

# Grapje! Moet kunnen toch?

*Een kader van de juridische mogelijkheden om pesten op de werkvloer te voorkomen en werkgevers aansprakelijk te houden voor de gevolgen*

## Bijlagen

Heleen van der Zanden

FNV Bondgenoten

Mei 2011

Weert



# Grapje! Moet kunnen toch?

*Een kader van de juridische mogelijkheden om pesten op de werkvloer te voorkomen en werkgevers aansprakelijk te houden voor de gevolgen*

## Bijlagen

Auteur

Heleen van der Zanden

Studentnummer

2014165

Functie

Juridisch medewerker (stagiaire)

Opleiding

Juridische Hogeschool, HBO-Rechten

Locatie

Tilburg

1<sup>e</sup> afstudeerdocent

De heer B. Verweij

2<sup>e</sup> afstudeerdocent

Mevrouw C. Van der Voort

Afstudeerperiode

Februari 2011 – Mei 2011

Stageverlener

FNV Bondgenoten

Locatie

Weert

Stagementor

Mevrouw S. van der Beek-Verdoorn

Datum

Mei 2011

Plaats

Weert



## **Inhoudsopgave**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Bijlage 1 Onderzoeksplan                | 7  |
| Bijlage 2 Informatie over beleid        | 17 |
| Bijlage 3 Voorbeeld gedragscode CAO Wsw | 28 |



## Bijlage 1 Onderzoeksplan

# Onderzoeksplan afstudeeronderzoek Heleen van der Zanden

---

### *‘Pesten op de werkvloer’*

#### **Algemene informatie**

##### Organisatie

FNV Bondgenoten locatie Weert

FNV Bondgenoten is een vakbond die opkomt voor de belangen van werknemers. Het rechtsgebied waar dus hoofdzakelijk in geprocedeerd wordt, is het arbeidsrecht/socialezekerheidsrecht. Locatie Weert is een regiokantoor waar kwestiebehandelaren en procesjuristen werkzaam zijn. FNV Bondgenoten is een ‘organisatie’ met verschillende ‘lagen’. Op het hoofdkantoor in Utrecht zit de front en back office. Op de front office komen alle zaken in eerste instantie binnen. Indien het niet mogelijk is meteen het probleem te verhelpen of de zaak op te lossen, wordt de zaak ingenomen en doorgestuurd naar de back office. Indien het door medewerkers van de back office niet opgelost kan worden of de zaak is te ingewikkeld, wordt er doorverwezen naar een regiokantoor. In eerste instantie behandelt een kwestiebehandelaar de zaak. Bepaalde zaken worden vanwege de complexiteit meteen overgenomen door procesjuristen. Daarnaast zijn er ook nog bestuurders die landelijk overleg voeren en bijvoorbeeld cao-onderhandelingen uitvoeren.

De medewerkers van FNV Bondgenoten staan de werknemers in Nederland, die lid zijn van FNV Bondgenoten, bij met raad en advies. Indien nodig ook tijdens een juridische procedure.

##### Aanleiding voor het afstudeeronderzoek

Op 26 november 2010 verscheen er in dagblad De Pers een artikel over ‘pesten op de werkvloer’. Daarin kwam naar voren dat bij FNV Bondgenoten ook veel klachten binnen komen over pestgedrag op de werkvloer. In dit artikel wordt vermeld dat tussen de 10 en 17 % van de Nederlandse werknemers wel eens te maken krijgt met pestgedrag op de werkvloer. Onduidelijk is tot nu toe wat er precies tegen pesten op de werkvloer gedaan kan worden.<sup>1</sup>

In Nederland zijn er algemene bepalingen (art. 7:611 en 7:658 BW en de Arbowet) die een grondslag geven om de werkgever aansprakelijk te stellen voor het pestgedrag op de werkvloer. Deze bepalingen zijn echter heel abstract en bevatten geen concrete begrippen en/of gevolgen en dat maakt het moeilijk om het pesten structureel en grondig aan te

---

<sup>1</sup>R. Tossen, ‘Klooien in de pc van je collega’, *Dagblad de Pers* 26 november 2010, p. 3.

pakken. Pesten gebeurt vaak in het geniep en is een (juridische) ongrijpbaar gebeuren omdat nergens in de wet een verbod is vastgelegd.

Voor procesjuristen bij FNV Bondgenoten is het van belang dat uitgezocht wordt met welke juridische argumenten zij ervoor kunnen zorgen dat hun vordering tot bijvoorbeeld een schadevergoeding, de meest kans van slagen heeft. Het zou natuurlijk beter zijn als pestgedrag op de werkvloer niet (of in ieder geval zo weinig mogelijk) voor komt of tijdig wordt opgelost zodat alle partijen tevreden zijn en blijven. Ook hier kan FNV Bondgenoten een rol in spelen, doordat er ook bestuurders van FNV-Bondgenoten zijn die kunnen bijdragen in het creëren van een betere werkomgeving door onder andere CAO-onderhandelingen en overleg met de wetgever. Front/back office medewerkers en kwestiebehandelaars kunnen ook bijdragen aan het voorkomen van escalatie van pestgedrag op de werkvloer, door in een vroeg stadium minder vergaande juridische middelen in te zetten.<sup>2</sup>

### Probleembeschrijving

Er zijn 3 fasen te onderscheiden waarin medewerkers van FNV Bondgenoten tegen problemen aanlopen en advies willen over wat er verbeterd kan worden en wat de beste aanpak is. Hieronder zullen de drie fasen toegelicht worden:

- Fase I Preventieve fase  
**In deze fase is er nog geen sprake van een daadwerkelijk probleem.** Aan de orde is hoe pesten op de werkvloer nou juist voorkomen kan worden. Wat kunnen bestuurders en/of kaderleden<sup>3</sup> betekenen voor de werknemers in Nederland? Hoe kan pestgedrag zoveel mogelijk voorkomen of beperkt worden? Welke bepalingen in de CAO of wetgeving zouden daaraan kunnen bijdragen? Hoe kan er een gunstigere positie (meer bescherming) voor de werknemer gecreëerd worden?
- Fase II Oplossingsgerichte fase  
**In deze fase is er sprake van pestgedrag op de werkvloer, maar is de situatie nog niet geëscaleerd.** Vaak zijn de werkgever en werknemer nog 'on speaking terms'. Leden van FNV Bondgenoten bellen naar de front office en leggen uit dat zij het idee hebben dat ze gepest worden en dat er een conflict dreigt te ontstaan, maar weten niet goed wat ze er tegen kunnen doen of wat de mogelijkheden zijn. In dit geval zijn er wellicht nog oplossingen te bedenken die er voor zorgen dat de arbeidsverhoudingen niet op scherp komen te staan zodat een procedure vermeden kan worden. Ook geldt voor medewerkers van de back office en kwestiebehandelaars, dat zij er in een vroeg stadium nog iets kunnen doen. Vaak zijn partijen op dat moment nog in staat om met elkaar te communiceren en samen op zoek te gaan naar een oplossing. Maar welke oplossing is de juiste? Zijn er misschien meerdere oplossingen en wat is het verschil tussen de diverse

---

<sup>2</sup> Er zijn geen concrete cijfers over het aantal zaken m.b.t. pesten waar FNV Bondgenoten mee te maken krijgt. Dit komt mede omdat zaken vaak niet onder de noemer 'pesten' binnen komen. Zij worden geregistreerd onder bredere begrippen als 'ontslag', 'arbeidsconflict' enz. Vaak blijkt bij nadere bestudering van deze dossiers dat er wel sprake is van pestgedrag, maar verschuift de aandacht van de oorzaak (het pesten) naar de gevolgen. De gevolgen kunnen bestaan uit ziekmeldingen, onwerkbaar situaties of een arbeidsconflict.

<sup>3</sup> Kaderleden zijn werknemers die binnen een bedrijf functioneren als 'doorgeefluik'. Zij zijn lid van FNV Bondgenoten en kunnen zo problemen binnen het bedrijf signaleren en doorgeven aan bestuursleden/FNV Bondgenoten en vice versa. Zij kunnen daardoor ook werknemers direct informeren en mobiliseren.



oplossingen? Hoe kan er voor gezorgd worden dat zowel werkgever als werknemer bereid zijn om samen op zoek te gaan naar een oplossing?

- Fase III Aansprakelijk stellen

**In deze fase is de situatie geëscaleerd.** De werknemer heeft zich ziek gemeld of staat op het punt zich ziek te melden of er is sprake van een onwerkbaar situatie en vaak is er al een procedure aangespannen/zal deze aangespannen worden.<sup>4</sup> Voor procesjuristen is het nu niet altijd even duidelijk welke bepaling in een bepaalde situatie het meest doeltreffend is. Welk artikel is het meest geschikt in welke situatie en wat zijn de vereisten voor toepassing van dat artikel? Zijn er juridische argumenten die toegepast kunnen worden waardoor hun standpunt sterker wordt? Wat wordt er in de jurisprudentie gezegd?

## Doelstelling

Op 13 mei 2011 wordt er een adviesrapport verstrekt aan FNV Bondgenoten waarin staat met welke middelen binnen de kaders van het Nederlandse recht zij de werknemers in Nederland een gunstigere uitgangspositie kunnen bieden wat betreft pestgedrag op de werkvloer op alle niveaus zodat FNV Bondgenoten uiteindelijk minder gerechtelijke procedures dient op te starten en met name een beter werkomgeving voor de leden kan bewerkstelligen.

## Vraagstelling

Welke (juridische) middelen op basis van het Nederlandse recht kan FNV Bondgenoten aanwenden om er voor te zorgen dat werknemers in Nederland beter beschermd worden tegen pestgedrag op de werkvloer en welke juridische argumenten kunnen zij aanvoeren om een zo gunstig mogelijke positie voor de werknemer te creëren in een gerechtelijke procedure?

## Deelvragen

1. Wat is pesten?

Voor het vervolg van het onderzoek is het van belang dat zowel onderzoeker als lezer en belanghebbende<sup>5</sup> hetzelfde verstaan onder/beeld hebben bij het begrip 'pesten'.

- Het begrip is moeilijk te omschrijven omdat het vaak ongrijpbaar is en gevoelsmatig kan zijn.
- Welke definitie is er uit de jurisprudentie herleiden?
- Welke definitie(s) is/zijn er in de literatuur geformuleerd.

---

<sup>4</sup> Het kan daarbij gaan om verschillende soorten procedures:

- een ontbinding van de arbeidsovereenkomst op initiatief van de werkgever omdat deze van de werknemer of de situatie af wil (7:685 BW);
- een ontbinding van de arbeidsovereenkomst op initiatief van de werknemer omdat deze niet meer tegen het pesten kan en weg wil of omdat er een onwerkbaar situatie is ontstaan (7:685 BW);
- een procedure waarbij het gaat om een eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden omdat de werkgever de functie of standplaats van de werknemer wil wijzigen (7:613 BW);
- een kennelijk onredelijk ontslag procedure waarbij de werknemer aanspraak wil maken op een vergoeding of schadevergoeding (7:681 BW). Dit wordt pas ingesteld nadat het UWV een ontslagvergunning heeft verleend en dat er is opgezegd.

<sup>5</sup> Met belanghebbende kan gedacht worden aan onder andere FNV Bondgenoten en werknemers/werkgevers.

2. Wat is de juridische grondslag om een werkgever aansprakelijk te stellen voor de gevolgen van het pesten?

Indien het pestgedrag niet tijdig wordt beëindigd, kan dit ertoe leiden dat een werknemer zich ziek meldt en/of dat een gerechtelijke procedure volgt.<sup>6</sup> Tijdens de procedure is het belangrijk dat een procesjurist zich beroept op de artikelen die het standpunt versterken waarom de werkgever aansprakelijk is. Op basis van diverse artikelen uit de Nederlandse wetgeving kan aangevoerd worden waarom een werkgever aansprakelijk zou moeten zijn voor de gevolgen van het pesten.

7:611 BW

- ➔ Wat zegt de jurisprudentie over deze juridische grondslag?
- ➔ Wat wordt er in de literatuur over deze juridische grondslag geschreven?
- ➔ Wat zegt de wetsgeschiedenis/memorie van toelichting erover?

7:658 lid 1 BW

- ➔ Wat zegt de jurisprudentie over deze juridische grondslag?
- ➔ Wat wordt er in de literatuur over deze juridische grondslag geschreven?
- ➔ Wat zegt de wetsgeschiedenis/memorie van toelichting erover?

7:685 BW

- ➔ Als werknemer zijnde kun je een ontbindingsprocedure voeren. Op grond van o.a. art. 7:611 en 7:658 BW zou aangevoerd kunnen worden dat de C-factor in de kantonrechtersformule méér dan 1 zou moeten zijn. Maar gaat dit gemakkelijk en wat zijn de haken en ogen hieraan? Bijkomend probleem is dat je het risico loopt als werknemer dat je verwijtbaar werkeloos wordt geacht<sup>7</sup> en dus geen recht hebt op je uitkering. Hoe zit dit en hoe kun je dit voorkomen? Ben je ook verwijtbaar werkeloos indien C méér dan 1 is? En daarnaast, is het wel geschikt? Soms wil een werknemer namelijk aan het werk blijven.
- ➔ Wat zegt de jurisprudentie over deze grondslag?
- ➔ Wat wordt er in de literatuur over deze juridische grondslag geschreven?
- ➔ Wat zegt de wetsgeschiedenis/memorie van toelichting erover?
- ➔ Wat zijn de risico's?

Daarnaast zijn er een aantal artikelen die ter ondersteuning en/of verdere onderbouwing gebruikt kunnen worden om aan te tonen waarom is voldaan aan art. 7:611 of 7:658 BW.

Arbowet art 1, 3, 4 en 5

- ➔ Wat zegt de jurisprudentie over deze juridische grondslag?
- ➔ Wat wordt er in de literatuur over deze juridische grondslag geschreven?

---

<sup>6</sup> Zie noot 4.

<sup>7</sup> De werknemer neemt in dit geval het initiatief tot het voeren van de procedure. Indien de werknemer door deze procedure zijn baan verliest (In bijna alle gevallen zal het nl. tot een uitspraak komen. De werknemer zou het verzoek in principe in kunnen trekken indien de kantonrechter niet voornemens is een vergoeding toe te kennen, echter de werkgever zal op dat moment zelf het verzoek indienen en/of een ontslagvergunning aanvragen ogv verstoorde arbeidsverhouding waardoor de arbeidsovereenkomst alsnog eindigt) zal dit aangemerkt worden als verwijtbaar werkeloos in de zin van art. 24 lid 1 sub a WW.

➔ Wat zegt de wetsgeschiedenis/memorie van toelichting erover?

Wetboek van Strafrecht (o.a. bedreiging, fysiek geweld, inbreuk privéleven)

➔ Wat zegt de jurisprudentie over deze juridische grondslag?

➔ Wat wordt er in de literatuur over deze juridische grondslag geschreven?

➔ Wat zegt de wetsgeschiedenis/memorie van toelichting erover?

➔ Extra moeilijk want het gaat hier om dader/slachtoffer, maar de dader is niet altijd de werkgever. Maar de werkgever is wel verantwoordelijk voor de omgeving van de werknemer (7:658 BW) en dus ook verantwoordelijk voor de andere werknemers die samen met het 'slachtoffer' moeten werken.

3. Welke middelen biedt het Nederlandse recht en/of de literatuur om ervoor te zorgen dat het pestgedrag zo vroeg mogelijk wordt beëindigd?

➔ Mediation. Dit is niet in alle gevallen mogelijk. Wat zijn de voorwaarden voor mediation; je moet er beiden voor open staan en het moet vrijwillig zijn. Kan het wel een 'bewijsvoordeel' opleveren als de werkgever dit niet voorstelt of dwarsboomt? Wellicht is hij dan sneller aansprakelijk.

➔ Aansprakelijkheid. Als de werkgever op grond van art. 7:611/7:658 aansprakelijk gesteld kan worden, dient hij de schade te vergoeden. Aan de hand van deelvraag 2 kan er antwoord gegeven worden of dit op dit moment een effectief middel is. Door hier in een vroeg stadium mee te 'dreigen' zou een werkgever eerder bereid kunnen zijn om iets te veranderen.

➔ Zijn vertrouwenspersonen/raden verplicht? Zijn er speciale klachtencommissies waar je op dit moment terecht kan?

➔ Arbowet. Op grond van de Arbowet heeft de werkgever enkele verplichtingen ten aanzien van de werknemer. Welke zijn dit en in hoeverre beschermen deze de werknemer? Wat is daarnaast het gevolg als de werkgever dit zou nalaten?

➔ CAO's. Wat staat er in CAO's over het voorkomen van pestgedrag op de werkvloer? Zijn er bepalingen die standaard in een CAO worden opgenomen?

(Per 'onderdeel' zal ingegaan worden op de voor- en nadelen van de optie)

*Door het beantwoorden van bovenstaande 3 deelvragen kan er geconcludeerd worden waar in het Nederlandse recht nog lacunes bestaan en wat er dus aangepast dient te worden om pestgedrag op de werkvloer te voorkomen.*

## Globale hoofdstuk indeling

- Voorwoord
- Hoofdstuk 1 Inleiding
- Hoofdstuk 2 Pesten, een subjectief begrip met juridische basis
  - Par. 2.1 Het begrip pesten
    - Par. 2.1.1 De jurisprudentie
    - Par. 2.1.2 De Literatuur
    - Par. 2.1.3 De wet
  - Par. 2.2 Psychosociale arbeidsbelasting
  - Par. 2.3 Het probleem
  - Par. 2.4 Objectief of subjectief bepalen

- Par. 2.5 Risico's
- Hoofdstuk 3 De zorgplicht van de werkgever
  - Par. 3.1 7:658 BW
  - Par. 3.2 Psychische schade
  - Par. 3.3 De bewijslast
  - Par. 3.4 Jurisprudentie
  - Par. 3.5 Vergoeding
- Hoofdstuk 4 Goed werkgeverschap
  - Par. 4.1 7:611 BW en de bewijslast
  - Par. 4.2 Aansprakelijkheid werkgever
  - Par. 4.3 Jurisprudentie
  - Par. 4.4 Vergoeding
- Hoofdstuk 5 De ontbindingsprocedure
  - Par. 5.1 De exclusieve werking van art. 7:685 BW
  - Par. 5.2 De elementen van art. 7:685 BW
  - Par. 5.3 Verandering in de omstandigheden of dringende reden
  - Par. 5.4 Verwijtbaar werkloos
  - Par. 5.5 Vergoeding
  - Par. 5.6 Jurisprudentie
  - Par. 5.7 Bescherming van de werknemer
- Hoofdstuk 6 Kennelijk onredelijke opzegging
  - Par. 6.1 De elementen van art. 7:681 BW
  - Par. 6.2 Gevolgencriterium
  - Par. 6.3 Aan te voeren argumenten
  - Par. 6.4 Jurisprudentie
  - Par. 6.5 Vergoeding of herstellen dienstverband
- Hoofdstuk 7 Het belang van de Arbowet en het Wetboek van Strafrecht
  - Par. 7.1 De arbowet
    - Par. 7.1.1 Artikelen uit de Arbowet
    - Par. 7.1.2 Beroep doen op de Arbowet
    - Par. 7.1.3 Jurisprudentie
  - Par. 7.2 Het Wetboek van Strafrecht
    - Par. 7.2.1 Relevante artikelen
    - Par. 7.2.2 Jurisprudentie
- Hoofdstuk 8 Preventieve middelen
  - Par. 8.1 De Arbowet en zijn verplichtingen
  - Par. 8.2 Beleid
  - Par. 8.3 Vertrouwenspersonen en/of klachtencommissies
    - Par. 8.3.1 Vertrouwenspersonen
    - Par. 8.3.2 Klachtencommissies
  - Par. 8.4 Mediation
  - Par. 8.5 CAO's
  - Par. 8.6 De dreiging van aansprakelijkheid
- Hoofdstuk 9 Conclusies
  - Par. 9.1 Pesten
  - Par. 9.2 Aansprakelijkheid van de werkgever
    - Par. 9.2.1 art. 7:658 BW
    - Par. 9.2.2 art. 7:611 BW
    - Par. 9.2.3 art. 7:685 BW
    - Par. 9.2.4 art. 7:681 BW
  - Par. 9.3 Preventieve middelen

#### Par. 9.4 Wat ontbreekt er nog

(Fase I Hoe pesten voorkomen kan worden:

- Welke middelen zijn er?
- Wat ontbreekt er en wat zouden waardevolle toevoegingen zijn?
- Waarom zou het effect kunnen hebben?
- Hoe dient het aangepakt te worden?

Fase II Hoe escalatie van het pestgedrag tegengegaan kan worden:

- Welke middelen zijn er
- Wat zijn de voor/nadelen
- Waarom zijn deze toepasbaar en kunnen ze effect hebben
- Welke middelen zouden eventueel nog ingezet kunnen worden

Fase III Hoe de werkgever verantwoordelijk gehouden kan worden voor de gevolgen van het pestgedrag tijdens een procedure<sup>8</sup>:

- Welke artikelen kunnen ingezet worden?
- Wat zijn de voor/nadelen
- Welk artikel biedt de meeste zekerheid?
- Wat ontbreekt er nog/is een valkuil?)

- Hoofdstuk 10 Aanbevelingen

## **Onderzoeksopzet**

### Methoden

Voor dit onderzoek wordt gekozen voor een literatuuronderzoek gecombineerd met een theoretisch onderzoek en wordt er gewerkt aan een probleemoplossing/een advies. Dit is dan ook het kennisdoel. In diverse bronnen (jurisprudentie, wetgeving, parlementaire stukken, literatuur, internetartikelen en elektronisch te raadplegen rechtsbronnen (o.a. kluwerportal)) zal gekeken wat er op dit moment bekend is over het probleem 'pesten op het werk' en het bestrijden/voorkomen hiervan. Na bestudering en beschrijving van de literatuur zal er een 'oplossing' gegeven worden die ik bedenk en formuleer aan de hand van de bestudeerde literatuur.

Ondanks dat de Belgische wetgeving wordt aangehaald zal er geen rechtsvergelijkend onderzoek plaatsvinden. Dit heeft te maken met twee factoren. Ten eerst is er het tijdsbestek. Het onderzoek dient in ongeveer drie maanden afgerond te zijn, inclusief het schrijven van de uiteindelijke scriptie. Aangezien er al twee methoden van onderzoek gebruikt worden, zal er te weinig tijd overblijven om een volledig rechtsvergelijkend onderzoek uit te voeren. Ten tweede wordt er uiteindelijk een advies gegeven aan FNV Bondgenoten hoe zij, als belangenbehartiger van werkend Nederland, het pesten kunnen voorkomen, kunnen oplossen of het juridisch vorm kunnen geven. Wat betreft dat laatste,

---

<sup>8</sup> Het kan daarbij gaan om verschillende soorten procedures:

- een ontbinding van de arbeidsovereenkomst op initiatief van de werkgever omdat deze van de werknemer of de situatie af wil (7:685 BW);
- een ontbinding van de arbeidsovereenkomst op initiatief van de werknemer omdat deze niet meer tegen het pesten kan en weg wil of omdat er een onwerkbaar situatie is ontstaan (7:685 BW);
- een procedure waarbij het gaat om een eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden omdat de werkgever de functie of standplaats van de werknemer wil wijzigen (7:613 BW);
- een kennelijk onredelijk ontslag procedure waarbij de werknemer aanspraak wil maken op een vergoeding of schadevergoeding (7:681 BW). Dit wordt pas ingesteld nadat het UWV een ontslagvergunning heeft verleend en dat er is opgezegd.

het juridisch vorm geven, wordt bedoeld welke middelen zij kunnen inzetten in een eventuele juridische procedure (bijv. ontbindingsprocedure) waarbij het pesten een belangrijke (onderliggende) rol speelt. Een rechtsvergelijkend onderzoek heeft daarom weinig nut aangezien zij zich niet kunnen beroepen op Belgische wetgeving. De Belgische wet wordt alleen gebruikt ter inspiratie.

#### Middelen

Voor het literatuuronderzoek zal gebruik gemaakt worden van diverse bronnen. Zo wordt er gebruik gemaakt van boeken, relevante tijdschriften (JAR, Jurisprudentie Arbeidsrecht) en elektronische artikelen/bronnen (o.a. kluwerportal en SDU op maat arbeidsrecht).

Daarnaast zal relevante wetgeving (boek 7 Burgerlijk Wetboek en de Arbeidsomstandighedenwet 1998), jurisprudentie en parlementaire stukken bestudeerd worden. Een voorlopige literatuurlijst treft u verderop aan.

#### Verwerking gegevens

Tijdens het verkennend onderzoek dat ik in eerste instantie zal verrichten, concentreer ik me alleen op het feit of de gevonden informatie relevant is voor mijn onderzoek. In een later stadium zal ik me meer verdiepen op de informatie in combinatie met onderzoek en wat de waarde is van de gevonden informatie. Tijdens het scannen, bestuderen en verwerken van de gegevens zal ik onderstaande aandachtspunten steeds meenemen:

- Zijn de gegevens actueel?
- Zijn de gegevens relevant?
- Zijn de gegevens objectief?
- Voegt het artikel iets nieuws toe? (Niet 5 dezelfde artikelen)

Daarnaast is het zeer belangrijk dat ik in eerste instantie *geen* eigen mening ga vormen. Ik verricht namelijk een literatuuronderzoek waarbij ik een beschrijving geef van de huidige stand van zaken en 'lege plekken' en/of valkuilen constateer. Daarna zal ik aan de hand van de gevonden gegevens een theoretisch onderzoek verrichten waarbij ik op basis van de gevonden gegevens een oplossing geef voor de problemen die ik heb geconstateerd tijdens mijn literatuuronderzoek. Pas vanaf dat moment is mijn mening van belang.

#### Betrouwbaarheid

De rechtsbronnen wetgeving, parlementaire stukken en jurisprudentie, zijn zeer betrouwbare bronnen omdat zij een primaire bron zijn. Het is namelijk de oorspronkelijke tekst. Daarnaast zijn ze objectief en is de gezaghebbendheid van de auteur groot. De overige literatuur (tijdschriften, boeken en elektronische artikelen) zijn niet automatisch betrouwbaar omdat ze vaak een secundaire bron zullen zijn. Ze verwijzen of beweren iets over de primaire bron. Ik zal daarom bij deze informatie extra voorzichtig moeten zijn. Door de diverse bronnen met elkaar te vergelijken en extra informatie op te zoeken (actualiteit, gezaghebbendheid en volledigheid) kan ik meer zekerheid verwerven omtrent de betrouwbaarheid van deze bronnen.

#### Validiteit

Om er voor te zorgen dat mijn bronnen valide zijn, zal ik altijd kijken of er een nieuwe druk is uitgegeven van een boek. Wat betreft de wetgeving zal ik kijken of deze nog geldig is op het moment van raadplegen en bij jurisprudentie zal ik op zoek gaan naar de meest recente uitspraken. Dit betekent niet dat oudere uitspraken automatisch ongeschikt zijn, maar ik dien er wel rekening mee te houden. Ook bij tijdschriften zal ik op zoek gaan naar de meest recente artikelen. Daardoor geven deze bronnen inzicht in de feitelijke situatie zoals deze nu in feb/maart/april/mei 2011 is en wat er ontbreekt/toegevoegd zou moeten worden.

## **(Voorlopige) literatuurlijst**

G. Gielen, '(Cyber)pesten op het werk', (<[cyberpesten.be/cyberpestenophetwerk.htm](http://cyberpesten.be/cyberpestenophetwerk.htm)> geraadpleegd op 8-2-2011 ).

P. Humblet, P. Decavele & A. Taghon, 'Nieuwe antipestwet sinds 16 juni van kracht', *Gazet van Antwerpen* 18 juni 2007 ([www.gva.be/dekrant/experts/johndewit/nieuwe-antipestwet-sinds-16-juni-van-kracht.aspx](http://www.gva.be/dekrant/experts/johndewit/nieuwe-antipestwet-sinds-16-juni-van-kracht.aspx) geraadpleegd op 8-2-2011).

M.G. IJzermans & G.A.F.M. van Schaaijk, *Oefening baart kunst. Onderzoeken, argumenteren en presenteren voor juristen*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2007.

B. van der Meer, *Pesten op het werk*, Assen: van Gorcum 1997.

H. Mertens, 'Nieuwe antipestwet is van kracht', *Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding* juli 2007 (<[vdab.be/magazine/juli07/antipestwet.shtml](http://vdab.be/magazine/juli07/antipestwet.shtml)> geraadpleegd op 8-2-2011).

T. de Rijk, *Ongewenst gedrag. Een handleiding voor uw bedrijfsaanpak*, Zeist: Uitgeverij Kerckebosch BV 2001.

G.A.F.M. van Schaaijk, *Praktijkgericht juridisch onderzoek*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2011.

T.M.J. Smits, 'Seksuele intimidatie: de rechtspraak in perspectief geplaatst', *Nederlands tijdschrift voor Sociaal Recht* 2008-4.

R. Sutton, *De anti-huftermethode. Kleine overlevingsgids om het hoofd te bieden aan eikels, tirannen, halve garen, kloothommels en andere schadelijke personen op het werk*, Schiedam: Scriptum 2008.

H. Walter, *Van kwaad tot erger. De pesterijen en psychoterreur op het werk*, Zaltbommel: Thema, 1995.

## **Wet- en regelgeving**

Boek 7 Burgerlijk Wetboek  
Arbeidsomstandighedenwet 1998  
Wetboek van Strafrecht

## **Jurisprudentielijst**

HR 29 juni 2010, *LJN* BL8642  
HR 11 maart 2005, *JAR* 2005/84  
Rb. Almelo 22 december 1999, *JAR* 2001/230  
Rb. Leeuwarden 16 oktober 2003, *JAR* 2003/260  
Rb. Rotterdam 30 september 1999, *JAR* 1999/230  
Ktr. Arnhem 25 juni 2008, *LJN* 2008, 230  
Ktr. Haarlem 26 maart 2008, *RAR* 2008, 83  
Ktr. Haarlem 11 januari 2008, *LJN* BC1854  
Ktr. Haarlem 16 september 2004, *LJN* AR2136  
Ktr. Harderwijk 25 april 2001, *JAR* 2001/118  
Ktr. Rotterdam 10 februari 2009, *LJN* BI4677

Ktr. Terneuzen 29 september 2004, *LJN* AR 4255

Ktr. Zutphen 15 oktober 1991, *Praktijkids* 1992, 3614

Vrz. Rb. 's-Gravenhage 13 december 2006, *TAR* 2006/30 (voorzieningenrechter kantonrechter, hier plaatsen of tussen Rb. Almelo en Leeuwarden in?? Of dan boven Ktr. Haarlem ivm alfabet)

CRvB 23 maart 2006, *TAR* 2006/90



## Bijlage 2 Informatie over beleid

### Psychosociale arbeidsbelasting<sup>9</sup>

#### Aanpak risico's ongewenste omgangsvormen

De Arbeidsomstandighedenwet kent de volgende verplichting: de werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en als dat niet mogelijk is gericht op beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

#### Verplichting werkgever

Volgens de definitie van psychosociale arbeidsbelasting in artikel 1 van de wet vallen de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten hieronder. De verplichtingen voor de werkgever op dit gebied zijn in het Arbobesluit in artikel 2.15 nader uitgewerkt:

1. Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.
2. Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

Alle werknemers, dus ook uitzendkrachten, freelancers, projectmedewerkers, stagiaires en leerlingen, vallen onder deze bescherming. Bovendien heeft de werkgever de plicht om de werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten door derden, zoals gasten, klanten en patiënten.

De zorgverplichting van de werkgever omvat zowel het voorkomen seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten als de zorg voor de opvang van medewerkers wanneer zich toch iets heeft voorgedaan.

#### Preventie

Voorkomen is beter dan genezen. Een preventief beleid vraagt allereerst om inzicht in de risicofactoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten. De Arbeidsomstandighedenwet verplicht tot het inventariseren van de risico's inzake de veiligheid, gezondheid en het welzijn van het personeel. Daar horen de risico's inzake seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten ook bij betrokken te worden. Hieronder een opsomming van veel voorkomende risico's op dit terrein.

#### Het ontbreken van sturing en leiding op onderlinge samenwerking

In organisaties waar op managementniveau en bij de direct leidinggevenden weinig aandacht bestaat voor het creëren van een werkklimaat waarin respect voor elkaar centraal

---

<sup>9</sup> Geraadpleegd via de Praktijkgids Arbeidsomstandigheden via de Kluwer Portal. Alleen toegankelijk met abonnement.

staat, loopt men meer risico op ongewenste omgangsvormen. Soms wordt de cultuur van een organisatie bepaald door een homogene dominante groep die geen nieuwkomers tolereert. Seksuele intimidatie komt het meest voor in traditioneel door mannen gedomineerde organisaties waar vrouwen instromen, en organisaties waar het management zich niet verantwoordelijk voelt voor het creëren van een werkklimaat waarin nieuwkomers zich prettig voelen. Soms is juist het ontbreken van enige groepscohesie een belangrijke oorzaak van agressie tussen medewerkers onderling. Een groot verloop onder het personeel, of ploegen die steeds van samenstelling veranderen, kunnen een anonieme sfeer creëren waarin het makkelijker wordt een collega te intimideren, mede doordat de leiding niet ingrijpt.

### **Specifieke beroepsrisico's**

Verschillende beroepsgroepen lopen meer risico om seksueel geïntimideerd of anderszins agressief of discriminerend bejegend te worden. In de verplicht te maken risico-inventarisatie en -evaluatie behoort aandacht te worden gegeven aan deze risico's, zodat in het Plan van Aanpak de te nemen maatregelen kunnen worden aangegeven. Registratie van incidenten is een minimale vereiste om zicht te hebben en houden op de arbeidsrisico's van ongewenste omgangsvormen.

### **Let op**

Met de totstandkoming van regelgeving over seksuele intimidatie, discriminatie agressie en geweld kan men niet meer stellen dat dit bij het werk hoort. Het is primair de verantwoordelijkheid van de werkgever om de risico's zoveel mogelijk terug te dringen.

### **Omgevingsrisico's**

De inrichting van een woonwijk en het ontwerp van huizen heeft effect op de veiligheid in een wijk. Datzelfde geldt voor de inrichting van arbeidsorganisaties en de gebouwen die deze organisaties gebruiken.

Aan de omgeving buiten de organisatie kan men niet altijd iets veranderen. Wanneer de locatie onveilige situaties voor het personeel met zich mee zou brengen, moeten misschien extra maatregelen genomen worden ter bescherming van de medewerkers. Bijvoorbeeld in de vorm van bedrijfsvervoer voor het woon-werkverkeer.

Op de inrichting van de eigen organisatie heeft men uiteraard wel invloed. Gedacht moet worden aan de veilige inrichting van spreekkamers, het creëren van zicht en toezicht op ruimten waar klanten of patiënten verblijven, de verlichting van parkeergarages en fietsenstallingen, maar ook het afsluiten van afgelegen plekken: archieven in kelders of op zolder.

Ook een hulpmiddel als cameratoezicht kan ingezet worden. Het Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid heeft hierover in mei 2009 een handreiking uitgegeven.

Onder andere de Gemeentewet en de Wet op de privacy bevatten richtlijnen/kaders voor het gebruik van cameratoezicht.

De resultaten van effectstudies naar cameratoezicht laten een wisselend beeld zien.

Voor een optimaal effect van cameratoezicht worden in de handreiking de volgende aanbevelingen beschreven:

1. Formuleer realistische doelstellingen.

2. Kies zorgvuldig de locatie en het bereik van de camera's.
3. Bekijk de beelden live en zorg voor een directe, goed aangestuurde opvolging.
4. Bewaar de opnames.
5. Zorg voor aanvullende, preventieve maatregelen.

### **Specifiek voor aanpak agressie van klanten**

Naast alle hierboven genoemde maatregelen kan het voor met name dienstverlenende organisaties zinvol zijn om na te denken over de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening bij de terugdringing van agressie en geweld van derden tegen het personeel. Voorbeelden zijn lange wachttijden voorkomen, interne systemen zo programmeren dat klanten of cliënten niet zes keer hun verhaal moeten doen, gedragsregels afspreken en bekendmaken, medewerkers trainen in klantvriendelijk gedrag en deëscalerend optreden.

Omgekeerd moet de organisatie ook normstellend zijn in de richting van klanten. Bij de overheid worden momenteel bijvoorbeeld huisregels geïntroduceerd, die helder omschrijven welk gedrag er van een klant wordt verwacht.

Daarmee wordt het onderwerp agressie en geweld aangepakt als een organisatiethema; de beleving van de individuele medewerker is niet langer bepalend voor de vraag wat wel of niet agressie of geweld is. Uit onderzoek (Van Limpt, 2009; publicatie van A+O fonds Nederlandse Gemeenten) in de sector gemeenten blijkt het benaderen van agressie en geweld als organisatievraagstuk, te helpen bij het verlagen van de drempel om incidenten te melden.

Uiteraard staat de beleving van de medewerker wel centraal in de opvang en nazorg.

### **Opvang van slachtoffers**

Werknemers die worden geconfronteerd met seksuele intimidatie, agressie en geweld of pesterijen hebben vaak behoefte aan opvang, een luisterend oor. Daarnaast kan ondersteuning van belang zijn bij het oplossen van de ongewenste situatie indien deze nog actueel is.

In de meeste gevallen kan de opvang en nazorg worden verzorgd binnen de organisatie. We denken dan aan gesprekken tussen leidinggevende en medewerker en/of tussen collega's onderling in bijvoorbeeld een bedrijfsopvangteam. Als er sprake is van een verstoorde verwerking van een incident (en dat weten we als klachten langer dan 2-3 maanden aanhouden), of als de medewerker aangeeft graag externe hulp te ontvangen, is een verwijzing naar gespecialiseerde hulpverlening geïndiceerd.

Tot slot is het van belang dat getroffen werknemers beschermd worden tegen de nadelige gevolgen van de ongewenste bejegening die hen ten deel viel.

Bescherming tegen benadeling impliceert ook dat werknemers die ziek worden of minder presteren vanwege seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie of pesterijen niet geconfronteerd mogen worden met sancties.

De Arbeidsinspectie heeft als uitgangspunt geformuleerd dat de getroffen werknemers hun baan moeten kunnen behouden, dat de werkplek veilig gemaakt wordt en dat men geen nadeel mag ondervinden van het feit dat men geklaagd heeft ofwel de situatie niet alleen heeft kunnen oplossen.

### **Voorbeeld**

In de thuiszorg en in de horeca zijn cao-afspraken gemaakt, waarin staat dat werknemers die lastiggevallen worden door een klant hun werkzaamheden onmiddellijk mogen staken. Vervolgens moet men zich melden bij de leidinggevende. Deze is verantwoordelijk voor het oplossen van het probleem met de klant. De betrokken werknemer hoeft niet terug naar de lastigvallende klant en mag ook niet benadeeld worden omdat zij of hij het werk heeft neergelegd.

### **Algemeen**

Voor de opvang, begeleiding en ondersteuning van medewerkers die slachtoffer zijn van seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten op het werk zijn, zoals gezegd, verschillende constructies naast elkaar mogelijk. In de praktijk blijkt dat voor situaties waarvan algemeen erkend wordt dat deze onacceptabel zijn voor medewerkers, slachtoffers vaker een beroep doen op steun van de leidinggevende. In veel sectoren heeft men protocollen en worden leidinggevend en/of bedrijfsopvangteams getraind in de eerste opvang van medewerkers na intimiderende confrontaties met klanten.

Externe aanbieders van een individuele gevals aanpak zijn bijvoorbeeld arbodiensten, mediators, bureaus voor bedrijfsmaatschappelijk werk en bureaus voor personeelsadvies. Ook kent Nederland een beperkt aantal gespecialiseerde aanbieders, waarbij ongewenste omgangsvormen centraal staan in de dienstverlening.

Organisaties die meer dan een gemiddeld risico lopen geconfronteerd te worden met agressief gedrag van derden, bijvoorbeeld benzinestations, banken en supermarkten, hebben over het algemeen contracten met gespecialiseerde traumateams voor de verdere opvang en ondersteuning van medewerkers na een overval. In organisaties waar werknemers beroepshalve een groot risico lopen geconfronteerd te worden met schokkende gebeurtenissen, bijvoorbeeld binnen de politie, de brandweer, de ambulancezorg, of de beveiligingssector, heeft men voor de opvang van personeel de al genoemde bedrijfsopvangteams opgericht. Deze teams bestaan meestal uit collega's die een speciale training hebben gevolgd. Ze kunnen ook ingezet worden voor de opvang van een medewerker die bij de uitoefening van zijn of haar werk geconfronteerd is met agressie en geweld vanuit het publiek.

### **Klachtenstructuur buiten de lijn**

Voor situaties van seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten waarvan het voor de betrokken medewerker niet meteen zonneklaar is wat er zou moeten gebeuren, zijn aanvullende ondersteunende structuren binnen organisaties nodig voor slachtoffers. Dit is vaak het geval wanneer de lastigvaller werkzaam is in dezelfde organisatie als het slachtoffer. In veel gevallen van seksuele intimidatie, discriminatie en pesterijen door directe collega's of een chef voelen medewerkers zich erg onzeker of onmachtig het ongewenst gedrag een halt toe te roepen. Zeker in situaties waarin er sprake is van ongelijke machtsverhoudingen tussen slachtoffer en lastigvaller bestaat er angst voor repercussies.

Algemeen geaccepteerd is dat de klachten over ongewenste omgangsvormen buiten de lijn om worden opgevangen en indien gewenst onderzocht. Veel bedrijven hebben een vertrouwenspersoon en soms een speciale klachtencommissies.

Uiteraard blijft het management wel verantwoordelijk voor het nemen van adequate maatregelen. Ofwel op verzoek van een medewerker na consultatie van een vertrouwenspersoon, ofwel na onderzoek van een klacht door een speciale klachtencommissie.

### **Vertrouwenspersonen**

Medewerkers die last hebben van ongewenste omgangsvormen op het werk door collega's of de chef, hebben veelal behoefte aan een luisterend oor, begrip en vervolgens aan advies over en ondersteuning bij het oplossen van het probleem. De positie van leidinggevend leent zich er niet in alle gevallen voor om vanuit de gevoelens en belangen van een werknemer te handelen. Om die reden is het van belang om buiten de lijn een of meerdere vertrouwenspersonen aan te stellen waar medewerkers terecht kunnen voor opvang en hulp na ongewenste omgangsvormen.

### **Taken vertrouwenspersoon**

De taken van de vertrouwenspersoon zijn primair: eerste opvang, begeleiding, advisering en ondersteuning van een klager over ongewenst gedrag. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon een adviserende rol vervullen naar het management over het vormgeven van het beleid ongewenste omgangsvormen. En in het voorlichtingstraject over beleid op dit terrein is het aan te bevelen dat de vertrouwenspersoon zichzelf aan de medewerkers voorstelt.

### **Let op**

De vertrouwenspersoon is er voor één partij in het conflict. Vertrouwenspersonen wegen alleen de belangen van de klager en doen in principe niets tegen de wens van de klager. Wanneer vertrouwenspersonen belangen van meerdere partijen in het oog moeten houden, wordt de functie van de vertrouwenspersoon in feite onderuitgehaald: slachtoffers zullen aarzelen een beroep te doen op de vertrouwenspersoon en problemen blijven vervolgens onopgelost onder de tafel.

### **Positionering van de vertrouwenspersoon**

Gelet op de belangrijkste taken van de vertrouwenspersoon, hulp en opvang bieden aan werknemers die last ervaren van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld of pesten, is het van belang voor deze (neven)functie medewerkers te selecteren die optimaal toegankelijk zijn voor de meest kwetsbare groepen in de organisatie. Een groot verschil in achtergrond tussen groepen werknemers en de vertrouwenspersoon kan een drempel opwerpen om in voorkomende gevallen een beroep te doen op deze functionaris. Het is aan te bevelen om bij de selectie van vertrouwenspersonen vooraf eens bij groepen medewerkers te peilen naar wie ze toe zouden gaan in geval van ongewenste omgangsvormen.

Zoals eerder aangegeven is de plaats van de vertrouwenspersoon naast de klager. Wanneer een vertrouwenspersoon gekozen wordt die in haar of zijn hoofdfunctie niet naast de klager kan staan, kan dat niet alleen leiden tot extra drempels om gebruik te maken van de vertrouwenspersoon, maar ook tot een 'pettenprobleem' voor de betreffende functionaris.

### **Voorbeeld**

Een organisatie had de bedrijfsarts ook de functie van vertrouwenspersoon gegeven. Toen een medewerkster een beroep op hem wilde doen als vertrouwenspersoon wees de arts haar af omdat hij de aangeklaagde als patiënt in behandeling had. De klaagster kon in de organisatie nergens anders terecht voor ondersteuning. De zaak escaleerde en kwam uiteindelijk bij de rechtbank. In zijn uitspraak kapt de rechter de organisatie onder andere voor de onzorgvuldige selectie van de vertrouwenspersoon. De organisatie had zich moeten realiseren dat er een dubbele-pettenprobleem zou kunnen ontstaan bij de keuze van de bedrijfsarts als vertrouwenspersoon.

Op de vraag of de vertrouwenspersoon intern of extern gesitueerd moet worden, kan geantwoord worden dat externe vertrouwenspersonen een oplossing kunnen zijn voor heel kleine organisaties en als een aanvulling op interne vertrouwenspersonen bij wat grotere organisaties kunnen fungeren. Externe vertrouwenspersonen kunnen als een vangnet voor die medewerkers van de organisatie dienen die geen vertrouwen meer hebben in welke functionaris van de eigen organisatie dan ook. Daarnaast kunnen externe vertrouwenspersonen een soort tweedelijns rol vervullen voor de interne vertrouwenspersonen. Bij moeilijke situaties kan de interne vertrouwenspersoon de externe collega consulteren of naar haar of hem doorverwijzen.

### **Kwalificaties van een vertrouwenspersoon**

Een vertrouwenspersoon moet beschikken over specifieke kwalificaties om de functie goed te kunnen vervullen. Naast kennis over de problematiek, de drempels van slachtoffers om te klagen, reacties vanuit de directe werkomgeving en mogelijkheden voor oplossingen, zijn vaardigheden nodig om klagers adequaat op te vangen en te adviseren over hun mogelijkheden. Betrokkenheid bij de problematiek en een inlevend vermogen zijn voorwaarden voor een goede invulling van de functie. Uiteraard kunnen de eisen met betrekking tot kennis en vaardigheden geleerd worden. En net als voor de bedrijfshulpverlener is het voor de vertrouwenspersoon van belang om kennis en vaardigheden vervolgens op peil te houden middels bijscholing en /of supervisie.

### **Bescherming**

Zoals ondernemingsraadsleden bescherming genieten tegen benadeling, moet deze bescherming ook voor vertrouwenspersonen vastgelegd worden. Vertrouwenspersonen behartigen belangen van individuele medewerkers, maar hun bescherming is niet wettelijk geregeld. Bedrijven moeten dit zelf opnemen in het reglement voor klachtenbehandeling. Ook is het nodig om voor vertrouwenspersonen het verschoningsrecht vast te leggen. Dit houdt in dat de vertrouwenspersoon intern naar niemand informatie verschuldigd is die hij of zij uit hoofde van de functie van vertrouwenspersoon te weten is gekomen.

### **Oplossingen voor klachten**

Het zal duidelijk zijn dat er andere wegen bewandeld moeten worden voor klachtafhandeling wanneer de lastigvaller een zogenoemde juridische derde is (oftewel niet werkzaam binnen de eigen organisatie, maar klant, patiënt, ouder van een kind, leverancier of anderszins). Verschillende organisaties hebben inmiddels protocollen opgesteld voor de aanpak van 'buitenstaanders' die personeel lastigvallen. Als het gaat om leveranciers die zich misdragen kan vaak simpelweg het contract worden opgezegd. Bij klanten kan een al dan niet tijdelijk verbod gegeven worden om gebruik te maken van de diensten van de organisatie.

### **Voorbeeld**

Vliegtuigmaatschappijen kunnen inmiddels passagiers die het personeel herhaaldelijk schofferen en intimideren verbieden om gebruik te maken van de geboden diensten. Binnen de overheid zijn sinds kort huisregels van kracht; onder voorwaarden kunnen overheidsorganisaties bij agressief gedrag de dienstverlening staken of opschorten.

Wanneer het gaat om situaties waarin de ene medewerker de andere intimideert, is de oplossing niet altijd even simpel. Vaak gaat het om situaties waarin het ongewenste gedrag niet openlijk zichtbaar is voor anderen. Ook moet de werkgever zorgvuldig omgaan met de belangen van een aangeklaagde medewerker.

### **Informele oplossingen**

Wanneer een klacht niet geëscaleerd is en het geen ernstige vorm van seksuele intimidatie, discriminatie, dan wel agressie en geweld of pesten betreft, blijkt het in veel gevallen mogelijk via een informeel traject oplossingen te bewerkstelligen. Dat wil zeggen dat het ongewenste gedrag stopt, zonder dat er onderzoek of formele procedures aan te pas hoeven komen. Een 'goed gesprek' van de leidinggevende met de beschuldigde medewerker over het feit dat een ander last ervaart van zijn of haar gedrag, biedt in veel situaties soelaas. Wanneer de klager dat wenst kan ook een bemiddeling tussen klager en aangeklaagde de verhoudingen weer werkbaar maken.

### **Formele klachtenprocedure**

Wanneer een informeel traject geen oplossingen (meer) biedt, kan de klager een formele procedure starten. Hij of zij dient bij de werkgever een formele klacht in en verzoekt de werkgever passende maatregelen te nemen teneinde het ongewenste gedrag te stoppen. Soms ook wil de klager gevrijwaard worden van elk verder contact met haar of zijn belager. Om formele maatregelen te kunnen nemen richting aangeklaagde is het uiteraard noodzakelijk dat de klacht juridisch aannemelijk geacht kan worden. Om een beslissing te kunnen nemen aangaande een klacht moet daarom vaak eerst onderzoek verricht worden naar de gegrondheid ervan.

Veel organisaties hebben voor het onderzoek naar klachten van medewerkers op dit terrein speciale klachtencommissies ingesteld. De taak van een klachtencommissie is het beoordelen van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht en vervolgens het adviseren van het management over te nemen maatregelen.

Uiteraard is het van belang om bij de formele fase van klachtenbehandeling als organisatie te beschrijven waaraan de klacht wordt getoetst, wie de klacht toetst en waaraan de klachtencommissie moet voldoen om dit eerlijk en zorgvuldig te laten plaatsvinden. Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en deskundigheid van de klachtencommissie zijn een belangrijke voorwaarde voor zorgvuldige klachtenbehandeling. Ook moet beschreven worden hoe de klachtenprocedure verloopt om aan de belangen van betrokken partijen voldoende recht te doen. Hoor en wederhoor, inzage recht, (niet-) openbaarheid, de niet-lijdelijkheid, de termijnen en de decisieverplichting zijn in dit kader van belang.

Het opstellen van een goede klachtenregeling en het installeren van een ter zake kundige klachtencommissie is vooral voor kleine en middelgrote organisaties een lastige opgave. Vaak ontbreekt het kleinere bedrijven intern aan de deskundigheid die nodig is voor een zorgvuldige klachtafhandeling. Maar ook het feit dat afhandeling van klachten via een formele procedure relatief minder vaak gekozen wordt als oplossingstraject betekent dat een interne bedrijfsgebonden klachtencommissie over het algemeen te weinig ervaring op kan doen met het behandelen van klachten op dit terrein om in de ogen van rechters deskundig genoeg te worden geacht. Soms wordt een intern klachtonderzoek onderwerp van een externe juridische procedure. Bijvoorbeeld als een van de betrokken partijen het niet eens is met de uitkomsten van het klachtonderzoek en het besluit dat het bevoegd gezag op basis daarvan heeft genomen. Betrokken partijen hebben uiteraard het recht de zaak vervolgens aan de rechter voor te leggen. Wanneer het interne klachtonderzoek procedureel manco's vertoont of wanneer een genomen maatregel disproportioneel geacht wordt, wordt een organisatie over het algemeen teruggefloten door de rechter.



### **Voorbeeld**

Een klachtencommissie van een ziekenhuis hoorde tijdens een klachtonderzoek klagers niet afzonderlijk van elkaar en verzuimde de aangeklaagde op cruciale momenten inzage te geven in bepaalde stukken van het klachtendossier. De aangeklaagde daagde daarop de werkgever voor de rechter met als gevolg dat het onderzoek als ondeugdelijk en onzorgvuldig van tafel werd geveegd. De rechter stelde vervolgens dat de aangeklaagde hierdoor onnodige schade was berokkend en stelde de werkgever hiervoor verantwoordelijk. Vervolgens werd het ziekenhuis veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding aan de aangeklaagde.

Om te voldoen aan de eisen van zorgvuldigheid inzake klachtonderzoek is deskundigheid van de klachtencommissie van groot belang. Voor veel organisaties is het een te grote investering deze expertise geheel intern op te bouwen. Voor kleine en middelgrote organisaties is het niet onverstandig naar andere wegen te zoeken voor klachtonderzoek dan het zelf installeren van een klachtencommissie.

### **Voorbeeld**

Enkele gemeenten hebben op regionaal niveau de krachten gebundeld en een gezamenlijke regionale klachtencommissie samengesteld. Uiteraard moest het beleid en de klachtenprocedures van de afzonderlijke gemeenten wel op elkaar afgestemd worden. Andere organisaties zoals de bakkers, de slagers en de contractcatering hebben op brancheniveau een gezamenlijke klachtencommissie geïnstalleerd.

Ook kan gedacht worden aan het samenstellen van een 'gemengde' klachtencommissie: een of twee personen vanuit de organisatie die samen met enkele externe deskundigen de klachtencommissie vormen.

### **Let op**

Het inschakelen van algemene bestaande klachten- of bezwarencommissies voor het onderzoeken van klachten over seksuele intimidatie, discriminatie of agressie en geweld is niet zonder meer aan te bevelen. Nog los van de expertise van een commissie op het specifieke terrein van omgangsvormen, kan een bezwarencommissie ook ingeschakeld worden wanneer een van de betrokken partijen het niet eens is met de uitkomsten van het klachtonderzoek en het besluit van het management dienaangaande. Zeker voor organisaties als de overheid waar men verplicht is zich eerst te richten tot de bezwarencommissie voordat de klacht aan de rechter wordt voorgelegd, komt een bezwarencommissie in de problemen als ze een bezwaar moet behandelen over een door haar zelf uitgevoerd klachtonderzoek.

### **Nazorg**

Een klacht is niet altijd opgelost na een formele procedure. Een uitspraak over de gegrondheid van de klacht leidt niet automatisch tot het weer veilig zijn van de werkplek voor de klager. Wanneer klager en aangeklaagde op dezelfde afdeling werken kunnen er kampen ontstaan voorafgaand aan of gedurende de periode van klachtafhandeling. Niet alleen voor de klager maar ook voor een afdeling als geheel is het van belang als organisatie een goede nazorg te bieden om de verhoudingen in ieder geval voor de klager weer werkbaar te maken. De werkgever is er immers aan gehouden de werknemer optimaal te beschermen tegen de nadelige gevolgen van ongewenste omgangsvormen.

### **Afspraken tussen werkgevers die op één plek werk laten verrichten**

De Arbeidsomstandighedenwet bevat een artikel waarin werkgevers die op één plek werk laten verrichten, verplicht worden tot samenwerking over het



arbeidsomstandighedenbeleid. Dit geldt ook voor de aanpak van ongewenste omgangsvormen op het werk. Het is van belang om afspraken te maken over preventie, voorlichting en afhandeling van klachten. In dit kader kan eraan gedacht worden om vast te stellen tot wie een medewerker van het cateringbedrijf zich kan wenden in geval van seksuele intimidatie door bijvoorbeeld een werknemer van het ingehuurde schoonmaakbedrijf. En wie onderzoekt een mogelijke formele klacht in een dergelijke situatie? Belangrijk in dit kader is ook afstemming van de voorlichting aan de medewerkers over het beleid. Het is niet handig wanneer op een werkplek medewerkers verschillende informatie krijgen over de aanpak van seksuele intimidatie en agressie en geweld. Of wanneer de medewerkers van het hoofdbedrijf in tijd veel eerder informatie krijgen dan personeel van ingehuurde organisaties.

### **Voorlichting**

De werkgever moet werknemers informeren over de maatregelen om eventuele gevaren, waaronder ongewenste omgangsvormen, te voorkomen of te beperken. Dit kan in de vorm van voorlichting of scholing aangepast aan de taken worden uitgevoerd.

### **Let op**

Dit is geen eenmalige verplichting. Wanneer uit ervaring of omstandigheden blijkt dat aanpassing of herhaling nodig is, dan moet daaraan aandacht worden besteed. De wetgever stelt dat alle werknemers op de hoogte moeten zijn en blijven van het beleid, omdat zonder kennis van de werknemer een veilige werkplek – ook vrij van ongewenste omgangsvormen – niet te realiseren is.

De voorlichting over het beleid kan het best top-down georganiseerd worden. Allereerst moeten het management en vervolgens de direct leidinggevenden geïnformeerd worden over de aard van de problematiek, het beleid en de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende functionarissen bij de uitvoering ervan. Daarna kan de werkvloer geïnformeerd worden. Wanneer men voorlichting aan de leiding overslaat en de werknemers vervolgens informeert, loopt men het risico dat de direct leidinggevenden – bij gebrek aan informatie – niet adequaat of conform het beleid reageren. En zeker waar het onderwerpen betreft waar nog enige taboe op rust, kijken werknemers niet zozeer naar het beleid dat formeel beschreven is, maar naar de reactie van de eigen leidinggevende op het onderwerp. Het verdient ook aanbeveling om de voorlichting aan medewerkers niet te beperken tot een schriftelijke informatieronde. Informatie beklijft het best wanneer er ook over gepraat en gediscussieerd kan worden. Het bespreken van het beleid tijdens een werkoverleg biedt ook de gelegenheid om de vertrouwenspersoon zichzelf te laten presenteren. Dit is een belangrijke methode gebleken om de bekendheid van de vertrouwenspersoon te vergroten en de drempel te verlagen om in voorkomende gevallen gebruik te maken van zijn of haar diensten.

### **Voorbeeld**

Een organisatie die uitgebreid voorlichting had gegeven aan medewerkers via het werkoverleg over het beleid, werd geconfronteerd met een klacht van een medewerker over een collega die haar lastig had gevallen. De klachtencommissie die de klacht had onderzocht en gegrond verklaard, adviseerde de directie de aangeklaagde ontslag te verlenen. De directie besloot conform. De aangeklaagde stapte naar de rechter omdat hij de maatregel veel te zwaar vond. De rechter besliste echter dat de man had kunnen weten dat de organisatie niet gediend was van dergelijk grensoverschrijdend gedrag: hij had daar immers een voorlichting over gehad tijdens het werkoverleg. En omdat de procedure van de

klachtencommissie ook als uiterst zorgvuldig beoordeeld werd, stelde de rechter de organisatie in het gelijk.

### **Handhaving van de wet**

De handhaving van de Arbeidsomstandighedenwet is in handen van de Arbeidsinspectie. Wie van mening is dat een bedrijf geen goed beleid voert inzake seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten kan de Arbeidsinspectie inschakelen. De Arbeidsinspectie beoordeelt het beleid dat de organisatie op het gebied van ongewenste omgangsvormen voert aan de hand van de volgende negen toetsingscriteria:

### **Gedragscodes**

Het vaststellen en breed bekendmaken van de gedragsregels, die binnen de instelling gelden. In een gedragscode wordt duidelijk aangegeven welk gedrag wel en welk gedrag niet door de instelling wordt geaccepteerd. Het gaat hierbij zowel om het gedrag van cliënten, van relaties van cliënten als van medewerkers van de organisatie.

### **Melding en registratie van incidenten**

Het opzetten en invoeren van een procedure voor het melden, registreren en analyseren van incidenten, op grond waarvan verbeteringen kunnen worden ingevoerd. Over de resultaten van bedoelde analyse en de daaruit voortvloeiende acties dient terugkoppeling plaats te vinden naar de melders.

### **Protocol**

Het opstellen van een protocol, waarin wordt beschreven hoe medewerkers bij hun taakuitvoering ongewenst gedrag van cliënten, patiënten of hun relaties kunnen voorkomen, hoe zij met ongewenst gedrag moeten omgaan, hoe zij bij ongewenst gedrag kunnen interveniëren en hoe zij incidenten dienen te melden.

### **Training**

Medewerkers, die bij hun taakuitvoering regelmatig geconfronteerd worden met ongewenst gedrag, krijgen een gerichte training in het omgaan met ongewenst gedrag. In deze training wordt in elk geval aandacht besteed aan de mogelijkheden en vaardigheden om incidenten te voorkomen, te beheersen en om de gevolgen van een incident te beperken.

### **Technopreventieve en organisatorische maatregelen**

De werkgever treft die materiële, bouwkundige en organisatorische voorzieningen, die incidenten kunnen voorkomen dan wel beperken en die incidenten beter beheersbaar maken. Hierbij valt te denken aan aanpassingen van de fysieke werkplek, duidelijke vluchtroutes, goede bewaking en sluiting van toegangsdeuren, vaststellen en garanderen van een minimum bezetting enzovoort.

### **Alarmering**

Medewerkers, die alleen werken en een reëel risico lopen om geconfronteerd te worden met ongewenst gedrag, met name agressie en geweld, moeten over een alarmeringssysteem beschikken, waarmee ze in geval van een incident direct en op eenvoudige wijze alarm kunnen slaan. De alarmeringsprocedure dient zodanig te zijn, dat er snel assistentie door bijvoorbeeld leidinggevendenden, collega's, beveiligingspersoneel of politie geboden kan worden. Een alternatief hiervoor is om deze risicovolle werkzaamheden door twee medewerkers te laten uitvoeren.

### **Ondersteuning, opvang en nazorg**

Het vaststellen van een opvangregeling, voor medewerkers van de organisatie, die het slachtoffer zijn geworden van ongewenst gedrag zoals agressie en/of geweld. In deze regeling wordt vastgelegd, hoe door of namens de leiding aan slachtoffers eerste opvang wordt geboden na een incident, hoe door de leiding ondersteuning wordt gegeven aan slachtoffers en hoe de nazorg aan slachtoffers is geregeld, in het geval van verwerkingsproblemen. Bij het bieden van ondersteuning kan bijvoorbeeld gedacht worden aan: het vergoeden van geleden schade, het aanspreken van de dader, het stimuleren van het doen van aangifte bij de politie in het geval van een strafbaar feit, tijdelijk aangepaste werkzaamheden aanbieden, enzovoort.

### **Voorlichting**

Werknemers die geconfronteerd kunnen worden met ongewenst gedrag, worden periodiek voorgelicht over de daaraan verbonden risico's en de daarop gerichte maatregelen en procedures. Dit laatste betreft dus onder andere voorlichting over de gedragscode, de meldingsprocedure, het protocol, de trainingsmogelijkheden, de technopreventieve en organisatorische maatregelen, het alarmeringssysteem en de opvangregeling. In het reguliere teamoverleg wordt regelmatig aandacht besteed aan de problematiek rond ongewenst gedrag, de daarop gerichte maatregelen en procedures en de incidenten, die hebben plaatsgevonden.

### **Evaluatie**

De werkgever evalueert minimaal éénmaal per jaar het beleid met betrekking tot agressie en geweld en de effecten ervan. Dit om te komen tot verbeteringen in de aanpak van dit risico. Indien een or aanwezig is, wordt deze hierbij geraadpleegd.

Voor elk onderwerp wordt nagegaan of het gevoerde beleid afdoende is, gelet op de specifieke situatie in de organisatie.

Omdat seksuele intimidatie een specifieke problematiek is, heeft de Arbeidsinspectie in iedere regio een speciale vertrouwensinspecteur aangesteld bij wie ook individuele medewerkers terecht kunnen met klachten op dit terrein. De inspectie kan geen onderzoek instellen naar de gegrondheid van een specifieke klacht, maar zal controleren of de betrokken organisatie serieus met de voorliggende klacht omgaat. Als de Arbeidsomstandighedenwet overtreden wordt, kan de Arbeidsinspectie een boete opleggen. De boete is nadrukkelijk bedoeld als een stok achter de deur. De werkgever krijgt er ook alleen mee te maken als deze zich niet aan de spelregels houdt. Dit geldt overigens ook voor werknemers. Als zij zich niet aan de spelregels houden, kan de Arbeidsinspectie hen ook een boete opleggen.

Wanneer adequate beleidsvoering op dit terrein ontbreekt, kan de Arbeidsinspectie de werkgever ook een aanwijzing geven. Wanneer de werkgever dan alsnog in gebreke blijft, kan het Openbaar Ministerie procesverbaal opmaken. Immers, het niet naleven van een aanwijzing is strafbaar volgens de Wet op de economische delicten.

### **Let op**

Niet alleen de Arbeidsinspectie kan naleving van de Arbeidsomstandighedenwet vorderen. Ook individuele werknemers kunnen via de rechter een organisatie in gebreke stellen wanneer beleid ontbreekt. In Rotterdam stelde een rechter een organisatie volledig aansprakelijk voor de schade die een medewerkster had opgelopen vanwege seksuele intimidatie, omdat de organisatie verzuimd had beleid vorm te geven.

## Bijlage 3 Voorbeeld gedragscode CAO Wsw

### Inhoud Modelgedragscode<sup>10</sup>

#### Inleiding

Met plezier naar het werk gaan is belangrijk. Samen zijn we verantwoordelijk voor een goede sfeer en de manier waarop we met elkaar omgaan. Daarom is het van belang dat duidelijk is welk gedrag wel en welk gedrag niet aanvaardbaar is binnen (naam bedrijf).

Deze gedragscode heeft de bedoeling iedereen bewust te maken van zijn verantwoordelijkheid voor zijn/haar gedrag.

#### Respect

Respect hebben voor elkaar betekent dat je elkaar accepteert en dat je storend gedrag met elkaar bespreekt. Het betekent ook dat je niemand buitensluit en dat je niemand negeert. Daarnaast accepteer je dat een collega een andere mening kan hebben.

Veel mensen vinden het fijn om gegroet te worden. Het is ook belangrijk belangstelling te tonen voor elkaar, je collega's de tijd te geven hun verhaal te vertellen en ze ook te laten uitspreken. Je toont respect voor elkaar als je beleefd bent. Dat betekent ook dat je de ander in zijn waarde laat en hem of haar niet uitlacht. Je kan wel met elkaar lachen, maar je lacht niet om elkaar, want dat kan voor die ander heel vervelend zijn. Complimenten zijn niet alleen leuk om te krijgen maar ook om te geven. Als je hard hebt gewerkt, krijg je een compliment van je leidinggevende. Je kunt ook zelf complimenten geven aan een collega die iets goed heeft gedaan.

- Groet elkaar wanneer je binnenkomt
- Toon belangstelling voor elkaar
- Geef eens een complimentje als een collega iets goed heeft gedaan
- Laat de ander in zijn waarde
- Luister naar kritiek, je kunt er van leren
- Lach elkaar niet uit
- Zorg dat collega's geen last van je hebben
- Probeer begrip te hebben voor elkaar
- Zorg dat je gezicht en ogen niet bedekt zijn

#### Pesten treiteren

Iedereen moet zich prettig en veilig voelen op het werk. Daarom pesten en treiteren we elkaar niet. Wie gepest wordt, voelt zich niet meer prettig op het werk, wordt bang en voelt zich onzeker.

Plagen kan één keer leuk zijn. Maar als het vaker gebeurt kan het heel vervelend worden. Dan is het pesten. Een opmerking kan grappig zijn, maar soms kan je er mensen mee kwetsen. Dan is het niet leuk meer. Pesten en treiteren, maar ook roddelen, bederven iemands plezier in het werk.

- Stop met plagen als je merkt dat iemand het niet leuk vindt

---

<sup>10</sup> Onderdeel van de module Wsw, te raadplegen via de Kluwer Portal. Dit is wel alleen te bereiken indien er sprake is van een abonnement op dit onderdeel.

- Spreek elkaar aan op pest- of roddelgedrag
- Ga naar je leidinggevende als je er samen niet uitkomt

### **Agressie**

Iedereen wordt wel eens boos. Dat kan ook op het werk gebeuren. Maar slaan, schoppen, stompen of met spullen gooien moet je niet doen. Het is ook niet de bedoeling dat je iemand uitscheldt of bedreigt. Een grote mond lost niets op. Het bezit of het gebruik van (steek)wapens wordt absoluut niet getolereerd.

Het is ongewenst dat je collega's intimideert. Dat betekent dat je anderen niet mag dwingen om dingen te doen die ze eigenlijk niet willen doen, zoals geld lenen.

- Blijf rustig ook als je kwaad bent
- Maak geen ruzie maar praat een meningsverschil uit
- Ga naar je leidinggevende als je er samen niet uit komt
- Ga naar je leidinggevende als je het gevoel hebt dat je geïntimideerd wordt

### **Discriminatie**

Mensen zijn niet gelijk aan elkaar. Iedereen is anders, denkt anders en leeft anders. Maar al die verschillende mensen zijn wel gelijkwaardig. Mensen zien er allemaal verschillend uit, dragen niet dezelfde kleding, hebben een verschillende huidskleur, spreken soms een andere taal of hebben een andere godsdienst of levensovertuiging. De prestaties en mogelijkheden van mensen zijn vaak heel verschillend. Mensen kunnen ook anders zijn doordat zij een handicap hebben of een beperking.

Maar al die verschillende mensen hebben wel recht op een gelijkwaardige behandeling. Mannen en vrouwen hebben dezelfde rechten en plichten.

- Maak geen onderscheid als het gaat om godsdienst, levensovertuiging, huidskleur, seksuele geaardheid, culturele achtergrond, nationaliteit of handicap of beperking
- Toon belangstelling en vraag eens iets over die andere godsdienst of cultuur aan je collega
- Probeer elkaar te begrijpen, ook als je daar extra moeite voor moet doen
- Ga naar je leidinggevende als je last hebt van discriminatie in je omgeving

### **Schoon en verzorgd**

Het is belangrijk dat je schoon en verzorgd op het werk komt. Dat is niet alleen goed voor jezelf, maar ook prettig voor je collega's. Of iemand schoon is kun je zien of ruiken. Nare luchtjes zijn vervelend voor de collega's die bij je in de buurt werken.

Er verzorgd uitzien betekent ook dat je passende kleding draagt. Er is verschil tussen hoe je naar het strand of naar de disco gaat en hoe je op je werk gekleed bent.

- Doe regelmatig schone kleding aan
- Was of douche jezelf elke dag
- Zorg ook voor een frisse adem en poets je tanden
- Kom niet naar het werk zoals je naar het strand of naar de disco gaat

### **Veiligheid**

Om ervoor te zorgen dat er geen ongelukken gebeuren tijdens het werk is het voor iedereen belangrijk dat we veilig werken. Daarom zijn er veiligheidsvoorschriften bijvoorbeeld voor het gebruik van machines. Houd je daar aan! Het is belangrijk dat je gebruik maakt van beschermende kleding zoals handschoenen of oordopjes als die zijn voorgeschreven. Help collega's eraan te denken dat ze die moeten dragen.

Als je met machines werkt is het belangrijk dat je kleding draagt die je werkzaamheden niet hindert. Het dragen van kledingstukken die erg wijd zijn of losse delen hebben, zoals touwtjes die kunnen vastraken in de machine, kan gevaarlijk zijn. Daarnaast kan het belangrijk zijn dat je lang haar vast draagt, om te voorkomen dat het ergens tussen komt. Ook het dragen van sieraden kan gevaarlijk zijn. Lange kettingen of oorbellen bijvoorbeeld kunnen ergens tussen komen.

Wanneer je werkt met machines of gereedschappen en zware medicijnen gebruikt (met een geel of rood gevaarsetiket), meld dit dan aan je leidinggevende of de bedrijfsarts.

- Houd je aan de veiligheidsvoorschriften
- Meld een onveilige situatie altijd bij je leidinggevende
- Draag de persoonlijke beschermingsmiddelen die voorgeschreven zijn
- Draag kleding die geschikt is voor het werk dat je doet
- Draag lang haar zo nodig vast
- Let erop dat ook sieraden gevaarlijk kunnen zijn bij het werk dat je doet
- Meld je leidinggevende of de bedrijfsarts dat je zware medicijnen gebruikt als je met machines werkt

### **Alcohol en drugs**

Alcohol en drugs zijn verboden op het werk. Je mag niet onder invloed op je werk verschijnen of alcohol of drugs gebruiken op het werk. Je concentratie wordt daardoor minder, waardoor de veiligheid van jou en je collega's in gevaar komt. Ook de handel in alcohol of drugs op het werk is verboden.

- Zorg dat je niet onder invloed van alcohol of drugs op het werk verschijnt
- Alcohol of drugs mag je niet bij je hebben of gebruiken op het werk
- Je mag niet handelen in drugs op het werk
- Houd je aan het rookbeleid van (naam bedrijf)

### **Seksuele intimidatie**

Werk is iets anders dan privé. Dat betekent dat er dingen zijn die je op het werk niet doet en thuis misschien wel. Zoals knuffelen en vrijen, een arm om iemand heen slaan, tegen iemand aan gaan staan of iemand zo maar aanraken of aaien.

Een mop vertellen tijdens het werk kan erg leuk zijn, maar schuine moppen, schunnige taal, vieze woorden of gebaren, sekspraatjes of seksblaadjes kunnen niet op het werk. Ook seksuele aandacht voor collega's, opmerkingen over het uiterlijk, fluiten en gluren, of hinderlijk volgen met de ogen is ongewenst gedrag.

Als je een relatie hebt met je collega geldt dat je op het werk collega's bent. Bij elkaar op schoot gaan zitten of knuffelpartijen zijn op het werk niet gepast, ook niet in de pauze.

Het spreekt vanzelf dat je ook niet via sms schunnige taal of vieze woorden stuurt aan collega's. Het bekijken van internetsites waarop porno staat is op het werk niet toegestaan.

- Een hand, een schouderklopje kan, maar daar moet je het bij laten
- Besef dat een collega je misschien wel leuk vindt als collega, maar niet meer dan dat
- Ga naar je leidinggevende als je last hebt van ongewenste aandacht

### **Zorgvuldigheid/diefstal**

Producten, materialen, gereedschappen, apparaten en machines zijn eigendom, of in beheer van (bedrijfsnaam). Ze mogen dus niet mee naar huis genomen worden. Dat is diefstal. Dat geldt ook voor eigendommen van collega's. De spullen van het bedrijf of van je collega mag je ook niet vernielen. Kortom je moet zorgvuldig omgaan met de spullen die niet van jou zijn. Wil je iets lenen dan moet je daarvoor eerst toestemming vragen aan je leidinggevende. En na gebruik moet je het natuurlijk ook weer teruggeven. Lenen zonder toestemming is diefstal.

Je moet zorgvuldig omgaan met je werktijd. Je bent tenslotte in de eerste plaats op het werk om je taken uit te voeren. Maar het kan voorkomen dat je even iets voor jezelf moet regelen. Bijvoorbeeld de tandarts bellen om een afspraak te maken. Wanneer je dit vooraf tegen je leidinggevende zegt, mag je natuurlijk even bellen. Maar dit is een uitzondering. Normaal gesproken mag je niet privé bellen onder werktijd, ook niet met je mobiele telefoon.

Het gebruik van een computer, e-mail of internet in werktijd is alleen toegestaan voor de uitvoering van je werk en niet voor privé doeleinden. Ga hier dan ook zorgvuldig mee om.

- Blijf van de spullen van een ander af
- Voorkom diefstal en berg je persoonlijke spullen goed op
- Zorg dat je de spullen van een ander niet vernielt
- Neem geen waardevolle spullen mee naar het werk
- Lenen betekent altijd van te voren toestemming vragen
- Geleende spullen geef je natuurlijk na gebruik weer terug
- Zet je privé mobiel uit tijdens werktijd

### **Begrip voor elkaar**

Niemand is volmaakt. De een heeft een lastige beperking, de ander misschien een onzichtbare handicap. De een heeft al veel werkervaring, de ander komt net kijken op de werkvloer. Kortom niet iedereen kan alles even goed. Daarom is het belangrijk dat we elkaar helpen en samenwerken als dat nodig is. Sommige mensen vinden het moeilijk om hulp te vragen. Wanneer je ziet dat iemand iets moeilijk vindt, kun je vragen of je kan helpen. Oordeel niet te snel over de prestaties van je collega's. Zo houden we de werksfeer prettig.

- Oordeel niet te snel over de prestaties van je collega's
- Vraag en geef hulp als dat even nodig is
- Als je je ergert aan het gedrag van een collega, blijf daar dan niet mee rondlopen, maar bespreek dat met hem of haar
- Zorg ervoor dat je begrijpelijk communiceert met je collega's
- Ga naar je leidinggevende als je er samen niet uit komt

### **Ten slotte**

In deze (model)gedragscode word je verschillende keren verwezen naar je leidinggevende als je last hebt van ongewenst gedrag en er samen met je collega's niet uitkomt. Het kan natuurlijk zijn, dat het juist je leidinggevende is die ongewenst gedrag vertoont. Als dat het geval is en als het niet lukt om samen tot een oplossing te komen, kun je je het beste wenden tot de vertrouwenspersoon.