



Klachtenreglement

Informatie, regelgeving
en procedures

Versie Januari 2018

Klachtenreglement

Erick Personeelsdiensten streeft naar goede en veilige werkomstandigheden, alsmede naar een zodanige organisatie van de werkzaamheden, dat (seksuele) intimidatie, agressie en geweld tijdens de werkzaamheden voor zover mogelijk wordt voorkomen en dat in voorkomende gevallen treffende maatregelen worden genomen.

Erick Personeelsdiensten is op grond van de Arbowet gehouden werknemers te beschermen tegen agressie en geweld. Het kan hierbij gaan om agressie van klanten en/of leveranciers, maar ook om zogenaamd intern geweld (bijvoorbeeld pestgedrag tussen werknemers onderling). Naast de Arbowet bevat ook de wetgeving over gelijke behandeling bepalingen voor discriminatoire bejegening en seksuele intimidatie.

Definities

Voor seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten gelden de volgende definities:

Seksuele intimidatie

Elke vorm van verbaal, non-verbaal en/of fysiek gedrag met een seksuele connotatie, oftewel een seksuele bijbedoeling, dat zowel onopzettelijk als opzettelijk als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer de persoon in kwestie dit ervaart als een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende, ongewenste en/of kwetsende situatie.

Agressie en geweld

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

Pesten

Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter van één of meer werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep werknemers die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag.

Dimensies

Bij factoren die van invloed zijn op het voorkomen van agressie en geweld door externen kunnen vier dimensies worden onderscheiden. Het is van belang de dimensies te kennen en hier als organisatie of collega op te anticiperen.

De omgeving

De vestigingsplaats van de organisatie of de omgeving waar werknemers in de buitendienst hun werk doen, kan risico's met zich meebrengen. Ook vestigingsplaatsen in afgelegen gebieden kunnen risico's met zich meebrengen voor werknemers van en naar het werk, zeker wanneer ze 's avonds of 's nachts moeten werken.

De organisatie

De kwaliteit van producten en van de dienstverlening is van invloed op de mate waarin werknemers worden geconfronteerd met agressie en geweld van klanten. Uiteraard bestaat er geen enkel excuus voor agressie en geweld jegens werknemers, maar er zijn vele redenen waarom de frustratie bij klanten zo groot kan worden dat dit leidt tot ongewenst gedrag. Denk aan onbereikbaarheid van een bedrijf, ondeskundigheid van callcenter werknemers of afspraken voor levering van producten die niet worden nagekomen.

De inrichting van gebouwen kan een risicofactor zijn: denk aan het ontbreken van goed ingerichte balies of het niet afsluiten van personeelsruimten voor externen.

De werknemer

Werknemers die niet goed zijn toegerust voor hun primaire taak en/of onvoldoende klantvriendelijkheid uitstralen, vergroten het risico op grensoverschrijdend gedrag van klanten en/of leveranciers. Ook als werknemers niet geleerd hebben risico's op grensoverschrijdend gedrag te herkennen en vervolgens de-escalerend op te treden, kunnen kleine incidenten uit de hand lopen en uitmonden in scheldpartijen of erger.

De klant/leverancier

Het ontbreken van kennis over de risico's van de klanten en/of leveranciers betekent meestal dat specifieke voorzorgsmaatregelen niet genomen kunnen worden. Als werkgever dien je aldus, voor zover van belang, je werknemers te informeren over de achtergronden van klanten en/of leveranciers waar zij mee te maken krijgen.

Procedure

Heb jij op je werk met (seksuele) intimidatie, agressie en/of geweld te maken, dan is het belangrijk dat je hierover praat. Alleen als de werkgever hiervan op de hoogte is, kan hij stappen ondernemen om dit gedrag tegen te gaan. Die stappen zullen er in eerste instantie uit bestaan dat getracht wordt de ervaren spanningen in onderling overleg op te lossen, zodat de werknemer weer 'normaal' zijn of haar werk kan doen.

Voor zover er sprake is (geweest) van fysiek geweld, ongeacht de vraag of daarbij iemand ook daadwerkelijk gewond is geraakt of niet, dient daarvan direct aangifte te worden gedaan bij de politie.

Vertrouwenspersoon

Kun en/of wil je over de gedragingen niet direct contact opnemen met je direct leidinggevende, je collega's en/of de directie van Erick Personeelsdiensten, dan kun je één van de bij de werkgever aangestelde vertrouwenspersonen benaderen.

De vertrouwenspersoon heeft tot taak als aanspreekpunt te fungeren voor de klager, die met (seksuele) intimidatie, agressie en/of geweld wordt geconfronteerd en het, op verzoek van de klager, ondersteunen en begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Zo nodig verwijst de vertrouwenspersoon de klager door naar andere hulpverleningsinstanties.

De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat het vertrouwelijke karakter van de hem ter beschikking gekomen informatie gewaarborgd blijft. De vertrouwenspersoon brengt na overleg met de werknemer (de klager) advies uit aan de werkgever over eventueel te nemen beleidsmaatregelen ten behoeve van de bestrijding van seksuele intimidatie, agressie en/of geweld, waarbij vanzelfsprekend de anonimiteit en het vertrouwelijk karakter gewaarborgd blijven.

Binnen Erick Personeelsdiensten fungeren de volgende personen als vertrouwenspersonen:

1. Femke Westerhof
2. Sander Rijneveld

De vertrouwenspersonen bespreken onderling niet met wie zij gesproken hebben. Zij voeren deze functie onafhankelijk van elkaar uit.

Sancties

Binnen Erick Personeelsdiensten wordt veel waarde gehecht aan een prettige werksfeer. Als de werkgever geconfronteerd wordt met een situatie waarin ongewenst gedrag wordt vertoond en dat gedrag is te herleiden tot een bepaald(e) (groep van) perso(o)n(en), dan zal de werkgever passende maatregelen treffen tegen diegene(n) die dat gedrag heeft/hebben vertoond.

Afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding kan dit gedrag leiden tot het opleggen van een disciplinaire maatregel. Hierbij kan worden gedacht aan een officiële waarschuwing, een schorsing en zelfs een beëindiging van de arbeidsovereenkomst al dan niet via een ontslag op staande voet, een en ander ter beoordeling van de directie van Erick Personeelsdiensten. De sanctie zal in ieder geval schriftelijk aan de werknemer worden bevestigd.