DE VOS GROEP
FACILITAIRE DIENSTVERLENERS

Beleid

Sociale veiligheid

(Psychosociale Arbeidsbelasting)

(PSA-beleid)

INHOUDSOPGAVE

Inleiding 3
Subdoelstellingen van het voeren van PSA- beleid 3
Maatregelen om de doelstellingen te bereiken 3
De Gedragscode 3
Begripsomschrijving 4
Werkdruk 4
Pesten 4
Agressie en geweld 4
Seksuele intimidatie 5
Discriminatie 5
De vertrouwenspersoon 5

BIJLAGE: KLACHTENREGLEMENT MEDEWERKERS 6
1. Algemeen 6
2. Begripsbepalingen 6
3. Indienen van een klacht 7
4. Geheimhoudingsplicht 7
5. Vertrouwenspersoon 7
6. Voorwaarden 8

INLEIDING

Volgens de Arbowet moet de werkgever ervoor zorgen dat Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) geen gevaar oplevert voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers. Onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) vallen alle vormen van werkstress. Dat is stress veroorzaakt door werkdruk, pesten, agressie en geweld, seksuele intimidatie, discriminatie en andere vormen van grensoverschrijdend en intimiderend gedrag.

De Vos Groep wil haar medewerkers een prettige, professionele en veilige werkplek bieden, waar medewerkers zich gewaardeerd weten en zich veilig voelen. In de hele organisatie vormt wederzijds respect de basis voor goede zorgverlening en samenwerking.

SUBDOELSTELLINGEN OM HET PSA BELEID VORM TE GEVEN

- De mogelijkheden van de medewerker en de eisen van het werk zijn op elkaar afgestemd.
- Het gevoel van veiligheid voor de medewerkers is vergroot.
- Iedereen beschikt over een prettige werkplek.
- Volgschade van incidenten voor medewerkers en de organisatie blijft beperkt.
- Deskundige en effectieve opvang van en begeleiding aan het (potentiële) slachtoffer wordt aangeboden.
- Dreigende verwerkingsproblematiek wordt vroegtijdig gesignaleerd en, zo nodig, wordt doorverwezen naar externe deskundige.
- Terugdringen van het arbeidsverzuim.

MAATREGELEN OM HET GEWENSTE RESULTAAT TE BEREIKEN

Binnen de organisatie zijn diverse maatregelen genomen om een grote mate van PSA te voorkomen. Zo zijn er maatregelen op het gebied van het terugdringen van het arbeidsverzuim, de mogelijkheid tot werkplekonderzoek, de bedrijfseigen VGM-voorlichting en de opvang, na een voor de medewerker traumatische werkervaring, door de vertrouwenspersoon. In het kader van de risico-inventarisatie en –evaluatie zijn de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of, indien dat niet mogelijk is, te beperken.

DE GEDRAGSCODE

In een goed en stimulerend werkklimaat horen collegialiteit, respect en aandacht voor de ander tot de normale omgangsvormen en wordt op ongewenst gedrag alert gereageerd. Dit vereist een bijdrage van iedereen die bij De Vos Groep werkt. Daarnaast vraagt dit een waakzame houding tegenover elke vorm van ongewenst gedrag die men in de eigen werkomgeving signaleert. Ongewenst gedrag hoort altijd aan de orde gesteld te worden, ofwel door de betrokkene(n) rechtstreeks aan te spreken, ofwel door de leidinggevende in te schakelen.

Los van gedragsregels zijn individuele medewerkers gerechtigd te klagen over gedragingen van collega's, bezoekers of klanten. Individuele medewerkers bepalen zelf wat voor hen grensoverschrijdend gedrag is.

BEGRIPSOMSCHRIJVING

Werkdruk
Er is sprake van werkdruk als een werknemer niet kan voldoen aan de gestelde kwalitatieve en kwantitatieve taakeisen. Werkdruk ontstaat wanneer een werknemer gedurende langere tijd zijn werk niet binnen de gestelde tijd kan uitvoeren. De balans is zoek tussen hoeveelheid werk (belasting) die de werknemer verricht en de hoeveelheid activiteiten (belastbaarheid) die hij of zij kan verrichten. Dit kan inhoudelijk zijn, maar kan ook veroorzaakt worden door de hoge tijdsdruk, onderbezetting, eentonigheid van het werk, betrokkenheid van collega's, manier van leidinggeven, de onderlinge communicatie en beperkte regelmogelijkheden. Als een medewerker langdurig blootstaat aan hoge werkdruk kan dit leiden tot gezondheidsklachten.

Pesten
Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd.
Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen.

Pesten kan vele vormen aannemen, we kennen acht hoofdvormen: sociaal isoleren, werken onaangenaam of onmogelijk maken, bespotten, roddelen, dreigementen, lichamelijk geweld, seksuele intimidatie en discriminatie. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

Agressie en/of geweld
Onder agressie en/of geweld worden voorvallen verstaan waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie en/of geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en/of het beschadigen van eigendommen.

Seksuele intimidatie
Onder seksuele intimidatie vallen allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig wordt opgelegd. Dit is verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bijgedachte of bijbedoeling, 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.

Discriminatie
Is er sprake van ongelijke behandeling? Of het achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur of religie? Dan kan er sprake zijn van discriminatie.
In Nederland zijn verschillende discriminatiegronden vastgesteld. Discriminatiegronden zijn de kenmerken waarop iemand gediscrimineerd wordt.

Discriminatie is een lastig en gevoelig onderwerp. Niemand wil gediscrimineerd worden, en niemand wil beschuldigd worden van discriminatie. Bovendien beoordeelt iedereen situaties en opmerkingen verschillend. Wat door de één als grap ervaren wordt, kan voor de ander kwetsend zijn. Discriminatie gebeurt niet altijd expres. Het kan gebeuren dat je iets doet of zegt dat de ander kwetst, terwijl je dat niet zo bedoelt en zelfs niet door hebt.

Iedereen heeft beelden over specifieke groepen in de samenleving. Dit noemen we ook wel stereotypen. Deze beelden zijn meestal niet gebaseerd op feiten en komen vaak ook niet overeen met de werkelijkheid. Stereotypen kunnen zowel positief als negatief zijn. Als een stereotype negatieve gevoelens oproept over een persoon of een bepaalde groep, noemen we dat een vooroordeel.
Een voorbeeld hiervan is de gedachte dat vrouwen niet kunnen leidinggeven. Zolang dit blijft bij gedachten (in het hoofd) is er nog geen sprake van discriminatie. Als je vooroordeel tot uiting komt in uitspraken of gedrag (bewust of onbewust) kan er wel sprake zijn van discriminatie. Bij discriminatie gaat het dus om daadwerkelijke uitingen of gedrag.

Discriminatie kan een bewuste, overwogen keuze zijn van degene die discrimineert.
Deze persoon onderneemt doelbewust actie om een persoon of groep te benadelen (op basis van persoonlijke kenmerken).
Het kan echter ook een onbewuste actie of reactie zijn als degene die discrimineert niet door heeft dat zijn/haar gedrag gebaseerd is op stereotypen of vooroordelen.
Deze persoon kan dan iemand kwetsen, zonder dat hij/zij dat zelf in de gaten heeft.

Discriminatie komt onder andere voor op grond van kenmerken als godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd dan wel op grond van handicap of chronische ziekte.

De vertrouwenspersoon

De Vos groep vind het belangrijk dat iedereen binnen onze organisatie zich veilig en prettig voelt op de werkvloer. Daarom hechten we veel waarde aan een laagdrempelige en toegankelijke ondersteuning bij ongewenste situaties, zoals grensoverschrijdend gedrag, integriteitskwesties of andere vertrouwelijke zaken.

De vertrouwenspersoon in beschikbaar voor alle medewerkers en fungeert als luisterend oor, adviseur, begeleider en ter ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen of het maken van keuzes in gevoelige situaties. Zoals bijvoorbeeld na geconfronteerd te zijn geweest met een van de aspecten van pesten, agressie en/of geweld, seksuele intimidatie of discriminatie op de werkplek.

Als de medewerker een klacht signaleert en/of ervaart, dan kan de medewerker zich wenden tot de vertrouwenspersoon. Deze persoon staat in een onafhankelijke positie ten opzichte van de organisatie. En is vanuit zijn functie tot strikte geheimhouding verplicht, zelfs naar de werkgever toe.

Contactgegevens van de (externe) vertrouwenspersoon:

Naam:	Jacqueline van de Pol
Telefoonnummer:	033 - 200 3230
E-mail adres:	jacqueline.vandepol@durescom.nl

BIJLAGE: KLACHTENREGLEMENT MEDEWERKERS

1. ALGEMEEN

1.1. Deze klachtenregeling heeft als doel een individuele medewerker een middel te verschaffen om een voor haar/hem ongewenste situatie binnen de werkorganisatie ten aanzien van: agressie, geweld, pesten, discriminatie en ongewenste intimiteiten te beëindigen ter voorkoming van verdere conflicten. Ook wordt in deze regeling vastgelegd dat voor iedereen dezelfde regels gelden aangaande agressie, geweld, discriminatie en ongewenste intimiteiten binnen De Vos Groep.

1.2. De directie van De Vos Groep acht agressie, geweld, discriminatie pesten en ongewenste intimiteiten tussen medewerkers onaanvaardbaar. De directie van De Vos Groep heeft een vertrouwenspersoon aangesteld om medewerkers die op de werkvloer met één van deze zaken te maken krijgen te adviseren en te ondersteunen.

1.3. De medewerker heeft altijd de mogelijkheid direct aangifte te doen bij de politie.

2. BEGRIPSBEPALINGEN

Werkgever: De Vos Groep ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directie.

Medewerker: alle personen die een dienstbetrekking of stageovereenkomst hebben met de werkgever voor bepaalde of onbepaalde tijd, dan wel via derden werkzaam zijn bij De Vos Groep B.V. Tevens wordt hieronder verstaan een ex-medewerker, die uiterlijk tot voor twee jaar een dienstverband had met de werkgever of hier werkzaam was.

Vertrouwenspersoon: de persoon tot wie een medewerker zich kan wenden voor advies en ondersteuning, na geconfronteerd te zijn geweest met een van de aspecten van agressie, geweld, discriminatie, pesten of ongewenste intimiteiten op de werkplek.

Agressie: directe of indirecte agressieve uitingen, zowel verbaal als in non-verbaal, waar de medewerker bij de uitvoer van zijn werk mee in aanraking komt en die door haar of hem als ongewenst worden ervaren.

Geweld: handtastelijk optreden van een medewerker(s) ten opzichte van een andere medewerker(s).

Discriminatie: het mondeling of schriftelijk (on)bewust beledigen van een medewerker(s). Het maken van (in)direct onderscheid tussen de medewerker(s) op grond van: religie, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, afkomst, nationaliteit, visuele of motorische beperkingen, seksuele geaardheid, sekse of burgerlijke staat.

Ongewenste intimiteiten: (in)direct seksueel getinte uitingen in woord, gebaar, afbeelding en/of gedrag, waar de medewerker bij de uitvoer van zijn of haar werk mee in aanraking komt en die door haar of hem als ongewenst worden ervaren.

Pesten: onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van werknemer(s) (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer(s) die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

3. INDIENEN VAN EEN KLACHT

De medewerker die met agressie, geweld, discriminatie, pesten of ongewenste intimiteiten wordt geconfronteerd kan zich wenden tot een vertrouwenspersoon.

4. GEHEIMHOUDINGSPLICHT

Eenieder die, via het betrokken zijn bij deze klachtenregeling, op enigerlei wijze kennis verkrijgt van inhoudelijk vertrouwelijke gegevens, is te allen tijde verplicht tot geheimhouding daarvan.

5. VERTROUWENSPERSOON

5.1. De vertrouwenspersoon is aangesteld door de directie.

5.2. Een onafhankelijk persoon is aangesteld als vertrouwenspersoon inzake agressie, geweld, discriminatie, pesten en ongewenste intimiteiten.

5.3. De vertrouwenspersoon heeft onder anderen de volgende taken:

- Het opvangen van medewerker(s) die binnen de werkorganisatie zijn geconfronteerd met agressie, geweld, discriminatie of ongewenste intimiteiten en hen voorzien van advies en ondersteuning.
- Het informeren van medewerker(s) over de verschillende mogelijkheden die er zijn om het probleem bespreekbaar te maken om het zodoende tot een geaccepteerde oplossing te brengen.
- Indien gewenst het bijstaan en begeleiden van de medewerker(s) bij bemiddeling van de zaak.
- Indien nodig de medewerker(s) adviseren wanneer zij een klacht indienen.
- Het eventueel verwijzen van een medewerker(s) naar een externe deskundige gespecialiseerd binnen het desbetreffende terrein.
- Het (on)gevraagd advies uitbrengen aan de directie of andere betrokken personen binnen de werkorganisatie op het gebied van preventie en bestrijding van, agressie, discriminatie en ongewenste intimiteiten.
- Het verzorgen van voorlichting, passend binnen de missie en de visie van De Vos Groep B.V., over het te voeren beleid met betrekking tot agressie, geweld,

discriminatie en ongewenste intimiteiten.

- Het specifiek registreren van meldingen en jaarlijks hierover geanonimiseerd rapporteren aan de directie.

6. VOORWAARDEN

6.1. De medewerker of vertrouwenspersoon mogen niet door het indienen van een klacht of uit hoofde van hun functie nadeel ondervinden in de rechtspositionele aanspraken.

6.2. De vertrouwenspersoon wordt noodzakelijke faciliteiten geboden om haar werkzaamheden te kunnen vervullen.