrekking tot het scriptieonderwerp. Dit zou een reden kunnen zijn dat Aafje niet voldoet aan de zorgplicht.

Ook blijkt uit het *enquêteonderzoek* dat medewerkers (HO) vaak niet op de hoogte worden gesteld van gevaarzetting bij een klant. De maatregelen hierop zijn summier. Derhalve kan geen toezicht plaatsvinden als maatregelen ontbreken. Ook uit *dossieronderzoek* blijkt dat CHO’ers niet op de hoogte zijn van wanneer sprake is van een gevaar zettende situatie en hoe deze moet worden omschreven in Fieldwise.

*Maatregelen werkgever en toezicht hierop*

*Preventief*: *uit het beleid van Aafje blijkt* dat maatregelen worden genomen om schade te voorkomen, te weten: personeel- en klantmappen, regeling/protocol grensoverschrijdend gedrag, RI&E, Arboplan, workshops, werkoverleggen (op aanvraag HO), Aafje app en het personeelsboekje. Echter, uit *enquêteonderzoek* blijkt dat er onvoldoende toezicht is omdat onduidelijkheid heerst op de toepassing van en communicatie over het beleid. Ook zijn de huishoudelijk medewerkers niet op de hoogte van het feit dat ze een aanvraag kunnen doen voor een werkoverleg met als onderwerp ongewenst gedrag. Tevens worden workshops gegeven. Echter, uit het *beleid* is gebleken dat hierop geen toezicht plaatsvindt: herhalingstrainingen ontbreken. Dit kunnen redenen zijn dat de opdrachtgever niet voldoet aan de zorgplicht en dus aansprakelijk kan worden gesteld.

*Repressief*: *uit het beleid van Aafje* blijkt dat maatregelen worden genomen om schade achteraf te behandelen, te weten: Fieldwise, MIM-meldingen, aansprakelijkheidsverzekering, en regeling/protocol grensoverschrijdend gedrag. Echter, *toezicht* op de naleving van deze maatregelen ontbreekt en dit zou wederom een reden kunnen zijn dat Aafje niet voldoet aan de zorgplicht. Immers, uit *enquêteonderzoek* is gebleken dat in het algemeen het beleid niet geheel wordt toegepast volgens het omschreven beleid en CHO’ers zijn niet geheel op de hoogte van de werkzaamheden die zij voor bescherming van de huishoudelijk medewerker moeten verrichten.

*Uit dossieronderzoek blijkt dat klachten vanuit Fieldwise* niet altijd conform beleid opgepakt of aangemaakt worden, stappen uit het protocol grensoverschrijdend gedrag worden niet altijd op de juiste manier toegepast en niemand maakt een MIM-melding. Hieruit kan ook worden geconcludeerd dat *toezicht* ontbreekt op genomen maatregelen.

# Hoofdstuk 6: conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt de centrale vraag beantwoord met behulp van de resultaten uit voorgaande hoofdstukken. Tevens worden aan de opdrachtgever aanbevelingen gedaan.

## *6.1 De zorgplicht*

De zorgplicht uit artikel 7:658 BW (en uitwerking in artikel 3 Arbowet) is gericht op het voorkomen van schade in de uitoefening van de werkzaamheden. De zorgplicht heeft betrekking op het inrichtingen en onderhouden van ‘*lokalen, werktuigen en gereedschappen’*. Dit gaat om werkzaamheden die worden verricht op de arbeidsplaats, maar ook op plaatsen die niet als arbeidsplaats worden aangemerkt. Aangezien de werkzaamheden van Aafje (hulpthuis) worden verricht bij cliënten thuis, valt deze privésfeer (geen arbeidsplaats) ook onder het begrip arbeidsplaats. Daarnaast heeft de zorgplicht betrekking op het treffen van *‘zodanige maatregelen’* en het verstrekken van ‘*aanwijzingen*’ om ervoor te zorgen dat de medewerkers geen schade lijden tijdens uitoefening van de werkzaamheden. De zorgplicht gaat niet dusdanig ver dat deze een absolute waarborg schept voor de werknemer om schade te vergoeden bij de werkgever.

De rechter toetst de zorgplicht nauwkeurig: alle omstandigheden van het geval zijn van belang.

De rechter acht hierbij de volgende drie factoren doorslaggevend: *maatregelen* *werkgever*, *potentieel* *gevaar* en *mate van toezicht*. De andere factoren kunnen door de rechter mee worden genomen in zijn besluit tot het al dan niet voldaan aan de zorgplicht en aansprakelijkheid van de werkgever. Uit de analyse blijkt dat de opdrachtgever strengere maatregelen moet nemen als sprake is van potentieel gevaar tijdens uitoefening van de werkzaamheden. Het enkele feit dat de opdrachtgever maatregelen heeft genomen, is niet voldoende om te voldoen aan de zorgplicht: toezicht op de genomen maatregelen is van belang.

## *6.2 Beleid opdrachtgever*

Naar aanleiding van dossier- en enquêteonderzoek kan geconcludeerd worden dat het omschreven beleid van Aafje in veel punten overeenkomt met de verplichtingen vanuit de zorgplicht, maar dat ook een element vanuit de zorgplicht ontbreekt, te weten: *toezicht op maatregelen.*

Uit het beleid van Aafje en dossier- en enquêteonderzoek kan geconcludeerd wordendat Aafje*,* behalve op *maatregelen* ter voorkoming en bewustwording van potentieel gevaar, voldoende maatregelen zijn genomen ter voorkoming en afhandeling van schade als sprake is van agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie door de klant met huishoudelijk medewerkers.

Dat *toezicht* ontbreekt blijkt uit het beleid, enquête- en dossieronderzoek. CHO’ers werken niet altijd conform beleid en de huishoudelijk medewerkers geven aan dat onduidelijkheid heerst over het beleid rondom ongewenst gedrag. Aanscherping van personeel is derhalve noodzakelijk. Aan de opdrachtgever wordt daarom geadviseerd om het toezicht te verbeteren door regelmatig: werkgroepen te organiseren op verzoek van de medewerkers, (telefonisch) contact met HO en CHO te stimuleren en herhalen van het beleid en workshops. Dit advies wordt regelmatig door HO’ers genoemd in de enquêtes. Daarnaast is het advies om het beleid over dit scriptieonderwerp te toetsen door zelfinspectie middels een website van de inspectie SZW, genoemd in hoofdstuk 2.

Tot slot is het niet overbodig om te vermelden dat als sprake is van *potentieel gevaar*, een beroep op de ervarenheid/bekendheid van medewerkers met cliënt geen uitkomst biedt. Aafje moet weten dat een gevaar niet zomaar algemeen bekend is. Alleen wanneer het een dagelijks gevaar vormt voor medewerkers kan Aafje zich erop beroepen dat een waarschuwing niet nodig is. Echter, het is hierbij wel van belang om te vermelden dat juist die gevaren voorkomen waarmee medewerkers in de ‘dagelijkse werkzaamheden’ worden geconfronteerd. Daarom is het advies aan Aafje om het zekere voor het onzekere te nemen en voor alle bekende (en potentiele) gevaren maatregelen te treffen en toezicht te houden of dit ook daadwerkelijk gebeurt. Ook voor de bewustwording van medewerkers van potentieel gevaar dienen maatregelen genomen te worden. Tevens bij ervaren medewerkers. Dit kan gerealiseerd worden door de risico’s te vermelden in de RI&E en hierop passende maatregelen te nemen.

Uit *enquêteonderzoek* is gebleken dat veel huishoudelijk medewerkers vooraf meer informatie willen over het welzijn en de gezondheid van klanten zodat zij veiliger hun werk kunnen verrichten. Dit is tevens een verplichting vanuit de zorgplicht en goed werkgeverschap. Aafje heeft te maken met de AVG waardoor dit kan worden beperkt. Belangrijk is om een middenweg te vinden tussen de informatieverschaffing over de klant en de privacyregels. *Aanbevolen* wordt om hier nader onderzoek naar te verrichten, omdat hiervoor in deze scriptie geen ruimte is. Tevens blijkt uit *jurisprudentieonderzoek* dat de mogelijkheid bestaat om als werkgever een verzekering af te sluiten voor schade uit agressie- en geweldsincidenten of seksuele intimidatie. Het wordt Aafje aanbevolen hier nader onderzoek naar te verrichten. Uit onderzoek naar *beleid* blijkt dat recentelijk, juni 2019, een overzicht is gemaakt ter verduidelijk van Fieldwise. Derhalve wordt Aafje aanbevolen om nader onderzoek bij de CHO te verrichten naar de werking hiervan. Tot slot wordt aan de opdrachtgever aanbevolen om het beleid te bundelen in één geldend document en dit regelmatig te herhalen. Dit om meer duidelijkheid en toezicht te creëren over het uit te voeren beleid.

## *6.3 Doel*

De centrale vraag in dit onderzoek luidt: *welk advies kan Aafje, op grond van wet- en regelgeving, jurisprudentie-, enquête-, en dossieronderzoek, gegeven worden over in hoeverre Aafje voldoet aan haar zorgplicht als werkgever, zodat zij niet aansprakelijk is voor schade die werknemers in de uitoefening van hun functie als huishoudelijk medewerker lijden, als gevolg van gewelds- en agressie incidenten en seksuele intimidatie?* Doel van dit onderzoek was om Aafje te adviseren over de zorgplicht om zo te ontkomen aan de werkgeversaansprakelijkheid als sprake is van agressie- geweld of seksuele intimidatie door middel van wet- en regelgeving, vakliteratuur, onderzoek naar het beleid van Aafje en enquête-, jurisprudentie en dossieronderzoek. Op basis van hetgeen in hoofdstuk 6 is besproken, kan geconcludeerd worden dat dit doel is behaald en de centrale vraag is beantwoord. Of Aafje hiermee daadwerkelijk in een zaak van agressie-, geweld of seksuele intimidatie onder de werkgeversaansprakelijkheid kan ontkomen is lastig te bepalen. Immers: alle omstandigheden van het geval zijn van belang. Deze scriptie biedt een informatiebron om zoveel mogelijk aan de zorgplicht te voldoen en aansprakelijkheid te ontkomen.

# Literatuurlijst

**Jurisprudentie**

*Rechtbanken:*

Rechtbank Arnhem, 8 augustus 2008, ECLI:NL:RBARN:2008:BE9519

Rechtbank Utrecht, 2 mei 2007, ECLI:NL:RBUTR:2007:BA4348

Rechtbank Midden-Nederland, 18 april 2013, ECLI:NL:RBMNE:2013:BZ7982

Rechtbank Gelderland, 28 juni 2013, ECLI:NL:RBGEL:2013:4728

Rechtbank Amsterdam, 2 mei 2013 ECLI:NL:RBAMS:2013:CA1402

Rechtbank Midden-Nederland, 8 april 2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:2602

Rechtbank Rotterdam, 16 januari 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:114

Rechtbank Noord-Nederland, 25 september 2013, ECLI:NL:RBNNE:2013:5682

Rechtbank Utrecht, 20 april 2011, ECLI:NL:RBUTR:2011:BQ4780

Rechtbank Den – Haag, 22 juni 2016, ECLI:NL:RBDHA:2016:7281

Rechtbank Utrecht, 20 mei 2009, ECLI:NL:RBUTR:2009:BI5004

Rechtbank Limburg, 30 april 2018, ECLI:NL:RBLIM:2018:4079

Rechtbank Oost-Brabant, 5 maart 2014, ECLI:NL:RBOBR:2014:982

*Gerechtshof:*

Gerechtshof Leeuwarden, 11 januari 2011, ECLI:NL:GHLEE:2011:BP1174

Gerechtshof Arnhem, 17 november 2009, ECLI:NL:GHARN:2009:BL7048

Gerechtshof Den Haag, 27 april 2007, JAR 2007, 208

Gerechtshof Den Haag, 30 januari 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:338

*Hoge Raad:*

Hoge Raad, 11 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BR5223 (*TNT*)

Hoge Raad, 26 juni 1998, NJ 1998 767 ECLI:NL:HR:1998:ZC2688 (*Van der Lely/Taxi Hofmann*)

Hoge Raad, 17 november 1989, ECLI:NL:PHR:1989:AB9375 (*De Kok/Jansen’s Schoonmaakbedrijven*)

Hoge Raad, 15 december 2000, ECLI:NL:HR:2000:AA9048 (*van Uitert/Jalas*)

Hoge Raad, 25 juni 1982, ECLI:NL:PHR:1982:AG4415

Hoge Raad, 2 oktober 1998, JAR 1998, 228 (*De erven Cijsouw / de Schelde*)

Hoge Raad, 25 juni 1993, JAR 1993, 176

Hoge Raad, 11 november 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3313 (*Bayar / Wijnen*)

Hoge Raad, 9 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU6512, JAR 2006, 16 (*van Eggelen / Doruyter*)

Hoge Raad, 15 december 2000, ECLI:NL:HR:2000:AA9048 JAR 2001, 13

Hoge Raad, 22 januari 1999, ECLI:NL:HR:1999:AD2996 (*Stichting Reclassering/S*)

Hoge Raad, 11 maart 2005, ECLI:NL:HR:2005:AR6657 (*ABN AMBRO/ Nieuwenhuys*)

Hoge Raad, 20 september 1996, ECLI:NL:HR:1996:ZC2142 (*Pollemans / Hoondert*)

Hoge Raad, 17 april 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH1996

Hoge Raad, 26 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA4492, JAR 2007, 285

**Vakliteratuur:**

*Diehl & Koenders, 2016*

*P.J. Diehl, H. Koenders, Preventiemedewerker in 100 vragen, Deventer: Kluwer 2016.*

*Van de Graaf, 2018*

M. van der Graaf, *Arbeidsrecht voor de professional*, Dordrecht/Rotterdam: 2018.

*Genderen, van, Fluit, Stefels & Wolff, de 2016*

D.M. van Genderen, P.S. Fluit, M.E. Stefels, D.J.B. de Wolff, Den Haag: SDU 2016.

*Houweling, Voet, van der, Even, Quist, Sprengers & Vliet, van, 2018*

G.W. van der Voet ; J.H. Even ; E. van Vliet ; J.P. Quist ; L.C.J. Sprengers, *Arbeidsrechtelijke themata,* Den Haag: Boom juridisch 2018.

*Heerma van Voss, 2015*

G.J.J. Heerma van Voss, *Asser 7-V arbeidsovereenkomst*, Deventer: Kluwer 2015 (online geraadpleegd).

*Lindenbergh, 2016 nr. 23 alsmede nr. 29*

S.D. Lindenbergh, *arbeidsongevallen en beroepsziekten,* Deventer: Kluwer 2016.

*Vegter in: T&C Burgerlijk Wetboek*

M.S.A. Vegter, commentaar op artikel 7:658 BW, in: *tekst en commentaar Arbeidsrecht,* Deventer: Kluwer 2018 (online geraadpleegd).

**Wetenschappelijke artikelen**

*Munten, DJ 2012/740*

W. Munten, *De verzekeringsplicht van een goed werkgever: land in zicht!,* DJ 2012/740 (online geraadpleegd).

**Wet- en regelgeving**

Wet Maatschappelijke ondersteuning

Zorgverzekeringswet

Burgerlijk Wetboek boek 7

Arbeidsomstandighedenwet

**Parlementaire stukken**

*Kamerstukken II,* 1993/94, 23438, 3, p. 38 (MvT).

**Interne documenten gemeente Rotterdam**

Jasmijn Eikelenboom, Wijzer met arrangementen WMO, gemeente Rotterdam, 1-1-2019 p. 13 e.v.

**Elektronische bronnen**

Bavo-Europoort, *‘Probleem’*, [bavo-europoort.nl](http://www.bavo-europoort.nl), geraadpleegd op 13 maart 2019.

Bavo-Europoort, *‘hoe wij helpen bij u thuis’*, geraadpleegd op 13 maart 2019, [bavo-europoort.nl](http://www.bavo-europoort.nl), geraadpleegd op 22 februari 2019.

CIZ*, ‘wanneer kom ik in aanmerking voor zorg vanuit de WLZ?’,* [CIZ.nl](http://www.CIZ.nl), geraadpleegd op 22 februari 2019.

GGZ*, ‘GGZ-sector’*, [ggznederland.nl](http://www.ggznederland.nl), geraadpleegd op 22 februari 2019.

PIV, ’*werkgeversaansprakelijkheid’,* 2015, [stichtingpiv.nl](http://www.stichtingpiv.nl), geraadpleegd op 10 maart 2019.

Perspekt, *‘PREZO verpleging verzorging en thuiszorg’,* 2017, [Perspekt.nl](http://www.Perspekt.nl), geraadpleegd op 20 maart 2019.

SZW, *‘inspectie SZW*’, [InspectieSZW.nl](http://www.InspectieSZW.nl), geraadpleegd op 15 maart 2019.

SZW, *‘zelfinspectie agressie en geweld door derden’,* [Werkdrukenongewenstgedrag.zelfinspectie.nl](http://www.Werkdrukenongewenstgedrag.zelfinspectie.nl), geraadpleegd op 15 maart 2019.

Wet & recht, B.G.N. Gubbels, ‘*goed werkgeverschap’*, [wetrecht.nl](http://www.wetrecht.nl), geraadpleegd op 10 maart 2019.

# Bijlagen

**Bijlage 1:** Jurisprudentie analyse:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zaaknummer** | **ECLI-nummer** | **Topic 1:** werkgever voldaan aan zorgplicht | **Topic 2:** voldoende maatregelen werkgever | **Topic 3:** goed werkgeverschap | **Topic 4:** potentieel gevaar | **Topic 5:** causaal verband | **Topic 6:** mate van toezicht? | **Topic 7:** werkgever aansprakelijk |
| **1** | **ECLI:NL:HR:2011:BR5223** | Zorgplicht geschonden. | Hoge eisen aan de te nemen maatregelen door gevaarlijke werkzaamheden. HR heeft bepaald dat werkgever niet voldoende maatregelen heeft genomen. Werkgever heeft niet concreet gesteld dat zij die algemene maatregelen aanwijzingen heeft gegeven die van haar konden worden gevergd met oog op hoog veiligheidsniveau. | Uit art. 7:611 BW kan geen verplichting worden afgeleid om zorg te dragen voor een behoorlijke verzekering ter dekking van het risico van een arbeidsongeval zoals werkgever is overkomen. | Aan het werken met delict gevaarlijke TBS-patiënten, onder wie de betrokken patiënt voor geweldsdelict was veroordeeld, is inherent dat gevaar bestaat voor geweldpleging tegen personeel. | Vaststaat dat werknemer schade heeft geleden in uitoefening van werkzaamheden. | n.v.t. | Werkgever aansprakelijk. |
| **2** | **ECLI:NL:GHSHE:2018:338** | Zorgplicht geschonden. | Geen aandacht voor vermindering van spanningen, want: geen andere werkplek gekregen. Onvoldoende aandacht voor veilig werkomgeving. Geen beleid opgesteld. | n.v.t. | Regelmatig discussies tijdens werkzaamheden | Werknemer heeft schade geleden in de uitoefening van zijn functie. O.g.v. getuigenverklaringen en | n.v.t. | Werkgever aansprakelijk. |
| **3** | **ECLI:NL:RBARN:2008:BE9519** | Zorgplicht geschonden. | - Niet voldoende re-integratie inspanningen getroost.  - niet gereageerd op signalen van spanningen tussen collega’s.  - Werknemer was alleen en had al een blessure. | n.v.t. | n.v.t. | Ja. Van werknemer kan niet worden verlangd dat zij tijd zou nemen voor maken van weloverwogen keus tussen eigen belang of schade in uitoefening van werk. | n.v.t. | Ja. |
| **4** | **ECLI:NL:RBUTR:2007:BA4348** | Zorgplicht geschonden. | - Gebrek aan preventiemaatregeltegen agressie en gebrek aan opvang en zorg.  - RI&E ontbreekt. | n.v.t. | Werknemer wordt regelmatig geconfronteerd met geweld, agressie en zelfdodingen. Beleid is hierop niet goed persoonlijk toegepast. | Tijdens dienstverband werknemer geconfronteerd met geweld + bewezen is dat PTSS gevolg het gevolg is. |  | Rechter stelt voor ten aanzien van de schade een comparitie te bepalen. Alleen zinvol als partijen niet in hoger beroep komen. Zorgplicht wel geschonden. |
| **5** | **ECLI:NL:RBMNE:2013:BZ7982** | Zorgplicht geschonden. | Op beleidsniveau voldoende maatregelen tegen potentieel gevaar naar personeel. | n.v.t. | Duidelijk dat gevaar bestaat voor geweldpleging tegen personeel en vaststaat dat dit gevaar zich tegenover verzoeker heeft verwezenlijkt. | Niet in geschil is of werknemer schade heeft geleden in uitoefening werkzaamheden. Roekeloosheid van werknemer is niet aangetoond. | Willen maatregelen beoogde effect hebben: toezicht op naleving belangrijk, en inscherping van personeel op onduidelijkheden. Hierin is werkgever tekortgeschoten. | Ja. Ook voor kosten procedure. (€2.685,0) |
| **6** | **ECLI:NL:RBGEL:2013:4728** | Zorgplicht geschonden. | Maatregelen zijn te algemeen en niet specifiek genoeg in vergelijking met de werkzaamheden. | n.v.t. | Duidelijk is voor de werkgever dat gevaar bestaat voor geweldpleging (door de maatregelen die zijn genomen). Werknemers bekend met agressiviteit cliënt. | Niet in geschil is of werknemer schade heeft geleden in uitoefening werkzaamheden. Roekeloosheid van werknemer is niet aangetoond. | Werknemer wordt minder voorzichtig door ervaring. Werknemer zal als groepsleider minder terugdeinzen voor agressie en geneigd zijn om in gesprek te gaan, ook als dat niet verstandig is. Tekortgeschoten op toezicht. | Werkgever aansprakelijk. |
| **7** | **ECLI:NL:RBAMS:2013:CA1402** | Niet aan de orde gekomen, omdat geen schade in uitoefening van werkzaamheden is geleden. | Geen voldoende maatregelen ter voorkoming van psychische schade. | n.v.t. | n.v.t. | Geen schade in uitoefening van de werkzaamheden. | n.v.t. | Werkgever niet aansprakelijk. |
| **8** | **ECLI:NL:RBMNE:2015:2602** | Zorgplicht geschonden**.** | Geen instructies; niet voldoende toegelicht of protocol ter beschikking is gesteld/ welke specifieke instructies zijn gegeven aan werknemers. | n.v.t. | Sprake van een algemeen risico op dit soort geweld. Werkgever moet dit voorkomen. Veiligheidsrisico moet jaarlijks worden geüpdatet: niet gedaan. | Causaal verband; als extra maatregelen waren genomen had geweld niet plaatsgevonden. | Niet bekend of veiligheidsprotocol ter beschikking is gesteld aan werknemers en of maatregelen ook daadwerkelijk zijn getroffen. | Werkgever aansprakelijk. |
| **9** | **ECLI:NL:RBROT:2019:114** | Verder onderzoek naar zorgplicht. | Niet voldoende duidelijk of werkgever voldoende maatregelen heeft genomen. Rechtbank heeft meer informatie nodig over de RI&E, stukken met betrekking tot instructies, klantvriendelijkheid. | n.v.t. | n.v.t. | Werknemer hoeft niet de juiste toedracht van het incident te stellen. Door medische stukken causaal verband bewezen. | n.v.t. | Verder onderzoek naarwerkgeversaansprakelijkheid**.** |
| **10** | **ECLI:NL:RBNNE:2013:5682** | Zorgplicht voldaan. | Geen maatregelen genomen door werkgever, omdat onduidelijk is welke genomen moeten worden. | n.v.t. | Bedreiger was bekend, maar niet gevaarlijk.  Kantoormedewerkers in het algemeen niet blootgesteld aan geweld. | Werknemer heeft d.m.v. medische stukken bewezen dat schade is geleden in uitoefening werkzaamheden. | Niet duidelijk voor werkgever welk toezicht gegeven moet worden. | Werkgever niet aansprakelijk. |
| **11** | **ECLI:NL:RBUTR:2011:BQ4780** | Zorgplicht geschonden. | Werkgever heeft aantal algemene + specifieke maatregelen genomen. In latere periode werden deze niet meer gebruikt. Niet goed onderbouwd waarom. | n.v.t. | De groep waarbij werknemer werkzaam was werd als ‘moeilijk’ beschouwd  + verhoogd risico op agressie.  Veiligheidsniveau was hoog. Groep stond bekend om agressiviteit. | Sprake van schade in uitoefening van werkzaamheden. | Onvoldoende zorg voor herhalingstrainingen. | Werkgever aansprakelijk |
| **12** | **ECLI:NL:RBDHA:2016:7281** | Zorgplicht voldaan. | Geen aanleiding tot nemen van maatregelen ter voorkoming incident. | Geen strijd met goed werkgeverschap als werkgever geen schade uitkeert. | Er bestond geen conflictsituatie of dreiging van geweld. Werkgever had niet kunnen voorzien dat incident zou plaatsvinden. | Geen incident binnen de werksituatie: geen functioneel verband tussen taken van bedreiger en diens foutieve gedraging jegens werknemer. | n.v.t. | Werkgever niet aansprakelijk. |
| **13** | **ECLI:NL:GHLEE:2011:BP1174** | Zorgplicht voldaan. | Door de Arbeidsinspectie opgelegde techno preventieve en organisatorische maatregelen nageleefd, zodat zij naar oordeel van Arbeidsinspectie op haar rustende zorgverplichting heeft voldaan. Alarmpieper, trainingen en meldingsformulier. | Verdere inlichting naar verzekering voor agressie geweld en seksuele intimidatie op grond van goed werkgeverschap noodzakelijk. | Werknemer kende de cliënt, nooit eerder agressief.  Signaleringsplan en/of risicotaxatie geen reden om extra veilig te handelen met cliënten.  Maar: door het werk is inherent dat werknemers geconfronteerd worden met de agressie van patiënten, die onberekenbaar kunnen zijn. | Geen causaal verband tussen schending zorgplicht en incident. | Incident ook voorgedaan wanneer werknemer de herhalingstraining wel zou hebben gevolgd, maar werknemer is in staat adequaat te reageren op het handelen van cliënt wanneer hij een herhalingstraining zou hebben gevolgd. | Nader onderzoek aansprakelijkheid o.g.v. goed werkgeverschap. |
| **14** | **ECLI:NL:RBUTR:2009:BI5004** | Zorgplicht voldaan. | Aangetoond dat NS aandacht heeft voor veiligheid van medewerkers en groot aantal veiligheidsmiddelen heeft ingezet  + draaiboek “opvang en nazorg”. | Gehandeld als goed werkgever. | In uitoefening van werkzaamheden meerdere malen geconfronteerd met agressie. | Schade door uitoefening van werkzaamheden. | Niet altijd melding aan de hand van draaiboek opvang en nazorg terwijl dit ‘verplicht’ is. Vooralsnog wel adequate nazorg verleend: behandelingen aangeboden. | Werkgever niet aansprakelijk. |
| **15** | **ECLI:NL:RBLIM:2018:4079** | Zorgplicht voldaan. | Niet nodig. |  | In dit geval kan niet worden gesproken van werkomstandigheden die objectief bezien een buitensporig karakter droegen en ten aanzien waarvan werkgever zorgplicht heeft veroorzaakt. | Wel schade geleden tijdens werkzaamheden. | n.v.t. | Werkgever niet aansprakelijk. |
| **16** | **ECLI:NL:RBOBR:2014:982** | Zorgplicht voldaan. | Ja, want; intakegesprek bij aannemen begeleider inclusief controle of begeleider aan vereiste voldoen  + gewezen naar handleiding begeleiders op internet + aanmeldingsformulier cliënt. | n.v.t. | Cliënt al eerder op reis geweest met werkgever. Geen problemen o.g.v. aanmeldingsformulier van cliënt. | Schade in uitoefening van werkzaamheden, maar voldaan aan zorgplicht. | Voorafgaand aan de reis checken voor veranderingen /controle. Het feit dat werkgever niet heeft doorgevraagd n.a.v. aanmeldingsformulier is geen schending toezicht. | Geen aansprakelijkheid werkgever. |

**Bijlage 2**: functieomschrijving

**Functieomschrijving Huishoudelijk medewerker eenvoudige ondersteuning:**

**Functie-informatie**

Functienaam: Huishoudelijk medewerker eenvoudige ondersteuning

Organisatie/afdeling: Aafje Hulpthuis

**Functiebeschrijving**

**Omgeving**

*Algemeen*

Aafje Hulpthuis is een zelfstandige organisatie en een dochterorganisatie van Aafje. Aafje Hulpthuis levert huishoudelijke ondersteuning (eenvoudige –en complexe ondersteuning) in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

*Organisatorische positionering van de functie*

De Huishoudelijk medewerker eenvoudige ondersteuning maakt deel uit van Aafje Hulpthuis en legt verantwoording af aan- en ontvangt leiding van de Casemanager.

**Functiedoel**

De Huishoudelijk medewerker eenvoudige ondersteuning verricht huishoudelijke werkzaamheden bij de klanten thuis.

**Eenvoudige ondersteuning**

Van eenvoudige ondersteuning is sprake wanneer er sprake is van een stabiele klantsituatie. De klant is nog goed in staat zelf de regie over het huishouden te houden, maar bijvoorbeeld fysiek niet in staat is dit zelfstandig te doen. De afspraken worden door de Casemanager vastgelegd in het ondersteuningsplan. De Casemanager heeft de taak om te signaleren als er ontwikkelingen zijn waardoor de ondersteuningsvraag van de klant verandert.

**Taken**

* Het werken volgens instructies en werkvoorschriften van Aafje Hulpthuis;
* Het ordelijk en systematisch verrichten van huishoudelijke werkzaamheden, waaronder in ieder geval het schoonmaken van toilet, badkamer, keuken, slaapvertrekken, woonkamer en verschonen van het beddengoed vallen;
* Het verzorgen van de kleding en het wasgoed;
* Het strijken van de kleding en linnengoed;

- Geeft hulp of ondersteunt bij de maaltijdbereiding en het verrichten van hieruit voortvloeiende werkzaamheden zoals tafeldekken, opruimen en afwassen;

* Hulp bij werkzaamheden van praktische aard, zoals boodschappen doen voor en/of met de klant;
* Het rapporteren en registreren van de verrichte werkzaamheden in het contactboek;
* Het terugvallen op de Casemanager wanneer er problemen ontstaan.

**Verantwoordelijkheden**

* De Huishoudelijk medewerker eenvoudige ondersteuning is verantwoordelijk voor een efficiënte wijze van uitvoering van de werkzaamheden met in acht name van de door de klant gewenste kwaliteit;
* Verantwoordelijk voor de staat van onderhoud en een correct gebruik van

Reinigingsmiddelen, materialen en machines;

**Functie eisen en kwaliteiten**

* Kent de instructies en werkvoorschriften van Aafje Hulpthuis ten aanzien van huishoudelijke ondersteuning;
* Gevoel voor systematiek, ordelijkheid en hygiëne is vereist voor het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden;
* Het kunnen scheiden van werk en privé situaties;
* Kennis betreffende het bedienen van de huishoudelijke apparatuur;
* Onderscheid kunnen maken tussen noodzakelijke schoonmaakwerkzaamheden en opruimen;
* Oplettendheid is vereist bij het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden en bij het gebruik van schoonmaakmiddelen;
* Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal is vereist bij het hebben van contacten met de klant en leidinggevende;
* Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal is vereist voor het registreren van de verrichte werkzaamheden in het contactboek;
* Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist in verband met het hebben van privacygevoelige informatie over klanten en omgang met persoonlijke bezittingen van klanten;
* Sociale vaardigheden zoals tact, inlevingsvermogen en hulpvaardigheid zijn vereist in de contacten met klanten;
* Eisen worden gesteld aan het voorkomen (kleding, uiterlijke verzorging, geen piercings, geen sierraden e.d.) en gedrag in verband met het hebben van contacten met klanten;
* Eisen worden gesteld aan bewegingsvaardigheid voor het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden;
* Het risico van het veroorzaken van materiële schade bij het uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden;
* In alle gevallen is terugval op de Casemanager mogelijk.

**Risico’s en inconveniénten**

* Fysieke belasting treedt op door het lopen, tillen, bukken en werken in onnatuurlijke houdingen bij het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden;
* Bezwarende werkomstandigheden bestaan uit het in aanraking komen met vuil en schoonmaakmiddelen;
* Er is risico op persoonlijk letsel als gevolg van het uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden.

**Flexibiliteit**

De medewerker wordt geplaatst in een zogenoemde “flexpool”. De huishoudelijk medewerker is op de hoogte dat de functie veel flexibiliteit vereist.

- Wanneer een vaste huishoudelijk medewerker van Aafje verlof heeft of ziek is, wordt de huishoudelijk medewerker uit de “flexpool” gevraagd in te vallen.

- De leidinggevende kan op de dag zelf bellen en de huishoudelijk medewerker in de “flexpool” houdt rekening met het feit dat hij/zij opgeroepen kan worden voor werk op diezelfde dag. Het streven is om voor 10.00 uur te bellen voor het invallen op diezelfde dag.

- De huishoudelijk medewerker uit de “flexpool” krijgt voorlopig geen vaste klanten. Wanneer er besloten

wordt om de medewerker vaste klanten te bieden, verandert er inhoudelijk niets aan de arbeidsovereenkomst,

de functieomschrijving of de arbeidsvoorwaarden.

De functieomschrijving is een onderdeel van de getekende arbeidsovereenkomst.

Aldus overeengekomen en ondertekend, alsmede per pagina geparafeerd,

**🖌 Handtekening werknemer:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Plaats: Barendrecht

Datum:

**Bijlage 3:** arbeidsovereenkomst

**Arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd tweede periode, Huishoudelijk medewerker eenvoudige ondersteuning**

Ondergetekenden:

a. Naam :

Geboortedatum :

Geboorteplaats :

Nationaliteit :

Burgerlijke staat :

Adres :

Postcode en plaats :

BSN :

Bankrekeningnummer :

hierna te noemen **“werknemer”**

b. Aafje Hulpthuis BARR B.V.

hierna te noemen **“werkgever”**

vertegenwoordigd door Adjunct Directeur

Verklaren hierbij een arbeidsovereenkomst te zijn aangegaan onder de navolgende voorwaarden:

**1. Duur van de arbeidsovereenkomst**

* 1. Werknemer is in dienst bij werkgever sinds 23 april 2019, de arbeidsovereenkomst wordt van rechtswege geëindigd op 4 mei 2019. De arbeidsovereenkomst wordt met ingang van   
     **6 mei 2019**, voor een tweede periode, voortgezet voor bepaalde tijd tot en met   
     **5 januari 2020**, op welke datum deze overeenkomst van rechtswege eindigt.
  2. Beide partijen zijn bevoegd de arbeidsovereenkomst tussentijds op te zeggen met inachtneming van de wettelijke opzegtermijn. Opzegging geschiedt schriftelijk tegen het einde van de maand.
  3. De arbeidsovereenkomst eindigt in ieder geval van rechtswege op de dag waarop werknemer de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt.

**2. Proeftijd**

* 1. De wettelijke proeftijd als bedoeld in artikel 7:652 van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing.

**3. Functie/werkzaamheden**

3.1 Werknemer treedt in dienst van werkgever in de functie van **huishoudelijk medewerker eenvoudige ondersteuning,** waarvoor de hoofdlijnen gelden zoals omschreven in de vastgestelde functiebeschrijving.

3.2 Werknemer is verplicht de overeengekomen werkzaamheden naar beste vermogen te verrichten en zich daarbij te gedragen naar de aanwij­zingen door of vanwege werkgever gegeven.

3.3 Binnen redelijke grenzen en voor zover naar het oordeel van werkgever het belang van de onderneming dit met zich brengt, verplicht werknemer zich om ook werkzaamheden te verrichten die niet tot zijn functie behoren.

3.4 De werkzaamheden worden verricht in het werkgebied van werkgever. Werkgever behoudt zich evenwel het recht voor om de plaats waar de arbeid wordt verricht te wijzigen.

**4. Arbeidsduur**

4.1De arbeidsduur bedraagt **3** uur gemiddeld per week, te meten over een kalenderjaar (ingeval er sprake is van een voltijd arbeidsduur, dan wordt de gemiddelde arbeidsduur per week gemeten over een half kalenderjaar).

4.2 Werknemer is op de hoogte van de arbeidstijdenwet en zorgt ervoor dat deze wet in acht genomen wordt.

**5. Salaris**

5.1 Het salaris is overeenkomstig periodieknummer **0** van de salarisschaal Hulp bij het huishouden,volgens de cao VVT. Het bruto uurloon bedraagt **€ 9,80**.

5.2 De vakantietoeslag bedraagt 8% van het brutosalaris. De vakantietoeslag wordt over de periode van 1 juni tot en met 31 mei opgebouwd en wordt jaarlijks in periode 5 uitbetaald.

5.3 De eindejaarsuitkering wordt jaarlijks in november conform de cao VVT uitbetaald.

5.4 Het salaris wordt vierwekelijks uitbetaald. Bij de salarisbetaling wordt een digitale loonstrook ter beschikking gesteld via de Visma Talent & Salaris app.

**6.** **Reiskosten**

6.1U ontvangt een (fiets)vergoeding conform de cao VVT.

**7. Arbeidsongeschiktheid**

7.1 In geval van ziekte is werknemer verplicht zich te houden aan de bepalingen van de procedure ziekteverzuim van werkgever. Aan werknemer is bij ondertekening van deze arbeidsovereenkomst een exemplaar uitgereikt van het reglement waaruit de ziekteverzuim procedure blijkt.

7.2 Indien werknemer binnen vier weken na het einde van het dienstverband ziek wordt en op dat moment niet werkzaam is bij een andere werkgever of een WW-uitkering geniet, meldt hij/zij zich onmiddellijk ziek bij de afdeling Personeel & Organisatie van Aafje Hulpthuis via telefoonnummer

7.3 Werknemer die ziek is op het moment dat hij/zij uit dienst gaat en werknemer die voldoet aan het bepaalde in artikel 7.2, dient;

- Gehoor te geven aan een oproep van de bedrijfsarts en/of arbeidsdeskundige van werkgever;

- Aan werkgever alle informatie te verstrekken die hij/zij op grond van de Ziektewet of de WIA aan werkgever als eigenrisicodrager of aan het UWV dient te verstrekken. Indien werknemer geen toestemming geeft medische gegevens aan werkgever te verstrekken, dient hij/zij deze wel aan een bedrijfsarts of arts/gemachtigde te verstrekken;

- Alle verplichtingen na te komen die volgen uit de Ziektewet en de WIA.

7.4 De verplichtingen hierboven genoemd in artikel 7.3 blijven bestaan zolang werknemer arbeidsongeschikt blijft en een Ziektewetuitkering of een WIA-uitkering ontvangt. Is werknemer volledig hersteld, dan eindigen de verplichtingen, tenzij de werknemer binnen vier weken na hersteldmelding opnieuw arbeidsongeschikt raakt.

7.5 Indien werknemer het of in artikel 7.2 en/of 7.3 bepaalde overtreedt, verbeurt hij/zij aan werkgever een direct opeisbare boete van € 2500,- voor iedere overtreding, alsmede een bedrag van € 500,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt. Deze boete is rechtstreeks verschuldigd aan werkgever. Deze boete laat onverminderd het recht van werkgever om nakoming van de verplichtingen van werknemer te vorderen. Werkgever kan ervoor kiezen om in plaats van de hiervoor genoemde boete volledige schadevergoeding van werknemer te vorderen.

**8. Vakantie-uren**

8.1 Werknemer heeft recht op het in de cao VVT vermelde aantal vakantie-uren met behoud van salaris.

**9. Pensioen**

9.1 Werkgever draagt zorg voor aanmelding bij het Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW).

**10. Ter beschikking gestelde zaken van werkgever**

10.1 Alle door werkgever aan werknemer ter beschikking gestelde zaken, waaronder bijvoorbeeld bedrijfskleding hierna: “zaken”, worden werknemer in bruikleen gegeven. Het is werknemer niet toegestaan de zaken voor privédoeleinden te gebruiken.

10.2 Werknemer is verplicht bij het einde van de arbeidsovereenkomst, dan wel bij ziekte die langer duurt dan 4 weken op eerste verzoek van de werkgever, alle zaken onmiddellijk aan werkgever terug te geven. Eenzelfde verplichting rust op werknemer in geval van op non-actiefstelling.

10.3 Indien werknemer met de teruggave van één of meer zaken in verzuim is, is werknemer aan werkgever een direct opeisbare boete van € 250,- verschuldigd, zulks onverkort het recht van werkgever om schadevordering te vorderen.

**11. Nevenwerkzaamheden, geheimhoudings- en boetebeding**

11.1 Nevenwerkzaamheden

Het is werknemer niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van werkgever gedurende zijn arbeidsovereenkomst al dan niet gehonoreerde (neven)werkzaamheden te verrichten, van welke aard dan ook, die strijdig kunnen zijn met de belangen van werkgever.

11.2 Geheimhouding

Werknemer is tijdens de duur en na het einde van de arbeidsovereenkomst gehouden tot strikte geheimhouding van alles wat hem omtrent de onderneming van werkgever of diens relaties bekend is geworden en waaromtrent hem geheimhouding is opgelegd of waarvan hij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs kon vermoeden.

11.3 Boeteclausule

Bij overtreding van het bepaalde in artikel 11.1 en 11.2 zal werknemer ten behoeve van werkgever een onmiddellijk opeisbare boete verbeuren van € 250,- per overtreding en € 100,- voor iedere dag dat een overtreding voortduurt, onverminderd de overige rechten van werkgever krachtens de wet.

**12. Aansprakelijkheid**

12.1 Indien er schade aan eigendommen van klanten wordt veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van werknemer, is werkgever niet aansprakelijk voor de kosten van de schade. In dit geval zal werkgever de kosten van de schade verhalen op werknemer.

**13. (Social) media**

13.1 Het staat werknemer niet vrij vertrouwelijke of andere organisatie gebonden informatie op social media te publiceren noch staat het de werknemer vrij vertrouwelijke informatie te publiceren over de klanten en de organisatie van werkgever. Voor verdere richtlijnen omtrent de social media wordt verwezen naar het Welkomstboekje waarvan de inhoud integraal deel uitmaakt van deze arbeidsovereenkomst.

13.2 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 13.1 zal werknemer ten behoeve van werkgever een onmiddellijk opeisbare boete verbeuren van € 250,- per overtreding en € 100,- voor iedere dag dat een overtreding voortduurt, onverminderd de overige rechten van werkgever krachtens de wet.

**14. Personeelshandboek**

14.1 Behoudens het in deze overeenkomst bepaalde zijn de door werkgever van tijd tot tijd vastgestelde arbeidsvoorwaardenregelingen, onder meer neergelegd in het Personeelshandboek Aafje Hulpthuis, van toepassing. Een exemplaar hiervan is bij indiensttreding aan werknemer ter beschikking gesteld. Werkgever behoudt zich het recht voor genoemde regelingen, waaronder het personeelshandboek, eenzijdig te wijzigen.

Werknemer is voor het starten van de werkzaamheden op de hoogte van de in het personeelshandboek opgenomen gedrags- en huisregels. Bij onduidelijkheden dient werknemer direct contact op te nemen met de leidinggevende of de afdeling Personeel & Organisatie.

14.2 Werknemer gaat akkoord met hetgeen in het Personeelshandboek vermeld staat.

**15. Weekplanning**

15.1De weekplanning is digitaal zichtbaar in het medewerkersportaal van ONS. In het medewerkersportaal controleert werknemer zelf de gewerkte uren en verzorgt de goedkeuring van deze uren.

Het door werknemer te ontvangen salaris wordt op basis van de weekplanningen bepaald. De weekplanning dient wekelijks uiterlijk op maandag voor 9.00 uur te zijn gecontroleerd en goedgekeurd. Indien de weekplanningen niet of niet volledig goedgekeurd worden door werknemer en het salaris derhalve niet kan worden bepaald, zal Aafje Hulpthuis aan werknemer een voorschot voldoen ter grootte van drie vierde van het gemiddelde salaris over drie perioden voorafgaande aan de betaaldag.

Na controle en goedkeuring van de weekplanningen zal eventueel te veel of te weinig uitbetaald salaris verrekend worden bij de volgende salarisperiode.

**16.        Meldplicht datalek**

16.1 Werknemer is verplicht diefstal en/of verlies van alle in het kader van de uitoefening

van zijn functie door werkgever aan hem ter beschikking gestelde dan wel in het kader van

de uitoefening van zijn functie door werknemer gebruikte zaken en/of bescheiden,

waaronder doch niet uitsluitend begrepen documenten, telefoon, laptop, sleutels, passen,

 inloggegevens, al dan niet elektronische dragers van gegevens zoals USB-sticks, en externe harde schijven en andere zaken en/of bescheiden die op enige wijze betrekking hebben op de  bedrijfsaangelegenheden van werkgever, onverwijld na ontdekking van het verlies of de diefstal te melden aan Werkgever.

16.2 Werknemer is voorts verplicht om onverwijld een melding te doen aan werkgever van

de ontdekking van een virus, trojan of andere malware op een door werkgever aan

           werknemer ter beschikking gestelde of binnen het kader van de uitoefening van zijn

functie door werknemer gebruikte computer, laptop, tablet, telefoon of ander apparaat.

16.3 Werknemer is voorts verplicht om onverwijld een melding te doen aan werkgever van de

ontdekking van een virus, trojan of andere malware op een apparaat dat zijn eigendom

is en waarop de werknemer gebruik maakt van het online medewerkersportaal door middel

van door werkgever verstrekte inloggegevens.

16.4 Bij overtreding of niet-nakoming door werknemer van de in lid 1 en/of lid 2 en/of lid 3

genoemde verplichtingen, verbeurt werknemer ten gunste van werkgever, zonder dat

aanmaning, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, een onmiddellijk

opeisbare boete van € 250,- per overtreding en € 100,- voor iedere dag dat een overtreding

voortduurt, onverminderd de overige rechten van werkgever krachtens de wet.

**17. Wijzigingsbeding**

17.1 Werkgever behoudt zich binnen de grenzen van de redelijkheid het recht voor om de bepalingen van deze arbeidsovereenkomst en al hetgeen in het kader daarvan tussen werkgever en werknemer geldt te wijzigen of aan te vullen indien de omstandigheden daartoe naar zijn oordeel aanleiding geven.

**18. Overige bepalingen**

18.1 Alle eventueel voorafgaande mondelinge en/of schriftelijke afspraken tussen werknemer en werkgever zijn met de ondertekening van deze overeenkomst komen te vervallen.

18.2 De cao voor de Verpleeg-, Verzorgingshuizen en de Thuiszorg, zoals deze luidt of zal komen te luiden en de krachtens deze cao vastgestelde arbeidsvoorwaarden, vormen met deze arbeidsovereenkomst één geheel.

18.3 Bij ondertekening van deze overeenkomst zijn aan werknemer de volgende stukken ter hand gesteld:

* Exemplaar van de arbeidsovereenkomst
* Procedure ziekteverzuim & re-integratie
* Functiebeschrijving

Aldus overeengekomen en ondertekend, alsmede per pagina geparafeerd,

**🖌 Handtekening werkgever: 🖌 Handtekening werknemer:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Mevrouw

Manager Huishoudelijke ondersteuning

Plaats: Plaats:

Datum: Datum:

**Bijlage 4: personeelshandboek**

****

**INHOUDSOPGAVE**

**Hoofdstuk 2** Aan de slag

**Hoofdstuk 7** Huisregels en gedragsregels

**Hoofdstuk 8** Werkinstructies, veiligheid en gezondheid

**Bijlagen**

Bijlage 1 Praktijkregels medewerker

Bijlage 2 Ongewenste intimiteiten en pesten

1. **Aan de slag**

Hebt u uw arbeidsovereenkomst getekend en gaat u (voor het eerst) aan de slag? Lees deze informatie dan goed door zodat u precies weet wat er van u wordt verwacht.

**2.1 Werkgebied**

In de meeste gevallen werkt u bij verschillende klanten in de deelgemeente of nabije deelgemeente waarin u zelf woont. U werkt geheel zelfstandig bij klanten die op uw planning staan. Wanneer wij niet voldoende klanten voor u hebben binnen een bepaald gebied en u op dat moment niet aan uw contracturen komt, dan kan uw leidinggevende u in een andere deelgemeente inzetten. Dit kan in het hele werkgebied van Aafje Hulpthuis zijn.

**2.2 Zelfstandig werkzaamheden uitvoeren**

Bij de klant thuis ligt een klantmap van Aafje Hulpthuis. In deze map zit een leveringsplan of ondersteuningsplan, dit verschilt per gemeente. Het leveringsplan of ondersteuningsplan is leidend voor de uit te voeren werkzaamheden bij de klant thuis. Hierop staat precies aangegeven wat uw taken zijn als professioneel Medewerker Huishoudelijke Ondersteuning. Dit kunnen zijn:

• opruimen

• stoffen

• badkamer schoonmaken

• toilet schoonmaken

• stofzuigen en dweilen

• ramen zemen (alleen binnen)

• keuken schoonmaken

• bed verschonen

• strijken (alleen bovenkleding en indien geïndiceerd)

**2.2.1 Aafje Hulpthuis App**

De Aafje Hulpthuis App is speciaal ontwikkeld voor alle medewerkers van Aafje Hulpthuis. U kunt de app gratis downloaden in de App Store en Play Store. Met deze app op uw telefoon heeft u altijd nuttige en noodzakelijke informatie bij u. Met de app kunt u onder andere informatie vinden over procedures en protocollen die binnen ons bedrijf gelden. En andere informatie over bijvoorbeeld schoonmaakmiddelen en gevarensymbolen.

**2.2.2 Instructievideo**

De instructievideo van Aafje Hulpthuis heeft u gezien tijdens uw sollicitatiegesprek. De video is bestemd voor alle nieuwe medewerkers zodat u goed voorbereid van start gaat. De video is in delen terug te vinden in de Aafje Hulpthuis App.

**2.3 Medewerkersportaal**

Wanneer u begint met werken gaat u voor uw planning naar ONS, het online medewerkersportaal van Aafje Hulpthuis: [link] Hierop logt u in met uw gebruikersnaam en wachtwoord welke u krijgt na het tekenen van uw arbeidsovereenkomst. U ontvangt daarbij ook een uitgebreide handleiding die u wegwijs maakt in ONS. Op uw planning ziet u bij welke klanten u per week (met datum, adres en tijdstip) bent ingeroosterd. Voor het opvragen van een nieuw wachtwoord of bij problemen bij het inloggen, kunt u een e-mail sturen naar [mail]

**2.4 Leidinggevende en aanspreekpunt**

Als Medewerker Huishoudelijke Ondersteuning werkt u in een bepaald werkgebied. Op elk gebied, bestaande uit een aantal postcodes, werkt een Medewerker Backoffice. De Medewerker Backoffice is uw aanspreekpunt voor vragen, ziekmeldingen, veranderingen in uw planning en overige zaken. Hij/zij is uw direct leidinggevende en ook het aanspreekpunt voor uw klant(en).

Tip! Sla het algemene telefoonnummer van kantoor op in uw telefoon: 0180 642 233. Bent u ziek, hebt u vertraging of staat u voor een dichte deur? Geef dit dan altijd direct door aan uw leidinggevende.

**2.5 Eerste kennismaking**

Gaat u voor de eerste keer bij de klant werken? Stelt u zich dan netjes voor met voor- en achternaam en laat voordat u naar binnen gaat uw geldige legitimatiebewijs (paspoort of ID-kaart) zien. Uw leidinggevende geeft aan de klant uw naam en het tijdstip van het hulpmoment door. Dit doen wij nauwkeurig om fraude en diefstal te voorkomen. Nadat u uzelf heeft voorgesteld, trekt u uw buitenschoenen uit en trekt u de door uzelf meegebrachte binnen schoenen aan. Zie hiervoor ook de gedragsregels in hoofdstuk 7. Vervolgens trekt u uw jas uit en u vraagt waar u deze kunt ophangen.

**2.6 Maak afspraken**

Het is handig om, voordat u begint, afspraken te maken met de klant. Zo kunt u misverstanden voorkomen. Informeer bijvoorbeeld waar u de schoonmaakmaterialen kunt vinden, welke middelen waarvoor gebruikt worden en in welke ruimte van de woning u begint. Vaak hebben klanten hun eigen methode voor het uitvoeren van huishoudelijke taken. Zolang deze methode past binnen de gemaakte afspraken die in het leveringsplan of ondersteuningsplan staan, is het prettig voor de klant om hier rekening mee te houden.

**2.7 Afscheid**

Wanneer u klaar bent met werken, vraagt u de klant of alles naar wens is gegaan. Is dit niet het geval? Vraag dan de reden en geef dit door aan uw leidinggevende. Uw leidinggevende kijkt dan eventueel samen met u naar een oplossing. U gaat nooit zelf in discussie met de klant. Is de klant tevreden? Dan neemt u netjes afscheid.

**2.8 Klachten en verbetervoorstellen**

Wij zijn blij met ideeën en verbetervoorstellen. Ook klachten zien wij als een bijdrage om de organisatie te kunnen verbeteren. Aafje Hulpthuis onderneemt actie om de klacht te verhelpen of om te voorkomen dat het zich nog een keer voordoet. Ideeën en verbetervoorstellen kunt u per e-mail doorgeven aan uw leidinggevende.

1. **Huisregels en gedragsregels**

Voor onze medewerkers hebben wij huis- en gedragsregels opgesteld. Deze regels zijn er om het gewenste niveau van de diensten te bereiken en te behouden. De huisregels zijn er natuurlijk niet om u als medewerker tegen te werken, ze zijn er zodat u weet waar u aan toe bent. Door deze regels zorgen we er samen voor dat er zo min mogelijk onduidelijkheden ontstaan.

1.Ga voorbereid op weg

2. Naleven van werktijden

3. Controle op werk en werktijden

4. Urenverantwoording en salaris

5. Pauzes en consumeren tijdens werktijd

6. Schade

7. Diefstal

8. Identificatieplicht

9. Bereikbaarheid en wijzigingen persoonsgegevens

10. Nevenwerkzaamheden

11. Gebruik telefoon en andere apparatuur

12. Alcohol- en drugsgebruik

13. Kinderen en derden

14. Zakelijk en privé gescheiden gehouden

15. Melden wanneer de klant niet opendoet

16. Alleen verblijven in de woning van de klant mag niet

17. Representatief voorkomen

18. Apart schoeisel

19. Roken tijdens werktijden is niet toegestaan

20. Geld opnemen voor de klant mag niet

21. Klant is koning

22. Klant vervoeren is niet toegestaan

23. Klantsituatie

24. Gift of geschenk van de klant aannemen is niet toegestaan

**8. Werkinstructies, veiligheid en gezondheid**

Veiligheid is bij Aafje Hulpthuis erg belangrijk. Wij verwachten van u dat u tijdens het uitvoeren van uw werkzaamheden zorgt voor goede veiligheid. Onveilige of ongezonde situaties hoort u direct te melden bij uw leidinggevende. Zo helpt u mee aan een gezonde en veilige werkomgeving.

Hieronder is er voor u een opsomming gemaakt van richtlijnen met betrekking tot de uitvoering van uw werkzaamheden.

**8.7 Hoe zorg ik zelf voor een veilige werkplek?**

- Eerst kijken, dan denken, dan doen en dan controleren.

- Klim niet op stoelen en dergelijke maar gebruik een goedgekeurd trapje.

- Repareer zelf geen apparaten.

- Gebruik nooit kapotte hulpmaterialen.

- Duw het afval nooit met uw handen verder in de afvalzakken.

- Laat geen hulpmaterialen zoals een stofzuiger op een trap of in de gang staan.

- Controleer de ruimte na het schoonmaken op eventuele gevaarlijke situaties zoals openstaande ramen of verplaatste objecten.

- Meld gevaarlijke situaties bij de klant en bij uw leidinggevende zoals kapotte snoeren, etc.

- Gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen zoals handschoenen.

**8.9 In de praktijk**

In bijlage 1 vindt u een overzicht van praktijkregels voor u als Medewerker Huishoudelijke Ondersteuning met betrekking tot werkhouding, werkomgeving en hulpmiddelen. Deze richtlijnen kunnen onder andere lichamelijke klachten voorkomen.

**8.10 Melding incidenten/ bedrijfsongevallen**

Het kan gebeuren dat er op de werkplek een ongeval, bijna-ongeval of incident plaatsvindt, bijvoorbeeld:

- Je bent op je werk, struikelt over een loshangend snoer of glijdt uit door een natte vloer en loopt hierbij letsel op;

- Je bent onderweg naar een klant en/of afspraak en wordt slachtoffer van een ongeluk;

- Je bent getuige of betrokken bij een (agressie) incident veroorzaakt door de klant;

-Je hebt een prikaccident.

Meld een incident altijd via het formulier Melding Incident Medewerker (MIM) welke u kunt vinden in de Aafje Hulpthuis App op uw mobiele telefoon. Vul het MIM-formulier in en klik op ‘verstuur’.

**8.10.1 Prikaccident**

Een prikaccident is een ongeval waarbij iemand zich verwondt aan een scherp voorwerp dat mogelijk in contact geweest is met bloed, urine, ontlasting of braaksel. Ook een bijtwond valt hieronder. Laat in dit geval de wond goed doorbloeden en spoel de wond af onder de kraan. Meld dit vervolgens direct bij uw leidinggevende. Als uw huid met bloed in aanraking is gekomen, meld dit ook direct. Maak uw huid schoon met water en zeep. De verzuimconsulente geeft u vervolgens verdere instructies.

**8.10.2 Gevaarlijke situaties**

Het kan voorkomen dat uw werkomgeving niet veilig is. Bijvoorbeeld dat uw werktrapje niet stevig genoeg is of dat er te veel spullen op de grond staan waardoor u de ruimte niet goed kan schoonmaken. Als zo een situatie zich voordoet, bel dan met uw leidinggevende. Probeer niet verder te werken in die situatie, ook niet als de klant het vraagt. Overleg eerst met uw leidinggevende of er een oplossing voor is. Gevaarlijke situaties moeten we altijd zien te voorkomen.

**8.11 Ongewenst gedrag**

Van ongewenst gedrag is sprake wanneer gedrag als ongewenst, vervelend, hinderlijk of bedreigend wordt ervaren. Wanneer u slachtoffer bent van ongewenst gedrag in welke vorm dan ook (ras, huidskleur, nationaliteit, geloofsovertuiging), meldt u dit direct bij uw leidinggevende of bij de vertrouwenspersoon. Zij ondersteunt u en doet er alles aan om ervoor te zorgen dat het voorval zich niet herhaalt. Lees ook de Regeling grensoverschrijdend gedrag in uw personeelsmap.

**8.12 Vertrouwenspersoon**

Binnen Aafje Hulpthuis is er een vertrouwenspersoon aangesteld. Een vertrouwenspersoon biedt emotionele en psychische steun aan medewerkers die te maken hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen, zoals:

- seksuele intimidatie

- discriminatie

- pesten

**8.12.1 Geheimhoudingsplicht**

De vertrouwenspersoon is beschikbaar voor alle medewerkers van Aafje Hulpthuis. Hij/zij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die in de functie van vertrouwenspersoon vernomen worden. Ook nadat diegene uit de functie is ontheven. De medewerker kan de vertrouwenspersoon verzoeken om te overleggen met derden om zodoende tot een oplossing van het probleem te komen. Hij/zij bespreekt de casus alleen met derden na schriftelijke toestemming van de medewerker.

**8.12.2 Contact**

Een afspraak maken met de vertrouwenspersoon kunt u, met het oog op de vertrouwelijkheid, alleen doen per e-mail. Het e-mailadres is niet gekoppeld aan de organisatie, zodat op geen enkele manier door derden inzage mogelijk is in de vertrouwelijke berichten. Het e-mailadres van de vertrouwenspersoon van Aafje Hulpthuis is: [mail]

**8.13 Meldcode huiselijk geweld**

Zodra u merkt dat er sprake is van huiselijk geweld bij uw klant, kunt u dit melden bij uw leidinggevende. Onder huiselijk geweld wordt niet alleen fysiek geweld verstaan. Het kan onder andere ook gaan over verwaarlozing, psychische mishandeling en financiële uitbuiting. De melding die u maakt bij uw leidinggevende zullen wij samen met andere professionals in vertrouwen behandelen.

**Bijlage 1 Praktijkregels medewerker**

**Tillen en dragen**

- Wanneer de klant geïndiceerd is voor boodschappen, draag dan boodschappen tot een maximaal gewicht van 25 kilo, daarbij zijn kratten uitgesloten;

- Het maximale gewicht voor het lopend halen van boodschappen waarbij deze worden gedragen is 10 kilo;

- Maak voor het doen van boodschappen gebruik van fietstassen of een rugzak. Per fietstas of voor de rugzak geldt een maximaal gewicht van 15 kilo. Twee tassen mogen samen maximaal 25 kilo wegen;

- Draag bij traplopen een gewicht van minder dan 10 kilo.

**Duwen en trekken**

- Voorkom duwen en trekken met een kracht van meer dan 20 kilo (Bijvoorbeeld door het plaatsen van glijdoppen onder zwaar meubilair).

**Werkhoudingen**

- Voorkom overbelasting van rug, armen, nek en schouders door zwaardere taken zoals stofzuigen, ramen zemen en bed verschonen af te wisselen met lichtere huishoudelijke taken

- Voorkom langer dan vier minuten voorovergebogen werken of reiken langer dan drie minuten aaneengesloten;

- Voorkom werken boven schouderhoogte door gebruik te maken van trappen of andere hulpmiddelen;

- Voorkom werken onder heuphoogte door bijvoorbeeld gebruik te maken van een mop in toiletten en extra lange stofzuigerstelen.

**Staan**

- Beperk het staan en voer zoveel mogelijk taken zittend of met een steun onder het zitvlak uit, bijvoorbeeld strijken en voorbereidende taken in de voedselbereiding;

- Sta nooit langer dan één uur aaneengesloten en voorkom staan langer dan vier uur per dag.

**Hurken en knielen**

- Hurk niet langer dan 30 seconden aaneengesloten. Gebruik bij werkzaamheden onder kniehoogte een zithulpmiddel. Voorkom knielend dweilen.

**Hulpmiddelen**

- Alle benodigde hulpmiddelen horen aanwezig te zijn. De lijst met benodigde hulpmiddelen vindt u terug in de Klantmap.

**Werkomgeving**

- Zorg ervoor dat er voldoende werkruimte is voor bijvoorbeeld het ramen zemen en er voldoende ruimte is voor de benodigde loop- en bewegingsruimte tussen tafels, kasten en andere inrichtingselementen;

- Voorkom veelvuldig hoog of laag stoffen;

- Zorg voor vrije doorgangen (deuren), trappen en gangen die kunnen leiden tot een hinderlijke werkomgeving;

- De werkomgeving is zo ingedeeld dat gevaarlijke situaties of zware werkhoudingen worden voorkomen.

**Bijlage 2 Ongewenste intimiteiten en pesten**

**Ongewenste intimiteiten**

Wanneer is een gedraging ongewenst intiem en wanneer niet? Over aanranding en verkrachting is geen misverstand mogelijk. Maar dubbelzinnige grappen worden niet altijd als ongewenst gezien. En een terloopse aai of een schouderklopje evenmin. Natuurlijk, er is niets mis met spontane uitingen van genegenheid of waardering als dergelijk gedrag met wederzijdse instemming plaatsvindt. Maar wat de één normaal of leuk vindt, kan de ander absoluut niet waarderen.

Van ongewenste intimiteiten is sprake wanneer gedragingen als ongewenst, vervelend, hinderlijk of bedreigend worden ervaren.

**Pesten**

Er bestaat nogal eens verwarring tussen pesten en plagen. Bijna iedereen plaagt wel eens of wordt wel eens geplaagd. Beide partijen zijn gelijk aan elkaar; er is dan ook geen echte winnaar of verliezer. Er is vaak sprake van een incidentele gebeurtenis. Het gaat dus niet altijd om dezelfde persoon. Het heeft een humoristische ondertoon waarbij iemand de draak steekt met een eigenschap zonder dat hij/zij de hele persoon afwijst. Pesten gaat echter verder dan plagen.

**Pesten heeft een aantal duidelijke kenmerken:**

- Pesten is een ongelijke strijd. Het slachtoffer kan zichzelf vaak (verbaal) niet verdedigen;

- Er is sprake van een zondebok. Deze persoon is voortdurend de dupe van pesterijen, zelfs zonder dat daar een directe aanleiding voor is;

- Pesten is agressief. Het pesten is erop gericht om psychisch of fysiek te kwetsen. Vaak hebben pesterijen het doel om iemand te laten voelen dat hij/zij waardeloos is;

- Pesten is schadelijk. De slachtoffers lopen duidelijk fysieke of psychische schade op. Ze verliezen hun gevoel voor eigenwaarde en het vertrouwen in hun omgeving en andere mensen.

**Praat erover**

Hoe dan ook, in de praktijk blijkt dat het heel moeilijk is om op een goede manier te reageren op ongewenste intimiteiten en pesten. Meelachen met de anderen om de vervelende grapjes? Hopen dat het vanzelf over gaat? Die ene collega zoveel mogelijk proberen te mijden? Praat er in ieder geval over. Met de persoon zelf of als dat te moeilijk is met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan hulp en advies geven. Alle gesprekken die u met de vertrouwenspersoon voert zijn vertrouwelijk en blijven dit, zolang u wilt. Zo willen we niet met elkaar omgaan

Elke medewerker hoort te weten dat Aafje Hulpthuis ongewenste intimiteiten en pesten niet tolereert. Want zo willen we niet met elkaar omgaan. Zie voor de contactgegevens van onze vertrouwenspersoon hoofdstuk 8.

**Bijlage 5:** klantmap

**Informatie voor de klant**

Welkom bij Aafje! Wij zijn blij u te mogen verwelkomen als klant. Wij vinden het belangrijk dat mensen hun eigen leven leiden, in hun eigen omgeving en op de manier die ze zelf het liefste willen. Aafje biedt thuiszorg en huishoudelijke ondersteuning in Rotterdam, Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk, Dordrecht, Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht, Alblasserdam en Capelle a/d IJssel en heeft huizen en zorghotels in Rotterdam en omgeving.

In deze klantmap leest u meer over onze diensten. Aafje geeft persoonlijke aandacht en is altijd in de buurt. Bij Aafje zijn er geen wachtlijsten en geen spreekuren, voor u zijn we altijd bereikbaar. Er is voor u een vast aanspreekpunt die alles voor u regelt, die weet van uw persoonlijke situatie en die ervoor zorgt dat alles naar wens verloopt.

**Huishoudelijke ondersteuning**

De ondersteuning is tegenwoordig vastgesteld op een vooraf bepaald resultaat dat moet worden bereikt, bijvoorbeeld ‘een schoon huis’. Samen met u kijken we hoe we dit resultaat kunnen behalen binnen de gestelde indicatie. Hierbij worden de eigen inzet, de inzet van de sociale omgeving, zoals mantelzorgers en vrijwilligers én de professionele inzet meegenomen. Ook bekijken we of er een collectieve voorziening in uw buurt is waar u een beroep op kan doen. Dit kan bijvoorbeeld een boodschappenservice of een maaltijdvoorziening zijn. Dit leggen wij vast in een leveringsplan of ondersteuningsplan (verschilt per gemeente). Dit plan is de basis voor de huishoudelijke ondersteuning die bij u wordt ingezet. U vindt dit plan in deze map.

**Waarom deze klantmap?**

Op deze manier willen wij voor u de huishoudelijke ondersteuning die u ontvangt, zo overzichtelijk mogelijk maken. Zowel algemene informatie over wat Aafje u kan bieden als specifieke informatie over uw ondersteuning vindt u terug in deze map.

**Wie gebruikt de klantmap?**

De informatie die in de klantmap staat is voor uzelf en voor uw huishoudelijk medewerker. Daarnaast is de map ook handig wanneer er verschillende hulpverleners, familieleden en andere betrokkenen bij u komen. De map dient in dat geval als informatiebron. Het is een hulpmiddel om alle ondersteuning zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen en dit ook zo te houden.

De klantmap is eigendom van Aafje en wordt beheerd door u als klant. De map blijft bij u thuis zolang u huishoudelijke ondersteuning nodig heeft. Bij beëindiging van de huishoudelijke ondersteuning kunt u de klantmap (zonder postzegel) terugsturen naar: [postadres]

Is deze klantmap al een langere tijd in uw bezit? Dan vindt u de meest actuele versie op [e-mail]. Wilt u er liever een thuis gestuurd krijgen? Dat kan. Neemt u dan contact op met uw contactpersoon via [e-mail] of bel [nummer].

**Algemene voorwaarden voor Huishoudelijke Ondersteuning (HO)**

Wanneer een van onze medewerkers bij u thuis werkt wordt van u het volgende verwacht:

* Dat er goed en veilig werkmateriaal aanwezig is.
* Dat de benodigde hygiënische materialen aanwezig zijn (bijv. zeeppompje en keukenrol).
* Dat u zorgt voor een rookvrije werkruimte en u niet rookt op het moment dat de medewerker bij u aan het werk is.

De huishoudelijk medewerker of uw contactpersoon binnen de organisatie kan u informatie geven over de te gebruiken materialen en de aanschaf daarvan.

**Het (tijdelijk) stopzetten van hulpverlening**

Soms kan Aafje de ondersteuning (tijdelijk) stopzetten. Redenen hiervoor kunnen zijn:

* De veiligheid van u als klant of van uw omgeving is in gevaar.
* De lichamelijke belasting van de medewerker is groter dan de Arbowetgeving toestaat.
* Er is sprake van een ernstig gezondheidsrisico voor de medewerker door slechte hygiënische omstandigheden.
* Er ontbreken huishoudelijke materialen waardoor handelingen niet of moeizaam kunnen worden uitgevoerd.
* Een medewerker wordt lastiggevallen met ongewenste intimiteiten of wordt bedreigd.
* Een medewerker wordt op grond van geslacht, huidskleur of geloof niet geaccepteerd als hulpverlener.
* Het wordt als medewerker onmogelijk gemaakt om ondersteuning op verantwoorde wijze te verlenen, bijvoorbeeld doordat gemaakte afspraken steeds niet worden nagekomen.

Bij een (tijdelijke) stopzetting wordt zowel u als de gemeente vooraf op de hoogte gesteld.

**Algemene regels**

**De werkzaamheden**

De medewerkers verrichten werkzaamheden van huishoudelijke aard die u zelf niet of niet geheel zelfstandig kunt doen. Daarbij is het van belang dat zij, indien nodig, ook een beroep kunnen doen op de medewerking van huisgenoten en/of anderen. Het is niet de bedoeling dat de medewerker de hulp overneemt die u al van derden ontvangt.

Soms ontstaan er misverstanden over taken die wel of niet onder een Wo-indicatie vallen. Hieronder vindt u enkele voorbeelden van werkzaamheden die **niet** tot de indicatie behoren.

- Het schoonhouden/onderhouden van buitenruimten; zoals buitenkant ramen en tuin.

- Het opruimen/schoonmaken van een garage of schuur.

- Het schoonmaken van kamers/zolder die niet als slaapkamer worden gebruikt.

- Werkzaamheden zoals zilver poetsen of het in de was zetten van meubels.

- Het verzorgen van dieren.

Bij vragen of problemen over de werkzaamheden kunt u altijd met uw contactpersoon contact opnemen.

**Moment van ondersteuning**

Aafje heeft met u afspraken gemaakt over de dag en het tijdstip waarop u huishoudelijke ondersteuning ontvangt. Buiten deze tijden kunt u geen beroep doen op onze medewerker, tenzij u dit in overleg doet met uw contactpersoon. Dit geldt ook wanneer u af wilt wijken van de tijdsduur die de medewerker bij u aan het werk is. Wilt u het moment van ondersteuning veranderen? Dan kunt u hiervoor contact met ons opnemen of dit bespreken met de medewerker zelf.

**Geheimhouding**

De medewerker van Aafje heeft een geheimhoudingsplicht voor alle zaken die uw hulpverleningssituatie betreffen. De medewerker mag u geen informatie geven over collega’s of andere klanten waar hij/zij werkzaam is.

**(Tijdelijke) vervanging**

Uw contactpersoon stelt vast door welke medewerker er bij u hulp wordt verleend. Daarbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met wat u wenselijk vindt. Bij ziekte of vakantie van uw vaste hulp zetten wij alles in werking om een vervangende huishoudelijk medewerker bij u in te zetten indien u dit wenst. Een dergelijke wisseling zal uw contactpersoon met u bespreken.

**Beloning van medewerkers**

De medewerkers zijn in dienst van Aafje en ontvangen voor hun werk een salaris. Binnen Aafje is afgesproken dat medewerkers geen geld of geschenken mogen aannemen van klanten.

**Cytostatica**

Bent u als klant ernstig ziek en ondergaat u daarvoor een behandeling, bijvoorbeeld chemotherapie, dan zijn hier belangrijke voorschriften voor. Chemotherapie bestaat uit medicatie die cytostatica genoemd wordt. Mocht u chemotherapie ondergaan, wilt u dit dan aangeven bij uw contactpersoon en uw huishoudelijk medewerker. Uw contactpersoon kan de huishoudelijk medewerker dan van informatie en beschermende materialen voorzien.

**Arborichtlijnen**

Hieronder treft u een overzicht aan van Arborichtlijnen die voor aanvang van de huishoudelijke ondersteuning in orde dienen te zijn. Op deze manier kunnen wij de gewenste kwaliteit leveren en is het voor onze medewerker Arbo technisch verantwoord om de geïndiceerde taken bij u thuis uit te voeren.

**Werkomgeving**

Kan er veilig gewerkt worden?

* Geen val- en stootgevaar;
* Veilige elektrische voorzieningen;
* Veilige apparaten (gas, elektrisch);
* Stabiele ondergrond.

Kan er in een gezonde houding gewerkt worden?

* Voldoende bewegingsruimte;
* Geschikte werkmaterialen (zie pagina 8).

Is de werkruimte comfortabel?

* Rookvrije werkruimte (op het moment van werken mag er niet gerookt worden);
* Werkbare temperatuur;
* Geen overlast of gevaar van huisdieren;
* Voldoende verlichting/daglicht;
* Geen geluidsoverlast;
* Voldoende ventilatiemogelijkheden (raam of deur kan open naar buitenlucht).

Voldoet de buitenomgeving?

* Werkende bel;
* Goed bereikbare voordeur.

**Bijlage 6:** protocol en regeling grensoverschrijdend gedrag



Protocol ongewenst gedrag bij een klant

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | **Handeling** |
| Ongewenst gedrag | Medewerker spreekt de klant, indien mogelijk, aan op zijn of haar gedrag. De medewerker heeft het recht om zijn of haar werk direct te onderbreken. |
| Melding kantoor | De medewerker meldt het incident direct aan de leidinggevende en legt de situatie uit. |
| De leidinggevende wijst de medewerker op de volgende mogelijkheden:   * Aangifte doen bij de politie.; * Ondersteuning vragen bij de bedrijfsarts en/of vertrouwenspersoon; * Bij fysiek geweld zich medisch te laten onderzoeken. |
| Contact met klant | De leidinggevende bespreekt het incident binnen 24 uur met de klant en maakt afspraken over de voorwaarden waaronder de hulpverlening verder wordt gegeven.  Mogelijke sancties:   * De klant wordt gewaarschuwd; * Medewerker wordt gewisseld -> nieuwe medewerker inlichten van het incident en de gemaakte afspraken; * Hulpverlening wordt tijdelijk aangepast; * Hulpverlening wordt tijdelijk of geheel stopgezet. |
| De leidinggevende informeert de medewerker over de gemaakte afspraken. |
| De leidinggevende stuurt een schriftelijke bevestiging aan de klant met de gemaakte afspraken. |
| Registratie van het incident | De leidinggevende registreert het incident middels de MIM- melding en registreert het incident in ONS. |
| Evaluatie | De leidinggevende evalueert het incident en bekijkt welke preventieve maatregelen kunnen worden genomen. |

Regeling grensoverschrijdend gedrag Aafje Hulpthuis

|  |  |
| --- | --- |
| **Document** | Gedragscode |
| **Regeling geldig voor** | Aafje Hulpthuis; alle afdelingen |
| **Doel** | Medewerkers van Aafje Hulpthuis zijn op de hoogte van het bestaan van de gedragscode én houden zich aan de  regels van de gedragscode |
| **Zoekwoorden** | Gedragscode, bejegening, discriminatie, pesten, agressie |
| **Contactpersoon** | Kwaliteitsadviseur |
| **Auteur** | Kwaliteitsadviseur |
| **Autorisatie** | Directie |
| **Eigenaar** |  |
| **Vastgesteld op** | juli 2016 |
| **Geldig tot** | juli 2021 |
| **Bijbehorende documenten** | Klachtenreglement klanten, Klachtenreglement medewerkers, Procedure zorgweigering |
| **Nieuw of gewijzigd document?** | Gewijzigd; versie 2 |

Inhoudsopgave

1. [Inleiding 2](#_bookmark0)
   1. [Aanleiding regeling 2](#_bookmark1)
   2. [Doel regeling 2](#_bookmark2)
   3. [Toepassingsgebied 2](#_bookmark3)
2. [Gedragscode 3](#_bookmark4)
   1. [Medewerker 3](#_bookmark5)
   2. [Ongewenst gedrag 3](#_bookmark6)
   3. [Seksuele intimidatie of misbruik 3](#_bookmark7)
   4. [Agressie 3](#_bookmark8)
   5. [Discriminatie 3](#_bookmark9)
   6. [Pesten 3](#_bookmark10)
   7. [Bejegening 3](#_bookmark11)
   8. [Vertrouwenspersoon 3](#_bookmark12)
   9. [Bejegening vanuit klanten 4](#_bookmark13)
3. [Proces klanten 5](#_bookmark14)
   1. [Melding 5](#_bookmark15)
   2. [Dossiervorming 5](#_bookmark16)
   3. [Uitnodiging gesprek 5](#_bookmark17)
   4. [Aangifte en registratie 5](#_bookmark18)
4. [Proces medewerkers 6](#_bookmark19)
   1. [Melding 6](#_bookmark20)
   2. [Dossiervorming 6](#_bookmark21)
   3. [Huisbezoek 6](#_bookmark22)
   4. [Procedure zorgweigering 6](#_bookmark23)
   5. [Vertrouwenspersoon 6](#_bookmark24)

1. Gedragscode
   1. **Medewerker**

Eenieder die krachtens een (leer-) arbeidsovereenkomst, dan wel als stagiair, uitzendkracht, vrijwilliger, gesubsidieerde medewerker of anderszins werkzaam is in of voor Aafje.

* 1. **Ongewenst gedrag**

Er is sprake van ongewenst gedrag, indien een medewerker of klant jegens een ander gedrag vertoond in de zin van seksuele intimidatie of misbruik, agressie, discriminatie en/of pesten.

Zowel de klant als de medewerker accepteert geen ongewenst gedrag en neemt zelf geen initiatief tot deze gedragingen.

* 1. **Seksuele intimidatie of misbruik**

Ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten, ander (non)verbaal of fysiek gedrag. Hiermee wordt bedoeld dat opmerkingen en gebaren van seksuele aard en ongewenste en hinderlijke aanrakingen met een seksuele lading (ook als de klant of medewerker daar geen bezwaar tegen zou maken) onacceptabel zijn. Ook indien de klant of medewerker zelf indirect dan wel direct aanzetten tot zulk gedrag geeft, is dit onacceptabel. Eveneens ontoelaatbaar zijn alle seksueel getinte gedragingen tussen medewerkers onderling.

* 1. **Agressie**

Voorvallen waarbij een medewerker verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

* 1. **Discriminatie**

Het maken van onderscheid naar ras, nationaliteit, geloof, leeftijd, sekse of seksuele geaardheid, geestelijke en/of lichamelijke beperking. Uitingen hiervan kunnen heel direct gericht zijn (fysiek en verbaal), of meer subtiel maar daardoor niet minder kwetsend.

* 1. **Pesten**

Het systematisch uitoefenen van psychische druk door één persoon of een groep tegen meestal één ander, die niet (meer) in staat is zichzelf te verdedigen. Door onevenwichtige krachtsverhoudingen (in hiërarchie, in fysieke of verbale vermogens) kan het slachtoffer zich niet verweren.

* 1. **Bejegening**

Definitie bejegening toevoegen

* 1. **Vertrouwenspersoon**

Alle medewerkers kunnen gebruik maken van de Vertrouwenspersoon. Een Vertrouwenspersoon biedt emotionele en psychische steun aan medewerkers die te maken hebben (gehad) met ongewenste gedragingen/grensoverschrijdend gedrag. De Vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die in de functie van Vertrouwenspersoon worden vernomen. De medewerker kan de Vertrouwenspersoon verzoeken om te overleggen met derden om zodoende tot een oplossing van het probleem te komen.

Een afspraak maken met de vertrouwenspersoon kunt u, met het oog op de vertrouwelijkheid, alleen doen per e-mail. Het e-mailadres is niet gekoppeld aan de organisatie, zodat op geen enkele manier door derden inzage mogelijk is in de vertrouwelijke berichten. Het e-mailadres van de vertrouwenspersoon van Aafje Hulpthuis is: vertrouwenspersoonaafje@outlook.com.

* 1. **Bejegening vanuit klanten**

Zoals in de inleiding al is aangegeven is de missie van Aafje Hulpthuis om klanten de zorg te geven die wij onze eigen ouders wensen. Aafje Hulpthuis verwacht daarbij een professionele houding van de medewerkers. Naast dat er een professionele houding vanuit de medewerkers wordt verwacht, verwacht Aafje Hulpthuis een correcte bejegening vanuit de klant naar de medewerkers toe. Hierbij hoeft de medewerker geen agressieve, seksuele, discriminerende of pestende gedragingen van een klant te accepteren.

* 1. **Professionele houding**
     + In het werk staat de medewerker naast de klant, dat betekent dat de medewerker een vraaggerichte houding aanneemt en ondersteuning biedt door op een professionele manier samen te werken met de klant;
     + De medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen professioneel handelen en neemt deze verantwoordelijkheid;
     + De medewerker draagt schone werkkleding die geen aanstoot geeft en heeft een verzorgt uiterlijk;
     + De medewerker toont respect en betrokkenheid;
     + De medewerker komt afspraken.

Medewerker meldt ongewenst gedrag bij CHO

1. Proces medewerkers

Van de medewerkers van Aafje Hulpthuis wordt een professionele werkhouding verwacht. Er wordt van de medewerker verwacht dat hij of zij het goede voorbeeld neemt. De voorbeeldfunctie van de medewerker moet tot uiting komen in zowel zijn of haar handelen, zijn of haar gedrag als in zijn of haar kleding.

* 1. **Melding**

Een melding kan op verschillende manieren binnenkomen:

CHO bespreekt melding ongewenst gedrag met TM en start onderzoek

* + 1. Een medewerker dient een klacht in bij de Klachtencoördinator.
    2. Een medewerker meldt grensoverschrijdend gedrag bij de Medewerker CHO.

Indien een klacht bij de Klachtencoördinator is ingediend, stuurt de Klachtencoördinator de klacht door naar de Medewerker CHO.

Sprake van ongewenst gedrag?

* 1. **Dossiervorming**

De Medewerker BO zorgt voor de juiste dossiervorming. Vervolgens bespreekt de Medewerker BO de melding ongewenst gedrag met de TM en zij starten een onderzoek. De TM en Medewerker BO proberen zoveel mogelijk informatie te verzamelen over de melding.

TM stuurt gespreksverslag en 1e officiële waarschuwing naar klant en/of diens vertegenwoordiger

* 1. **Huisbezoek**

Na het onderzoek gaat de TM bij de klant op huisbezoek. Tijdens het huisbezoek worden de volgende punten besproken:

* De melding.
* Welke alternatieven worden geboden om recidive te voorkomen.

TM start Procedure zorgweigering

* Zienswijze vanuit de klant en/of diens vertegenwoordiger. Het gesprek wordt vastgelegd in een gespreksverslag met daarin de gemaakte afspraken. Het gespreksverslag wordt naar de klant en/of diens vertegenwoordiger verzonden.
  1. **Procedure zorgweigering**

TM gaat op huisbezoek bij de klant en/of diens vertegenwoordiger om de melding te bespreken

Indien uit het onderzoek en het huisbezoek blijkt dat er sprake is geweest van ongewenst gedrag, krijgt de klant naast het gespreksverslag een eerste officiële waarschuwing. Vervolgens wordt de “Procedure zorgweigering” ingezet.

* 1. **Vertrouwenspersoon**

Het kan voorkomen dat de medewerker een melding maakt bij de Vertrouwenspersoon betreffende grensoverschrijdend gedrag. In verband met de geheimhoudingsplicht volgt de Vertrouwenspersoon het bovenstaande proces niet. De Vertrouwenspersoon bepaalt aan de hand van de medewerker en de casus welk proces wordt gevolgd en welke personen eventueel worden ingelicht.

Medewerker BO zet melding in medewerkersdossier op ONS

Medewerker meldt ongewenst gedrag via Klachtencoördinator

Klachtencoördinator zet melding door naar CHO

TM stuurt gespreksverslag op naar klant en/of diens vertegenwoordiger

Nee

Ja

Gepaste maatregelen vanuit TM worden ingezet door CHO

**Bijlage 7:** Arbo plan Aafje Hulpthuis

|  |  |
| --- | --- |
| **Soort document** |  |
| **Regeling** | Organisatie breed |
| **Doel** | Informeren |
| **Zoekwoorden** | Bedrijfsongevallen, MIM-melding, BHV |
| **Contactpersoon** | Kwaliteitsadviseur |
| **Auteur** | Kwaliteitsadviseur |
| **Autorisatie** | Directie |
| **Eigenaar** |  |
| **Vastgesteld op** | juli 2016 |
| **Geldig tot** | juli 2021 |
| **Bijbehorende documenten** | MIM-melding, BHV plan, RI&E |
| **Nieuw of gewijzigd document? Indien gewijzigd: wat zijn de laatste wijzigingen?** | Versie 2: Regeling grensoverschrijdend gedrag |

Inhoudsopgave

1. inleiding

1.1 Wie is Aafje

1.2 Missie

1.3 Visie

2. Organogram

3. Bedrijfsongevallen

3.1 melding en registratie

3.2 Analyse en evaluatie bedrijfsongeval

4. Bedrijfshulpverlening

4.1 Ontruimingsplan

4.2 Voorzieningen

5. Bijzondere groepen

5.1 Zwangere medewerkers

5.1.1 Voorlichting

5.1.2 Fysieke belasting

5.1.3 Werk- en rusttijden

5.1.4 Werkstress/werkdruk

5.2 Ouderen

5.3 Jongeren

5.4 Anderstaligen

6. Beleid psychosociale arbeidsbelasting

6.1 Ongewenst gedrag

6.2 Preventieve aanpak

6.2.1 Voorlichting medewerkers

6.2.2. Voorwaarden klanten

6.2.3 Team- en werkoverleg

6.3 Curatieve aanpak

6.3.1 Opvang na incident

6.3.2 Vertrouwenspersoon

6.4 Werkdruk

7. Voorlichting en instructie

8. Kantoormedewerkers

9. RI&E

**1. Inleiding**

Veiligheid, gezondheid en welzijn zijn waarden die gewaarborgd dienen te zijn binnen onze organisatie. Dit houdt in dat niemand werk hoeft te verrichten dat gevaarlijk of schadelijk is voor de gezondheid. Signaleert een medewerker een onveilige situatie dan moet deze situatie worden verholpen. Indien een medewerker dit niet zelf kan, dient de leidinggevende te worden ingelicht.

Binnen Aafje Hulpthuis en Facilitair (verder te noemen: Aafje) wordt gestreefd naar het zoveel mogelijk voorkomen van ongevallen en/of letsels. Indien ziekteverzuim voorkomt uit de werksituatie worden oorzaken opgespoord en zoveel mogelijk weg genomen.

In dit Arboplan wordt omschreven hoe beleidsmatig aandacht wordt besteed aan de veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers die werkzaam zijn bij Aafje.

1.1 Wie is Aafje

Aafje is een zelfstandige organisatie die huishoudelijke ondersteuning levert bij mensen thuis zie dit zelf (even) niet meer kunnen. Aafje bestaat sinds 2009 en levert haar diensten in de regio Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk en Rotterdam. Sinds 2011 levert Aafje ook in Dordrecht, Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Heerjansdam.

1.2 Missie

Alles wat wij doen is erop gericht om mensen hun eigen leven te laten leiden. Het leven zoals zij dat het liefste willen. Hun wensen, dagritme en voorkeuren vormen ons uitgangspunt. Bij Aafje geven we de zorg die we onze eigen ouders toewensen.

1.3 Visie

Uw leven, uw dag, uw thuis. Dat is wat klanten van Aafje moeten ervaren. Hun leven vormt ons uitgangspunt. Elke dag. En op een manier waarop ze zich thuis blijven voelen. Aafje wil echt iets betekenen voor klanten, niet omdat ze weet wat goed voor iemand is, maar door te luisteren, aandacht te geven en in te spelen op behoeften.

**6. Beleid psychosociale arbeidsbelasting**

Omstandigheden op het werk of thuis, of een combinatie hiervan, kunnen ervoor zorgen dat iemand tijdelijk niet in staat is te werken. Een medewerker kan langdurig verzuimen als gevolg van een te hoge (ervaren) werkdruk. Of door pesten of agressie op de werkvloer. De gevolgen kunnen ernstig zijn voor de medewerker en werkgever. Een duidelijk PSA-beleid voorkomt verzuim en zorgt ervoor dat medewerkers met plezier aan het werk kunnen en blijven. Zodat dat de medewerkers met (psychische) klachten uitvallen. Een prettige werksfeer is cruciaal voor een ‘gezond’ bedrijf.

6.1 Ongewenst gedrag

De belangrijkste vormen van ongewenst gedrag zijn:

• (seksuele) intimidatie;

• pesten;

• agressie en geweld;

• discriminatie;

• vandalisme en criminaliteit.

(Seksuele) Intimidatie:

Ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non- verbaal, of fysiek gedrag waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten:

• onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet hetzij impliciet gebruikt als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;

• onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon, wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;

• dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.

Pesten:

Het systematisch uitoefenen van psychische druk door één persoon of een groep tegen meestal één ander, die niet (meer) in staat is zichzelf te verdedigen. Door onevenwichtige krachtsverhoudingen (in hiërarchie, in fysieke of verbale vermogens) kan het slachtoffer zich niet verweren.

Agressie:

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

Discriminatie:

Het maken van onderscheid naar ras, nationaliteit, geloof, leeftijd, sekse of seksuele geaardheid, geestelijke en/of lichamelijke beperking. Uitingen hiervan kunnen heel direct gericht zijn (fysiek en verbaal), of meer subtiel maar daardoor niet minder kwetsend.

6.2 Preventieve aanpak

Het bekende spreekwoord luidt “beter voorkomen dan genezen”. Dat geldt ook voor ongewenst gedrag. Aafje wil en zorgt ervoor dat medewerkers zo min mogelijk in aanmerking komen met ongewenst gedrag. Hiervoor is het belangrijk ervoor te zorgen dat problemen van tevoren worden aangepakt. Met de preventieve aanpak willen wij de medewerkers bewust maken wat wel en niet is toegestaan en hoe geanticipeerd kan worden op gevaarlijke situaties.

6.2.1 Voorlichting medewerkers

Bij indiensttreding ontvangt iedere medewerker de Regeling grensoverschrijdend gedrag en een welkomstboekje. In de Regeling grensoverschrijdend gedrag en het welkomstboekje staat aangegeven wat onder ongewenst gedrag valt, welke procedure moet worden gevolgd en wat van de medewerkers wordt verwacht.

6.2.2 Voorwaarden klanten

De klanten krijgen bij het huisbezoek een klantmap. In deze klantenmap staat allerlei informatie. Zo ook de voorwaarden voor de huishoudelijke ondersteuning. Hierin staat aangegeven dat de hulpverlening wordt stopgezet bij herhaaldelijk ongewenst gedrag vanuit de klant.

6.2.3 Team- en werkoverleg

Op kantoor vindt er regelmatig een overleg plaats. Deze werkoverleggen kunnen worden gebruikt om het onderwerp ongewenste intimiteiten aan de orde te stellen. Dit kan zowel op initiatief van de leidinggevende of van de medewerker zelf. Voor de medewerkers die buiten kantoor werkzaam zijn, kunnen gemakkelijk telefonisch contact opnemen met hun leidinggevende. Zij kunnen aangeven om een persoonlijk gesprek in te plannen of telefonisch het onderwerp ongewenste intimiteiten te bespreken. Een open houding en veilige sfeer tussen medewerker en leidinggevende maakt dit makkelijker. Door het onderwerp regelmatig aan te kaarten is er ruimte om actuele problemen te bespreken. Bovendien wordt duidelijker waar en wanneer grenzen gesteld moeten worden en hoe om te gaan met enigerlei vorm van ongewenst gedrag.

U kunt als medewerker naast het telefonische contact met de leidinggevende, gebruik maken koffiemomentjes, die het gehele jaar door plaatsvinden op verschillende locaties. De koffiemomentjes worden gecommuniceerd via een periodieke nieuwsbrief, zodat deze medewerkers op de hoogte zijn wanneer, hoe laat en waar het spreekuur plaatsvindt. Tijdens de koffiemomentjes kunnen de huishoudelijke medewerkers met zijn of haar leidinggevende praten over onderwerpen die zij wensen.

6.3 Curatieve aanpak

Het is de medewerker zelf die bepaalt welk gedrag voor hem of haar onacceptabel is. Het is de medewerker die voelt of de grens tussen een respectvolle houding en ongewenst gedrag overschreden wordt. Als een medewerker te maken heeft gehad met ongewenst gedrag kan de medewerker direct contact opnemen met zijn of haar leidinggevende en wordt de Regeling grensoverschrijdend gedrag gevolgd.

6.3.1 Opvang na incident

Naast de directe opvang van de leidinggevende kan beroep worden gedaan op of doorverwezen worden naar de bedrijfsarts. De medewerker of leidinggevende kan dit aangeven bij de verzuimconsulente. Vervolgens wordt de medewerker door de verzuimconsulente ingezet bij de bedrijfsarts.

6.3.2 Vertrouwenspersoon

De medewerker kan na een incident contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt emotionele en psychische steun aan de medewerker die te maken heeft gehad met ongewenste omgangsvormen. In het welkomstboekje staat vermeld hoe contact kan worden gezocht met de vertrouwenspersoon. Alle medewerkers kunnen vertrouwelijk een email sturen naar: vertrouwenspersoonaafje@outlook.com. De vertrouwenspersoon en het emailadres staan geheel los van de organisatie Aafje. Het is een apart emailadres naast de organisatie Aafje. Hierdoor geheel vertrouwelijk.

6.3.3 Werkdruk

Werkdruk bestaat in iedere organisatie. Er wordt immers werk aangeboden. In hoeverre iemand dit als druk ervaart en daar last van krijgt, is afhankelijk van veel factoren. Last betekent in dit geval dat de werkdruk de medewerker belemmert in zijn of haar functioneren. Op het moment dat een medewerker deze druk geen plaats meer kan geven ontstaat er stress. Binnen Aafje is er sprake van een laagdrempelige cultuur tussen medewerkers en leidinggevenden. De huishoudelijke medewerkers kunnen snel contact opnemen met hun leidinggevende, zowel telefonisch, als per mail. De medewerkers van kantoor kunnen naar hun leidinggevende toestappen om de werkdruk aan te geven. Ook vinden in het jaar 2016 functioneringsgesprekken plaats in de maand december, met uitloop naar januari 2017. In het functioneringsgesprek kunnen de medewerkers van kantoor de werkdruk en/of stress aangeven.

**7. Voorlichting en instructie**

Bij indiensttreding krijgen alle medewerkers die werkzaam zijn als huishoudelijke medewerker een welkomstboekje.

In het welkomstboekje staat onder andere de huisregels, procedure ziekteverzuim, werktijden, vakantie- en verlofaanvragen, werkinstructies en zaken omtrent veiligheid en gezondheid. Dit welkomstboekje wordt doorgenomen tijdens het sollicitatiegesprek. De medewerkers krijgen het welkomstboekje mee naar huis wanneer de arbeidsovereenkomst is getekend.

Naast het welkomstboekje wordt de medewerkers ingelicht via het Aafje Journaal. De huishoudelijke medewerkers worden vanaf het jaar 2016 per kwartaal worden geïnformeerd over allerlei zaken omtrent het arbobeleid. De medewerkers van kantoor worden wekelijks op de hoogte gehouden door een weekupdate.

**9. RI&E**

Waar mensen werken, zijn risico’s aanwezig. Het doel van de werkgever is om de risico’s zo veel mogelijk weg te nemen. Door het uitvoeren van een risico-inventarisatie en –evaluatie is de werkgever op de hoogte van welke risico’s de medewerkers kunnen lopen. De RI&E wordt één keer in de drie weken besproken in een aparte werkgroep



**Bijlage 8:** RI&E Aafje

Rapportage

Risico Inventarisatie en –Evaluatie

Aafje Hulpthuis en Facilitair

Barendrecht

**Inleiding**

Het doel van de Risico Inventarisatie en –Evaluatie (RI&E) is het in kaart brengen van mogelijke risico’s op de gebieden veiligheid, gezondheid en welzijn. Aan de hand van de RI&E worden maatregelen ingezet om de risico’s zoveel mogelijk weg te nemen. De RI&E vormt een belangrijke basis voor het te voeren arbobeleid in de organisatie. De RI&E wordt minimaal twee keer per jaar overlegd met de OR.

De RI&E moet aan de volgende wettelijke eisen voldoen:

* De risico’s op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn dienen schriftelijk in kaart te worden gebracht;
* De RI&E mag globaal van opzet zijn, tenzij de aard van de risico’s een gedetailleerde inventarisatie en evaluatie noodzakelijk maakt. Dit geldt zeker voor: beeldschermen, biologische agentia, gezondheidsbedreigende stoffen, asbest, geluid, fysieke belasting, straling, persoonlijke beschermingsmiddelen en machines;
* Er moet apart aandacht worden besteed aan risico’s van bijzondere groepen, bijvoorbeeld jeugdigen, ouderen, gehandicapten, anderstaligen en vakantiewerkers;
* In de RI&E wordt aandacht besteed aan de mogelijkheden van werknemers om deskundig advies in te winnen bij een intern of externe deskundige;
* Op basis van geïnventariseerde risico’s moeten maatregelen worden genomen.

Bij de RI&E wordt vooral ingegaan op de geconstateerde risico’s en gevaren. Hierdoor worden vele goede punten niet beschreven en kan ongewild de indruk ontstaan dat er binnen de organisatie meer verkeerd dan goed gaat. Met nadruk wordt erop gewezen dat een dergelijke conclusie niet uit deze rapportage wordt getrokken.

In de tabellen op de volgende pagina’s worden de risico’s weergegeven, zoals deze zijn geconstateerd bij Aafje Hulpthuis en Facilitair. Bij ieder onderwerp wordt een korte beschrijving gegeven en wordt advies gegeven om het risico weg te nemen. Hoewel niet ieder onderwerp een risico hoeft te zijn, hanteren we toch de laatstgenoemde term.

De genoemde risico’s worden ingedeeld in een risicoklasse (hoog, matig of laag).

|  |  |
| --- | --- |
| **Risicoklasse (RK)** | **Termijn van oplossen** |
| H(oog) | Zo spoedig mogelijk |
| M(atig) | Binnen een jaar |
| L(aag) | Binnen drie jaar |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Psychosociale arbeidsbelasting**  **Intimidatie, agressie, geweld, pesten en werkdruk**  *In het bedrijf kan seksuele intimidatie, agressie of geweld plaatsvinden door klanten of anderszins. Hoewel een werkgever deze situaties nooit helemaal kan voorkomen, kan men wel de kans dat iets gebeurt verkleinen. Stress komt op iedere werkplek voor. Indien stresssituaties incidenteel voorkomen, vormt dit vaak geen probleem en kunnen zij werknemers juist stimuleren tot betere resultaten in hun werk. Als stress echter langdurig bestaat kan dit leiden tot overspanning en oververmoeidheid. Stress is een van de belangrijkste oorzaken van arbeidsongeschiktheid.* | **Situatie:**  Met betrekking tot de psychosociale arbeidsbelasting is het belangrijk dat er een vertrouwenspersoon beschikbaar is binnen het bedrijf. Het is voor sommige medewerkers onduidelijk waarvoor zij naar een vertrouwenspersoon kunnen stappen en hoe zij de vertrouwenspersoon kunnen bereiken.  **Advies**:   * Nogmaals communiceren hoe en waarvoor de vertrouwenspersoon kan worden benaderd. * Jaarlijkse communicatie naar medewerkers toe met bekendmaking contactgegevens vertrouwenspersoon.   Psychosociale arbeidsbelasting definitie: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk de arbeidssituatie die stress teweegbrengen.  Bekend maken aan de medewerkers hoe hier mee om te gaan en waar te melden. Hiervoor een beleid opstellen met daarin verwijzing naar MIM-melding.  **Advies**:   * Beleid PSA maken. * Procedure MIM-melding maken en deze bekend maken aan medewerkers. * Jaarlijkse communicatie naar medewerkers over MIM-melding in combinatie met contactgegevens vertrouwenspersoon. * Maak duidelijke afspraken met de medewerkers over de ‘werkdruk’. Geef duidelijk aan wat van hun verwacht wordt en bied ook de mogelijkheid om zo nu en dan even ‘rustig aan te doen’. * Investeer om te zorgen voor samenhang van processen, cultuur, onderlinge relaties en lerend vermogen. | Communiceren naar medewerkers hoe en waarvoor vertrouwenspersoon kan worden benaderd middels periodieke nieuwsbrief. | Commu | Dec 2016 | M |
| Beleid Psychosociale arbeidsbelasting opstellen. | P&O | Aug 2016 | H |
| MIM-melding formulier opstellen met werkwijze. | P&O | Juli 2016 | H |
| Beleid hoe om te gaan met werkdruk. | P&O | Juli 2016 | H |

**Bijlage 9** overzicht antwoorden enquête huishoudelijk medewerker

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Vraag 1:** wat versta jij onder “ongewenst gedrag”? | **Vraag 2:** hoe ben je bij de start van je werk geïnformeerd over “ongewenst gedrag”? | **Vraag 3:** wat doe je als een klant ongewenst gedrag bij je vertoont? | **Vraag 4:** hoe word je tijdens het werken bij Aafje op de hoogte gehouden van informatie over ongewenst gedrag? | **Vraag 5:** heb je zelf tips over de regels die Aafje hanteert met betrekking tot ongewenst gedrag? |
| **1. (5 jaar of langer)** | “Gedrag waarbij mijn normen en waarden geschaad worden. Als mensen in mijn persoonlijke sfeer komen.” | “Nee. Toen ik dienst ging speelde dit nog niet. Bij Aafje geen handleidingen ofzo gekregen.” | “Hangt ervan af. Opmerkingen vind ik niet zo vervelend: dit geef ik dan aan. Anders ga ik weg en bel ik kantoor en maak een melding. Ik kleed me altijd netjes om seksuele opmerkingen te voorkomen.” | “Werkoverleg, OR, medewerkersportaal, maar niet iedereen leest dit.” | “Maandelijks teamoverleg om dit soort gevallen te bespreken en het regelmatig herhalen van beleid en in gesprek.” |
| **2. (5 jaar of langer)** | “Ligt aan mijn gevoel. Verbaal vindt vaak al te ver gaan. Ik sta al snel buiten.” | “Niet, dit is al een tijd geleden.” | “Aangeven dat ik er niet van gediend ben. Eerst ga ik praten. Mocht het dan nog erg zijn, dan ga ik weg. Ik bel mijn leidinggevende en ik verwacht dat zij de klant belt.” | “Cursussen, workshops. Hier kon je je voor aanmelden.” | “Nog nooit gehad. Maar niet te veel pikken, weggaan. Ik heb een bepaald gevoel hiervoor opgewekt door ervaring.” |
| **3. (5 jaar of langer)** | “Als de klant naakt open doet. Als ze aan me zitten” | “Dat je moet bellen naar kantoor.” | “Kantoor bellen.” | “De app met informatie en bij nieuwe klanten weinig informatie.” | “Als zoiets gebeurd is het belangrijk om op je collega’s op de hoogte te stellen.” |
| **4. (5 jaar of langer)** | “Seksuele opmerkingen, aan me en te dichtbij komen: arm om me heen of aan mijn kont zitten en schelden gaat ook te ver.” | “Niet, is al een tijd geleden. Dit is pas sinds 2 jaar een onderwerp.” | “Ik ga weg. Ik bel mijn leidinggevende. Ik zou er wel wat van zeggen tegen de klant. Voor mij is het duidelijk wat ik moet doen.” | “Toevallig de workshop. Berichten via ONS. Tegenwoordig die codes. Ik ben wel bekend met de codes maar moet altijd op de app kijken naar de betekenis.” | “Nee. De Workshops waren een bevestiging van wat ik al weet.” |
| **5. (5 jaar of langer)** | “Als iemand me vastpakt/aanraakt op plekken wat ik niet fijn vind, seksuele opmerkingen en agressiviteit.” | “Niet.” | “Ik zou er wat van zeggen en anders bel ik naar kantoor.” | “ONS of via werkoverleg met schriftelijke terugkoppeling. Is niet bekend met codes.” | “Aafje moet de klant benaderen en dat goed geïnformeerd moet worden over nieuwe klanten.” |
| **6. (5 jaar of langer)** | “Als klanten aan mij zitten en vloeken naar mij.” | “Niet gebeurd.” | “Ligt eraan. Mijn grens is aan me zitten. Dan ga ik weg en bel ik kantoor.” Anders doe ik dit niet zo snel.” | “Niet informatie over gesteldheid als ik van tevoren naar een ernstige klant ga die nieuw is.” | “Niet echt. Ik probeer de situatie zelf op te lossen.” |
| **7. (5 jaar of langer)** | “Verbaal, aan me zitten en vervelende opmerkingen.” | “Niet. Al lang geleden maar nooit informatie over gehad.” | “Werk achter me laten en weg gaan. Daarna Aafje bellen voor een gesprek met de klant.” | “Wel is een mailtje met informatie over wat je moet doen.” | “Ja: aandacht aan besteden in sollicitatiegesprekken, reglementen. Ik heb nog nooit iets hiervan gezien.” |
| **8. (5 jaar of langer)** | “Sneller sprake van bij een man en dan vooral als hij seksuele opmerkingen maakt. Schelden vind ik vaak niet vervelend.” | “Weet ik niet meer.” | “Mijzelf afweren en klant aanspreken en melden bij Aafje. Anders ga ik alsnog weg.” | “Ja: een bijeenkomst, maar geen goede informatie vooraf als ik naar een nieuwe klant ga. Vind ik jammer. Gezondheid moet ik zelf lezen door middel van de codes wordt niet aan mij verteld.” | “Vooraf meer informatie over de klant en codes werken niet fijn. Meer telefonisch contact”. |
| **9. (5 jaar of langer)** | “Aan me zitten, vervelende opmerkingen maken en schelden.” | “Weet ik niet meer, misschien wel een cursus.” | “Eerst zelf proberen op te lossen en anders weg gaan. Ik bel ook Aafje.” | “Via de mail, nieuwsbrieven, en bij nieuwe klanten geen informatie over de gesteldheid. Dit vind ik jammer. Ik wil graag even telefonisch contact.” | “Meer vooraf informatie verschaffen. Regels zijn wel duidelijk.” |
| **10. (5 jaar of langer)** | “Voor iedereen ligt de grens ergens anders. Maar bijvoorbeeld als iemand aan mijn intieme delen zit of tegen mij scheldt of schreeuwt of rare opmerkingen maakt.” | “Alles in het boekje. Niet per se ingelicht hierover. Ik vind het zo voldoende.” | “Ik zeg er wat van tegen de klant. Als het niet op houdt dan ga ik weg en bel ik kantoor.” | “Niet echt. Meer uit ervaringen opgebouwd wat ik moet doen. Info over nieuwe klant qua bijzonderheden is erg summier.” | “Hebben jullie een grens van wat precies ongewenst gedrag is?” |
| **11. (korter dan 1 jaar)** | “Iemand ongewenst aan me zit, me vastpakt etc. Ben wel makkelijk met scheldende mensen.” | “Cursus van maand geleden, maar voor deze cursus had ik heel veel vragen.” | “Rustig blijven en als het ernstig is weg gaan en bellen naar Aafje.” | “Een app, boekje, automatische piloot en ik krijg wel over nieuwe klanten wat informatie over de gesteldheid van de klant.”” | “Rustig blijven. Vaak zit er iets achter bij de klant. Boekje blijven lezen en herhalen (maandelijks).” |
| **12. (korter dan 1 jaar)** | “Ik vind het lastig om de grens te bepalen. Als iemand me in een vervelende positie brengt met opmerkingen of door aan me te zitten en ook als me mij privéleven te serieus nemen.” | “Niet gebeurd. Weet het zelf wel” | “Eerst zelf met de klant in gesprek gaan. Ik bel niet zo snel naar kantoor. Is een manier van aandacht vragen van de klant wat je vaak zelf kan oplossen. Alleen als ik het niet zelf kan oplossen bel ik.” | “Niet. Misschien in boekje of de workshop, maar weet niet zeker. Nieuwe klanten worden vooraf niet goed geïnformeerd. Codes kan ik niet vinden via de app?” | “Als je de workshop niet hebt gevolgd, dan kan je de informatie niet hebben. Geef jaarlijks een avond met praktijkvoorbeelden zodat er over gepraat kan worden.” |
| **13. (korter dan 1 jaar)** | “Vervelende opmerkingen en agressieve mensen” | “Weet ik niet meer.” | “Kantoor bellen en zo snel mogelijk weg bij de klant | “Berichten via ONS. Niet bekend met de codes.” | “Nee.” |
| **14. (korter dan 1 jaar)** | “Als iemand aan me zit, schreeuwen ben ik niet zo bang voor.” | “Niet. We hebben een boekje met heel veel informatie waarvan in veel niet meer weet. Misschien daarin.” | “Klant aanspreken en zelf oplossen. Als het erger wordt dan ga ik weg en bel ik Aafje.” | “Medewerkersportaal, codes weet ik niet?” | “Nee.” |
| **15. (korter dan 1 jaar)** | “Als ze me aanraken op plekken waar ik dit niet wil, schelden vind ik niet zo erg.” | “Via de mail geloof ik.” | “Naar Aafje bellen.” | “Workshops. Verder niets gehad. Bij nieuwe klanten vraag ik liever zelf bij de klant of ze aandoeningen heeft.” | “Laat meldingen niet liggen en pak het op tijd op.” |
| **16. (korter dan 1 jaar)** | “Aan me zitten en agressie.” | “Cursussen en trainingen.” | “Uit te wijden, voorzichtig zijn. Weg gaan en Aafje bellen voor advies.” | “Cursussen en traingen. Over nieuwe klanten krijg ik weinig tot geen informatie.” | “Nee.” |
| **17. (korter dan 1 jaar)** | “Schelden of als ze aan me zitten.” | “Niet gebeurd.” | “Mailen naar kantoor. En anders app ik wel. (Vroeg mij of dit goed was)” | “Vooraf een klein beetje informatie maar dit vind ik te weinig.” | “Nee. Misschien meer duidelijkheid”. |
| **18. (korter dan 1 jaar)** | “Met woorden: hard praten en rare opmerkingen maken.” | “Eigenlijk nooit, soms wat informatie via medewerkersportaal.” | “Leidinggevende bellen.” | “Via medewerkersportaal. We spreken elkaar niet. Ik moet zelf bellen voor de achtergrond van de klant.” | “Ik vind wel dat ik meer informatie vooraf wil hebben; telefonisch”. |
| **19. (korter dan 1 jaar)** | “Handtastelijke klanten, agressiviteit, schelden vind ik niet erg.” | “Weet ik niet meer.” | “Gelijk bellen en weg gaan. Dit heb ik uit mezelf geleerd.” | “Goed. 1 keer aangegeven wat we moeten doen. Bij nieuwe klanten niet goed geïnformeerd over de gesteldheid van de klant.” | “Nee. Wel gehoord dat andere collega’s er veel last van hebben.” |
| **20. (korter dan 1 jaar)** | “Schelden, schreeuwen en aanraken.” | “Weet ik niet meer zo.” | “Ik bel altijd naar Aafje.” | “Via medewerkersportaal en boekje.” | “Herhalen van het beleid, ik vergeet het.” |
| **21. (Ziek)** | “Verbaal en agressiviteit.” | “Niet echt geïnformeerd. Ik vind dat psychische klanten niet voor ons bedoeld zijn.” | “Je zegt er wat van. Ik ga weg en bel kantoor.” | “Via ONS en anders via cursus.” | “Als ik iets aangeef, wordt er niets mee gedaan.” |
| **22. (Ziek)** | “Seksuele opmerkingen, maar ligt ook aan de situatie.” | “Weet ik niet meer.” | “Bellen naar Aafje.” | ” Niet.” | “Herhalen van beleid en van tevoren meer informeren over de klant.” |
| **23. (Ziek)** | “Seksueel aanraken of opmerkingen maken. Agressieve mensen kan ik wel aan.” | “Kort via het personeelsboekje.” | “Ik ga weg bij de klant, als het erger wordt. Ik bel ook Aafje.” | “Via medewerkersportaal. Voor de rest niet zo.” | “Niet.” |
| **24. (Ziek)** | “Als ze aan me zitten, schreeuwen en schelden.” | “Niet.” | “Weg gaan en Aafje bellen.” | “Nee. Door ervaring weet ik hoe ik zelf een oplossing moet zoeken.” | “Nee.” |
| **25. (Ziek)** | “Mensen die onbeleefd zijn en geen respect tonen. Agressieve mensen kan ik goed aan.” | “Weet ik niet meer.” | “Rustig blijven en praten met de klant. Anders ga ik weg en bel ik kantoor.” | ‘Slecht geïnformeerd. Summier info over nieuwe klanten.” | “Meer communiceren met de hulpen.” |
| **26. (Ziek)** | “Als mensen aan me gaan zitten en vervelende opmerkingen maken.” | “Geen herinnering” | “Ik denk gewoon kantoor bellen.” | “Niet goed geïnformeerd. Slechte informatie over nieuwe klanten en ik kan me niet goed herinneren welke informatie ik heb gekregen.” | “Communiceer meer met de hulpen.” |
| **27. (Ziek)** | “Agressiviteit en seksuele opmerkingen.” | “Weet ik niet meer zo goed.” | “Ik probeer het eerst met de klant op te lossen en anders bel ik kantoor.” | “Kan altijd beter, maar op zich voldoende.” | “Niet echt.” |
| **28. (Ziek)** | “Handtastelijke mensen en agressiviteit en seksuele intimidatie.” | “Was toen nog niet aan de orde.” | “Contact opnemen met kantoor en weg gaan.” | “Kort stukje in de nieuwsbrief maar die lees ik vluchtig en niet goed. Voor de rest weinig informatie en haal ik meer uit eigen ervaring.” | “Nee. Ik hou me hier weinig mee bezig.” |
| **29. (Ziek)** | “Als iemand amicaal is of aan me zit. Schelden en schreeuwen vind ik ook niet fijn.” | “Weet ik niet meer.” | “Melding maken bij Aafje als het te heftig is, anders niet. Ik ga dan ook weg.” | “Nee. Kort via de nieuwsbrief, maar geen vergaderingen meer zoals vroeger. Over nieuwe klanten weinig tot geen informatie, dat vind ik jammer.” | “Meer communicatie over de klant naar de hulp.” |
| **30. (Ziek)** | “Als de klant zich niet netjes gedraagt of me aanraakt. Agressiviteit niet per se, dat ligt aan de situatie.” | “Toen een cursus gevolgd. Verder niets.” | “Ik denk dat ik blijf praten met de klant en de situatie bekijk. Anders ga ik weg en bel ik kantoor.” | “Niet echt, weinig contact met Aafje. Vroeger elke maand werkoverleg, steeds een ander contactpersoon.” | “Werkoverleggen en meer communicatie met de hulpen.” |

**Bijlage 10 overzicht antwoorden enquête coördinator huishoudelijk ondersteuner**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Enquête nummer:** | **Vraag 1:** "Naar welke informatie over de klant vraag jij bij het eerste contactmoment?" | **Vraag 2:** "Weet jij welke informatie over de klant je vooraf mag geven aan de huishoudelijk medewerker en zo ja, hoe doe je dit?" | **Vraag 3:** "Welke handelingen verricht je (stap voor stap) als een huishoudelijk medewerker heeft aangegeven te zijn geconfronteerd met ongewenst gedrag? " |
| **1.** | “Standaardvragen zoals: welke dag de klant hulp wil, naar informatie over het huis van de klant, huisdieren en of de klant rookt, alles waar de hulp rekening mee moet houden (is de klant doof/ slechtziend) en ik vraag naar de gezondheid van de klant. " | "Ik geef geen informatie over het ziektebeeld van de klant. Ik maak gebruik van de codes en ik ga ervan uit dat de hulpen weten wat de codes betekenen. Soms bel ik van tevoren als de hulp voor het eerst naar de klant gaat om kort uit te leggen of de klant bijzonderheden heeft. denk hierbij aan of de klant wel is seksuele opmerkingen heeft gemaakt." | "Ik weet niet precies welke vragen ik moet stellen (ook bij melding Fieldwise) en wat ik precies moet doen. Heb het nog nooit meegemaakt. Maar zelf zou ik de hulp het verhaal laten doen. Ik zou overleg hebben met de Teammanager en de klant bellen (niet altijd). Ik nodig de medewerker uit op kantoor. Ligt wel allemaal aan de situatie wat ik doe. " |
| **2.** | “Ik vraag naar bijzonderheden van de klant die van invloed zijn op het werk van de hulp, hier bedoel ik bijvoorbeeld mee de gezondheid zoals dementie, doof, slechtziend mee. Verder ook de standaardvragen. “ | "Ik geef alles door wat ik weet qua bijzonderheden die invloed kunnen hebben op de hulp. Ik noteer het alleen niet. " | "Het is niet precies duidelijk wat ik moet doen, erg onoverzichtelijk. Ik zou denk ik naar de teammanager gaan en die vertelt mij wel wat ik moet doen. Ik zal de medewerker bellen en verhaal laten doen. Uiteindelijk denk ik ook een melding maken in Fieldwise maken. " |
| **3.** | “Standaardvragen als welke dagen hulp, of de klant rookt en of huisdieren aanwezig zijn. Ik vraag ook naar de bijzonderheden van de klant en ik noem hier voorbeelden bij als allergie, doof of slechtziend. Ik vraag niet naar psychische aandoeningen” | "Geen psychische aandoeningen doorgeven in verband met AVG. Dit schrikt ook mensen af. Ik geef wel door als iemand doof of slechtziend is.” | “Ik laat de medewerker haar verhaal doen. Ik ga naar de medewerker toe  en bel na een week om te vragen hoe het gaat. Administratie als ONS en Fieldwise (sinds kort verplicht) ik heb het wel is meegemaakt maar toen geen melding in Fieldwise gedaan, was toen nog niet nodig. " |
| **4.** | "Standaardvragen. Zoals of de klant rookt en of er huisdieren zijn en op welke dag de klant hulp wil. Ik vraag naar de bijzonderheden en ik noem hierbij voorbeelden als bent u doof of slechtziend” | "AVG: ik mag niets. Ik weet niet waar de grens ligt wat ik wel en niet mag noteren. Dat wat in het systeem staat geef ik door, 'summier'. Aangeven dat klant bijvoorbeeld professionele hulp heeft en ik geef een bepaalde behandelwijze over de klant aan die de medewerker kan hanteren" | "Aan mij niet duidelijk wat ik precies moet doen. Ik zal de medewerker haar verhaal laten doen.  Ik zal de klant bellen of een contactpersoon hiervan ik zal het gaan melden. Ik wist eerst niet waar dit moest maar moet blijkbaar in Fieldwise. Ik heb een soortgelijke situatie meegemaakt maar ik en mijn collega's wisten niet precies wat we moesten doen. Ik denk ook teammanager inlichten " |
| **5.** | “Welke dag de klant hulp wil, of de klant rookt, huisdieren heeft etc. ik vraag niet naar de gezondheid van de klant, wel of er bijzonderheden zijn waar ik rekening mee moet houden.” | "Wat in notities staat geef ik door: belangrijke situaties, speciale dingen zoals psychische aandoeningen.  Ik maak gebruik van codes: hulpen weten vast van de betekenis af dit kunnen ze vinden in de app.  Nieuwe hulpen informeer ik ook telefonisch over de klant. " | "Ik weet niet precies wat ik moet doen. Ik zal: doorvragen over de situatie, ergens een melding maken (Fieldwise) en verder weet ik het niet. " |
| **6.** | "Huisdieren, rookt de klant en op welke dag ze hulp willen.  Ik vraag niet naar de gezondheid van de klant." | "Alleen bijzonderheden waar de hulp rekening mee moet houden. Iemand zet volgens mij die codes in de administratie van de klant, weet niet wie dit doet. Klanten kunnen zelf de betekenis van de codes zien toch?” | “Is nooit duidelijk gemaakt ik zal de medewerker verhaal laten doen en notitie maken in ons. Klant bellen en teammanager inlichten. Meldingen in Fieldwise maar niemand doet dit denk ik." |
| **7.** | "Op welk moment hulp, huisdieren aanwezig en rookt de klant? Korte intake. Ik vraag ook naar de gezondheid van de klant." | "Dat hulpen soms rekening moeten houden met het gedrag van de klant. Dit geef ik telefonisch door of via codes. " | " Teammanager inlichten en medewerker uitnodigen. Het is heel onduidelijk wat gedaan moet worden, en als ik een melding maak in Fieldwise wordt hier niets mee gedaan. Dat vind ik een kwalijke zaak. Ik zou ook de klant bellen n een week om te vragen hoe het gaat. Ik heb een keer een zaak meegemaakt en de melding in Fieldwise is niet opgepakt en de teammanager is niet bij de klant geweest. " |
| **8.** | “Korte intakevragen (standaard) en naar bijzonderheden i.v.m. gezondheid." | "Bijzonderheden in administratie geef ik door zoals psychische aandoeningen. Ik maak gebruik van codes: ga ervan uit dat de hulpen weten wat het betekent. Dit kunnen zij zelf zien." | “Medewerker te woord staan, zeggen dat de hulp weg moet gaan, klant bellen en bespreken met teammanager. Melding in Fieldwise en ons. De grens van wat wel en niet gemeld moet worden is onduidelijk." |
| **9.** | “Afspraken maken over de hulp n.a.v. intake. Huisdieren, rookt u.  De gezondheid vraag ik nooit naar. Dit gebeurt tijdens de intake met de klant. “ | “Ik maak gebruik van codes, ik leg 1 keer uit wat de codes betekenen aan de nieuwe hulp ze hebben ze ook gehad via ons, dus ik leg het niet altijd uit. " | “Hulp verhaal laten doen en klant bellen. Klacht in Fieldwise zetten. Als het een extreem geval is aangifte laten doen. Naderhand ook even de hulp bellen." |
| **10.** | “Standaardvragen stellen zoals rookt u of welke dag hulp. Geen gezondheid vragen. " | "Codes, die staan op de planning en ons. Ik ga ervanuit dat ze weten wat het betekent. Ik geef hiermee informatie over aandoeningen van de klant." | “Vooraf zeggen: niet veilig? Weggaan! Ik noteer het in administratie/Fieldwise (niet altijd). Het hangt ervan af of ik de klant bel ja of nee. Medeweker bellen en verhaal laten doen. Klant weghalen bij de medewerker." |
| **11.** | "Kort vertellen over indicatie en standaardvragen stellen: rook huisdieren/ andere bijzonderheden. Ik vraag naar de gezondheid van de klant. " | "Alleen die info vanuit de administratie: voorbereiden van de hulp. Ik heb het nog nooit meegemaakt, denk wel dat ik vooraf alle info zou geven over de gezondheid en psychische aandoeningen van de klant, is wel verstandig zodat ze weten waar ze aan toe zijn.” | "Hulp verhaal laten doen hulp uitplannen bij de klant, klant bellen en verhaal vertellen, en ik hoorde laatst dat je een melding moet maken in Fieldwise." |
| **12.** | "Huisdieren aanwezig, of de klant rookt en of de klant bijzonderheden heeft die te maken hebben met de gezondheid. Niet naar ziektes vragen. Ik check altijd of de administratie up to date is." | "Of de klant rookt/ huisdieren heeft. Bij nieuwe hulpen geef ik aan of de klant lichamelijk klachten heeft, niet in detail. Ik heb twee mannelijke hulpen voor klanten die nogal seksueel intimiderend zijn of bekend zijn met agressie. Ik maak gebruik van codes en de medewerkers weten wat deze betekenen." | "Hulp verhaal doen, klant bellen, contactpersonen bellen en verder onderzoeken, melding in Fieldwise en veilig thuis, naderhand de hulp bellen en de teammanager bellen. Ik maak ook een melding in het logboek. Ik zet ook in het vervolg een andere hulp in bij de klant." |
| **13.** | “Huisdieren aanwezig, of de klant een allergie heeft en of de klant rookt. Meestal beginnen ze er zelf over wat ze hebben qua gezondheid, ik vraag er niet naar. “ | "Ik maak gebruik van codes. De medewerkers weten door ONS wat dit betekent. Ik geef soms ook telefonisch een korte samenvatting van de klant.” | "Noteren in logboek, medewerker bellen, klant bellen(altijd) eventueel een klacht in Fieldwise en hulp van de klant weghalen. Ook overleg met teammanager. " |

**Bijlage 11** overzicht meldingen (klachtensysteem) Fieldwise

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Datum** | **Inhoud klacht** | **Aafje Gehandeld volgens zorgplicht?** |
| **1.** | 07-09-2018:  07-09-2018:  10-09-2018:  12-09-2018: | * Meneer heeft hulp gekust op haar borst bij binnenkomst, ook constateerde Jolanda dat meneer een erectie had. Toen ze ging stofzuigen stond hij achter haar met zijn hand in zijn broek. Hulp heeft alles laten staan, is gelijk weggegaan en heeft kantoor gebeld. * Medewerker gesproken, zij geeft aan geen last te hebben van datgene wat is gebeurd. Ik heb aangeboden om bij haar langs te gaan of bij ons op kantoor te komen. Ze zou het ontzettend fijn vinden als wij, en dan met name haar eigen leidinggevende langskomt. We hebben direct een afspraak ingepland. CHO’er gaat langs. * Ik probeer de klant te bellen, vele malen gebeld maar krijg geen gehoor. Ik heb van CHO’er gehoord dat hij vaak van huis is. Ik blijf het proberen. Ik wil met meneer *goede afspraken maken dat we dit gedrag niet tolereren.* Hierna sturen wij een brief. * Ik heb na vele malen te bellen eindelijk contact gehad met de klant. Ik heb uitgelegd wat de hulp bij ons heeft gemeld en ook gezegd dat dit gedrag door ons niet getolereerd wordt. *Hierna een schriftelijke bevestiging gestuurd.* *De vaste hulp begint deze week weer na haar vakantie bij de heer. Ik heb ook haar geïnformeerd over datgene wat tijdens haar vakantie is voorgevallen.* * Klacht afgehandeld. | Er zijn maatregelen genomen om de hulp bij te staan na het incident. Ook worden achteraf afspraken gemaakt met de klant om dit in de toekomst te voorkomen. Wat ik niet zie in deze melding, is toezicht op de naleving van deze afspraken of controle om te kijken hoe het gaat. |
| **2.** | 27-11-2018:  28-11-2018:  11-12-201  11-12-2018:  15-02-2019: | * Meneer heeft hulp aangerand. Hulp had aan de klant kennen gegeven dat ze last heeft van haar rug. Klant gaf aan dat hij dat wel kon verhelpen: heeft aan haar schouders gezeten, toen verder door naar haar borsten en toen onder haar broek gezeten. Medewerker heeft aangegeven dat ze er niet van gediend is, wilde weggaan en toen heeft meneer haar nog tegen gehouden en tegen de tafel naar voren geduwd en heeft hij achter gestaan in zeer opgewonden stand, toen is ze weggegaan, zonder iets te zeggen en belde ons helemaal in tranen op. CHO’er gaat nu naar de medewerker toe en kijken of ze aangifte kan gaan doen. * Directrice heeft de klant gesproken en hij geeft toe dat, hetgeen de medewerker vertelt waar is. Ondertussen is CHO’er naar de hulp gereden om haar op te vangen. Hulp geeft aan dat zij dit ontzettend op prijs stelt. CHO’er heeft medewerker geadviseerd aangifte te doen. Medewerker kan dezelfde dag nog terecht op het politiebureau. Ook heeft CHO’er de medewerker geadviseerd een contactpersoon te bellen. Dit zou zij gaan doen maar geeft ook aan even rust te willen. Op 28-11 heeft CHO’er weer contact gehad met medewerker om te vragen hoe het gaat. Zij geeft aan dat ze geregeld een flashback krijgt maar naar omstandigheden goed. Zij heeft naast het werk wat zij voor ons doet een tweede baan als telefoniste, zij gaat vandaag gewoon werken. Althans, dat wil ze proberen. * Slachtofferhulp heeft contact gehad met medewerker. Daar is zij mee in gesprek en zij kunnen haar ook bijstaan mocht er een rechtszaak komen. Wij hebben nog een bloemetje gestuurd. Verder ligt deze zaak bij de politie. Deze melding kan daarom worden afgesloten. * Klacht afgehandeld. * Meneer heeft aangegeven geen hulp meer te willen (bericht vanuit de gemeente) | Maatregelen genomen om de hulp bij te staan na incident. Ook voldoende toezicht en controle naar verloop van de procedure. |
| **3.** | 12-04-2019:  26-04-2019:  01-05-2019: | * Medewerker was voor het eerst bij de klant. Meneer wilde dat de hulp boodschappen ging doen en voor hem voorschoot. Hulp wilde dit niet waardoor meneer dreigend voor hem ging staan met de woorden: Jij werkt dus je hebt heus een pasje met geld erop. Hulp schrok hier heel erg van en heeft direct het huis verlaten en mij (CHO) gebeld. Ik heb medewerker gezegd dat zij weg mocht. Met hulp afgesproken dat CHO de begeleider van meneer van BAVO ga bellen en dat we een klacht tegen meneer in gaan dienen. Hulp een kaartje gestuurd. * Klant gesproken: geeft aan onschuldig te zijn. Was niet op de hoogte dat de hulp geen boodschappen mocht doen. Toen ik hem aangaf dat hij ook de hulp gevraagd had het geld voor de boodschappen voor te schieten, erkende meneer dit. Alleen op het vervolg van mijn uitleg dat de hulp dit weigerde en meneer haar hierna heeft geïntimideerd en behoorlijk geschrokken was waardoor de hulp uit huis weg is gegaan. Klant reageerde hier heftig op en begon ook tegen mij te schreeuwen. Ik heb het telefoongesprek wel af kunnen maken. Hem aangegeven dat de huishoudelijke ondersteuner in opdracht van mij weg is gegaan van het hulpmoment en dat ik met zijn begeleider en klantadministratie ging overleggen hoe de hulp voort te moeten zetten. Bovenstaande situatie uitgelegd. Aangegeven dat wij momenteel geen mannelijke ondersteuning meer in kunnen zetten bij klant + niemand wil naar deze klant wegens vrouwonvriendelijke uitspraken en overheersend gedrag. Afgesproken gezamenlijk een afspraak te maken met klant. * Op bezoek geweest bij klant met CHO’er en begeleider (BAVO). Klant heeft excuses aangeboden voor zijn gedrag en is zich nu bewust van het feit dat hij de hulp niet om geld mag vragen. Afgesproken met klant en begeleider dat we 2 hulpen tegelijk gaan inzetten en hij dan 1x per 2 weken hulp krijg (3 uur i.p.v. wekelijks 1,5 uur). Meneer is het hier mee eens en begeleider zal bij de eerste keer aanwezig zijn om meneer voor te stellen aan de hulpen. Uitgelegd dat de hulpen meneer ook gaan begeleiden in het zelfstandig schoonmaken van zijn woning. Meneer staat hiervoor open. Eerste afspraak zal ingepland worden na 13 mei. * Klacht afgehandeld. | Voldoende maatregelen genomen om de hulp bij te staan na het incident. Echter, in deze melding staat geen evaluatie of controle over hoe het na een tijd verloopt. Toezicht op de naleving ontbreekt. |
| **4.** | 22-10-2018:  23-10-2018: | * Hulp wil niet meer naar meneer toe: hij raakte haar aan, wilde een kus op haar hand geven, wilde knuffelen en heeft gezegd "ik wil je b\*ffen". Hulp heeft gevraagd wat hij precies bedoelde. Daarna zei hij "dat weet je toch wel, je k\*t likken, dan geef ik je 25 euro". Meneer wilde voornamelijk kletsen, maar hulp heeft aangegeven dat ze komt om te werken. Ook vroeg hij of ze een sigaret had voor hem. Meneer wilde graag dat hulp zijn vaste hulp wordt, want meneer gaf aan "dan hebben we het goed met elkaar". Ze is er erg van geschrokken, ze vindt het een heel vies idee, omdat meneer 83 jaar is en vraagt zich af of meneer alcoholist is. * Deze klacht is afgehandeld. Medewerker gaat niet meer naar deze klant. Meneer heeft een vaste hulp waarbij het wel goed gaat en die kan omgaan met zijn gedrag. * Is de klant op onderstaande melding aangesproken? Zijn er met de klant hier afspraken over gemaakt? En zo ja, is dit schriftelijk bevestigd? Is de huidige/vaste medewerker op de hoogte van deze melding? En weet zij dat als dit bij haar gebeurt, dat zij hier melding van moet maken?   *Antwoord hierop:* klant is aangesproken. Het is niet schriftelijk bevestigd. Vaste medewerker is op de hoogte van het gedrag van meneer. Zij kan hier goed mee omgaan en bij haar doet hij dit niet. | Niet geheel voldaan aan het nemen van maatregelen. Blijkbaar zijn afspraken gemaakt maar deze zijn niet schriftelijk bevestigd en met de klant besproken waardoor toezicht moeilijker wordt. |
| **5.** | 01-11-2018:  05-11-2018:  06-11-2018: | * Hulp was 12.20 uur in de straat en sprak de buurjongen aan om te vragen waar ze een parkeerkaart kon halen. Toen ze bij mevrouw aankwam werd ze aan haar arm mee getrokken naar het raam en mevrouw wees naar de buurjongen dat ze moest werken en niet mocht praten. Toen de hulp aangaf dat ze op zoek was naar een parkeerkaart en in haar eigen tijd stond te praten heeft mevrouw haar geschopt, geslagen en uit huis gegooid. * Aangeboden om naar de hulp toe te komen dit hoeft niet haar vriend komt naar haar toe. * Zoon heeft de klant (moeder) gesproken ze geeft aan dat ze de hulp niet heeft binnen gelaten en ook niet heeft aangeraakt. Mevrouw was het zat dat ze voor haar raam stond te praten met de buurjongen en wilde niet meer dat ze kwam werken. Zoon geeft ook aan dat mw. moeizaam loopt en niet in staat is. Om een hulp te schoppen of te slaan.   Melding van medewerker op kantoor:  Meldingen m.b.t ongewenst gedrag moet worden besproken met de TM. Ik heb de melding gezet naar de TM. De vragen die gesteld moeten worden, zijn:  1. Geef omschrijving van de melding.  2. Hebben wij al meerdere meldingen ontvangen over deze medewerker?  3. Zijn er psychische beperkingen bekend bij deze klant?  4. Heeft deze klant een vertegenwoordiger of vast contactpersoon of OA?  5. Welke afspraken zijn er gemaakt met de medewerker en klant?  Op dinsdag 6 november op huisbezoek geweest. Zoon van mevrouw was hierbij aanwezig. Ik heb uitgelegd dat er een melding agressie bij ons is binnengekomen van de medewerker. Ik heb onderstaand verhaal van medewerker met ze besproken. Mevrouw schrok hiervan en vertelde mij met handen en een beetje Nederlands dat het niet waar is. Haar zoon geeft aan dat, wanneer zijn moeder haar slaat of schopt de kans groot is dat de medewerker heel hard terugschopt of slaat en zijn moeder in dit verhaal de zwakste schakel is. Hij is ervan overtuigd dat zijn moeder dit niet heeft gedaan. Mevrouw geeft wel aan dat ze zich boos heeft gemaakt omdat medewerker lang stond te praten met de buurjongen. Ik heb uitgelegd dat de medewerker in eigen tijd stond te kletsen buiten en dat dit is toegestaan.  Ik heb erg duidelijk gemaakt dat wij geweld tegen onze medewerkers niet tolereren. Mevrouw gaf nogmaals aan dat zij de medewerker niet heeft geschopt. Ik heb aangegeven dat het vastpakken ook niet is toegestaan. Wanneer mevrouw er niet uit komt met onze medewerkers zij direct kantoor moet bellen. Ik heb ook aangegeven dat er een brief komt als bevestiging van dit gesprek en deze brief haar dossier in gaat. Wanneer het nogmaals voorkomt wij direct met de levering zullen stoppen.  Tenslotte de medewerker gebeld om te vragen hoe het gaat en terug te koppelen dat wij haar melding serieus hebben genomen en wat er tijdens het gesprek is besproken. Zij bedankte ons ontzettend voor de goede nazorg en mooie bos bloemen die ze heeft gehad.  1. Melding zie hieronder  2. Wij hebben niet eerder meldingen gehad van deze medewerker  3. Er zijn geen psychische beperkingen bekend bij deze klant  4. Deze klant heeft geen begeleiding maar wel zoon als CP i.v.m. de taal  5. Medewerker wordt niet meer ingezet bij deze klant. Afspraken met klant zie hierboven.  Hierbij probleem opgelost. | Ja. Voldoende maatregelen genomen en gecontroleerd bij de medewerker hoe het gaat. |
| **6.** | 02-04-2019 | * Hulp heeft bij mij aangegeven dat zij op 19-02 voor het eerst bij meneer is geweest en dat zij zich niet prettig voelde. Zijn manier van communiceren was niet prettig en meneer was veeleisend betreffende het strijken. Deze hulp wil er niet meer naar toe. Andere hulp ingepland. Probleem opgelost! | Voldoende maatregelen genomen. Controle op deze maatregelen ontbreekt: niet bekend hoe het gaat met de andere hulp. |
| **7.** | 13-07-2018:  20-07-2018  14-08-2018: | * Deze ernstige melding van grensoverschrijdend gedrag is een zaak die in behandeling genomen is bij rechtsbijstand verzekeraar. * Procedure zorgweigering bij de gemeente ingezet en meldingen gemaakt bij de aansprakelijkheidsverzekeraar. * Medewerker heeft aangifte gedaan bij de politie en melding wordt gesloten. | Als sprake is van een ernstig incident, moet het duidelijk zijn wat er is gebeurd en welke maatregelen zijn genomen en of ook toezicht is op deze maatregelen. Wellicht moeten specifiekere maatregelen genomen worden, omdat de cliënt een gevaar is/ was voor de hulp. Dit is allemaal niet duidelijk. |
| **8.** | 15-05-2018  14-06-2018:  18-06-2018: | * Hulp komt al maanden bij klant. Ze heeft enkele maanden geleden melding gemaakt dat het niet goed lijkt te gaan met de klant. De klant heeft het vaak over het plegen van zelfmoord en heeft een gokverslaving. De laatste weken verslechtert dit nog meer; de klant is vaak dronken als hulp in huis is en de klant geeft aan zijn ex-vrouw te gaan neerschieten. Daarnaast hebben hulp en klant telefoonnummers uitgewisseld in verband met de ondersteuning. De klant heeft hulp een filmpje gestuurd van kinderen die seksuele handelingen met dieren uitvoeren. Hulp heeft zelf bij de klant aangegeven dit overschrijdend te vinden en het filmpje verwijderd. Afgelopen keren voelde hulp zich echter ook erg ‘bekeken’ bij de klant in huis, ze voelt zich onveilig en steeds angstiger tegenover de klant. * De voormalig begeleider vanuit Bavo is gebeld en met hem is overlegd dat de situatie bij de klant onveilig lijkt te worden. Begeleider vermoedt een psychose in combinatie met drankgebruik. Vanuit Bavo gaat de begeleider op bezoek bij de klant om de huidige situatie te beoordelen. Tot die tijd wordt er geen huishoudelijke ondersteuning vanuit Aafje ingezet.   Naar aanleiding van de vraag wat er met het grensoverschrijdende gedrag van meneer is gedaan hierbij een update. Na de melding vanuit de medewerker betreffende het seksueel getinte gedrag van meneer is er diverse malen contact geweest met de begeleider vanuit Bavo. In eerste instantie is er besloten om de huishoudelijke ondersteuning tijdelijk stop te zetten omdat de situatie bij meneer als onveilig werd aangemerkt. De begeleiding vanuit Bavo zou hierop actie ondernemen en in gesprek gaan met dhr. Enige dagen later werd ik gebeld door de begeleider die had gesproken met dhr. Volgens meneer berustte het overschrijdende gedrag op een misverstand en had het desbetreffende seksueel getinte filmpje naar een neef verstuurd moeten worden. Hij bestempelde de situatie bij meneer weer als veilig mits er een mannelijke huishoudelijke ondersteuner ingezet kon worden. Ik heb zelf geen mannelijke medewerkers in mijn team en Josje heeft een medewerker die speciaal is aangenomen om 'speciale' (mannelijke) klanten toch de nodige steun te kunnen geven.    In overleg met oud begeleider en de nieuwe begeleider vanuit Bavo is er besloten om de huishoudelijke ondersteuning weer in te zetten. Mede werd dit met klem verzocht vanuit Bavo. Ik heb momenteel vanuit mij dus niets meer te maken met deze casus, wellicht kan CHO’er hier nog meer informatie over verstrekken...  Afspraken die zijn gemaakt met BAVO zijn verstuurd. Maar niet is bekend of de klant en hoofdaannemer hiervan op de hoogte zijn. Vermeld dat dit de laatste poging is om hulp te verlenen aan meneer. Als blijkt dat er weer grensoverschrijdend gedrag vertoond wordt door de klant, wij genoodzaakt zijn een zorgweigeringsprocedure te starten. BAVO begreep dit en zou het bespreken met de klant.  CHO’er had de hulp nog gebeld met de vraag hoe het met haar ging. De hulp gaf aan dat het goed ging en niet meer bang is om over straat te gaan. Ook heeft zij het nummer van de klant geblokkeerd!  Zaak afgesloten. | Ja. Voldoende maatregelen genomen en toezicht gehouden. |
| **9.** | 19-04-2019 | Medewerker heeft dinsdag 16 april 2019 gemeld dat ze betast is door de klant. Ik heb de klant hierop aangesproken en de klant ontkent. Hulp is dezelfde dag op gesprek geweest bij mij. Ze hoeft niet meer naar de klant, ik heb een andere hulp bij de klant geplaatst. Hulp heeft het er moeilijk mee.  19-04-2019: melding gesloten | Ja voldoende maatregelen genomen. Meer kan niet worden gedaan. |
| **10.** | 23-07-2018  17-10-2018 | Hulp kwam bij klant en hij zat drugs te gebruiken, overal seks-dvd’s en hij zat met zijn hand in zijn broek. Hij vertelde over wat hij in het verleden had gedaan (geweldsdelict) waarvoor hij ook heeft vastgezeten. Hij zei ook dat de hulp hier niets over mocht vermelden. Hulp voelde zich onveilig en is eerder weggegaan heeft gelijk kantoor gebeld en was behoorlijk overstuur. Moeten we de hulp stoppen bij meneer in verband met de veiligheid van onze hulpen?  Melding gesloten | Niet duidelijk welke maatregelen zijn genomen en wat het toezicht hierop is. |

**Bijlage 12 overzicht stappenplan Fieldwise**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Melding vanuit medewerker | | | | |
| **Soort melding** | | **Notities en vragen** | **Eigenaar** | **Afgehandeld?** |
| Ongewenst gedrag | Medewerker geeft aan dat klant ongewenst gedrag heeft vertoond:   * Seksuele intimidatie * Agressie * Discriminatie * Pesten of onjuiste bejegening | 1. Geef omschrijving van de melding. 2. Hebben wij al meerdere meldingen ontvangen over deze klant? 3. Zijn er psychische beperkingen bekend bij deze klant? 4. Heeft deze klant een vertegenwoordiger of vast contactpersoon of OA? 5. Welke afspraken zijn er gemaakt met de medewerker en klant? | CHO bespreekt melding met TM.  TM bepaald in overleg met Directie, Manager HO en Manager P&O of zorgweigeringsprocedure moet worden ingezet. | Zodra melding is afgehandeld, zet in overzicht wat de oplossing is en maak Ashley Vos eigenaar. |

1. art. 2.6.3 WMO. [↑](#footnote-ref-1)
2. art. 1.2.1 sub b WMO. [↑](#footnote-ref-2)
3. CIZ, ‘Wanneer kom ik in aanmerking voor zorg vanuit de WLZ?’, CIZ.nl en art. 3.2.1 Wlz. [↑](#footnote-ref-3)
4. GGZ, ‘GGZ-sector’, [ggznederland.nl](http://www.ggznederland.nl). [↑](#footnote-ref-4)
5. Bavo-europoort, ‘probleem’, bavo-europoort.nl. [↑](#footnote-ref-5)
6. Bavo-europoort, ‘hoe wij helpen bij u thuis’, bavo-europoort.nl. [↑](#footnote-ref-6)
7. Jasmijn Eikelenboom, Wijzer met arrangementen WMO, gemeente Rotterdam, 1-1-2019 p. 13 e.v. [↑](#footnote-ref-7)
8. art. 3 ZVW. [↑](#footnote-ref-8)
9. art. 7:658 BW jo art. 3 Arbeidsomstandighedenwet. [↑](#footnote-ref-9)
10. HR 26 juni 1998, NJ 1998/767. [↑](#footnote-ref-10)
11. art. 7:611 BW jo art. 7:658 lid 2 BW. [↑](#footnote-ref-11)
12. HR 17 november 1989, NJ 1990/572 (De Kok/Jansen’s Schoonmaakbedrijven). [↑](#footnote-ref-12)
13. HR 15 december 2000, JAR 2001/21 (van Uitert/Jalas). [↑](#footnote-ref-13)
14. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 628. [↑](#footnote-ref-14)
15. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 629. [↑](#footnote-ref-15)
16. *Kamerstukken II*, 1993/94, 23438, 3, p. 38 (MvT). [↑](#footnote-ref-16)
17. *Kamerstukken II,* 1993/94, 23438, 3, p. 38 (MvT). [↑](#footnote-ref-17)
18. HR 25 juni 1982, N.J. 1983/151. [↑](#footnote-ref-18)
19. *Kamerstukken II,* 1993/94, 23438, 3, p.38 (MvT). [↑](#footnote-ref-19)
20. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 637. [↑](#footnote-ref-20)
21. HR 11 november 2011, NJ 2011/598. [↑](#footnote-ref-21)
22. Vegter in: T&C Burgerlijk Wetboek, art. 7:658 BW, aant. 2 (online). [↑](#footnote-ref-22)
23. art. 7:658 lid 1 BW. [↑](#footnote-ref-23)
24. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p.644. [↑](#footnote-ref-24)
25. art. 5 Arbowet. [↑](#footnote-ref-25)
26. Van Genderen, Fluit, Stefels & de Wolff, 2016, p. 138. [↑](#footnote-ref-26)
27. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p.645. [↑](#footnote-ref-27)
28. HR 2 oktober 1998, NJ 1998/228 (De erven Cijsouw/ de Schelde).

    HR 25 juni 1993, NJ 1993/176. [↑](#footnote-ref-28)
29. Van Genderen, Fluit, Stefels & de Wolff, 2016, p. 138. [↑](#footnote-ref-29)
30. HR 17 november 1989, NJ 1990/573 (Janssen/Nefabas). [↑](#footnote-ref-30)
31. Van Genderen, Fluit, Stefels & de Wolff, 2016, p. 139. [↑](#footnote-ref-31)
32. HR 11 november 2005, LJN, AU313 (Bayar/ Wijnen). [↑](#footnote-ref-32)
33. HR 9 december 2005, NJ 2006/16 (van Eggelen/ Doruyter)

    HR 11 april 2008, LJN/BC9225, NJ 2008/465. [↑](#footnote-ref-33)
34. Asser/Heerma van Voss 7-V 2015. [↑](#footnote-ref-34)
35. HR 11 november 2011, NJ 2011/598. [↑](#footnote-ref-35)
36. Houweling, van der Voet, Quist, Sprengers & van Vliet, p.630. [↑](#footnote-ref-36)
37. HR 15 december 2000, JAR 2001/13 (van Uitert/Jalas). [↑](#footnote-ref-37)
38. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 634. [↑](#footnote-ref-38)
39. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p.630. [↑](#footnote-ref-39)
40. Van de Graaf, 2018, p. 232. [↑](#footnote-ref-40)
41. Wet&recht, Gubbels, ‘goed werkgeverschap’, wetrecht.nl. [↑](#footnote-ref-41)
42. Van de Graaf, 2018, p. 531. [↑](#footnote-ref-42)
43. Van Genderen, Fluit, Stefels & de Wolff, 2016, p. 146. [↑](#footnote-ref-43)
44. Van de Graaf, 2018, p. 532 e.v. [↑](#footnote-ref-44)
45. HR 26 juni 2009, JAR 2009/183. [↑](#footnote-ref-45)
46. Munten, DJ 2012/740 (online geraadpleegd). [↑](#footnote-ref-46)
47. art. 3 Arbowet. [↑](#footnote-ref-47)
48. Van de Graaf, 2018, p. 215. [↑](#footnote-ref-48)
49. art. 5 Arbowet. [↑](#footnote-ref-49)
50. Van de Graaf, 2018, p. 217. [↑](#footnote-ref-50)
51. art. 13 Arbowet. [↑](#footnote-ref-51)
52. Preventiemedewerker in 100 vragen, 2016, p. 1. [↑](#footnote-ref-52)
53. art. 7:658 lid 2 BW. [↑](#footnote-ref-53)
54. art. 1 lid 1 sub e Arbowet. [↑](#footnote-ref-54)
55. SZW, ‘inspectie-szw’, inspectieszw.nl. [↑](#footnote-ref-55)
56. SZW, ‘zelfinspectie en agressie en geweld door derden’, werkdrukenongewenstgedrag.zelfinspectie.nl. [↑](#footnote-ref-56)
57. Van de Graaf, 2018, p. 228. [↑](#footnote-ref-57)
58. HR 22 januari 1999, JAR 1999/44 (Stichting Reclassering/S). [↑](#footnote-ref-58)
59. Van de Graaf, 2018, p. 228. [↑](#footnote-ref-59)
60. Van de Graaf, 2018, p. 231. [↑](#footnote-ref-60)
61. art. 1 lid 3 sub e Arbowet. [↑](#footnote-ref-61)
62. Van de Graaf, 2018, p. 233. [↑](#footnote-ref-62)
63. HR 11 maart 2005, JAR 2005/84 (ABN AMBRO/ Nieuwenhuys). [↑](#footnote-ref-63)
64. Van de Graaf, 2018, p. 228. [↑](#footnote-ref-64)
65. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 660. [↑](#footnote-ref-65)
66. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 661. [↑](#footnote-ref-66)
67. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 662. [↑](#footnote-ref-67)
68. Lindenbergh, 2016 nr. 23 alsmede nr. 29. [↑](#footnote-ref-68)
69. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 656. [↑](#footnote-ref-69)
70. Van de Graaf, 2018, p. 231. [↑](#footnote-ref-70)
71. HR 20 september 1996, JAR 1996/203 (Pollemans/ Hoondert). [↑](#footnote-ref-71)
72. Van de Graaf, 2018, p. 230. [↑](#footnote-ref-72)
73. Van de Graaf, 2018, p. 230. [↑](#footnote-ref-73)
74. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 682. [↑](#footnote-ref-74)
75. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 682. [↑](#footnote-ref-75)
76. HR 17 april 2009, RvdW 2009, 552. [↑](#footnote-ref-76)
77. Houweling, Van der Voet, Even, Quist, Sprengers & van Vliet, 2018, p. 683. [↑](#footnote-ref-77)
78. HR, 11 november 2011, NJ 2011/597 (TNT). [↑](#footnote-ref-78)
79. PIV, ‘werkgeversaansprakelijkheid’, stichtingpiv.nl [↑](#footnote-ref-79)
80. HR 11 november 2011, NJ 2011/598, Hof Arnhem 17 november 2009, ECLI:NL:GHARN:2009:BL7048 en

    Hof Den Haag 27 april 2007, JAR 2007, 208. [↑](#footnote-ref-80)
81. Perspekt, ‘PREZO verpleging verzorging en thuiszorg’, Perspekt.nu (2017). [↑](#footnote-ref-81)
82. Perspekt, ‘keurmerken*’*, Perspekt.nu (2017). [↑](#footnote-ref-82)
83. art. 6 lid 1 sub b en d AVG. [↑](#footnote-ref-83)
84. HR 11 april 2008, NJ 2008/465 [↑](#footnote-ref-84)