

# Beleidsnotitie PsychoSociale Arbeidsbelasting (PSA) Antonio

shiningplaces

antonio

# Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) Antonio

## Index:

1. Inleiding

2. Achtergrond en betekenis van de arbowet

3. Ongewenste omgangsvormen

3.1 Seksuele intimidatie

3.2 Agressie en geweld

3.3 Pesten

3.4 Discriminatie

3.5 Werkdruk

4. Werkingsfeer van het beleid

5. Beleidsmatig voorkomen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen

**Bijlage 1:** Maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen

**Bijlage 2:** Vertrouwenspersoon en Klachtenregeling

**Bijlage 3:** Definities

# Beleid Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) Antonio

(Beleid ter voorkoming en bestrijding van ongewenste omgangsvormen)

## 1. INLEIDING

Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) is een verzamelnaam van risico's die tot voor kort in Arbowet hoofdzakelijk vielen onder de termen welzijn, seksuele intimidatie en agressie en geweld. Antonio ziet het als haar taak te zorgen voor arbeidsomstandigheden die zorgen voor een veilig, gezond en prettig werkklimaat voor medewerkers. Dat is niet alleen goed voor medewerkers, maar dat is ook in het belang van de onderneming als geheel. Ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, houden risico's in voor de arbeidsomstandigheden van de medewerkers. Het tast de werksfeer aan, de productiviteit van medewerkers en de kwaliteit van het geleverde werk. Medewerkers die het slachtoffer van ongewenste omgangsvormen worden, kunnen niet meer goed functioneren in hun werk, worden vaak ziek of arbeidsongeschikt. Antonio wil de ongewenste omgangsvormen op het werk tegengaan. Dat gebeurt door maatregelen te nemen die medewerkers beschermen tegen ongewenste omgangsvormen en de nadelige vormen daarvan. In deze beleidsnotitie wordt aangegeven welke maatregelen Antonio neemt om ongewenste omgangsvormen te voorkomen en aan te pakken. De te nemen maatregelen worden verderop in deze beleidsnotitie besproken en uitgewerkt. Dit beleid is aanvullend op hetgeen hierover in de CAO is vastgelegd.

## 2. ACHTERGROND EN BETEKENIS VAN DE ARBOWET

De Arbeidsomstandighedenwet 1981, verder te noemen de Arbowet, is een raamwet die voorschriften bevat ter verzekering van de veiligheid en ter bescherming van de gezondheid van de medewerkers. Aangezien ongewenste omgangsvormen voor medewerkers negatieve gevolgen hebben voor hun veiligheid en hun gezondheid, is de werkgever verplicht maatregelen te nemen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen en om medewerkers die het slachtoffers daarvan zijn, opvang en nazorg te geven (*artikel 4 lid 2 Arbowet*). Welke maatregelen de werkgever moet nemen om ongewenste omgangsvormen en de gevolgen daarvan tegen te gaan, wordt niet in de Arbowet aangegeven. Bij dergelijke maatregelen kan gedacht worden aan preventieve maatregelen, maar ook aan het zorgen voor opvang van de medewerker(s) die het slachtoffer zijn geworden van ongewenste omgangsvormen. Een goede opvang van slachtoffers is van groot belang voor ziekteverzuim- en WIA-preventie. De precieze invulling van de te nemen maatregelen kan per onderneming verschillend zijn. Welke maatregelen Antonio neemt is te lezen in deze beleidsnotitie. Uiteraard moeten ook medewerkers de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht nemen en naar vermogen zorgdragen voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van andere personen. Daarom zijn de medewerkers verplicht gevaren voor de veiligheid of de gezondheid direct te melden.

### **3. ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN**

Tijdens het werk hebben medewerkers regelmatig contact met elkaar, met de leidinggevende en met klanten. Meestal verlopen de omgangsvormen probleemloos. Echter, de omgang tussen medewerkers onderling en die tussen medewerkers en leidinggevenden kan ook ongewenste vormen aannemen. Elke medewerker kan op het werk te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen die de persoonlijke integriteit aantasten, zoals:

- **3.1 Seksuele intimidatie**
- **3.2 Agressie en geweld**
- **3.3 Pesten**
- **3.4 Discriminatie**
- **3.5 Werkdruk**

Ongewenste omgangsvormen kunnen op elk niveau van de onderneming voorkomen en kunnen plaatsvinden tussen medewerkers en tussen medewerkers en leidinggevenden. Antonio definieert ongewenste omgangsvormen als handelingen van een medewerker of een groep medewerkers, die door een andere medewerker als vijandig, vernederend of intimiderend kunnen worden beschouwd. Deze ruime omschrijving van het begrip ongewenste omgangsvormen laat veel ruimte voor de subjectieve beleving van het slachtoffer. Antonio kiest voor deze ruime omschrijving van het begrip ongewenste omgangsvormen, omdat het gedrag dat “ongewenst” is voor de ene medewerker, voor de andere medewerker “gewenst” gedrag kan zijn. Dit biedt de medewerkers de mogelijkheid hun eigen grenzen aan te geven in de omgang met collega’s of leidinggevenden. Met ongewenste omgangsvormen, zoals in deze notitie genoemd, worden in eerste instantie bedoeld seksuele intimidatie en agressie en geweld, waaronder ook pesten, zoals die in de Arbowet zijn genoemd. Maar daarnaast geldt deze beleidsnotitie ook voor andere ongewenste omgangsvormen, zoals discriminatie, werkdruk. De omschrijving van de diverse ongewenste omgangsvormen volgt hieronder:

#### **3.1 Seksuele intimidatie**

*Toelichting Arbowet, definitie van seksuele intimidatie: “enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.”*

In het algemeen worden er drie soorten seksuele intimidatie onderscheiden:

- *De verbale vormen:* zoals seksueel getinte grapjes en opmerkingen, ongepaste opmerkingen over kleding of het uiterlijk, voorstellen om naar bed te gaan, erotische ervaringen, fantasieën of dromen vertellen;
- *Non-verbale vormen:* zoals staren en gluren, fysiek te dichtbij komen, pin ups en bloot kalenders aan de muren, seksueel getinte gebaren, pornografische mails of screensavers;
- *Fysieke vormen:* zoals zoenen, borsten aanraken, tikken op de billen, omarmen, (pogingen tot) aanranding en verkrachting (aanranding en verkrachting zijn ook strafbare feiten, maar - indien dat plaatsvindt op het werk - tevens fysieke vormen van seksuele intimidatie).

#### **3.2 Agressie en geweld**

*Toelichting Arbowet, definitie van agressie en geweld: “Voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.”*

Agressie en geweld kunnen worden onderscheiden in:

- *Verbaal geweld:* zoals uitschelden en beledigen;
- *Fysieke geweld:* zoals schoppen, slaan, duwen, met een wapen overvallen worden en beschadigen van eigendommen;
- *Psychisch geweld:* zoals bedreigen, intimideren, onder druk zetten, en de thuissituatie bedreigen.

### 3.3 Pesten

*Toelichting Arbowet, definitief van pesten: "alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere werknemers (collega's, leidinggevendenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag."*

Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

### 3.4 Discriminatie

Het begrip discriminatie wordt niet in de Arbowet genoemd. Op grond van de gelijke \*.behandelingswetgeving is discriminatie verboden. Ook op het werk mogen medewerkers onderling niet ongelijk behandeld worden vanwege godsdienst (omvat ook het huldigen van een godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging en het zich ernaar gedragen), levensovertuiging, politieke gezindheid, ras (omvat ook huidskleur, afkomst, of nationale of etnische afstamming), nationaliteit, geslacht (omvat ook zwangerschap, bevalling en moederschap), hetero- en homoseksuele gerichtheid en geaardheid, en burgerlijke staat. Recent zijn nieuwe wetten aangenomen waarin ook discriminatie op grond van handicap of chronische ziekte, bepaalde arbeidsduur (voltijd of deeltijd), en het soort contract (vast of tijdelijk) verboden is.

*\*. Algemene wet gelijke behandeling, Wet Gelijke Behandeling van mannen en vrouwen, Wet Gelijke Behandeling op grond van handicap en chronische ziekte, Wet Gelijke Behandeling op grond van leeftijd, Wet verbod Onderscheid naar Arbeidsduur en Wet verbod Onderscheid Bepaalde en Onbepaalde Tijd*

### 3.5 Werkdruk

Werkdruk is wat anders dan het druk hebben op je werk. Zolang je het als werknemer kunt bolwerken, hoeft het niet tot problemen te leiden. Sommige mensen vinden het zelf prettiger om het druk te hebben dan om zich te vervelen. Op het moment dat de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemer verstoord raakt, spreekt men van werkdruk.

Door zowel te hoge als te lage werkdruk kan werkstress ontstaan. Werkdruk wordt veroorzaakt door:

- Te veel werk in te weinig tijd;
- Te weinig taken en geen uitdagingen in het werk;
- Niet in staat het werk goed in te delen;
- Geen mogelijkheden hebben om werkdruk te verdelen of de werkzaamheden zelf in te delen;
- Irreële en niet haalbare doelen stellen met betrekking tot werkzaamheden;
- Doelstellingen die regelmatig worden bijgesteld in de loop van de tijd;
- Problemen in de werk- en privéomgeving (bijv. spanning of ziekte in de privésfeer).

Indien de oorzaken van te hoge werkdruk te lang aanhouden en door de werknemer te weinig rust en ontspanning wordt genoten kan dit leiden tot psychisch en lichamelijke klachten en uiteindelijk tot ziekte en verzuim. Voorbeelden zijn: Overspannenheid burn-out, depressie en posttraumatische stress stoornissen.

Naast te hoge werkdruk is een te lage werkdruk ook een reel risico. Medewerkers die te weinig te doen hebben of geen uitdaging in hun werk zien (bijvoorbeeld loopbaanmogelijkheden), kunnen hierdoor gefrustreerd raken en dus ook psychische en lichamelijke klachten ontwikkelen.

#### **4. WERKINGSSFEER VAN HET BELEID**

De werkgever moet de medewerker die binnen de onderneming onder zijn gezag werkzaamheden verricht beschermen. Allereerst valt daaronder de medewerker die op basis van een vast of tijdelijk arbeidsovereenkomst arbeid verricht (*artikel 1 lid 1 en 2 Arbowet*). Onder de bescherming van deze wet vallen ook de stagiaire, de leerling, de projectmedewerker, de freelancer en de vrijwilliger.

#### **5. BELEIDSMATIG VOORKOMEN EN BESTRIJDEN VAN ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN**

Antonio zoekt naar de ondernemingsgebonden factoren die ongewenste omgangsvormen in de hand werken. Zo kunnen een rol spelen: de ondernemingsgrootte, de bedrijfs- of de afdelingscultuur, de samenstelling van het personeelsbestand, de mate van zelfstandigheid van de medewerkers, de arbeidsinhoud en de tevredenheid met het werk, de rol van de leidinggevenden, de inrichting van de werkplek, de werktijden, etc. De aanpak van ongewenste omgangsvormen van Antonio kent een preventieve kant. Daarbij komen de volgende aspecten naar voren:

- **Voorbeeldfunctie van het management**

Antonio vindt het belangrijk dat het management continu laat zien dat ongewenst gedrag op geen enkele wijze binnen de organisatie getolereerd wordt en dat het management zelf gewenst gedrag vertoont en daarnaast duidelijk stelling neemt tegen het ongewenst gedrag.

- **Ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken**

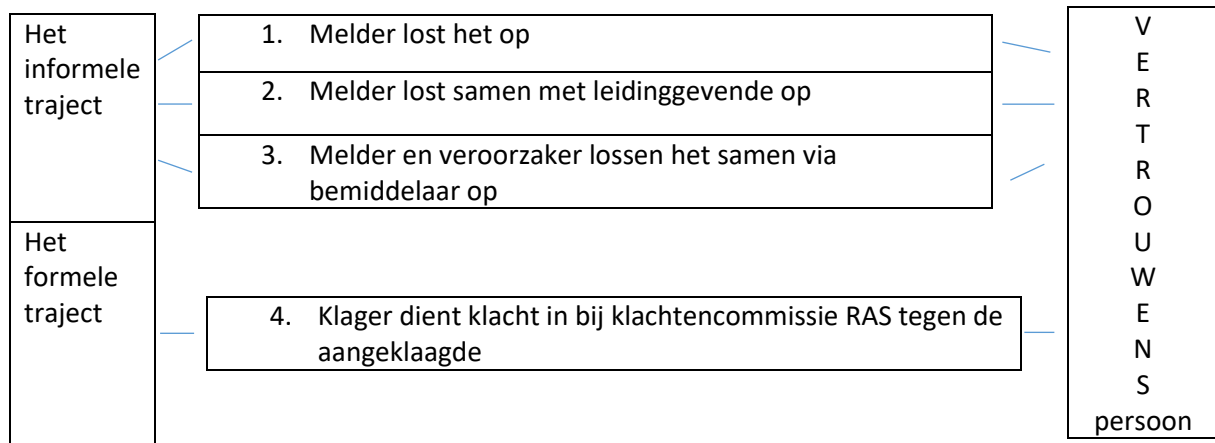
Antonio streeft ernaar dat binnen de onderneming openlijk kan worden gesproken over wat gewenst, dan wel ongewenst gedrag is. Antonio ziet ook hier voor het management een stimulerende rol weggelegd. Het management kan hierbij ondersteuning vragen aan de vertrouwenspersoon die, bijvoorbeeld middels voorlichting, bij kan dragen aan het bespreekbaar maken van het onderwerp.

- **Het in beeld brengen van de actuele situatie**

Om ongewenste omgangsvormen te kunnen voorkomen moet het management een goed inzicht hebben in de werkrelaties tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en leidinggevenden. Ook moet het management weten welke werksituaties aanleiding kunnen geven tot ongewenste omgangsvormen. Kortom, het management moet kunnen beschikken over een inventarisatie van de risico's die de kans op ongewenste omgangsvormen vergroten. De vertrouwenspersoon houdt een registratie van ongewenste omgangsvormen bij en koppelt geanonimiseerd terug naar bijvoorbeeld het verantwoordelijke management.

De aanpak van ongewenste omgangsvormen van Antonio kent ook een curatieve kant. Daarin regelt Antonio de opvang van medewerkers die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen. Bij de opvang wordt een onderscheid gemaakt tussen het informele traject en het formele traject. De medewerker kan in beide trajecten een beroep doen op de vertrouwenspersoon ter ondersteuning.

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



### Het informele traject

Antonio ondersteunt de medewerker die ongewenste omgangsvormen op het werk meemaakt, en die dat ongewenste gedrag wil stoppen.

De informele aanpak is de meest 'gangbare' manier om dergelijke problemen op het werk op te lossen. Bij het informele traject wordt gesproken van melder en veroorzaker. De melder is degene die ongewenste omgangsvormen meemaakt en dit ook bekend maakt. De veroorzaker is de persoon van wie de melder last heeft.

Er kan voor gekozen worden het probleem zelf, met de leidinggevende of via bemiddeling, op te lossen. De medewerker zoekt zelf een oplossing voor zijn of haar probleem. Bijvoorbeeld door het probleem te bespreken met degene van wie hij of zij last heeft. Het komt vaak voor dat iemand niet beseft dat zijn/haar gedrag ongewenst is. Als diegene rechtstreeks op zijn/haar gedrag wordt aangesproken, kan dat al voldoende zijn om aan dat gedrag een eind te maken. Lukt het niet om het probleem zelf te bespreken, dan kan de medewerker het probleem bespreken met de leidinggevende. Gezamenlijk wordt dan gezocht naar een goede oplossing van het probleem. Als de leidinggevende onderdeel van het probleem is, kan de hulp ingeroepen worden van een hogere leidinggevende. Als het niet lukt om zelf, of met behulp van de leidinggevende een oplossing te vinden, kan bemiddeling helpen. Een bemiddelaar is onpartijdig. Hij of zij gaat samen met de twee partijen in gesprek. De bemiddelaar helpt de twee partijen om gezamenlijk een oplossing te vinden.

### Het formele traject

Het kan gebeuren dat het niet lukt om een oplossing te vinden via het informele traject. Dan kan de medewerker ervoor kiezen om een klacht bij de klachtencommissie RAS in te dienen. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, waarvoor een soort rechtszaak binnen de organisatie kan worden gevoerd. De klachtencommissie onderzoekt of de klacht terecht is ('gegrond') of niet ('ongegrond'). Dat wordt gedaan door alle partijen te horen die met de zaak te maken hebben, en ook eventuele getuigen en/of deskundigen. Na onderzoek adviseert de klachtencommissie aan Antonio welke maatregelen zij adviseert als de klacht gegrond is. Een vertrouwenspersoon kan de medewerker die de klacht indient ondersteunen bij de klachtenprocedure.

*In het formele traject wordt gesproken van klager en aangeklaagde. De klager is degene die de klacht indient. De aangeklaagde is degene tegen wie de klacht wordt geuit.*

## Bijlage 1: Maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen

### 3.1 Maatregelen tegen seksuele intimidatie

Enkele aandachtspunten om seksuele intimidatie te verminderen/voorkomen:

- Laat werknemers duidelijk weten dat seksuele intimidatie niet geaccepteerd wordt.
- Spreek daders aan op hun gedrag.
- Bied werknemers de gelegenheid om te praten met een vertrouwenspersoon als ze ergens mee zitten.
- Verwijs werknemer (indien geen andere mogelijkheid aanwezig is) door naar de klachtencommissie van de RAS zodat er maatregelen getroffen kunnen worden die herhaling moeten voorkomen.
- Noteer (geanonimiseerd) alle meldingen van seksuele intimidatie in het bedrijf en rapporteer deze periodiek, voorzien van de getroffen maatregelen. Dit rapport kan de noodzaak tot een bedrijfsbeleid onderbouwen.

Let op: niet alleen collega's binnen het bedrijf kunnen zich schuldig maken aan seksuele intimidatie.

Ook de klanten. Het is van belang dat werknemers ook hiertegen worden beschermd.

Als een werkgever te weinig doet tegen seksuele intimidatie, dan blijft hij in gebreke op basis van het Burgerlijk Wetboek.

#### Wat kunnen werknemers doen tegen seksuele intimidatie?

- Het slachtoffer moet duidelijk aangeven dat hij niet gediend is van het gedrag van degene die hem/haar lastigvalt.
- Ongewenste intimiteiten ontwikkelen zich vaak langzaam, waardoor een grens soms moeilijk is te trekken. Hoe eerder wordt ingegrepen, hoe beter. Het slachtoffer bepaalt uiteindelijk de grens.
- Het is verstandig om schriftelijk bij te houden wat er gebeurt.
- Het is verstandig om te achterhalen of anderen er ook last van hebben. Samen sta je sterker.
- Bespreek de situatie met een vertrouwelijk iemand. Dat kan een vertrouwenspersoon of een goede collega zijn binnen het bedrijf of iemand buiten het bedrijf (bedrijfsarts, huisarts, vakbondsvertegenwoordiger of iemand van Bureau Slachtofferhulp).
- Als de ongewenste intimiteiten niet ophouden, dan kan het slachtoffer een klacht indienen bij de werkgever.

### 3.2 Maatregelen tegen agressie en geweld

Enkele aandachtspunten om interne agressie en geweld te verminderen/voorkomen:

- Laat werknemers duidelijk weten dat agressie niet geaccepteerd wordt.
- Bespreek het beleid in werkoverleggen en functioneringsgesprekken. Leidinggevenden die het onderwerp regelmatig bespreekbaar maken, geven aan dat ze het erg belangrijk vinden. Bovendien blijkt dat afdelingen waar het beleid besproken wordt minder last hebben van ongewenst gedrag.
- Grijp in bij concrete situaties. Houd het niet alleen bij een papieren protocol, maar handel er ook naar. Wie niets doet, legitimeert indirect het gedrag.
- Geef werknemers het gevoel dat ze met hun leidinggevende kunnen praten als ze ergens mee zitten.
- Informeer medewerkers over de mogelijkheid om de situatie bespreekbaar te maken met de vertrouwenspersoon.
- Verwijs werknemer (indien geen andere mogelijkheid aanwezig is) door naar de klachtencommissie van de RAS zodat er maatregelen getroffen kunnen worden die herhaling moeten voorkomen.



- Noteer de klachten over agressie en intimidatie binnen het bedrijf in een rapport. Dit rapport kan gebruikt worden bij het vormgeven van het bedrijfsbeleid.
- Goed voorbeeld doet volgen. Als een leidinggevende zich professioneel gedraagt tegenover zijn ondergeschikten, dan zullen de medewerkers zich ook sneller netjes en fatsoenlijk gedragen.

Een goed beleid tegen agressie voorkomt ziekteverzuim, zorgt voor een hogere tevredenheid onder werknemers en uiteindelijk voor een beter werkgeversimago.

### **Externe agressie en geweld voorkomen**

Bedrijven die te maken kunnen krijgen met externe agressie door boze klanten of gewelddadige overvallers moeten bij het nemen van preventieve maatregelen met de volgende vijf factoren rekening houden:

- **De omgeving** – De locatie van de organisatie kan risico's met zich meebrengen. Een winkel in een onveilig deel van de stad kan consequenties hebben voor de veiligheid van medewerkers.
- **De organisatie** – De kwaliteit van producten en dienstverlening is van invloed op het gedrag van klanten. Natuurlijk bestaat er geen enkel excuus voor agressie tegen medewerkers, maar frustratie kan wel voor een groot deel voorkomen worden bij een goede service.
- **De inrichting** – Balies of personeelsruimten die niet goed afgesloten kunnen worden, vergroten de risico's voor het personeel.
- **De medewerker** - Medewerkers moeten goed toegerust zijn op hun taak. Ze moeten klantvriendelijk zijn en om kunnen gaan met ongewenst gedrag. Goede cursussen (bijvoorbeeld in omgaan met agressie) zijn voor sommige functies noodzakelijk.
- **De klant** – Het is van belang om een goed beeld te hebben van de klantenpopulatie van de organisatie. Jongeren en met name jonge mannen gaan sneller over tot agressie. Andere risicovolle klanten zijn bijvoorbeeld psychiatrische patiënten, mensen in een noodsituatie of mensen onder invloed van drugs of alcohol.

### **3.3 Maatregelen tegen pesten**

Enkele aandachtspunten om pesten te verminderen/voorkomen:

- Laat werknemers duidelijk weten dat pestgedrag niet geaccepteerd wordt. Het is bewezen dat een zero-tolerance-beleid preventief werkt.
- Geef werknemers het gevoel dat ze met hun leidinggevende kunnen praten als ze ergens mee zitten.
- Informeer medewerkers over de mogelijkheid om de situatie bespreekbaar te maken met de vertrouwenspersoon.
- Verwijs werknemer (indien geen andere mogelijkheid aanwezig is) door naar de klachtencommissie van de RAS zodat er maatregelen getroffen kunnen worden die herhaling moeten voorkomen.
- Noteer de pestklachten in het bedrijf in een rapport. Dit rapport kan gebruikt worden bij het vormgeven van het bedrijfsbeleid.
- Geef als werkgever zelf het goede voorbeeld.

Het is raadzaam om pestgedrag in de kiem te smoren. Hoe langer het plaatsvindt, hoe moeilijker het is om nog in te grijpen.

### **Werknemers die gepest worden, kunnen zelf de volgende stappen zetten:**

- Maak duidelijk dat het pestgedrag niet wordt geaccepteerd.
- Onderzoek of er meer collega's zijn die het slachtoffer zijn van pestgedrag door dezelfde persoon. Samen staat men sterker.

- Meld pestgedrag altijd. Bijvoorbeeld aan de leidinggevende, een vertrouwenspersoon, een lid van de ondernemingsraad, de vakbond, de bedrijfsarts of de klachtencommissie.

#### **Werknemers die zien dat een collega gepest wordt kunnen ook een hoop doen:**

- Steun het slachtoffer en spreek de dader aan op zijn gedrag.
- Beloon de dader niet voor zijn gedrag en lach daarom niet met hem mee.
- Benadruk de positieve kanten van het slachtoffer.
- Zoek medestanders onder de collega's.

Hoe meer mensen het pesten afkeuren, hoe groter de kans dat het stopt. De dader beleeft dan immers weinig lol meer aan zijn gedrag.

### **3.4 Maatregelen tegen discriminatie**

Enkele aandachtspunten om discriminatie te verminderen/voorkomen:

- Laat werknemers duidelijk weten dat discriminatie niet geaccepteerd wordt.
- Spreek daders aan op hun gedrag.
- Werknemers moeten het gevoel hebben dat ze met hun werkgever kunnen praten als ze ergens mee zitten.
- Informeer medewerkers over de mogelijkheid om de situatie bespreekbaar te maken met de vertrouwenspersoon.
- Verwijs werknemer (indien geen andere mogelijkheid aanwezig is) door naar de klachtencommissie van de RAS zodat er maatregelen getroffen kunnen worden die herhaling moeten voorkomen.
- Noteer de voorvallen van discriminatie in een rapport. Dit rapport kan gebruikt worden bij het vormgeven van het bedrijfsbeleid.
- Geef zelf het goede voorbeeld. Maak geen onderscheid in het bedrijf en handel daar ook naar bij sollicitaties. Zorg voor goede afspiegeling van het personeelsbestand.

### **3.5 Maatregelen tegen werkdruk**

Enkele aandachtspunten om werkdruk te verminderen/voorkomen:

- Pik de signalen vroegtijdig op. Let op extreme vermoeidheid, te veel overwerk of deadlines die steeds niet worden gehaald.
- Bespreek de werkdruk regelmatig in overleggen. Pols of de werknemer zijn werk nog wel aankan.
- Zorg voor duidelijke taakomschrijvingen, zodat werknemers weten wat er verwacht wordt.
- Zorg voor duidelijke arbeidsvoorwaarden. Onduidelijkheid op het gebied van tijdelijke contracten of flexibele beloning kan ook zorgen voor werkdruk.
- Geef werknemers meer ruimte in het regelen van hun eigen werkzaamheden.
- Zorg ervoor dat werknemers voldoende opleiding en ervaring voor het werk hebben. Laat ze anders extra opleidingen volgen.
- Geef werknemers cursussen als time-management en assertiviteit.
- Zorg voor goede apparatuur om mee te werken en controleer regelmatig op mankementen.
- Zorg ervoor dat collega's kunnen inspringen bij piekdruk of bij ziekte.
- Zorg ervoor dat medewerkers voldoende kunnen pauzeren.
- Zorg ervoor dat er na een periode van drukte een rustige periode is.

#### **Wat kunnen medewerkers zelf doen tegen werkdruk?**

- Neem voldoende pauzes, ook als het lijkt, dat daar geen tijd voor is.
- Zorg voor een goede planning van de werkzaamheden.
- Durf nee te zeggen. Niet elke klus hoeft altijd (direct) uitgevoerd te worden. Vraag of het echt niet anders kan en bespreek alternatieven.

- Beperk overwerk zoveel mogelijk; bij voortdurend overwerk is er sprake van een structureel probleem dat de werkgever moet oplossen.
- Vraag om hulp; collega's en leidinggevenden zullen niet snel zien dat de werkdruk hoog is.
- Luister naar het eigen lichaam.

## Bijlage 2: Vertrouwenspersoon en Geschillen & Klachtencommissie

### - De vertrouwenspersoon

Antonio heeft een vertrouwenspersoon aangesteld. Indien nodig kan een medewerker een beroep doen op de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is aangesteld voor de medewerker die te maken heeft met ongewenste omgangsvormen en die niet in staat is dit met de betrokken perso(o)n(en) te bespreken om tot een bevredigende oplossing te komen. De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de medewerker emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon heeft daarbij uitsluitend een ondersteunende en informerende rol. De vertrouwenspersoon houdt daarbij alleen rekening met het belang van de medewerker en doet niets zonder dat de medewerker dat wil.

### Geheimhoudingsplicht

Antonio spreekt met de vertrouwenspersoon af dat wat de medewerker de vertrouwenspersoon in vertrouwen vertelt, niet bij derden terecht komt. De medewerker moet de vertrouwenspersoon meedelen welke informatie niet naar buiten mag komen. De vertrouwenspersoon mag de informatie die zij van de medewerker heeft ontvangen zonder overleg met de medewerker niet met derden uitwisselen. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokken medewerker kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet als de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is. De geheimhoudingsplicht geldt niet tegenover de rechter. Ook de vertrouwenspersoon heeft de verplichting om als getuige bij de rechter een verklaring af te leggen. Een vertrouwenspersoon heeft géén wettelijke verschoningsrecht, zoals een arts of advocaat. Het is de taak van de vertrouwenspersoon de medewerker over de geheimhoudingsplicht en de reikwijdte daarvan te informeren.

### Nadere afspraken

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

Vertrouwenspersoon Antonio:

*mevr. J. van Zetten*

*Telefoon: 06 213 078 46 (rechtsreeks nummer)*

*E-mail: j.van.zetten-gerristen@antonio.nl*

### - Geschillen & Klachtencommissie

De klachtencommissie buigt zich over de klachten tussen werkgever en werknemer op het gebied van ongewenst gedrag en werkdruk. Deze commissie geeft bindende adviezen. Dit betekent dat degene voor wie het advies bedoeld is, zich aan het advies moet houden.

### Voorwaarden

Voordat u een klacht indient bij de klachtencommissie van de RAS, dient deze in beginsel eerst voorgelegd te zijn aan de leidinggevende of vertrouwenspersoon van Antonio zelf. Lukt het niet om met de leidinggevende of vertrouwenspersoon een oplossing te vinden of heeft u zwaarwichtige redenen om dat niet te doen dan kan de klacht direct bij de

klachtencommissie worden ingediend. De klacht dient binnen een periode van drie jaar na de confrontatie met ongewenst gedrag te worden ingediend.

Klachtencommissie RAS:

*Postbus 2216*

*5202 CE 's-Hertogenbosch*

*T: 073-62 00 460*

*Website: [https://www.ras.nl/arbeidsvoorwaarden/geschillen\\_en\\_klachten/klachtencommissie/](https://www.ras.nl/arbeidsvoorwaarden/geschillen_en_klachten/klachtencommissie/)*

### **Central Vertrouwenspersoon RAS**

Medewerkers die te maken krijgen met seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie of werkdruk dienen eerst contact op te nemen met de Vertrouwenspersoon van het Antonio. Mocht deze er niet zijn of als het niets oplevert dan kan contact opgenomen worden met de Central Vertrouwenspersoon van de RAS. Zij zoekt met de betreffende persoon naar een oplossing. Mocht dit niet lukken, dan helpt zij bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie van de RAS.

*Centrale Vertrouwenspersoon RAS*

*Telefoon: 0800 02 30 654*

## Bijlage 3: Definities

*Werkgever:* Antonio

*Leidinggevende:* leidinggevenden van allerlei “statuur” bedoeld. De term heeft zowel betrekking op de chef, op het management en, als het een kleine onderneming betreft, op de ondernemer zelf.

*Medewerker/werknemer:* alle bij de Antonio werkzame personen bedoeld, van hoog tot laag, vrouwen en mannen, ongeacht de aard van de contractuele relatie.