

**edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv**

Beleid & Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen

## Voorwoord

edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv zullen bij het voorbereiden en uitvoeren van het Arbobeleid zich mede richten op het voorkomen van ongewenste omgangsvormen in relatie tot arbeid. Ongewenste omgangsvormen bederven immers de werksfeer en kunnen de gezondheid, het zelfvertrouwen en de prestatie van medewerkers aantasten en daarmee ook de kwaliteit van de dienstverlening van edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv.

edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv vinden dan ook een respectvolle omgang tussen medewerkers onderling en in het zakelijke verkeer met anderen belangrijk. Daarbij is het uitgangspunt dat een goede werksfeer ieders verantwoordelijkheid is en van allen vraagt om een actieve bijdrage. Dit betreft uiteraard het eigen gedrag maar eventueel ook het aanspreken van anderen als daar aanleiding toe is. Dit kan jezelf betreffen, maar ook collega's. Van leidinggevendenden wordt hierbij een alerte houding verwacht. edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv achten zich verantwoordelijk voor het creëren van een werksfeer waarin medewerkers zich thuis voelen en zal daarom maatregelen en activiteiten ontwikkelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen en/of het stoppen van ongewenste omgangsvormen. Een structurele aanpak gericht op preventie, adequate opvang en nazorg is dan ook een absolute noodzaak.

In onderhavige beleidsnotitie 'Beleid en Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen' worden de interne afspraken beschreven met betrekking tot:

- preventie;
- taken van de vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen;
- informele klachtenprocedure;
- formele klachtenprocedure.

Doel van het beleid tegen ongewenste omgangsvormen is enerzijds het voorkomen van ongewenst gedrag (preventie) en anderzijds er voor te zorgen dat er adequate opvang en procedures ter beschikking zijn, voor de medewerkers van edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv om deze vorm van intimidatie te stoppen en herhaling ervan te voorkomen (klachtenbehandeling) en daar waar nodig nazorg te verlenen.

November 2016.

EDILON)(SEDRA BV EN EDILON)(SEDRA GROUP BV

VOORWOORD .....	2
BELEID & KLACHTENREGELING ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN EDILON)(SEDRA BV EN EDILON)(SEDRA GROUP BV.....	4
ARTIKEL 1. ALGEMEEN .....	4
ARTIKEL 2. BEGRIJSBEPALINGEN.....	4
ARTIKEL 3. REIKWIJDTE VAN DE KLACHTENREGELING.....	5
ARTIKEL 4. PREVENTIEF BELEID.....	5
ARTIKEL 5. VERTROUWENSPERSOON .....	5
ARTIKEL 6. INFORMELE PROCEDURE .....	6
ARTIKEL 7. KLACHTENCOMMISSIE .....	7
ARTIKEL 8. KLACHTENPROCEDURE ONGEWENST GEDRAG (FORMELE PROCEDURE).....	8
ARTIKEL 9. ONVOORZIENE GEVALLEN .....	10
ARTIKEL 10. GEHEIMHOUDING .....	10
ARTIKEL 11. EVALUATIE.....	10
ARTIKEL 12. INWERKINGTREDING .....	10
BIJLAGE 1. WAT ZIJN ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN .....	11
BIJLAGE 2. VOORBEELDBRIEF KLACHT .....	12

## Beleid & Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv

*Voorkomen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen op het werk*

### Artikel 1. Algemeen

- 1.1 Deze procedure heeft als doel individuele werknemers een middel te verschaffen een voor hen ongewenste situatie ten aanzien van ongewenste omgangsvormen aan de kaak te stellen door zich met een melding ter zake te wenden tot de vertrouwenspersoon dan wel door het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie. Tevens wordt met deze regeling beoogd willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling op dit terrein binnen edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv te voorkomen. Eén en ander laat onverlet dat werkgever zich als goed werkgever dient te gedragen en al het mogelijke moet doen om een onjuiste behandeling van werknemers in het algemeen te voorkomen.
- 1.2 De werkgever [en de ondernemingsraad] achten ongewenste omgangsvormen onaanvaardbaar en komt/en overeen gerichte maatregelen te treffen binnen de organisatie om deze te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.
- 1.3 De werkgever [en de ondernemingsraad] komt/en overeen dat binnen de onderneming op de daarvoor geëigende wijze(n) en met de daartoe geëigende middelen actief beleid wordt gevoerd op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen op het werk.
- 1.4 Van de werkgever mag worden verwacht dat deze in redelijkheid de werkorganisatie en werkomgeving zodanig inricht, dat ongewenste omgangsvormen worden voorkomen. De werkgever is door het aangaan van de in lid 3 genoemde overeenkomst verplicht tot het voeren van een samenhangend beleid dat ten doel heeft ongewenste omgangsvormen te voorkomen en te bestrijden. Een samenhangend beleid bevat de volgende onderdelen:
  - het ontwikkelen en uitvoeren van preventief beleid;
  - het instellen van een vertrouwenspersoon en een klachtencommissie;
  - ontwikkelen en tot uitvoering brengen van een procedure, zowel informeel als formeel, inzake de aanpak van ongewenste omgangsvormen.
- 1.5 In de procedure inzake ongewenste omgangsvormen wordt uitdrukkelijk onderscheid gemaakt tussen de informele fase en de formele fase. Hiermede wordt beoogd onder de aandacht te brengen dat er voor degene die op of in verband met het werk wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen c.q. ongewenst gedrag er zowel een informele als een formele weg is om het ongewenste gedrag te doen stoppen.

### Artikel 2. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 2.1 **Organisatie:** edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv
- 2.2 **Werknemers:** alle personen die met de onder 2.1 genoemde onderneming op enigerlei wijze een dienstbetrekking hebben voor bepaalde of onbepaalde tijd.
- 2.3 **Werkgever:** dagelijks bestuur (directeur)
- 2.4 **Ongewenste Omgangsvormen:** Elke handeling, gedraging of feitelijkheid (fysiek, psychisch, verbaal) die een ander kwetst of waarvan redelijkerwijs vermoed kan worden dat die iemand kwetst. Onder ongewenste omgangsvormen kunnen vallen: agressie, geweld, discriminatie, racisme, (seksuele)intimidatie, pesten, schelden, bedreigen, vernielen, diefstal, wapenbezit, drugs- en alcoholgebruik (zie verder bijlage 1 voor uitleg over deze termen).

- 2.5 **Vertrouwenspersoon:** de door de werkgever aangewezen functionaris tot wie de werknemer [ persoon ] die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden voor advies en ondersteuning.
- 2.6 **Klachtencommissie:** de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag tot wie een werknemer die wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden met een klacht ter zake ongewenste omgangsvormen.
- 2.7 **Klacht:** het indienen van een schriftelijke klacht inzake ongewenste omgangsvormen bij de klachtencommissie.
- 2.8 **Klager:** de werknemer die een klacht inzake ongewenste omgangsvormen heeft ingediend bij de klachtencommissie
- 2.9 **Aangeklaagde:** de werknemer tegen wie een klacht inzake ongewenste omgangsvormen is ingediend bij de klachtencommissie.
- 2.10 **Ondernemingsraad:** de vertegenwoordiging van het personeel als bedoeld in de Wet op de Ondernemingsraden.

### Artikel 3. Reikwijdte van de klachtenregeling

- 3.1 Alle personen die met edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv op enigerlei wijze een dienstbetrekking hebben voor bepaalde of onbepaalde tijd. Tevens wordt hieronder verstaan ex-werknemers die uiterlijk tot voor twee jaar een dienstverband hadden bij edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv, oproepkrachten, uitzendkrachten, gedetacheerde werknemers vallen binnen de reikwijdte van deze klachtenregeling en kunnen gebruik maken van de vertrouwenspersoon en van de klachtenregeling.
- 3.2 Deze regeling is tevens van kracht op functionarissen die niet werkzaam zijn bij edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv maar werkzaam zijn in de kantoren/gebouwen van edilon)(sedra bv en edilon)(sedra Group bv en in verband met deze werkzaamheden te maken hebben met ongewenste omgangsvormen van een persoon die werkzaam is voor edilon)(sedra bv of edilon)(sedra Group bv.

### Artikel 4. Preventief beleid

Aan alle werknemers zal door de werkgever te kennen worden gegeven dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden en tot sancties kunnen leiden voor de persoon die zich daaraan schuldig maakt. Tevens worden alle werknemers op de hoogte gesteld van het bestaan van onderhavig beleid/klachtenregeling. Een exemplaar van de regeling is voor de werknemers inzichtelijk in Synergy en op de website. Alle werknemers worden via de gebruikelijke informatiekanaalen geïnformeerd over het beleid ter preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen op het werk. De werkgever draagt er zorg voor dat er een arbeidsklimaat aanwezig is waarin incidenten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen daadwerkelijk bespreekbaar zijn.

### Artikel 5. Vertrouwenspersoon

- 5.1 De werkgever wijst een externe vertrouwenspersoon aan (zie verzuimprotocol voor contactgegevens).
- 5.2. De vertrouwenspersoon is beschikbaar voor de eerste opvang van personen die ongewenste omgangsvormen hebben ondergaan en daarover willen praten. De vertrouwenspersoon moet gemakkelijk aanspreekbaar zijn en vertrouwelijk met informatie om kunnen gaan.
- 5.3 De vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - de werknemer die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen bij te staan, te begeleiden en van advies te dienen alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie;

- door overleg met de betrokken werknemer te trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen;
- de werknemer desgewenst te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en/of indien het een strafbaar feit betreft (aanranding, verkrachting, mishandeling) bij het doen van aangifte bij de politie;
- de directie en andere relevante bedrijfsonderdelen gevraagd en ongevraagd te adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.
- het verlenen van nazorg aan de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen.

5.4. De vertrouwenspersoon verricht geen handelingen ter uitvoering van zijn taak dan met toestemming van de werknemer die zich tot hem heeft gewend.

5.5 De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de werkgever, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt.

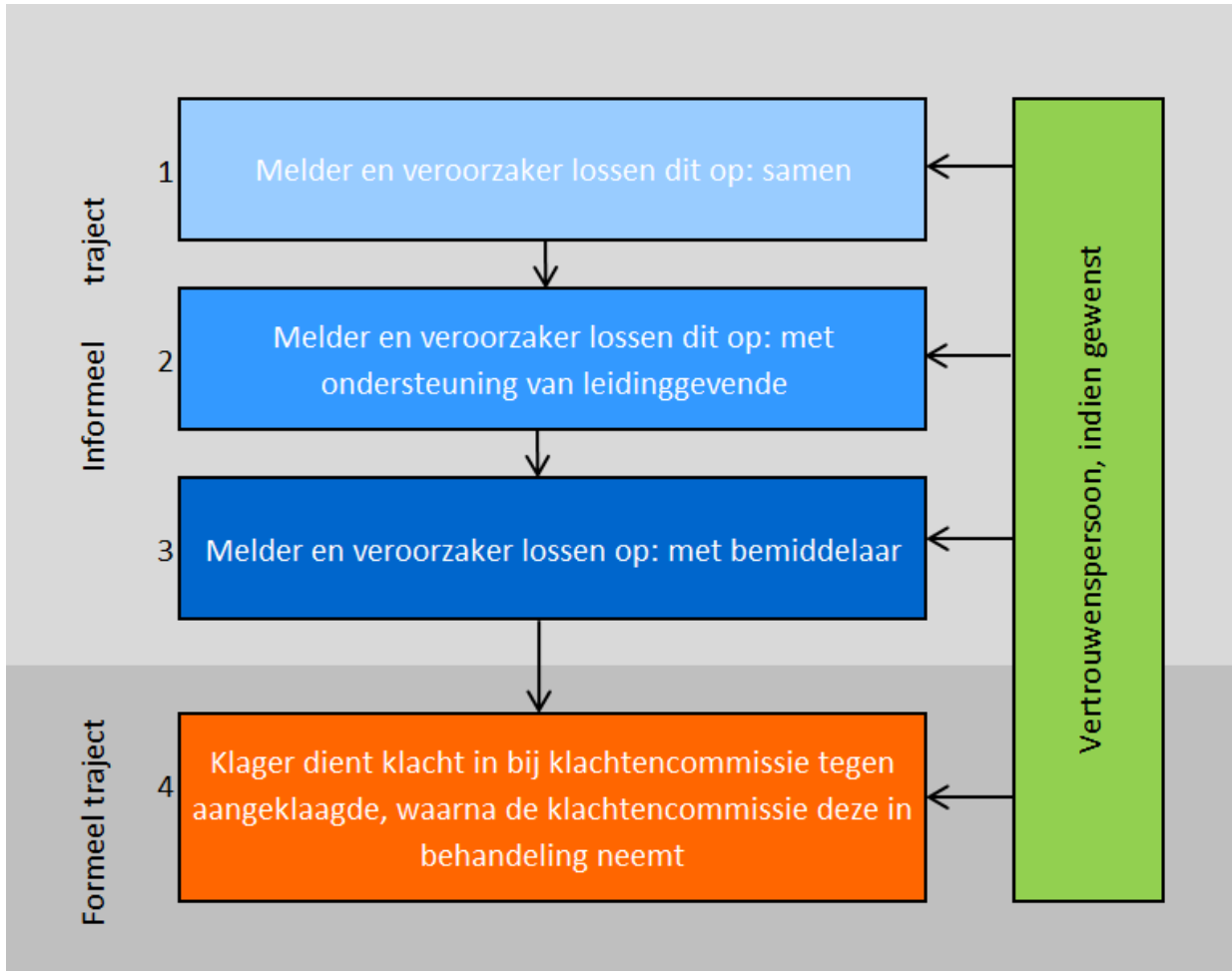
5.6 De werkgever dient de vertrouwenspersoon de nodige faciliteiten te verschaffen waardoor zij op vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling en telefonisch kan worden geraadpleegd.

### **Artikel 6. Informele procedure**

Tijdens de informele fase kan betrokkene, in het geval deze er zelf niet in slaagt het ongewenste gedrag te (doen) stoppen, zich in eerste instantie wenden tot de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen. Uiteraard is het ook mogelijk zich rechtstreeks te wenden tot het management c.q. de (direct) leidinggevende. Een gesprek met de leidinggevende blijft natuurlijk altijd tot de mogelijkheden behoren en kan soms heel effectief zijn, bijvoorbeeld wanneer een collega de veroorzaker van het ongewenst gedrag is. Een gesprek tussen de leidinggevende en de collega kan soms het ongewenste gedrag snel doen stoppen. Anders is het als de leidinggevende zelf degene is die zich schuldig maakt aan ongewenst gedrag. In dat geval ligt inschakeling van een vertrouwenspersoon meer voor de hand.

In dit stadium is er nog geen sprake van een klacht (en dus ook niet van een klager of aangeklaagde). Dat is eerst het geval bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Het een en ander biedt voordelen in het informele traject, omdat er dan (nog) geen sprake is van een juridische procedure en derhalve van juridisering van het gebeure. Het informele traject richt zich er in eerste instantie op om te bezien of er een oplossing tussen partijen mogelijk is. Het laatste is niet aan de orde als de klacht te ernstig is of (in minder ernstige gevallen) als het niet lukt om met elkaar (klager en aangeklaagde), soms door tussenkomst van een derde (interne/ externe bemiddelaar c.q. mediator), in gesprek te komen voor het vinden van een oplossing. Omdat het in deze fase er niet zozeer om gaat om hetgeen gebeurd is (feiten) te onderzoeken en daaromtrent een uitspraak te doen, maar veeleer om te kijken of en in hoeverre (onder welke voorwaarden/ condities) klager en aangeklaagde weer (met elkaar) kunnen werken, is het voor de direct betrokkenen (klager en aangeklaagde), maar ook voor de organisatie in zijn algemeenheid (waaronder ook de collega's) van groot belang tot een vergelijk te komen en van daaruit voort te bouwen op een betere manier van omgaan met elkaar op het werk. Desnoods met deskundige ondersteuning/begeleiding.

Het (in eerste instantie) volgen van de informele procedure is niet verplicht. Het is toegestaan direct een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag conform het gestelde in artikel 8. Aanbevolen wordt wel hierover eerst advies in te winnen bij de vertrouwenspersoon.



## Artikel 7. Klachtencommissie

7.1 De werkgever vormt een klachtencommissie, bestaande uit een vertegenwoordiger namens de werknemers, aangewezen door de OR, een vertegenwoordiger namens de werkgever, aangewezen door de directie en een externe derde met een juridische achtergrond en tevens voorzitter van de commissie, eveneens aangewezen door de directie. Deze klachtencommissie neemt alle klachten over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag in behandeling, met uitzondering van anonieme klachten.

7.2 De directie verschaft de klachtencommissie, in overleg, middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze functie.

7.3 De leden van de klachtencommissie zijn:

- \* vertegenwoordiger namens de werknemers > OR-lid
- \* vertegenwoordiger namens de werkgever > de HR-manager
- \* externe derde, tevens voorzitter > een arbeidsrecht jurist.

De klachtencommissie zal secretariaal worden ondersteund door een nader aan te stellen secretaris/notulist.

4. Klachten kunnen op het navolgende adres worden ingediend:

\* vertrouwelijk adres klachtencommissie ,bijvoorbeeld die van de externe derde.

## **Artikel 8. Klachtenprocedure ongewenst gedrag (formele procedure)**

### **8.1.Indiening klacht**

Een klacht over agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag wordt door de klager schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. Het verdient aanbeveling de klacht vooraf met de vertrouwenspersoon te bespreken. Indien de klacht ontvankelijk is stuurt de klachtencommissie een kopie van de klachtbrief per aangetekende post naar de aangeklaagde. De klager en degene(n) over wie is geklaagd, ontvangen tevens een exemplaar van onderhavig beleid en klachtenregeling.

8.2. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen door de klachtencommissie.

### **8.3. Onderzoek.**

De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht omtrent agressie, geweld, discriminatie, (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag. De klachtencommissie heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die ze bij de vervulling van haar taak nodig heeft.

8.4. Binnen één maand na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie afzonderlijk de werknemer die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie is geklaagd.

8.5. De klager en degene over wie is geklaagd, hebben het recht zich door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan en inzage te krijgen in de relevante stukken. De klachtencommissie is verplicht de klager en degene over wie geklaagd is te horen.

8.6. De commissie is bevoegd ook anderen te horen.

8.7. De commissie kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen. De kosten hiervan komen voor rekening van de werkgever.

8.8. De klager en degene over wie geklaagd is, worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van elkaanders standpunten en om daarop te reageren.

8.9. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten.

8.10. Van iedere zitting wordt een schriftelijk rapport opgemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een betrokkene dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.

8.11. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die aan de directie en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden.

### **8.12. Tijdelijke voorzieningen**



Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de klachtencommissie de werkgever verzoeken om tijdelijke voorzieningen te treffen. De werkgever zal daaraan gevolg geven indien dit voor het welzijn van de klager en/of enige ander medewerker of betrokkene - waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd - noodzakelijk is.

### 8.13. Oordeel

1. De klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 weken nadat de klacht is ingediend, een schriftelijke rapportage uit aan de directie.
3. De rapportage bevat in ieder geval:
  - \* de naam van de klager
  - \* de naam van degene over wie is geklaagd
  - \* wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen
  - \* een beschrijving van de klacht;
  - \* de beoordeling van de commissie over de aannemelijkheid van de klacht
  - \* een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval
  - \* een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen in het algemeen
4. Indien de genoemde termijn wordt overschreden, ontvangt de klager en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de afhandelingsduur.
5. Een afschrift van de schriftelijke rapportage wordt aan de direct betrokkenen gestuurd alsmede aan de vertrouwenspersoon indien hij bij de klacht betrokken waren.

### 8.14. Sancties en maatregelen

Binnen 14 dagen na ontvangst van de rapportage van de klachtencommissie zal de directie een beslissing nemen over de te nemen maatregelen op individueel niveau. De directie zal daarbij het advies van de klachtencommissie als uitgangspunt nemen. Als de directie afwijkt van het advies, dan zal zij dat in overleg met de klachtencommissie doen en dan zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.

Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kunnen door de directie onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:

- \* een schriftelijke waarschuwing
- \* boete of schorsing zonder loondoorbetaling van maximaal een week
- \* ontslag op staande voet

Indien blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal de directie de nodige maatregelen nemen om de situatie op de werkplek te normaliseren. De klachtencommissie zal daarover advies worden gevraagd.

Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan zal de directie gepaste maatregelen nemen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De klachtencommissie zal daarover om advies worden gevraagd.

#### **8.15. De beslissing**

Een afschrift van de beslissing wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.

#### **8.16. Niet eens met de beslissing**

Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie dan kan deze zich rechtstreeks wenden tot de directie met een met redenen omkleed schriftelijk bezwaar. De directie zal binnen 14 dagen schriftelijk op het bezwaar reageren.

Indien de reactie van de directie niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij zich wenden tot de ter zake bevoegd rechter.

#### **Artikel 9. Onvoorziene gevallen**

De algemeen directeur neemt in onvoorziene omstandigheden waarin deze procedure niet voorziet, een besluit. Hij kan hierin worden geadviseerd door de voorzitter van de Klachtencommissie.

#### **Artikel 10. Geheimhouding**

Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen. Deze geheimhouding geldt in beginsel niet voor het advies van de klachtencommissie en de uiteindelijke beslissing van de werkgever, zulks is evenwel ter beoordeling van de directie/werkgever.

#### **Artikel 11. Evaluatie**

Deze regeling wordt elke 4 jaar geëvalueerd

Indien er aanleiding toe is kan er besloten worden deze regeling eerder te evalueren.

#### **Artikel 12. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2016.

## Bijlage 1. Wat zijn Ongewenste omgangsvormen

Ieder gedrag van een individu of een groep gericht tegen één persoon of personen die dit gedrag als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart/ervaren. Het begrip "Ongewenste Omgangsvormen" dient ruim te worden geïnterpreteerd. Alle vormen van verbale, fysieke en psychische agressie worden tot ongewenst gedrag gerekend, waaronder ook sociale uitsluiting, negeren, pesten. Ter toelichting dient de omschrijving van de begrippen discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten uit de memorie van toelichting op de Arbeidsomstandighedenwet zoals deze luidt per 1 januari 2009.

De factoren "direct en indirect" onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie en agressie en geweld, pesten en Werkdruk vallen onder het begrip psychosociale arbeidsbelasting. Onder psychosociale arbeidsbelasting worden factoren in de arbeidssituatie verstaan, die stress veroorzaken.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Seksuele intimidatie, kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting. De definitie van seksuele intimidatie geeft tevens aan dat hieronder moeten worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat de kans op promotie en beslissingen over het werk afhangt van verrichte seksuele diensten. Door dit gedrag kan een vijandige of seksueel intimiderende en kwetsende omgeving ontstaan die een aanslag is op de waardigheid van de betrokken werknemer.

Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevend) 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:

- Sociaal isoleren
- Werken onaangenaam of onmogelijk maken
- Bespotten
- Roddelen/geruchten verspreiden
- Dreigementen
- Lichamelijk geweld
- Seksuele intimidatie

Deze opsomming is niet limitatief. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een andere persoon te kwetsen, te vernederen en de waardigheid van die persoon aan te tasten.

Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie en 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 het beschadigen van eigendommen.

Naast seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld wordt uitdrukkelijk ook discriminatie tot ongewenst gedrag in de zin van deze regeling gerekend. Voor uitleg van het begrip discriminatie wordt verwezen naar de Algemene wet gelijke behandeling. Wettelijk (Awgb) is het begrip discriminatie overigens niet gedefinieerd. De Awgb noemt de gronden waarop het maken van onderscheid verboden is.

## **Bijlage 2. Voorbeeldbrief klacht**

Aan wie:

Betreft:

Plaats, datum:

Aanhef,

Eerste alinea: maak hierin meteen duidelijk waarover uw brief gaat. Wees daarin zo precies mogelijk. Als u verwijst naar een bepaalde gebeurtenis, noem dan plaats en datum.

Twee alinea: omschrijf beknopt en duidelijk uw klacht of visie op het conflict. Beperk u tot de hoofdzaken.

Derde alinea: maak duidelijk wat u van de tegenpartij verlangt. Wat moet deze doen om het conflict de wereld uit te helpen?

Vierde alinea: gebruik deze voor eventuele achtergrondinformatie, waarvan u denkt dat deze relevant is.

Afsluiting: laat weten dat u een reactie van de tegenpartij verwacht en binnen welke termijn. (bijvoorbeeld: vóór een bepaalde datum).

Ondertekening

Van wie:

Bijlagen: