

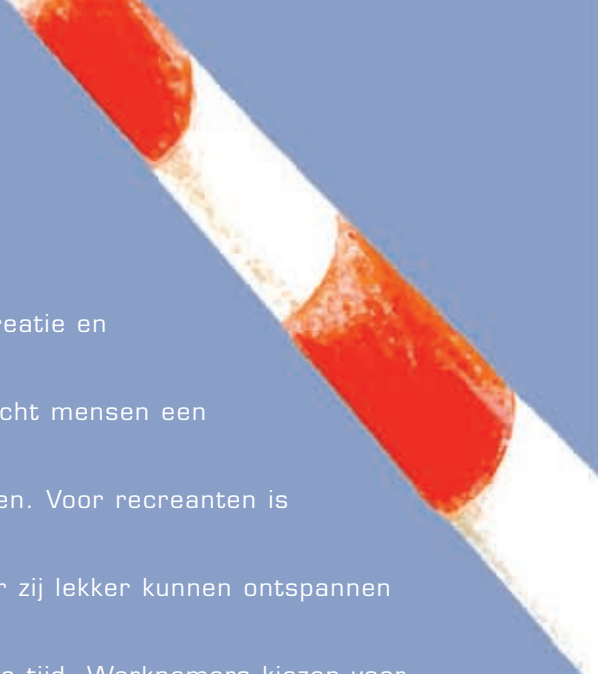
Er zijn grenzen!



Preventief beleid voeren
tegen agressie en
(seksuele) intimidatie



Georganiseerd Overleg
Recreatie



De branche verblijfsrecreatie en zwembaden is erop gericht mensen een plezierige tijd te bezorgen. Voor recreanten is uw bedrijf een plek waar zij lekker kunnen ontspannen en genieten van hun vrije tijd. Werknemers kiezen voor de recreatiebranche omdat zij willen werken in een plezierige omgeving, met een prettige sfeer. Maar in elke bedrijfstak komt gedrag voor dat het werkplezier behoorlijk kan verzieken. Pesterijen, discriminatie, agressie en (seksuele) intimidatie leiden tot spanningen en een slechte werksfeer. De gevolgen kunnen ingrijpend zijn, niet alleen voor degene die het overkomt, maar ook voor uw bedrijf en de branche in zijn geheel. Als werkgever heeft u de mogelijkheid én de verantwoordelijkheid problemen met ongewenst gedrag te voorkomen of te bestrijden.

In deze brochure krijgt u praktische handreikingen voor het formuleren van preventief beleid. Ook laten we u zien hoe u als werkgever het beste om kunt gaan met vermoedens en meldingen van (seksuele) intimidatie en agressie.

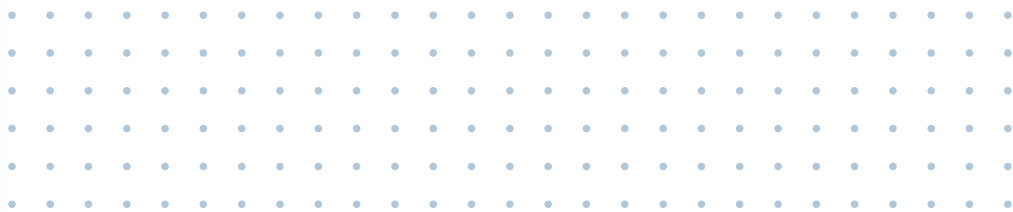


» Waar hebben we het over?

Intimiderend en ander ongewenst gedrag op het werk komt voor tussen werknemers onderling, tussen werkgevers en werknemers, tussen gasten en werknemers en tussen gasten onderling. Eén op de tien werknemers (bron: ministerie SZW) heeft te maken (gehad) met seksuele intimidatie. Onder seksuele intimidatie verstaan we seksueel getint gedrag dat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren. Het gaat er dus niet om hoe de 'pleger' het bedoelt, maar om hoe het 'slachtoffer' het ervaart. Seksuele intimidatie varieert van dubbelzinnige opmerkingen en ongewenste aanrakingen tot chantage, aanranding en zelfs verkrachting. Ook niet-seksueel getint ongewenst gedrag als aanhoudende pesterijen, verbale of fysieke agressie, machtsmisbruik en discriminatie komt helaas nog te vaak voor. ↓

» Wat zijn de gevolgen?

Ongewenst gedrag kan de sfeer op het werk behoorlijk verzieken. Het zorgt voor een dreigende, onprettige werkomgeving. Voor slachtoffers kunnen de gevolgen ingrijpend zijn. Werknemers functioneren niet meer goed, melden zich ziek of nemen zelfs ontslag. Het verlies van gasten en werknemers door (al dan niet terechte) geruchten over misstanden leveren een blijvende deuk op in het imago van het bedrijf en de branche. ↗






»» Waar liggen de risico's?

Beleid voeren tegen ongewenst gedrag en seksuele intimidatie is in feite werken aan kwaliteitsverbetering. U bevordert een veilig werkklimaat en creëert een omgeving waar werknemers en gasten zich op hun gemak en veilig voelen. Bovendien bent u als werkgever verplicht uw werknemers zoveel mogelijk te beschermen tegen seksuele intimidatie en de gevolgen daarvan. Om actief te werken aan de preventie en bestrijding van (seksuele) intimidatie is het zaak na te gaan waar in uw bedrijf de risico's liggen. U kunt bijvoorbeeld inventariseren wat op de werklocatie mogelijk onveilige plekken zijn, die ongewenst gedrag 'uitlokken' of waar het onopvallend kan plaatsvinden, zoals kleedhokjes met lage deurtjes, slecht verlichte delen van het terrein, of gebrek aan toezicht. ↓

»» Bedrijfscultuur

De belangrijkste risicofactoren zijn minder 'concreet'. Ongewenst gedrag gedijt het best in een omgeving waar men het met respect, tolerantie en fatsoen niet zo nauw neemt. Een omgeving waarin weinig ruimte is voor mensen die afwijken van de norm, waar groepsdruk mensen ervan weerhoudt 'lastige' zaken aan de kaak te stellen.

Waar het niet 'normaal' is persoonlijke grenzen aan te geven, of die van anderen te respecteren. Een bedrijfscultuur waarin problemen niet bespreekbaar zijn, is de beste voedingsbodem voor (aanhoudend) ongewenst gedrag. ↗





» Wat kunt u doen?

Een inventarisatie van de huidige situatie en de risicofactoren binnen uw bedrijf is een goede start voor beleidsontwikkeling ter preventie en bestrijding van ongewenst gedrag. Vervolgens is het zaak na te gaan welke mogelijkheden er zijn om de risico's te beperken. Op deze plaats gaan we in op een aantal mogelijkheden om beleid te voeren. Het zal duidelijk zijn dat per bedrijf een andere aanpak nodig kan zijn. Als werkgever bent u het beste in staat de risico's op uw bedrijf in te schatten en uw beleid daarop aan te passen. Volgens de Arbo-wet bent u overigens als werkgever ook verplicht uw werknemers over uw beleid voor te lichten. ↘

■ Sfeer of cultuur

De basis van alle preventie is te zorgen voor een bedrijfs-cultuur waarin mensen respectvol met elkaar omgaan. Maak duidelijk dat (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag niet geaccepteerd wordt! Hieronder valt bijvoorbeeld ook het gebruik van grove taal op de werkvloer. De omgang met gasten en collega's moet gericht zijn op de gelijkwaardigheid en veiligheid van mannen en vrouwen, van welke leeftijd, geartheid en afkomst dan ook. Het spreekt vanzelf dat leden van directie en management hierin zelf het goede voorbeeld geven en corrigerend optreden, ook bij (schijnbaar) kleine incidenten. →

■ Bespreekbaarheid

Belangrijk onderdeel bij het bespreekbaar maken van dit onderwerp is voorlichting. Werknemers moeten weten om welk gedrag het gaat en welke (wettelijke) sancties er op staan. Dit kan gaan om een berisping, maar kan ook in ernstige gevallen zelfs leiden tot ontslag. Daarnaast is het van belang dat werknemers weten hoe het bedrijf met dergelijke situaties omgaat. Voor degene die het overkomt, is het belangrijk te weten dat hun problemen serieus worden genomen. Zolang daar twijfel over bestaat, zullen zij hun klacht of melding niet snel uiten, uit angst er persoonlijk op aangekeken te worden. (Potentiële) plegers moeten zich bewust worden van de gevolgen voor henzelf en hun slachtoffers. Een team- of werkoverleg is een prima gelegenheid om met uw werknemers te praten over dit onderwerp. 'Hoe willen we op het bedrijf met elkaar en onze gasten omgaan? Waar ligt de grens? Welke lastige situaties kun je tegenkomen en hoe ga je daarmee om? Daarnaast kan de bedrijfsnorm met betrekking tot dit onderwerp bijvoorbeeld opgenomen worden in een bedrijfsreglement. ↓

■ Sociale veiligheid

Om de sociale veiligheid van uw werknemers (en gasten) te verhogen kunt u praktische maatregelen nemen, zoals extra verlichting, minder 'dicht' groen, goed afsluitbare kleedkamers/wasgelegenheden etc. Ook extra toezicht kan het gevoel van veiligheid voor uw werknemers en gasten verhogen. ↓

» Melding en registratie

Werknemers moeten weten waar ze terecht kunnen met klachten. Als werkgever kunt u de Arbo-dienst inschakelen om u te helpen bij het opzetten van een klachtenprocedure en registratiesysteem. Dergelijke instrumenten maken de aanpak van ongewenst gedrag op het werk eenvoudiger. Stimuleer melden: zwijgen over agressie, discriminatie en seksuele intimidatie kan tot gevolg hebben dat de situatie voortduurt en dat ook anderen het slachtoffer worden. Verder is het belangrijk dat alle klachten, vermoedens en signalen serieus genomen worden. Gebeurt dit niet, dan leidt dat in de praktijk tot ziekteverzuim en demotivatie. De aanstelling van een vertrouwenspersoon is daarbij erg belangrijk. ↗

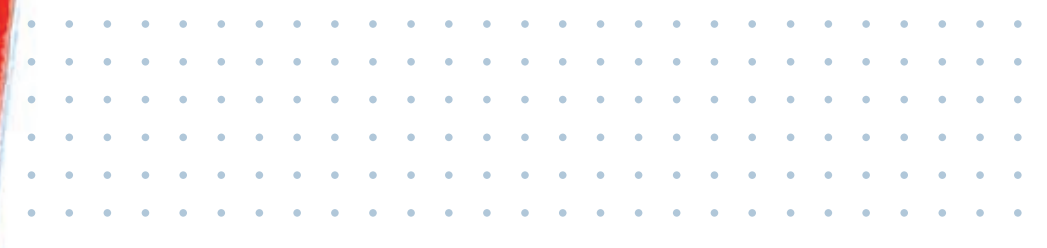


»» Vertrouwenspersoon

In de CAO (artikel 6 lid 2c) is geregeld dat een onderneming met 50 of meer werknemers in overleg met de ondernemingsraad een vertrouwenspersoon moet aanstellen. Een vertrouwenspersoon heeft een signalerende en voorlichtende rol en is tevens aanspreekpunt voor individuele werknemers. Hij/zij luistert naar het probleem, kan desgewenst bemiddelen, doorverwijzen naar verdere hulpverlening of ondersteunen bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en moet in staat zijn klachten goed af te handelen. In opdracht van het GOV wordt een 3-daagse cursus aangeboden voor vertrouwenspersonen. In de cursus is er aandacht voor pesten, agressie en seksuele intimidatie, de opvang en begeleiding van slachtoffers en de te hanteren procedures. Voor informatie en aanmeldingen kunt u zich wenden tot het secretariaat van het SFV, telefoon 079 - 363 14 96. Daarnaast is voor de bedrijfstak een centrale vertrouwenspersoon benoemd die bereikbaar is voor werknemers, werkgevers en bedrijfsvertrouwenspersonen op telefoonnummer 079 - 363 14 49. ↓

»» Wat doet de branche?

Met de verwerking van artikel 6 lid 2 van de CAO voor de verblijfsrecreatie is een begin gemaakt met een branchebrede beleidslijn ter preventie van seksuele intimidatie (en ander ongewenst gedrag). In dit artikel staat bijvoorbeeld vermeld dat seksuele intimidatie binnen de arbeidsverhouding niet wordt toegestaan. Als de pleger een gast is, heeft de werknemer volgens de CAO het recht de werkzaamheden voor deze gast te onderbreken. Ook staan in de CAO de taken van de vertrouwenspersoon benoemd. Het beleid van sociale partners is er op dit moment vooral op gericht meer bekendheid te geven aan (de rol van) de centrale vertrouwenspersoon en de kennis van de bedrijfsvertrouwenspersonen te vergroten. Daarnaast verschijnt er gelijk met deze brochure voor werkgevers een versie voor werknemers.





» In het kort

Samengevat zijn de belangrijkste aandachtspunten bij het formuleren van preventief beleid:

- laat werknemers weten dat grove taal, pesten, agressie en (seksuele) intimidatie op de werkvloer niet geaccepteerd wordt (d.m.v. voorlichting);
- maak regels/neem maatregelen waardoor het risico op ongewenst gedrag wordt verkleind;
- maak duidelijk dat er (wettelijke) sancties staan op ongewenst gedrag (berisping, overplaatsing, schorsing of zelfs ontslag);
- maak het onderwerp bespreekbaar en stimuleer een open bedrijfscultuur;
- spreek (potentiële) plegers direct aan op hun gedrag;
- zorg ervoor dat iedereen in het bedrijf weet bij wie ze terecht kunnen;
- zorg voor goede opvang en afhandeling van klachten (vertrouwenspersoon en klachtenprocedure)

Voor meer informatie kunt u contact opnemen via

telefoonnummer: 079 - 363 14 96

of kijk op onze internetsite:

www.cao-verblijfsrecreatie.nl