



**Stichtingen
ContractCatering**

Arbocatalogus Ongewenst gedrag voor de Contractcatering



Vakmensen



Dit is een uitgave van de Vakraad voor de Contractcatering
Postbus 693
4200 AR Gorinchem
0183 – 619233

Arbocatalogus ongewenst gedrag contractcatering

Inhoudsopgave

Arbocatalogus ongewenst gedrag contractcatering	2
<i>Inleiding</i>	3
<i>Definities</i>	3
<i>Hoe vaak komt ongewenst gedrag voor?</i>	4
<i>Gevolgen van ongewenst gedrag</i>	4
<i>Wat zegt de Arbowet?</i>	4
<i>Stress door ongewenst gedrag</i>	5
<i>Doelgroepen</i>	5
<i>Betrek de OR!</i>	5
Aanpak ongewenst gedrag	6
1. <i>Visie</i>	6
2. <i>Cultuur</i>	6
3. <i>RI&E en plan van aanpak over ongewenst gedrag</i>	7
4. <i>Technische en organisatorische maatregelen</i>	8
5. <i>Procedure melden en registreren</i>	8
6. <i>Voorlichting en training medewerkers</i>	9
7. <i>Voorlichting en training leidinggevenden</i>	9
8. <i>Gedragsregels</i>	10
9. <i>Opvang en nazorg</i>	10
10. <i>Aanpak daders</i>	11
11. <i>Evaluëren en aanpassen beleid</i>	11
12. <i>Verschillende vormen van agressie herkennen</i>	12
13. <i>Signalen herkennen die kunnen duiden op stress of ongewenst gedrag</i>	13
14. <i>In gesprek gaan over ongewenst gedrag</i>	13
Bijlagen	14
<i>Voorbeelden Visie op ongewenst gedrag</i>	14
<i>Voorbeeld Registratieformulier agressie</i>	15
<i>Voorbeeld Aanstellingsbrief vertrouwenspersoon</i>	17
<i>Procedure klachtenregeling seksuele intimidatie en ongewenst gedrag</i>	19
<i>Vragen uit de NEA over ongewenst gedrag</i>	25
<i>Voorbeelden van aanspreken en afspreken</i>	26
<i>Voorbeeld Gedragsregels ongewenst gedrag</i>	27
<i>Voorbeelden van voorlichting over ongewenst gedrag</i>	29
<i>Voorbeelden Gesprekstips voor leidinggevenden</i>	31
<i>Ondertekening Sociale partners</i>	32

Inleiding

Ongewenst gedrag komt overal voor waar mensen met of voor elkaar werken. Er is sprake van ongewenst gedrag als medewerkers last hebben van pesten, agressie of intimidatie, seksuele intimidatie of discriminatie. Ongeveer één op de vier medewerkers heeft jaarlijks last van een van de vormen van ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag kan veroorzaakt worden door collega's, leidinggevenden, opdrachtgevers, klanten, bezoekers of patiënten/bewoners. Ongewenst gedrag door collega's en leidinggevenden is een van de belangrijkste redenen voor verzuim. Autonomie en sociale steun zijn belangrijke buffers. In de contractcateringbranche is de trend zichtbaar dat de taakeisen toenemen en de autonomie en keuzevrijheid afnemen.

Hoe kijkt de inspectie SZW?

De inspectie SZW maakt onderscheid tussen:

- intern ongewenst gedrag (collega's en leidinggevenden) en
- ongewenst gedrag van derden (klanten, bezoekers, bewoners etc.).

Medewerkers in de catering werken vaak langdurig bij andere bedrijven, waardoor intern en extern door elkaar loopt.

Bij intern ongewenst gedrag gaat de inspectie ervanuit dat er altijd een risico is op ongewenst gedrag, omdat er interacties zijn tussen mensen.

Bij extern ongewenst gedrag verwacht de inspectie dat voor de beoordeling van het risico nader gekeken wordt hoe de situatie is. Is er contact met derden, bij welke momenten en taken kan ongewenst gedrag met name voorkomen, hoe ziet de werkplek eruit, wat voor voorzieningen zijn er? Bekijk daarom per locatie hoe de situatie is. Deze catalogus geeft daar handvatten voor.

Definities

De volgende definities komend uit de Arbowet zijn van toepassing.

- Agressie (waaronder intimidatie): Situaties waarbij een werknemer lichamelijk of geestelijk wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Voorbeelden van agressief gedrag: bedreigen, schelden, slaan en schoppen.
- Pesten: Negatief regelmatig terugkerend gedrag gericht op steeds dezelfde persoon of groep van personen. Waarbij die persoon of groep het gevoel heeft zich niet goed te kunnen verweren. Voorbeelden van pesten: iemand uitsluiten, werken onmogelijk of onaangenaam maken, bespotten, roddelen, geruchten verspreiden, vernederen, kleineren of steeds grapjes over iemand maken.
- Discriminatie: iemand onterecht anders benaderen of behandelen. Er zijn 12 gronden van discriminatie: afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap of chronische aandoening, politieke gezindheid, arbeidsrelatie (fulltime of parttime), arbeidscontract (vast of tijdelijk), burgerlijke staat, nationaliteit, godsdienst of levensbeschouwing.
Voorbeelden van discriminatie: discriminatie uit zich vaak in pesten, uitsluiten, intimideren of ongelijke behandeling.
- Seksuele intimidatie: seksuele aandacht die als ongewenst wordt ervaren. Hierbij gaat het om elke vorm van seksuele toenadering in woord, gebaar of geschreven tekst. Het slachtoffer bepaalt of een grens is overschreden. Ofwel is er sprake van seksuele intimidatie of niet. Voorbeelden van seksuele intimidatie: suggestieve opmerkingen, seksueel getinte opmerkingen, ongevraagd sturen foto's of teksten, seksuele gebaren, ongewenste aanrakingen, aanranding en verkrachting.

Ongewenst gedrag kan een groot stress-effect hebben voor het slachtoffer en tast de waardigheid aan. Slachtoffers kunnen in een sociaal isolement komen, hun

zelfvertrouwen verliezen, zich voortdurend gespannen voelen, zich minder tevreden en betrokken voelen en ziek worden.

In deze arbocatalogus vindt u meer informatie over ongewenst gedrag en vooral wat u eraan moet en kan doen in uw bedrijf.

Hoe vaak komt ongewenst gedrag voor?

De contractcatering valt in de Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden ([NEA](#)) onder de bedrijfstak horeca, catering, sport en recreatie. Uit de Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden van 2018 komt naar voren hoe vaak medewerkers in die sector aangeven afgelopen jaar ten minste een keer last te hebben gehad van ongewenst gedrag. In de derde kolom staan de gemiddelden van heel werkend Nederland.

Vorm van ongewenst gedrag	Horeca/Catering/ Sport & Recreatie	Nederland
Extern ongewenst gedrag	26,5%	23,0%
Intern ongewenst gedrag	15,9%	15,6%
Ongewenste seksuele aandacht van klanten	10,3%	5,3%
Ongewenste seksuele aandacht van leidinggevenden	4,4%	2,2%
Intimidatie door klanten	20,6%	18,7%
Intimidatie door leidinggevenden of collega's	8,8%	10,7%
Lichamelijk geweld door klanten	3,0%	5,9%
Lichamelijk geweld door leidinggevenden of collega's	1,3%	0,6%
Pesten door klanten	7,7%	5,8%
Pesten door leidinggevenden of collega's	7,5%	8,0%
Discriminatie 12 maanden voorafgaand aan onderzoek	7,3%	5,6%

Gevolgen van ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag op het werk kan tot persoonlijk leed, meer fouten en ongevallen, verloop en uitval van medewerkers leiden. Medewerkers die gepest worden hebben vaak burn-out klachten (37%) en zijn driemaal vaker dan gemiddeld ziek (13% versus 4%). Daarmee staat gepest worden op de derde plaats van meest belastende werkomstandigheden die tot verzuim leiden. Medewerkers die intern ongewenst gedrag (intimidatie, discriminatie, pesten) ervaren door collega's of leidinggevenden zijn bovendien vaker betrokken bij een arbeidsongeval dan collega's die dit niet ervaren (3,3% versus 1%)¹.

Wat zegt de Arbowet?

De Arbowet artikel 3.2 zegt dat iedere werkgever beleid moet hebben om psychosociale arbeidsbelasting (PSA) te voorkomen en waar dat niet mogelijk is te beperken en te zorgen voor voorlichting en onderricht.

PSA is het verzamelbegrip voor de factoren die tot stress kunnen leiden. Dat wil zeggen het verzamelbegrip voor ongezonde werkdruk en ongewenst gedrag (pesten, agressie en geweld, discriminatie en seksuele intimidatie). Deze catalogus gaat alleen over ongewenst gedrag.

In het arbobesluit artikel 2.15 staat dat als medewerkers worden of kunnen worden blootgesteld aan ongewenst gedrag, de risico's worden beoordeeld in de risico inventarisatie en evaluatie. Er worden in het plan van aanpak maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om die risico's te voorkomen en indien dat niet mogelijk is te verminderen.

¹ Bron: arbocatalogus beveiligingsbranche

Tevens staat in artikel 2.15 van het arbobesluit dat aan medewerkers die een risico lopen op ongewenst gedrag voorlichting en onderricht wordt gegeven over de risico's en de maatregelen die zijn genomen om die risico's te voorkomen en als dat niet mogelijk is te verminderen.

Stress door ongewenst gedrag

Te veel of te lang stress in het werk is ongezond. Ongeveer 30% van het werkgebonden verzuim komt door stress. Daarnaast kunnen de gevolgen van werkstress zijn:

- lagere motivatie en betrokkenheid medewerkers;
- meer fouten en ongevallen;
- lagere kwaliteit en productiviteit;
- grotere kans op fysieke klachten en diverse aandoeningen;
- meer vermoeidheid en grotere kans op verzuim en burn-out.

Doelgroepen

De primaire doelgroep van deze catalogus zijn de professionals in de bedrijven die zich met ongewenst gedrag bezighouden. Dat zijn HR-medewerkers, Arbo professionals, vertrouwenspersonen en de ondernemingsraad. Medewerkers, leidinggevenden en directieleden vormen de secundaire doelgroep. Zij zullen naar verwachting eerst de professional in het bedrijf benaderen en via deze weg bij de informatie van de arbocatalogus komen.

Ofwel, deze catalogusteksten zijn geschreven voor de professionals, waarbij sociale partners voor ogen hebben dat de professionals in de bedrijven deze gaan lezen en verder het bedrijf in brengen via procedures, beleid, voorlichting, opleiding en brochures.

Betrek de OR!

Heeft uw organisatie een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging? Betrek deze dan bij het opstellen van afspraken over ongewenst gedrag. De OR heeft instemming bij het opstellen, aanpassen of intrekken van regelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden. Concreet kunt u in dit kader denken aan:

- de visie en het beleid over ongewenst gedrag;
- het plan van aanpak volgend uit de RI&E;
- de procedure over melding en registratie;
- afspraken over voorlichting en training voor medewerkers en leidinggevenden;
- gedragsregels;
- aanstellen vertrouwenspersoon;
- procedure aanpak daders.

Aanpak ongewenst gedrag

In onderstaande oplossingen leest u wat uw organisatie concreet kan doen om ongewenst gedrag te voorkomen en als het toch voorkomt de gevolgen te beperken.

1. Visie

Ongewenst gedrag kunt u in grote mate voorkomen als u een duidelijke visie heeft op en communiceert over ongewenst gedrag en aangeeft wat u doet na een situatie met ongewenst gedrag.

Laat uw medewerkers en klanten duidelijk weten dat uw organisatie ongewenst gedrag in welke vorm dan ook niet accepteert en wat de sancties zijn voor medewerkers en voor derden als deze dit gedrag wel vertonen. Medewerkers zullen hierdoor eerder procedures volgen, elkaar sneller aanspreken en incidenten melden. Deze visie kan opgenomen worden in het huishoudelijk reglement voor medewerkers of huisregels voor derden. Door dit hier op te nemen kan er ook op ongewenst gedrag gesanctioneerd worden.

In bijlage 4 van de cao staat dat de werkgever aan alle werknemers te kennen geeft dat seksuele intimidatie en ongewenst gedrag niet getolereerd worden en tot sancties kunnen leiden voor de persoon die zich hieraan schuldig maakt.

Voorbeelden: ter inspiratie zijn in de [bijlage](#) twee voorbeelden van een visie op ongewenst gedrag opgenomen.

2. Cultuur

De cultuur van een organisatie speelt bij ongewenst gedrag een belangrijke rol. Door het beïnvloeden van de cultuur kunt u ongewenst gedrag voorkomen en tegengaan. In een losse en gezellige bedrijfscultuur zijn professionele grenzen minder aanwezig en zal eerder grensoverschrijdend gedrag plaatsvindt. In een cultuur waar men gewend is elkaar aan te spreken is de kans op ongewenst gedrag kleiner en wordt het, als het al voorkomt, sneller aangepakt. En in een cultuur waar leidinggevenden en informele leiders een goed voorbeeldgedrag laten zien omtrent gewenst gedrag is de kans groter dat ongewenst gedrag niet voorkomt. Cultuur veranderen is een langdurig en ingewikkeld proces. De eerste stap is met elkaar constateren welke gebruiken en gewoontes er zijn en welke daarvan niet meer gewenst zijn. De tweede stap is met elkaar afspreken 'hoe we wel met elkaar om willen gaan'. U kunt hier een eerste stap in maken en tegelijk kunt u op enkele praktische punten op korte termijn wel invloed uitoefenen.

Tips:

- Als u cultuur aspecten ziet die op een negatieve manier van invloed zijn op ongewenst gedrag in uw organisatie, bespreek dan de mogelijkheden die er zijn om aan de cultuur te werken met de HR of de directie.
- Maak de leidinggevenden in de voorlichting duidelijk dat zij een belangrijke rol hebben in de cultuur van hun team. Allereerst tonen zij voorbeeldgedrag als het gaat over het laten zien van gewenst gedrag. Tevens moeten zij direct maatregelen nemen bij ongewenst gedrag, zodat meteen duidelijk is dat ongewenst gedrag niet geaccepteerd wordt. En ten slotte het neerzetten van een sfeer op de afdeling, waarbij het belangrijk is dat medewerkers hun leidinggevende in openheid aan durven spreken.

- Geef in voorlichting het belang van een zerotolerance beleid met duidelijke grenzen aan. En benadruk daarbij dat een ongedwongen sfeer gezellig is, maar geen enkele aanleiding mag zijn om ongewenst gedrag te accepteren. Niet van elkaar en niet van gasten.

3. RI&E en plan van aanpak over ongewenst gedrag

Arbowet artikel 3.2 (beleid ongewenst gedrag), arbobesluit 2.15 lid 1 (RI&E en plan van aanpak) en arbobesluit 2.15 lid 1 (verdiepend onderzoek)

Werkgevers zijn verplicht een beleid te voeren om ongewenst gedrag te voorkomen en, als dat niet mogelijk is, te beperken. Beleid omvat in ieder geval het uitvoeren van een Risico-inventarisatie en evaluatie, waarin ongewenst gedrag ook aan de orde komt. Daarin moet aandacht zijn voor de risico's van ongewenst gedrag door eigen medewerkers en door derden. En op basis van die Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) stelt u een plan van aanpak op. Daarin staat een overzicht van de maatregelen, wanneer ze gepland staan en wie daar verantwoordelijk voor is. Ook kijkt u minimaal één keer per jaar naar de voortgang van dat plan van aanpak en de effecten van de maatregelen. Wanneer blijkt dat maatregelen geen effect sorteren, dienen maatregelen aangepast te worden of andere maatregelen te worden opgenomen in het plan van aanpak.

Indien ongewenst gedrag een risico is, moet door middel van een verdiepend onderzoek expliciet gekeken worden naar ongewenst gedrag. Dit geldt zowel voor ongewenst gedrag tussen medewerkers, als door derden. Verdieping kan plaats vinden door:

- uit te vragen aan medewerkers in welke mate ze de verschillende vormen van ongewenst gedrag ervaren hebben. De vragen uit de Nederlandse enquête Arbeidsomstandigheden (zie bijlage Vragen uit de NEA over ongewenst gedrag) zijn daarbij goed te gebruiken.
- te kijken naar de registraties en rapportage van de vertrouwenspersoon.

Bij verdieping is het ook goed om te kijken bij welke functies/taken, momenten en locaties ongewenst gedrag voorkomt of kan komen.

Voor de contractcatering is een erkende [branche-RI&E](#) gemaakt die toegesneden is op de risico's van de sector. U kunt deze zelfstandig en gratis uitvoeren. Heeft u minder dan 25 medewerkers in dienst dan hoeft u bij gebruik van de branche-RI&E deze niet te laten toetsen. Daarboven is toetsing door een gecertificeerde arbodienst of arbo-kerndeskundige nodig.

Tips:

- Voer een RI&E uit wanneer er sprake is van veranderde omstandigheden, maar minimaal eens in de 3 à 5 jaar, en maak op basis daarvan een plan van aanpak. Betrek de preventiemedewerker en de arbodienst bij de uitvoering hiervan.
- Voer een verdiepend onderzoek uit op ongewenst gedrag, om te beoordelen in welke mate ongewenst gedrag voorkomt. En kijk daarbij ook expliciet naar de functies/taken, locaties en waar nodig op welke momenten ongewenst gedrag is voorgekomen of kan voorkomen. Verwerk de resultaten hiervan in het plan van aanpak.
- Overleg regelmatig en minimaal een keer per jaar over de voortgang van het plan van aanpak met de OR. Informeer tevens uw leidinggevenden en

medewerkers over de voortgang. Gebruik indien mogelijk dat moment tevens om voorlichting te geven over ongewenst gedrag aan [medewerkers](#) en [leidinggevenden](#).

- Met de [zelfinspectietool ongewenst gedrag](#) van de Inspectie SZW kijkt u als werkgever naar uw eigen organisatie, zoals een inspecteur dat doet bij het beoordelen van uw beleid over ongewenst gedrag. Hier kunt u ook vinden hoe u ongewenst gedrag kunt signaleren.

4. Technische en organisatorische maatregelen

Arbobesluit 2.15 lid 1 (maatregelen (t/o/p))

Neem technische en organisatorische maatregelen die ongewenst gedrag kunnen voorkomen en zorg ervoor dat er snel hulp in de buurt is wanneer het toch gebeurt. U kunt daarbij denken aan:

- afspraken over alleen werken;
- ophangen van camera's of spiegels om zicht te hebben op ruimte waar alleen gewerkt wordt;
- aanleggen van alarmknop in ruimte waar alleen gewerkt wordt;
- afschermen toegang door balie, deur of hek;
- gedragsregels voor medewerkers onderling (intern ongewenst gedrag);
- huisregels voor derden (extern ongewenst gedrag);
- procedures bij alarmering.

Oplossingen zijn maatwerk. U voert die uit afhankelijk van uw bedrijf en de situatie op locatie.

5. Procedure melden en registreren

Arbobesluit 2.15 lid 1 (melden en registreren)

Stel een procedure op voor de registratie van meldingen over ongewenst gedrag. Zo krijgt u inzicht in het aantal en de soorten incidenten in uw organisatie.

Zorg daarbij dat de procedure:

- bekend is onder alle medewerkers;
- gebruikt kan worden door medewerkers bij alle incidenten over ongewenst gedrag.

Vraag de vertrouwenspersoon of deze bij gesprekken met medewerkers het melden van ongewenst gedrag stimuleert. Ter inspiratie een voorbeeld van een [registratieformulier](#).

Analyseer de meldingen regelmatig. De analyse moet in ieder geval laten zien:

- wat voor soort incidenten er plaats vinden;
- welke situaties vooral leiden tot incidenten;
- wat de belangrijkste oorzaken van incidenten zijn.

Gebruik deze analyses als input voor de RI&E, het geven van voorlichting en het aanpassen van beleid.

6. Voorlichting en training medewerkers

Arbobesluit 2.15 lid 2 (voorlichting en onderricht)

Bij voorlichting gaat het om kennis: medewerkers weten wat ongewenst gedrag is, wat de risico's zijn, welke maatregelen in uw organisatie bestaan en wat ze kunnen doen als het hun overkomt.

Bij training gaat het naast kennis ook over vaardigheden. Hierdoor zijn medewerkers ook beter in staat gericht te handelen in situaties van ongewenst gedrag. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan over de-escaleren, begrenzen of assertief durven zijn. En ook over klantvriendelijkheid en servicegerichtheid die frustratieagressie voorkomen en beperken. Wie de juiste training heeft genoten, is in staat ongewenst gedrag te herkennen en er op een goede manier mee om te gaan.

Bekijk in uw bedrijf of er functies zijn, waarbij het aanbieden van training als aanvulling op voorlichting noodzakelijk is. De keuze hiervoor kan te maken hebben met de mate waarin het risico voorkomt en het belang van de component gedrag daarbij.

Goede voorlichting en training:

- gaat specifiek in op de situatie van de medewerkers in uw bedrijf;
- behandelt specifieke risico's, laat zien hoe medewerkers die kunnen voorkomen, herkennen, en wat de gevolgen ervan kunnen zijn;
- gaat in op de maatregelen tegen de verschillende risico's bij intern **en** extern ongewenst gedrag;
- maakt duidelijk wie er verantwoordelijk is voor de maatregelen;
- geeft aan wat de [gedragsregels](#) zijn waaraan medewerkers zich horen te houden
- geeft aan wat de medewerker kan doen als hem ongewenst gedrag overkomt.

Houd bij welke medewerkers voorlichting en training hebben gekregen. Zorg dat ook nieuwe medewerkers deze voorlichting zo snel mogelijk krijgen. Herhaal voorlichting regelmatig, bijvoorbeeld eens per jaar. Zo blijft de kennis van medewerkers op peil, ook bij nieuwe situaties en ontwikkelingen.

Sommige medewerkers lopen een significant risico op ongewenst gedrag. Bijvoorbeeld bij catering waar sprake is van gasten met alcoholgebruik of waar in avond- en nachtdiensten wordt gewerkt. Bij significante risico's is het zinvol medewerkers hier extra voorlichting op te geven en te trainen in het duidelijk aangeven van hun grenzen.

Breng de risicogroepen in het bedrijf in kaart.

Vrouwelijke medewerkers hebben een verhoogde kans om seksueel geïntimideerd te worden. Tevens vormen de uitzendkrachten, stagiaires en medewerkers met een tijdelijk contract een risicogroep.

In de bijlage vind u voorbeelden van [voorlichting voor werknemers](#).

Het geven van voorlichting en training is maatwerk, welke toegespitst is op de situatie in uw bedrijf en de bedrijven waar uw medewerkers aan het werk zijn.

7. Voorlichting en training leidinggevenden

Arbobesluit 2.15 lid 1 (instructie leidinggevenden)

Ongewenst gedrag kan een forse impact hebben op de medewerker die het overkomt. Leidinggevenden hebben invloed op het voorkomen en beperken van ongewenst gedrag in hun team. Geef leidinggevenden hier voorlichting of training in.

Voor het onderscheid tussen voorlichting en training, zie punt 6: voorlichting en training medewerkers.

Voorbeelden voor [voorlichting en training voor leidinggevenden](#) kunt u vinden in de bijlage.

8. Gedragsregels

Arbobesluit 2.15 lid 1 (gedragsregels of huisregels)

In goede gedragsregels voor de medewerkers staat:

- wat ongewenst gedrag is;
- wat voor gedrag er van hun wordt verwacht;
- wat ze kunnen doen als hun ongewenst gedrag toch overkomt.

Gedragsregels stimuleren medewerkers zich op een eenduidige manier te gedragen.

Ter inspiratie een voorbeeld van [gedragsregels](#) die in het bedrijf gebruikt kan worden. Tevens een voorbeeld van een [meldingsformulier](#).

9. Opvang en nazorg

Arbobesluit 2.15 lid 1 (klachtenregeling en opvang (vertrouwenspersoon))

Als ongewenst gedrag toch voorkomt, is het belangrijk dat de organisatie een goede opvang en nazorg heeft. Stel allereerst met instemming van de ondernemingsraad een onafhankelijke vertrouwenspersoon aan. Dat kan iemand in uw organisatie zijn, maar u kunt ook een externe vertrouwenspersoon aanstellen. Regel in de aanstelling taken, bevoegdheden, ontslagbescherming en verschoningsrecht. Zie ter inspiratie de [voorbeeld aanstellingsbrief](#).

Zorg dat de vertrouwenspersoon is opgeleid: het is belangrijk dat de vertrouwenspersoon getraind is in opvangsgesprekken en begeleiding van medewerkers in formele stappen.

Stel met instemming van de ondernemingsraad een klachtencommissie in, waar medewerkers over ongewenst gedrag een klacht kunnen indienen. Een klachtencommissie kan maatregelen nemen die herhaling doen voorkomen. In [bijlage 4 van de cao](#), artikel 6 staat waar de klachtenprocedure aan moet voldoen.

Naast de vertrouwenspersoon spelen ook de leidinggevende en bedrijfsarts/huisarts een rol in de opvang en nazorg. Gebruikelijk is het volgende onderscheid:

- Leidinggevende: eerste aanspreekpunt voor medewerker.
- Bedrijfsarts of huisarts: als medewerker lichamelijke of psychische klachten door ongewenst gedrag wil bespreken of niet in staat is zijn werk te doen door ongewenst gedrag. Deze kan waar nodig doorverwijzen naar specialistische hulp.
- Vertrouwenspersoon: opvang van medewerker die ongewenst gedrag heeft meegemaakt. Medewerker kan hier anoniem heen. De vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met de informatie en zal nooit iets doen zonder dat de medewerker daar akkoord mee gaat. Zijn hoofdtaken zijn:
 - luisteren, zodat medewerker zijn verhaal kwijt kan;
 - meedenken in informele oplossingen;
 - begeleiden medewerker als hij formele stappen neemt, zoals het indienen van een klacht.

In de [voorbeeld aanstellingsbrief](#) staan nog meer taken benoemd van de vertrouwenspersoon.

Maak bij de medewerkers bekend:

- Waarvoor de medewerker terecht kan bij de leidinggevende, bedrijfsarts en vertrouwenspersoon in het kader van ongewenst gedrag.
- Wie de vertrouwenspersoon is, hoe die bereikbaar is en waarvoor hij/zij bedoeld is. Zorg ook dat de contactgegevens van de vertrouwenspersoon op een vaste, liefst zichtbare plek zijn terug te vinden.
- Dat ze bij discriminatie naast het bezoeken van de vertrouwenspersoon ook een klacht kunnen indienen bij de Vakraad voor de contractcatering. Klachten over discriminatie kunnen worden gestuurd naar: Vakraad voor de Contractcateringbranche, Postbus 693, 4200 AR Gorinchem of per mail naar info@stichtingencontractcatering.nl.
- Dat ze een klacht kunnen indienen bij cao partijen indien ondersteuning van de vertrouwenspersoon niet het gewenste effect heeft. De vertrouwenspersoon van de sector/branche neemt deze klacht in behandeling. In de procedure (bijlage 4 cao) staat beschreven hoe een klacht wordt afgehandeld.

10. Aanpak daders

Arbobesluit 2.15 lid 1 (aanpak daders)

Bij ongewenst gedrag door collega's (intern ongewenst gedrag)

Als het duidelijk is wie de dader is van ongewenst gedrag, is het belangrijk dat de dader aangesproken wordt en afspraken met de dader gemaakt worden. Aanspreken en afspraken maken hoort bij de rol van de leidinggevende eventueel in overleg met HR. Daarnaast kunnen sancties een onderdeel van de afspraken zijn. Leg in overleg met de directie vast wie de sancties oplegt. En of het nodig is dat de medewerker aangifte doet.

Voorbeelden van [aanspreken en afspreken](#) zijn opgenomen in de bijlage.

Bij ongewenst gedrag door derden (extern ongewenst gedrag)

Wanneer het ongewenst gedrag door derden plaatsvindt, zijn er geen sancties mogelijk zoals bij het eigen personeel. Er zijn wel andere manieren mogelijk. Is de externe een medewerker van het bedrijf waar de cateraar ingehuurd is, dan kan er overleg plaatsvinden met HR van de opdrachtgever. Is de externe een klant of gast, dan kan bij bepaalde vormen van ongewenst gedrag aangifte worden gedaan bij de politie. Ook is het mogelijk de dader de toegang te ontzeggen, zoals bijvoorbeeld ziekenhuizen dat doen via een systeem van gele en rode kaarten.

11. Evalueren en aanpassen beleid

Arbowet artikel 3.4 (evaluatie beleid)

Evalueer het beleid en maatregelen minimaal één keer per jaar. Zo beoordeelt u of het beleid rondom ongewenst gedrag nog past bij de situatie in uw bedrijf, en of uw maatregelen effect hebben. Zo nodig kunt u maatregelen aanpassen, nieuwe maatregelen invoeren of opnieuw onderzoek doen.

Evalueren kan op de volgende manieren:

- U bespreekt het beleid en de effectiviteit van de maatregelen met OR, preventiemedewerker, HR, vertrouwenspersoon en/of andere inhoudelijke deskundigen.

- In die bespreking stelt u zichzelf de vraag: wat wilde u bereiken met uw beleid? Heeft u dat bereikt en op welke punten is verbetering nodig? Neem in de evaluatie ook de meldingen over ongewenst gedrag, de uitvoering van de voorlichting aan medewerkers en leidinggevenden en het plan van aanpak van de RI&E mee.
- U bespreekt de effectiviteit van de maatregelen binnen de locaties en laat uw medewerkers actief meedenken over verbeteringen van het beleid.
- U stelt in het eerstvolgende medewerkersonderzoek vragen over het beleid.

Als u evalueert, leg dan ook vast wat u geëvalueerd heeft en of u aanpassingen gaat doen.

12. Verschillende vormen van agressie herkennen

Tijdens werken in de contractcatering kunnen verschillende vormen van agressie voorkomen. Dat zijn met name frustratieagressie, instrumentele agressie en agressie door gebruik van alcohol, medicijnen of psychische aandoeningen. Op de ene vorm reageert u anders dan op de andere vorm. Daarom is het goed om de verschillen te weten. Deze informatie is goed te gebruiken in voorlichting voor medewerkers en leidinggevenden of in trainingen voor medewerkers die gaan over klantgerichtheid.

Frustratieagressie: Iemand raakt gefrustreerd en wordt agressief doordat er voor hem/haar onverwacht iets vervelends gebeurt. De persoon heeft niet de bedoeling om agressief te zijn, maar laat zich leiden door boosheid uit frustratie op dat moment. Vooral als u met klanten werkt, kunt u te maken krijgen met frustratie-agressie. Hoe te reageren:

- Luister, blijf kalm en neem een neutrale houding aan.
- Laat de ander uitrazen en ga niet in discussie.
- Geef de ander gelijk in zijn of haar emotie ('Wat vervelend voor u').
- Vat samen wat de ander als probleem ziet om te laten zien dat u hem/haar gehoord heeft.
- Is er een fout gemaakt door u of de organisatie maak dan excuses.
- Kijk samen naar oplossingen. Is de klacht snel op te lossen? Doe dit dan meteen. Is er meer tijd nodig, vertel de ander wat u gaat doen.
- Toon begrip voor de frustratie, niet voor de agressie. Blijft de persoon agressief, stel dan uw grens.

De mobiliteitsbranche heeft een [instructiefilmpje](#) gemaakt over het herkennen van frustratieagressie en tip wat u eraan kunt doen.

Instrumentele agressie: Bij instrumentele agressie gebruikt iemand agressie om op een respectloze manier zijn/haar doel te bereiken. Bewust en expres voert de ander de druk op om zijn doel te bereiken. Vooral wanneer u in een zorginstelling werkt en te maken heeft met patiënten/bewoners met een ziekte of stoornis kunt u te maken krijgen met instrumentele agressie. Hoe te reageren:

- Geef direct uw grens aan 'Ik wil niet dat u zo tegen mij praat';
- geef aan dat u op een normale manier het gesprek wilt voortzetten 'Ik wil graag luisteren en praten, als u op een normale manier tegen me praat.';
- helpt dit niet, geef de persoon de keuze: 'Als u stopt met uw agressie help ik u verder, anders help ik u niet verder';
- helpt dit ook niet, roep een collega erbij en sla desnoods alarm.

De mobiliteitsbranche heeft een [instructiefilmpje](#) gemaakt over het herkennen van instrumentele agressie en tips wat u eraan kunt doen.

Agressie door gebruik van alcohol, medicijnen: Bij deze vormen van agressie is de dader agressief door het gebruik van middelen.

- Handel net als bij instrumentele agressie. Direct begrenzen en indien nodig hulp inroepen.
- Als u weet dat iemand dit risicogedrag heeft, overweeg dan diegene met zijn tweeën te benaderen.

Agressie door psychische aandoeningen: Bij deze vorm van agressie is de dader agressief door een psychische aandoening. Hier speelt de aandoening een dusdanige rol, dat een te directe benadering zoals begrenzen niet helpt en de cliënt alleen maar banger en bozer maakt.

- Bij deze doelgroep is een maatgerichte aanpak/training over herkenning van gedrag, het begrip van de aandoening en individuele aanpak nodig.
- Als u weet dat iemand dit risicogedrag heeft, overweeg dan diegene met zijn tweeën te benaderen.

13. Signalen herkennen die kunnen duiden op stress of ongewenst gedrag

Bij ongewenst gedrag kunnen medewerkers last krijgen van stress. De ene persoon ervaart sneller stress dan de ander. Iedereen is hierin verschillend. Door signalen van stress tijdig te herkennen en te bespreken, is veel ellende te voorkomen. Die signalen zijn namelijk een bekende voorloper van langdurig verzuim.

Daarom is het belangrijk dat leidinggevendenden die signalen snel herkennen en op basis daarvan een gesprek met de medewerker hebben.

Signalen van stress door ongewenst gedrag zijn signalen die er voor het ongewenst gedrag niet waren.

Signalen van een slachtoffer die kunnen duiden op stress en/of ongewenst gedrag zijn: zich terugtrekken, prikkelbaar, gespannen houding, somber, snel schrikken, vermoeidheid, ongezonder eten drinken en roken.

Signalen specifiek van pesten kunnen zijn: vermijdingsgedrag, onverklaarbare fouten maken, herhaaldelijk verzuim, verzoeken om roosterwijziging of overplaatsing zonder duidelijke redenen, (willen) nemen van ontslag.

Ziet u een medewerker met dit soort signalen, ga dan met hem in gesprek.

14. In gesprek gaan over ongewenst gedrag

Een goed gesprek kan veel helpen als:

- een medewerker signalen heeft van ongewenst gedrag;
- de leidinggevende ongewenst gedrag constateert;
- een medewerker bij de leidinggevende komt als slachtoffer van ongewenst gedrag;
- een medewerker bij de leidinggevende ongewenst gedrag meldt, waar collega's bij betrokken zijn.

In de bijlage zijn gesprekstips voor leidinggevendenden opgenomen, die te gebruiken zijn in voorlichting en training voor leidinggevendenden.

Bijlagen

Voorbeelden Visie op ongewenst gedrag

Een compacte visie ter inspiratie:

'Onder ongewenst gedrag verstaan we alle vormen van pesten, agressie, intimidatie, discriminatie en seksuele intimidatie. Wij accepteren in ons bedrijf geen enkele vorm van ongewenst gedrag. Niet van medewerkers, niet van klanten en niet van leidinggevenden. Wij willen dat iedereen onze medewerkers met respect behandelt. Als ongewenst gedrag gemeld wordt nemen wij dat altijd serieus en nemen indien nodig gepaste maatregelen tegen de dader(s).'

Een visie per onderdeel van ongewenst gedrag:

Een visie kan ook per onderdeel van ongewenst gedrag. Hieronder een voorbeeld voor de onderwerpen discriminatie en intimidatie.

'We respecteren van ieder persoon zijn of haar levens- of geloofsovertuiging, nationaliteit, huidskleur, ras of etnische afkomst, leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, samenlevingsvorm, handicap of chronische aandoening en politieke keuze. Wij laten graag ruimte voor goed werkoverleg en enthousiaste gesprekken. Voor intimidatie is geen enkele plaats. Het is vernederend, bedreigend of belastend.'

Voorbeeld Registratieformulier agressie

Toelichting: onderstaand formulier is een voorbeeld! Pas het aan naar uw eigen bedrijf.

Dit formulier invullen na ieder incident over ongewenst gedrag Aankruisen/omcirkelen wat van toepassing is		
Persoonsgegevens		
Naam werknemer		M / V
Afdeling		
Naam leidinggevende		
Gegevens incident		
Datum en tijdstip incident		
Locatie incident		
Naam dader		
N.A.W. gegevens dader		
Aard van het incident		
Agressie	Ja/nee	
Discriminatie	Ja/nee	
Pesten	Ja/nee	
Seksuele intimidatie	Ja/nee	
Anders	Ja/nee	
Omschrijving van het incident		

Gevolgen incident				
Is er sprake van letsel?	Ja		Nee	
Zo ja, welk letsel?				
Is er sprake van schade aan persoonlijke eigendommen van de medewerker?	Ja		Nee	
Zo ja, waaraan is schade?				
Is er sprake van schade aan eigendommen van de werkgever?	Ja		Nee	
Zo ja, waaraan is schade?				
Wat is het schadebedrag?				
Zal deze worden verhaald?				
Is er sprake van een arbeidsongeval?	Ja		Nee	
Zijn er geweldsmiddelen gebruikt?	Ja		Nee	
Vervolg				
Is er aangifte gedaan?	Ja, datum		Nee	
Betreft het herhalingsgedrag?	Ja		Nee	
Wordt er een sanctie opgelegd?	Ja		Nee	
Zo ja, welke sanctie?				
Brief verstuurd (datum)				
Heeft een gesprek plaatsgevonden n.a.v. het incident?	Ja, inhoud		Nee, reden	
Ja, inhoud of Nee, reden				

Werknemer	Leidinggevende
Naam	Naam
Datum	Datum
Handtekening	Handtekening

Voorbeeld Aanstellingsbrief vertrouwenspersoon

1. Positionering

De (interne/externe) vertrouwenspersoon is, na overleg met de Ondernemingsraad, aangesteld door de werkgever. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en zal alleen verantwoording moeten afleggen aan de werkgever, met inachtneming van de vertrouwelijkheid. De vertrouwenspersoon geniet ontslagbescherming in de hoedanigheid van vertrouwenspersoon en verschoningsrecht jegens de werkgever.

2. Doel

De vertrouwenspersoon heeft als doel ongewenst gedrag op de werkvloer zoveel als mogelijk informeel te helpen oplossen. De vertrouwenspersoon steunt, begeleidt en adviseert melders/klagers en geeft voorlichting aan leidinggevenden over hun rol in het oplossen en voorkomen van ongewenst gedrag. Dit moet leiden tot een veilige werkplek voor iedere medewerker en kan een positief effect hebben op werksfeer, verzuim en verloop.

3. Rol

De rol van de vertrouwenspersoon is het steunen van melders/klagers in het oplossen van situaties waarin zij met ongewenst gedrag te maken hebben (gehad). De vertrouwenspersoon staat alleen melders/klagers bij en niet de aangeklaagden. De vertrouwenspersoon bemiddelt niet en onderzoekt geen klachten op gegrondheid. De vertrouwenspersoon is tevens adviseur voor het management op het gebied van voorlichting en preventie.

4. Taken

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:

- Eerste opvang voor medewerkers die menen onheus bejegend te zijn of te maken hebben gehad met ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, pesten en treiteren, discriminatie, geweld en agressie enz. en daarover willen praten.
- Bijstaan van medewerkers en geven van advies.
- Nagaan of oplossing in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoort.
- Doorverwijzen naar hulpverleners buiten de eigen organisatie (bijvoorbeeld arbodienst).
- Informeren over andere wegen die openstaan om het probleem op te lossen.
- Zorg dragen voor verslaglegging van gesprekken.
- Desgewenst begeleiden van melders bij het indienen van een formele klacht, en/of indien het een strafbaar feit betreft (aanranding, verkrachting, mishandeling) tevens bij het doen van aangifte bij de politie, of een beroep te doen op de Commissie Gelijke Behandeling.
- Bewaken dat de juiste procedure gevolgd wordt ten aanzien van de klager tijdens de klachtenprocedure.
- Onderhouden van contact met de klager om te bezien of afhandeling van de klacht niet heeft geleid tot repercussies (nazorg).
- Verzorgen van voorlichting over het werkkterrein van de vertrouwenspersoon aan leidinggevenden en medewerkers binnen de organisatie.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van het management en (staf)afdelingen over het te voeren van beleid.
- Registreren van het aantal meldingen/klachten en dit – met inachtneming van de privacy – verwerken in een jaarverslag.

5. Benodigde middelen ter uitvoering taken

Om de taken naar behoren uit te kunnen voeren moet de vertrouwenspersoon:

- Getraind zijn als vertrouwenspersoon en goed bekend zijn met de materie en juridische aspecten.
- Snel bereikbaar zijn ter voorkoming van escalatie.
- In urgente situaties de vrijheid hebben zijn werkzaamheden neer te leggen teneinde direct beschikbaar te zijn.
- Bij voorkeur een eigen kantoorruimte hebben of hierover met voorrang kunnen beschikken.
- Indien gewenst, na overleg met de werkgever - met inachtneming van de vertrouwelijkheid - juridische bijstand verkrijgen via de interne/externe bedrijfsjurist of arbodienst.
- Gevrijwaard zijn van aansprakelijkheid voor eventuele persoonlijke aansprakelijkheidsstelling door aangeklaagde.
- Samenwerken met derden zoals HR, arbodienst of klachtencommissie.
- Gemiddeld 2 uur per week ter beschikking hebben om taken te kunnen vervullen die eventueel voortkomen uit deze functie (bron: praktijkervaring Bezemer en Kuiper). Deze tijd wordt besteed aan overleg met andere vertrouwenspersonen, gesprekken voeren en de verslaglegging ervan verzorgen, follow-up, het maken van een jaarverslag etc. Uiteraard is goed overleg tussen vertrouwenspersoon en zijn leidinggevende over de invulling van niet urgente taken voor deze functie vereist.

6. Werkwijze en bevoegdheden

De vertrouwenspersoon kan om dringende redenen de melder en diens leidinggevende adviseren de melder niet terug te laten keren naar de werksituatie waarin het ongewenst gedrag is of wordt vertoond. De vertrouwenspersoon informeert tevens de afdeling HR om samen met de leidinggevende van de melder (indien de situatie dit toestaat) nadere acties te overleggen.

De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen bij betrokkenen, na toestemming van degene die zich tot hem wendt, voor steun of advies. De vertrouwenspersoon neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van alle betrokkenen.

De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding.

De vertrouwenspersoon kan bij veel signalen maar zonder concrete klachten, de werkgever adviseren een onderzoek door externen te laten uitvoeren naar de gegrondheid van vermoedens omtrent ongewenst gedrag in het bedrijf.

Procedure klachtenregeling seksuele intimidatie en ongewenst gedrag

Bijlage 4 bij de cao Contractcatering Klachtenregeling met betrekking tot het voorkomen en bestrijden van seksuele intimidatie en ongewenst gedrag

ARTIKEL 1

1. Partijen erkennen het recht van iedere werknemer op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en de onaantastbaarheid van het lichaam. In hun gedrag jegens elkaar dienen zowel werkgever en werknemer onderling, dit recht te respecteren en tevens te handelen overeenkomstig de algemene regels van moraal en fatsoen. Partijen achten seksuele intimidatie en ongewenst gedrag onaanvaardbaar en komen overeen gerichte maatregelen te treffen binnen de werkorganisatie om seksuele intimidatie en ongewenst gedrag te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.
2. Partijen bij deze cao komen overeen om ieder in eigen kring, op de daarvoor geëigende wijze(n) en met de daartoe geëigende middelen, actief bij te dragen aan de preventie en bestrijding van seksuele intimidatie en ongewenst gedrag op het werk.
3. Van de werkgever mag worden verwacht dat deze in redelijkheid de werkorganisatie en werkomgeving zodanig inricht, dat seksuele intimidatie en ongewenst gedrag wordt voorkomen. De werkgever is door het aangaan van deze overeenkomst verplicht tot het voeren van een samenhangend beleid, dat seksuele intimidatie en ongewenst gedrag in de werkorganisatie voorkomt en bestrijdt. Een samenhangend beleid bevat de volgende onderdelen:
 - het ontwikkelen en uitvoeren van preventief beleid;
 - het instellen van een vertrouwenspersoon;
 - ontwikkelen en tot uitvoering brengen van een klachtenprocedure.

ARTIKEL 2

In deze regeling wordt verstaan onder:

Seksuele intimidatie:

Direct of indirect seksueel getinte uitingen in woord, gebaar, afbeelding of anderszins, welke door een werknemer als ongewenst worden ervaren, en/of waarvan de pleger redelijkerwijs moet begrijpen dat werknemer deze ongewenst vindt.

Ongewenst gedrag:

Alle vormen van ongewenst gedrag zoals discriminatie, pesten en intimidatie geuit in woord, gebaar, afbeelding of anderszins, welke door werknemer als ongewenst worden ervaren, en/of waarvan de pleger redelijkerwijs moet begrijpen dat werknemer deze ongewenst vindt.

Werknemer:

Degene die op arbeidsovereenkomst in dienst is van de werkgever, alsmede degene die als stagiaire, uitzendkracht, oproepkracht of anderszins voor de werkgever werkzaam is (geweest).

Werkgever:

Natuurlijke of rechtspersoon die al of niet in hoofdzaak een bedrijf maakt van het aanbieden en verrichten van Contractcateringactiviteiten.

Klachtencommissie:

De commissie tot wie de werknemer die wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie of ongewenst gedrag zich kan wenden met een klacht en die deze klacht terzake behandelt.

Vertrouwenspersoon:

De functionaris tot wie de werknemer die wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie of ongewenst gedrag zich kan wenden voor advies en ondersteuning.

ARTIKEL 3: Preventief beleid

Aan alle werknemers zal door de werkgever te kennen worden gegeven dat seksuele intimidatie en ongewenst gedrag niet getolereerd wordt en tot sancties kan leiden voor de persoon, die zich daar aan schuldig maakt. Alle werknemers zullen via de gebruikelijke informatiekkanalen worden geïnformeerd over het beleid ter preventie en bestrijding van seksuele intimidatie en ongewenst gedrag op het werk.

Daarbij zal worden kenbaar gemaakt dat er een klachtenregeling is opgenomen in de cao alsmede zal bekend worden gemaakt wie de vertrouwenspersoon of –personen in het bedrijf zijn en hoe zij te bereiken zijn.

ARTIKEL 4: Vertrouwenspersoon

De werkgever wijst met instemming van de ondernemingsraad c.q. de personeelsvertegenwoordiging, een vertrouwenspersoon aan. Deze kan lid zijn van de ondernemingsraad c.q. de personeelsvertegenwoordiging.

1. Deze vertrouwenspersoon zal worden belast met de eerste opvang van werknemers, die ongewenst (intiem) gedrag hebben ondergaan danwel geconfronteerd zijn geweest met andere vormen van ongewenst gedrag en daarover willen praten. Gelet op de aard van de problematiek zal deze functionaris bij voorkeur een vrouw zijn, maar in ieder geval het vertrouwen genieten van het vrouwelijk personeel binnen de arbeidsorganisatie. Zij/hij moet gemakkelijk aanspreekbaar zijn, vertrouwelijk met informatie om kunnen gaan en bij voorkeur kennis en ervaring hebben op het terrein van individuele hulpverlening.
2. De vertrouwenspersoon heeft tot taak:
 - een werknemer die een klacht heeft inzake seksuele intimidatie of ongewenst gedrag bij te staan en van advies te dienen;
 - door onderzoek en overleg met de betrokkenen bij bedrijfsonderdelen te trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen;
 - de klager desgewenst te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de eigen klachtencommissie, dan wel de klachtencommissie van derden (bijvoorbeeld de opdrachtgever);
 - de directie en andere relevante bedrijfsonderdelen (bijvoorbeeld personeelszaken, bedrijfsmaatschappelijk werk) gevraagd en ongevraagd te adviseren op het gebied van preventie van seksuele intimidatie of ongewenst gedrag in de onderneming.

3. De vertrouwenspersoon verricht geen handeling ter uitvoering van haar/zijn taak dan met instelling van de betrokken klager.
4. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van haar/zijn taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de directie en geniet bescherming ter garantie van haar/zijn onafhankelijkheid.
5. De vertrouwenspersoon is bevoegd in het kader van een poging tot bemiddeling, gegevens te verzamelen die de vertrouwenspersoon nodig heeft om zich een goed oordeel te kunnen vormen. Dit kan plaatsvinden door dossieronderzoek en vertrouwelijke informele gesprekken met betrokkenen.
6. De werkgever dient de vertrouwenspersoon de nodige faciliteiten te verschaffen waardoor zij/hij op vertrouwelijke wijze schriftelijk dan wel telefonisch kan worden geraadpleegd, zoals bijvoorbeeld een eigen postbusnummer en/of een eigen telefoonlijn, afspraken over het ongeopend laten van aan haar/hem geadresseerde post en dergelijke. Voorts verschaft de werkgever de vertrouwenspersoon de mogelijkheid om zich binnen werktijd op kosten van de werkgever nader te bekwamen voor de functie; een en ander voor zover noodzakelijk voor het door de betrokkene goed vervullen van deze functie en te bepalen in goed overleg tussen de werkgever en de vertrouwenspersoon.

ARTIKEL 5: Voorkoming benadeling vertrouwenspersoon

1. Een vertrouwenspersoon zal door de werkgever niet worden belemmerd dan wel geschaad in haar/zijn positie, mogelijkheden of kansen binnen de onderneming door het enkele feit dat zij/hij een dergelijke functie vervult en de bij die functie behorende taken uitvoert.
2. Indien een vertrouwenspersoon van mening is, dat ten opzichte van haar/hem in strijd hiermede wordt of is gehandeld, kan zij/hij hierover een klacht indienen bij de Vakraad.
3. De Vakraad stelt vervolgens een geschillencommissie in die bestaat uit drie leden. Uit de Vakraad worden daartoe één werknemerslid en één werkgeverslid aangewezen. Voorts zal de Commissie bestaan uit een onafhankelijke voorzitter, niet zijnde de centrale vertrouwenspersoon. Bij de samenstelling van de Commissie zal er op worden toegezien, dat vertegenwoordigers van betrokken partijen geen zitting kunnen hebben.
4. De Commissie wordt bij haar werkzaamheden bijgestaan door de secretaris van de Vakraad.
5. De melding van het bezwaar moet worden vergezeld van een beknopt overzicht van de feiten en omschrijving van het onderwerp en eis met een duidelijke en bepaalde conclusie.
6. De Commissie zal partijen te allen tijde horen.
7. Partijen dienen persoonlijk aanwezig te zijn bij de hoorzitting voor de Commissie. Bij de hoorzitting kunnen partijen zich laten vergezellen door een deskundige.

8. De hoorzitting door de Commissie kan indien partijen daartegen geen bezwaar aantekenen in gezamenlijkheid plaatsvinden.
9. De Commissie doet uitspraak uiterlijk binnen 2 maanden na de laatste hoorzitting.
10. Alvorens de Commissie uitspraak doet vraagt zij advies aan de centrale vertrouwenspersoon. De uitspraak van de Commissie is voor de betrokken partijen bindend, indien partijen vooraf schriftelijk zijn overeengekomen deze uitspraak als zodanig te accepteren. Toetsing door de burgerlijke rechter blijft daarnaast openstaan.
11. Partijen kunnen voor het bijwonen van een zitting van de Commissie hun reiskosten op basis van openbaar vervoer 2e klasse declareren bij de Vakraad.
12. De Commissie regelt voor het overige haar procedure zelf.

ARTIKEL 6: Klachtenprocedure

1. De werkgever stelt met instemming van de ondernemingsraad c.q. de personeelsvertegenwoordiging bij voorkeur permanent een klachtencommissie in:
 - De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, waarvan tenminste 1 vrouw. In beginsel maakt de vertrouwenspersoon geen deel uit van deze commissie.
 - In de commissie moet bij voorkeur juridische deskundigheid en deskundigheid op het gebied van het bestrijden van seksuele intimidatie en ongewenst gedrag aanwezig zijn.
 - De leden van de commissie mogen niet direct betrokken zijn geweest bij seksuele intimidatie of ongewenst gedrag waarvoor een klacht is ingediend. Is zulks wel het geval dan dient een vervanger te worden aangewezen door de werkgever in overleg met ondernemingsraad c.q. personeelsvertegenwoordiging.
2. Een klacht kan worden ingediend door een werknemer in de zin van deze klachtenregeling, alsmede door een ex-werknemer tot en met het tweede jaar na uitdiensttreding:
 - Een klacht over seksuele intimidatie of ongewenst gedrag wordt door de werknemer die daarvan last beleeft en/of nadelige gevolgen heeft ondervonden schriftelijk ingediend bij de (secretaris van de) klachtencommissie.
 - Door het indienen van een klacht als zodanig zal de huidige of toekomstige positie van klager niet worden benadeeld.
 - Anonieme klachten worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.
3. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht omtrent seksuele intimidatie of ongewenst gedrag:
 - De klacht kan betrekking hebben op iedere vorm van seksuele intimidatie of ongewenst gedrag die zich tijdens of in verband met de werkzaamheden voor de werkgever voordoet, ongeacht of de desbetreffende gedragingen zijn gepleegd door eigen personeel van de werkgever, door personeel van de opdrachtgever of door derden.

4. De klachtencommissie hoort afzonderlijk de werknemer die een klacht over seksuele intimidatie of ongewenst gedrag heeft ingediend, degene tegen wie de klacht is gericht en andere betrokkenen. De klachtencommissie is bevoegd ook anderen te horen.
5. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene die weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
6. Tijdens het onderzoek door de klachtencommissie kan de klager alsmede degene tegen wie de klacht is gericht zich doen bijstaan door een door haar / hem te kiezen raadvrouw/-man. Op deze mogelijkheid worden beide partijen tijdig schriftelijk gewezen.
7. Na afronding van het onderzoek doet de secretaris van de commissie een afschrift van de schriftelijke rapportage toekomen aan de leden van de klachtencommissie en de andere directbetrokkenen.
8. Zowel bij de aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek door de Commissie kan de werkgever tijdelijke voorzieningen voor de duur van de klachtenprocedure treffen, indien het welzijn van de klager dat noodzakelijk maakt, dan wel sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie. De getroffen maatregelen hebben een uitsluitend tijdelijk karakter en mogen op geen enkele wijze vooruitlopen op eventuele definitieve maatregelen.
9. De klachtencommissie brengt binnen 1 maand nadat een klacht is ingediend een schriftelijke verklaring uit aan de werkgever. Deze termijn kan met ten hoogste 1 maand worden verlengd. De verklaring bevat in ieder geval een uitspraak omtrent de volgende punten:
 - Of, en zo ja in welke mate de klacht gegrond is.
 - Wie door de seksuele intimidatie of het ongewenste gedrag is/zijn getroffen.
 - Op welke wijze en met welke frequentie de seksuele intimidatie of ongewenst gedrag zich manifesteerde.
 - De verklaring kan tevens een advies aan de werkgever bevatten inzake te nemen maatregelen.
 - Een lid van de klachtencommissie is gerechtigd aan de verklaring van de commissie een minderheidsstandpunt toe te voegen.
 - Een afschrift van de verklaring wordt aan de direct betrokkenen gestuurd, alsmede aan de vertrouwenspersoon.
10. Binnen 14 dagen na ontvangst van de verklaring van de klachtencommissie neemt de werkgever schriftelijk een besluit over eventueel te nemen maatregelen:
 - Daarbij wordt zoveel mogelijk voorkomen dat de te nemen maatregelen de klager benadelen.
 - Indien de werkgever een beslissing neemt die geen sancties inhoudt, terwijl de klacht door de commissie wel gegrond is verklaard, dan wel indien door de klachtencommissie maatregelen zijn voorgesteld welke door de werkgever niet worden overgenomen, dient dit uitdrukkelijk met redenen omkleed in de beslissing te worden vermeld.
 - Een afschrift van de beslissing wordt aan de directbetrokkenen gestuurd.

11. De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan de werkgever en aan de centrale vertrouwenspersoon over het aantal en de aard van de behandelde zaken en de uitspraken die daarin zijn gedaan, met afschrift aan de vertrouwenspersoon in het bedrijf van voormelde werkgever; in deze en andere rapportages door de vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie worden geen namen of initialen van betrokkenen genoemd;
12. De vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en andere betrokkenen bij de klachtenprocedure handelen in deze procedure zodanig, dat de privacy van klager en andere betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.

ARTIKEL 7

Partijen benoemen een centrale vertrouwenspersoon voor de Contractcateringbranche. De centrale vertrouwenspersoon heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Vakraad inzake het bevorderen van preventie en bestrijding van seksuele intimidatie en ongewenst gedrag in de Contractcateringbranche.
- Het ondersteunen van de in de diverse bedrijven benoemde vertrouwenspersonen.
- Het op verzoek van een klachtencommissie inzake en bepaalde klacht uitbrengen van deskundig advies.

ARTIKEL 8

1. Indien een werknemer bij of door een opdrachtgever wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie of ongewenst gedrag:
 - heeft zij/hij recht de werkzaamheden bij de betrokken opdrachtgever onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van BW artikel 7:678 oplevert;
 - dient zij/hij het voorval eveneens onmiddellijk bij de werkgever c.q. een daartoe door de werkgever aangewezen persoon te melden.
2. Indien de werknemer een geval van seksuele intimidatie of ongewenst gedrag bij of door een opdrachtgever bij de werkgever c.q. de daartoe door de werkgever aangewezen persoon heeft gemeld, stelt de werkgever een onderzoek in en neemt hij dusdanige maatregelen dat herhaling wordt voorkomen.
3. De werknemer die een geval van seksuele intimidatie of ongewenst gedrag bij of door een opdrachtgever heeft gemeld, heeft in afwachting van het in sub b genoemde onderzoek het recht het opnieuw plaatsen bij de betrokken opdrachtgever te weigeren. Indien de klacht gegrond verklaard wordt heeft zij / hij recht op passend werk elders, tenzij dit redelijkerwijs niet van de werkgever gevergd kan worden.

Contactadres:

Secretaris Vakraad Contractcateringbranche
Postbus 693
4200 AR GORINCHEM

Vragen uit de NEA over ongewenst gedrag

De vragen komen uit de NEA (Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden) 2018 over ongewenst gedrag².

In welke mate heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met:

	Nooit	Enkele keer	Vaak	Zeer vaak
Ongewenste seksuele aandacht van klanten of bezoekers?				
Ongewenste seksuele aandacht van leidinggevenden of collega's?				
Intimidatie door klanten of bezoekers?				
Intimidatie door leidinggevenden of collega's?				
Lichamelijk geweld door klanten bezoekers?				
Lichamelijk geweld door leidinggevenden of collega's?				
Pesten door klanten of bezoekers?				
Pesten door leidinggevenden of collega's?				

Ben je in de afgelopen 12 maanden persoonlijk gediscrimineerd op je werk?

Nee

Ja, vanwege mijn geslacht

Ja, vanwege mijn huidskleur

Ja, vanwege mijn geloofsovertuiging

Ja, vanwege mijn seksuele geaardheid/voorkeur

Ja, vanwege mijn leeftijd

Ja, vanwege een andere reden, namelijk _____

In welke mate heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met discriminatie?

een enkele keer

vaak

zeer vaak

² Wanneer u als werkgever wil onderzoeken of uw werknemers ongewenst gedrag ervaren, dan kunt u bovenstaande vragen gebruiken. Het is daarbij van belang dat werkgever en werknemer dezelfde invulling geven aan het begrip ongewenst gedrag en de verschillende onderdelen ervan. U kunt hiervoor de [definities](#) gebruiken, zoals die zijn opgenomen in deze arbocatalogus.

Voorbeelden van aanspreken en afspreken

Spreek een dader aan op zijn gedrag en geef duidelijk aan dat u zijn gedrag niet tolereert. Maak concrete afspraken met hem over het verbeteren van dat gedrag en de consequenties als hij dat niet doet. Leg dat zo nodig vast. Houd in de gaten of de dader zich daaraan houdt. Check dat ook bij het slachtoffer.

Een voorbeeld van sancties: bij het vaststellen van een klacht over ongewenst gedrag kan de directie na onderzoek sancties opleggen. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kan [functie van degene die dat gaat doen] een van de volgende sancties opleggen aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:

- Bij de eerste overtreding: gesprek tussen leidinggevende en dader en mondelinge waarschuwing.
- Bij de tweede overtreding: gesprek tussen leidinggevende en dader en schriftelijke waarschuwing.
- Bij de derde overtreding: een schriftelijke berisping, een schorsing, een geldboete, overplaatsing of ontslag.

Bij ernstige overtredingen kan direct een zwaardere sanctie genomen worden. Bij schade kan deze op de dader verhaald worden.

Voorbeeld Gedragsregels ongewenst gedrag

Toelichting: onderstaande gedragsregels ongewenst gedrag is een voorbeeld! Pas het aan op uw eigen situatie.

Doel: Het verschaffen van een veilig werkklimaat voor onze medewerkers op onze locaties.

Doelgroep: De gedragsregels ongewenst gedrag is van toepassing op:

- al onze medewerkers, inclusief leidinggevenden en directie
- inleners en uitzendkrachten.

Inhoud:

De volgende definities zijn van toepassing. Ongewenst gedrag kan zich voordoen in de vorm van agressie, pesten, discriminatie en seksuele intimidatie:

- Agressie: Situaties waarbij een werknemer lichamelijk of geestelijk wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Voorbeelden: bedreigen, schelden, slaan en schoppen.
- Pesten: Negatief regelmatig terugkerend gedrag gericht op steeds dezelfde persoon of groep van personen. Waarbij die persoon of groep het gevoel heeft zich niet goed te kunnen verweren. Voorbeelden: Iemand uitsluiten, vernederen, kleineren of steeds grapjes over iemand maken.
- Discriminatie: Iemand op een andere wijze behandelen dan een ander op grond van ras, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, nationaliteit, leeftijd, handicap of ziekte, arbeidsrelatie (parttime of fulltime), arbeidscontract (vast dienstverband, tijdelijk of inleen), sekse of seksuele geaardheid of burgerlijke staat.
- Seksuele intimidatie: Seksuele aandacht die als ongewenst wordt ervaren. Hierbij gaat het om elke vorm van seksuele toenadering in woord, geschreven tekst of fysiek. Het slachtoffer bepaalt of een grens is overschreden. Ofwel is er sprake van seksuele intimidatie of niet. Voorbeelden: suggestieve opmerkingen, seksueel getinte opmerkingen, ongevraagd sturen foto's of teksten, seksuele gebaren, ongewenste aanrakingen, aanranding en verkrachting.

Gedragsregels voor eigen medewerkers verbonden aan de eigen locaties

In onze organisatie accepteren we geen enkele vorm van ongewenst gedrag. Niet van medewerkers, niet van leidinggevenden, niet van klanten en niet van gasten. We hanteren in onze organisatie de volgende gedragsregels:

- Medewerkers bejegenen andere medewerkers, gasten en klanten niet met ongewenst gedrag.
- Medewerkers tutoyeren klanten en gasten in principe niet en behandelen klanten en gasten altijd met respect.
- Medewerkers melden incidenten met ongewenst gedrag altijd bij hun direct leidinggevende.
- Medewerkers spreken elkaar wanneer nodig aan op het volgen van de gedragsregels.
- De leidinggevende neemt het naleven van de gedragsregels mee in de functioneringsgesprekken van de medewerkers.

Waarschuwing en sancties bij overtreding van (één) of meer gedragsregels

- Bij de eerste overtreding: gesprek tussen leidinggevende en dader en mondelinge waarschuwing.
- Bij de tweede overtreding: gesprek tussen leidinggevende en dader en schriftelijke waarschuwing.
- Bij de derde overtreding: mogelijke sanctie voor klant: beëindiging van de dienstverlening; mogelijke sanctie voor medewerkers: een schriftelijke berisping, een schorsing, een geldboete, overplaatsing, ontslag.

Vertrouwenspersoon

- Een medewerker kan om zijn verhaal kwijt te kunnen en advies te krijgen contact opnemen met een vertrouwenspersoon (link naar vertrouwenspersoon). Dit contact is vertrouwelijk en hierbij wordt geen officiële procedure in gang gezet.

Klachtenprocedure

- Iedereen van de doelgroep die van mening is niet correct behandeld te zijn en die dit niet onderling kan oplossen, kan volgens de [klachtenprocedure](#) een officiële klacht indienen.
- Hangende deze procedure kan de dienstverlening door de werknemer (zonder financiële consequenties voor de werknemer) of naar de klant opgeschort worden.

Beheerder :

Datum vast-/bijstelling :

Datum evaluatie :

Voorbeelden van voorlichting over ongewenst gedrag

Voorbeelden die u kunt gebruiken voor werknemers:

'Door professioneel te communiceren van een klagende gast een fan maken?' In de module '[Oh een klacht](#)' van trefpuntcatering leren medewerkers beter communiceren, feedback geven en omgaan met klachten. Allemaal zaken die ongewenst gedrag van klachten kunnen voorkomen.

Voorbeeld [gedragsregels](#), deze kunt u aanpassen voor uw eigen organisatie.

Presentatie over [pesten](#), deze kunt u aanpassen voor uw eigen organisatie.

Wat kunt u doen als u ziet dat een collega wordt gepest?

Neem het op voor die collega. Geef uw eigen mening en vertel de pester dat u zijn gedrag niet OK vindt. Verandert er hierna niets of vindt u dit lastig? Vertel erover aan uw leidinggevende of de leidinggevende daarvan. Geef de collega aan dat er een vertrouwenspersoon is specifiek voor situaties met ongewenst gedrag.

Wordt u zelf gepest?

Zeg duidelijk dat u dat gedrag niet OK vindt. Vraag collega's die niet meedoen om steun, misschien hebben zij er ook last van. Vertel erover aan uw leidinggevende of de leidinggevende daarvan.

Wordt u geconfronteerd met ongewenst gedrag, dan heeft u het recht de werkzaamheden onmiddellijk te onderbreken, zonder dat dit een dringende reden tot ontslag oplevert. U dient in dat geval het voorval onmiddellijk bij de werkgever te melden.

- TNO Monitor Arbeid heeft een [Wegwijzer pesten](#) gemaakt, die helpt om pestgedrag te herkennen en handvatten geeft om pesten aan te pakken.
- De mobiliteitssector heeft [korte filmpjes en tipkaarten](#) gemaakt om ongewenst gedrag in het bedrijf of in een team te bespreken.
- De verzekeraars hebben [handreikingen](#) gemaakt voor medewerkers en leidinggevendenden met adviezen en tips bij ongewenst gedrag.

NB: Houd er rekening mee dat u bij een inspectie aan moet kunnen tonen dat iedere medewerker de voorlichting heeft ontvangen.

Voorbeelden die u kunt gebruiken voor leidinggevendenden:

- Voorkomen is beter dan genezen. Bekijk samen met uw medewerkers wat er gedaan kan worden om ongewenst gedrag te voorkomen. Enkele voorbeelden waar u aan kunt denken:
 - maak de visie van de organisatie over ongewenst gedrag en gedragsregels bekend bij uw medewerkers;
 - los problemen op het werk op die kunnen leiden tot agressie door frustratie;
 - werk aan een positieve werksfeer en peil die regelmatig bij de medewerkers. Als er veel geroddeld wordt en vervelende opmerkingen als normaal worden gezien is de kans op ongewenst gedrag groter.

- Vaak werken medewerkers op locatie van de opdrachtgever. Start u een contract bij een nieuwe klant of heeft u periodiek contact met de klant dan is het zinvol ook het thema ongewenst gedrag te overleggen. Voorbeeldvragen: Wat doet u aan het voorkomen van ongewenst gedrag? En als het toch voorkomt, hoe ziet de opvang eruit? Is er een vertrouwenspersoon, klachtenprocedure en klachtencommissie en gelden die ook voor de medewerkers die hier vanuit onze organisatie werken? Neem in het contract met de klant afspraken op over ongewenste omgangsvormen.
- Komt er een medewerker naar u toe die last heeft van ongewenst gedrag, dan wordt u geacht hiermee aan de slag te gaan. Neem allereerst de tijd voor de medewerker. Schikt het op dat moment echt niet, maak dan zo snel mogelijk een aparte afspraak met hem.
- Wijs de medewerker op de mogelijkheid contact op te nemen met de vertrouwenspersoon in uw organisatie en het indienen van een klacht bij de [klachtencommissie](#).
- Heeft de medewerker medische klachten, verwijst hem dan door naar de bedrijfsarts.

Voorbeelden Gesprekstips voor leidinggevenden

Deze gesprekstips voor leidinggevenden zijn te gebruiken zijn in voorlichting en training voor leidinggevenden.

Als een medewerker signalen geeft van ongewenst gedrag:

Een goede methode om signalen van een medewerker te bespreken is de ik-ik-jij-methode. Hierbij gaat de leidinggevende uit van de feiten en nodigt hij vanuit zorg de medewerker uit daarop te reageren.

Bij de eerste 'ik' geeft hij zo feitelijk mogelijk aan wat hij observeert. Meestal gaat het dan over wat hij ziet of hoort. Bij de tweede 'ik' geeft hij aan wat dat met hem doet. En bij de 'jij' vraagt hij of de ander dat herkent.

Bijvoorbeeld: 'Ik hoor dat je overplaatsing wil naar een andere locatie. Ook zie ik dat je bij traktaties op de afdeling er de laatste tijd niet bij bent. Ik maak me zorgen over je. Is er wellicht iets gebeurd? Klopt dat, of herken je dat?'

Als leidinggevende ongewenst gedrag constateert:

Spreek de dader aan op zijn gedrag, geef aan dat dit ongewenst is en geef aan wat voor gedrag u wel wilt zien. Bekijk zorgvuldig, indien nodig in overleg met HRM en/of de juridische afdeling, wat voor sanctie passend is en communiceer dit aan de dader. (Die sanctie kan variëren van een waarschuwing tot ontslag). Maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag. Spreek af wanneer u de afspraken evalueert en wijs de dader op de gevolgen bij herhaling. Leg dit alles vast inclusief een handtekening van akkoord. Houdt rekening met de privacy bij het vastleggen van dit soort gegevens, leg zo nodig vast in het personeelsdossier. Gebruik het eerstvolgende functioneringsgesprek om opnieuw te evalueren. Schakel zo nodig de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak.

Als een medewerker bij de leidinggevende komt als slachtoffer van ongewenst gedrag:

Geef de medewerker allereerst ruimte zijn verhaal te doen. Zonder oordeel en al in de oplossingsmodus te gaan. Het is belangrijk dat de medewerker zich gezien en gehoord voelt en door het te vertellen kan de spanningsballon al een heel stuk leeglopen. Vraag de medewerker daarna wat hij zou willen. Kijk vervolgens wat u daarin voor hem kan betekenen. Wijs de medewerker op de mogelijkheid de vertrouwenspersoon hierover te spreken.

Als een medewerker bij de leidinggevende ongewenst gedrag meldt, waar collega's bij betrokken zijn:

Kies nog geen partij en concentreer u op het gedrag wat de melder vertelt. Verzamel snel door gesprekken informatie en let daarbij op verschillen in feiten of de beleving van partijen. Beoordeel de feiten, niet de emoties. Pas hoor en wederhoor toe. Oordeel indien mogelijk nu pas. Laat u zo nodig ondersteunen door iemand van HR. Alternatief is dat u met het slachtoffer bespreekt of het een idee is dat hij/zij een klacht indient bij de klachtencommissie.

Ondertekening Sociale partners

Deze arbocatalogus is door sociale partners goedgekeurd en ondertekend op 26 november 2019.

Van werkgeverszijde:

Vereniging van Nederlandse Cateringorganisaties

De heer R. de Vries

.....

Van werknemerszijde:

FNV Catering

De heer D.J. Koerselman

.....

CNV Vakmensen

Mevrouw J. Twerda

.....

De Unie

De heer E. Geurts

.....