



EUROPESE SOCIALE DIALOOG

BRANCHE-OVERKOEPELENDE RICHTSNOEREN VOOR BESTRIJDING VAN GEWELD EN INTIMIDATIE OP HET WERK DOOR DERDEN

EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS

16 juli 2010

(I) INLEIDING

- 1) Het doel van deze Richtsnoeren is te verzekeren dat er voor elk werkplek een beleid ontwikkeld wordt, gericht naar het beperken van geweld en intimidatie door derden. Deze Richtsnoeren bieden een opgave van praktische stappen, die ondergenomen moeten worden door de werkgevers, de werknemers en hun vertegenwoordigers/ de vakbonden van onze branches, voor het beperken, de preventie en het verzachten van de problemen. De stappen weergeven de al toegepaste in onze sectoren beste praktijken en zij kunnen verder bijgevuld worden met nog meer, specifieke en/of aanvullende maatregelen en activiteiten.
- 2) Volgens de Europese en de nationale wetgevingen hebben de werkgevers en de werknemers allebei verplichtingen betreffende de gezondheid en de veiligheid op het werk. Hoewel de verplichting voor de gezondheid en veiligheid te verzekeren aan de werkgever ligt, hebben ook de werknemers verplichtingen om zorg te dragen, zoveel mogelijk, voor het beschermen van hun eigen gezondheid, evenals van de gezondheid van diegenen waarmee ze werken, in overeenstemming met de training en de instructies, bepaald door de werkgever. De werkgever is tevens verplicht de werknemers of hun vertegenwoordigers raad te plegen in alle kwesties betreffende de gezondheid en de veiligheid op het werk. Deze verplichting bevestigt de logica van de Europese wetgever, welke vaststelt dat in de praktijk is de gezamenlijke benadering de meest succesvol in de kwesties van de gezondheid en de veiligheid op het werk.

De Europese wetgeving bevat de volgende Richtlijnen:

- ✓ Richtlijn 89/391/EEG van 12 juni 1989 betreffende de tenuitvoerlegging van maatregelen ter bevordering van de verbetering van de veiligheid en de gezondheid van de werknemers op het werk. Artikel 5 (4) luidt dat *“de verplichtingen van de werknemers doen geen afbreuk aan het beginsel van de verantwoordelijkheid van de werkgever.”*;
- ✓ Richtlijn 2000/43/EG van de Raad van 29 juni 2000 houdende toepassing van het beginsel van gelijke behandeling van personen ongeacht ras of etnische afstamming;
- ✓ Richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep;
- ✓ Richtlijn 2002/73/EG van 23 september 2002 tot wijziging van Richtlijn 76/207/EEG van de Raad betreffende de tenuitvoerlegging van het beginsel van gelijke behandeling van mannen en vrouwen ten aanzien van de toegang tot het arbeidsproces, de beroepsopleiding en de promotiekansen, en ten aanzien van de arbeidsvoorwaarden;

- 3) De ondergetekende de Richtsnoeren sociale partners van lokaal en regionaal niveau uit de gezondheidszorg, de handel, de private veiligheid, het onderwijs, zijn steeds meer betrokken bij gevallen van geweld door derden op de werknemers, omdat het geweld, enerzijds, niet alleen de gezondheid en het waardigheidsgevoel van het individu beschadigt, maar er moeten ook de economische gevolgen niet onderschat worden voor de afwezigheid van het werk, het morele klimaat en het personeelsverloop. Geweld door derden kan een sfeer creëren, die onveilig is en zelfs de samenleving in gevaar brengt, waardoor een breed negatief sociale impact heeft over de consumenten van diensten.
- 4) Geweld en intimidatie op het werk door derden kunnen verschillende vormen hebben, zoals:
 - a) Fysiek, psychisch, verbaal of seksueel geweld,
 - b) Incidenteel of systematisch gedrag van een individu of van een groep individuen,
 - c) Veroorzaakt zijn door het gedrag of door de handelingen van klanten, van consumenten, van patiënten,
 - d) Variëren van gevallen van gebrek van eerbied tot fysieke bedreigingen,
 - e) Veroorzaakt zijn door mentale of fysieke aandoeningen, gemotiveerd door emotionele redenen, persoonlijke mislukken, vooroordelen op grond van geslacht, ras, etnische toebehorigheid of religie, handicap of seksuele oriëntatie,
 - f) Criminele bedreiging vormen voor de werknemer, zijn reputatie beschadigen of de eigendom van de werkgevers of van de consumenten. Zulke bedreigingen eisen bij zijn oplossen de bemiddeling van de publieke autoriteiten,
 - g) Diep de persoonlijkheid en het waardigheid van het slachtoffer beschadigen,
 - h) Op de werkplek of op een publieke plaats geschieden,
 - i) In de cyberruimte gebeuren, door middel van de moderne communicatie technologieën.
- 5) Het probleem met het geweld door derden verschilt in grote mate van het probleem met het geweld en intimidatie (tussen collega's) op het werk en het is genoeg belangrijk door zijn impact over de gezondheid en de veiligheid van de werknemers, en het eist, vanwege de economisch gevolgen die het kan veroorzaken, een verschillende benadering.
- 6) Hoewel er branche- en organisatorische verschillen bestaan ten opzicht van het geweld door derden, zijn de basiselementen van de goede praktijken en stappen gemeenschappelijk voor alle werksferen. Deze elementen zijn: een partnerschapbenadering, duidelijke regels, preventie door risico evaluatie, bewustmaking, training; duidelijk rapporteren en juiste beoordeling.
- 7) Met de steun van de Europese commissie hebben de sociale partners van de verschillende branches twee grote conferenties in Brussel gehouden op 14 maart 2008 en op 22 oktober 2009, waarop het onderzoek van het geweld op het werk door derden, verricht door de werkgevers en de vakbonden, voorgesteld werd en, na behandeling van concrete casestudies, kwamen de partijen tot gemeenschappelijke conclusies. Op grond van deze conclusies zijn ook deze Richtsnoeren voorbereiden. Ze vullen aan de branche-overkoepelende Overeenkomst over pesterijen en geweld op het werk van 26 april 2007.
- 8) De manier waarop bepaalde modellen voor dienstverlening georganiseerd en aangeboden zijn, weergeeft de nationale, de regionale en de lokale omstandigheden. Indien de sociale partners de maatregelen voorzien in deze Richtsnoeren al toegepast hebben, moeten zij nog rapporteren over hun acties, almede voor de bereiken vooruitgang.

- 9) De sociale partners van de desbetreffende branches erkennen, dat zoals de werknemers hebben ook de werkgevers de professionele, ethische en wettelijke verplichting zich goed in de professionele sfeer te profileren, tegenover elkaar en tegenover de anderen.

(II) DOEL

- 1) Het doel van deze Richtsnoeren is de handelingen te steunen van de werkgevers, de werknemers en hun vertegenwoordigers/ de vakbonden om geweld en intimidatie door derden te verminderen, evenals de gevolgen ervan.
- 2) De sociale partners erkennen, dat er praktische maatregelen noodzakelijk zijn voor het bestrijden van geweld en intimidatie door derden op het werk. Zulke maatregelen moeten ontwikkeld en aangenomen worden voor vele werkplekken.

Deze maatregelen moeten gericht zijn naar:

- a) Voorlichting en bewustmaking van de werkgevers, werknemers en hun vertegenwoordigers, evenals de andere publieke instellingen (zoals gezondheids- en veiligheidsagentschappen, de politie enz.) in de kwestie van het geweld door derden.
- b) De betrokkenheid van de sociale partners demonstreren om samen te werken en hun ervaring en goede praktijken te wisselen om elkaar in het bestrijden en het beperken van de gevallen van intimidatie en / of geweld veroorzaakt door derden te helpen, zodat de gevolgen ervan te verminderen voor de gezondheid van de werknemers, voor hun welzijn, ziekten, productiviteit.
- c) De werkgevers, de werknemers en hun vertegenwoordigers op alle niveaus met deze Richtsnoeren te verzorgen voor het bestrijden, het voorkomen, het beheren en het oplossen van problemen verbonden met intimidatie en geweld door derden.

(III) STAPPEN VOOR IDENTIFICATIE, PREVENTIE EN BEPERKING VAN INTIMIDATIE EN GEWELD DOOR DERDEN

- 1) De kansen voor intimidatie en / of geweld door derden kunnen verminderen door het bewustmaken van de werkgevers, de werknemers en de consumenten van diensten, en door het garanderen dat allebei de managers en de werknemers gepaste kennis en training zullen krijgen voor het oplossen van deze problemen.
- 2) De meest succesvolle initiatieven voor het aanpakken van het geweld bevatten de deelneming, nog van het begin af, van de sociale partners waarbij een "holistische" benadering bedoeld is, die alle aspecten omvat - van bewustmaking naar preventie en bescherming, evenals de methoden van rapporteren, de steun van de slachtoffers en evaluatie en toezicht van de vooruitgang.
- 3) De werkgevers moeten een duidelijk beleidskader hebben voor het voorkomen en het beheren van intimidatie en geweld door derden, dat dient opgenomen te worden in hun algemeen beleid voor het beschermen van de gezondheid en de veiligheid van de arbeid. Dit beleid moet ontwikkeld worden door de werkgevers na raadplegen met de werknemers en hun vertegenwoordigers, in overeenstemming met de nationale wetgeving, de Cao's en / of de goede praktijken. In het bijzonder moeten de risico-evaluaties van de werkplekken, zoals die van de individuele functies, actieve handelingen bevatten voor evaluatie van de risico's als gevolg van geweld door derden.

- 4) De verscheidenheid van het geweld door derden betekent, dat het beleid gepast moet worden aan elke bestaande werksfeer. Verder moeten alle bestaande beleiden van goede praktijken samengevat worden en hun ervaring gebruikt voor de daaraan verbonden wetgevingsinitiatieven, technologieën enz. In de loop den tijd dienen de praktijk, de ervaring, de technologische en wetenschappelijke vooruitgang betere oplossingen bieden.
- 5) Het meest geschikte beleidskader voor de werkgever is datgene dat op de volgende basiselementen berust:
 - a) Voordurende bewustmaking en raadpleging met de managers, de werknemers en hun vertegenwoordigers/de vakbonden tijdens alle stappen,
 - b) Het vaststellen van een duidelijke en juiste definitie van de term “intimidatie en geweld door derden” en het inlichten over de praktische vormen, waaronder het kan opkomen,
 - c) Een gepaste informatie verzorgen aan de klanten, de consumenten en de dienstgebruikers, aan het brede publiek, de lerenden en/ of de ouders over gevallen van intimidatie en geweld op de werknemers, waar er duidelijk aangemeld wordt dat dergelijke gevallen niet getolereerd zullen zijn en er zullen geschikte rechtmatige acties ondergenomen worden voor de bescherming van de betrokken personen,
 - d) Een beleid doorvoeren, gebaseerd op de juiste evaluatie van de risico's, waardoor de vertegenwoordigers van beroepen kunnen gaan, en op werkpraktijken die de identificatie toelaten van potentiële problemen en gepaste antwoorden, en gedragspatronen te ontwerpen zoals:
 - Beheer van de verwachtingen door een duidelijke informatie te verzorgen over de aard en de methodiek van de dienstverlening aan klanten/dienstengebruikers/leerlingen en ouders. Deze informatie is bedoeld om hen in te lichten wat te verwachten is bij het verlenen van de desbetreffende diensten en derden - hoe kunnen ze hun ontevredenheid uitdrukken en tevens hoe zullen hun klachten onderzocht worden,
 - Het ontwikkelen van een gunstige en beschermende werksfeer,
 - Het vaststellen van een „gepast instrumentarium” voor het beschermen van de werknemers – duurzame informatiekanalen, het verzekeren van toezicht op hun werk, maatregelen in de veiligheid enz.
 - Het sluiten van overeenkomsten voor samenwerking met verschillende instellingen, die indirect deel in het proces nemen – politie, arbeidsinspectie, sociale diensten,
 - e) Het verzekeren van professionele trainingen voor de managers en de werknemers, die hun betrokkenheid verhoogt in de gezondheid en veiligheid op het werk. Deze trainingen kunnen specifieke professionele vaardigheden ontwikkelen, die het beheer en het oplossen van de conflicten vergemakkelijken.
 - f) Het vaststellen van een duidelijke procedure voor toezicht en onderzoek van de vermeende feiten en signalen van intimidatie- en/of geweld door derden. De slachtoffers tijdens alle stappen aan de hoogte brengen over de ondergenomen actie in die gevallen.
 - g) Een vast beleid voeren ten ondersteuning van werknemers die bedreigd zijn door intimidatie en/of geweld door derden, dat, afhankelijk van de omstandigheden, een medische (inclusief psychologische), juridische, praktische en/ of financiële ondersteuning (bijvoorbeeld een bijkomende garantie boven de wettelijke verzekering) kan inhouden.
 - h) Duidelijke eisen invoeren betreffende de vormen van rapporteren van incidenten door de werknemers en van de maatregelen ondergenomen voor het beschermen van deze werknemers van mogelijke repressies. De informatie van deze gevallen

ter beschikking stellen aan andere publieke instanties o.a. politie, medische diensten, agentschappen etc., in het kader van de nationale praktijken en procedures.

- i) Een duidelijk beleid invoeren betreffende het juiste moment om de klacht te registreren, hoe moet het rapport opgesteld worden over doorgemaakte intimidatie en hoe kan er informatie over daders van geweld door derden met andere werkgevers, overheidsinstellingen, autoriteiten meegedeeld worden. Hoe kan de persoonlijke levenssfeer beschermd en de vertrouwelijkheid gerespecteerd worden met naleven van de rechtsplichten – d. e. de beginselen van bescherming van de gegevens.
 - j) Een transparante en effectieve procedure voor de registratie, het bewaren en het rapporteren van de gegevens van dergelijke gevallen en toezicht van de uitgevoerde procedures.
 - k) Maatregelen voor het kennismaken met en het volledige aanvaarden, inclusief bewust worden van de noodzaak van deze beleiden, door alle deelnemers in het proces – managers, werknemers en derden.
- 6) In deze zin benadrukken de sociale partners uit de branches de bestaande noodzaak en het belang van het ontwikkelen van geschikte duurzame benaderingen op nationaal en lokaal niveau voor de identificatie en het voorkomen van gevallen van intimidatie en geweld.

(IV) UITVOERING EN VOLGENDE STAPPEN

De uitvoering van deze Richtsnoeren, evenals het toezicht op de resultaten en de toekomstige acties, veronderstellen drie fases.

Stap 1 – Verbintenis en verspreiding

De ondergetekende de Richtsnoeren sociale partners zullen ze verspreiden en de nodige actie ondernemen voor het voorkomen en beperken van intimidatie en geweld door derden, daarbij naar de bovengemelde in deel 3 kader verwijzend:

- ✓ Ze zullen gezamenlijk van de Europese Commissie vereisen dat het een Project ondersteunt voor het bekendmaken en verspreiden van deze Richtsnoeren door het organiseren van workshops voor het eind van 2011,
- ✓ Ze zullen meewerken aan de verspreiding op alle betrokken niveaus van deze Richtsnoeren in de lidstaten, daarbij rekening houdend met de bestaande nationale praktijken - door onafhankelijke of gezamenlijke actie. Op grond van hun vaststelling van de getoonde publieke belangstelling zullen de sociale partners de betrokken Europese en nationale instellingen over de gemaakte vaststellingen inlichten.

Stap 2 – Bewustmaking van de maatschappij

De nationale sociale partners zullen materialen publiceren en verspreiden over intimidatie en geweld op het werk door derden en ze zullen goede praktijken in hun branches ontwikkelen en meedelen.

Dit kan allerlei middelen omvatten die de actuele toestanden en de ervaring in het sociaal fenomeen “geweld door derden” in een lidstaat en / of in een branche, daarbij rekening houdend met de al bereikten resultaten, inclusief de mogelijkheden voor:

- ✓ Verder onderzoek
- ✓ Publicaties

- ✓ Organiseren van conferenties, waarop alle betrokken partijen met de bestaande goede praktijken kennis maken en ervaring wisselen over het oplossen van deze problemen

Stap 3 - Toezicht op de bereiken resultaten en de daaropvolgende actie

De sociale partners zullen:

- ✓ Een Nationaal Rapport opstellen over de vooruitgang tot 2012, dat zal voorgesteld worden aan de desbetreffende comités voor branche-overkoepelende sociale dialoog, dat zal verder dienen om een gezamenlijk Europees rapport op te stellen,
- ✓ Bij het voorbereiden van een werkprogramma voor sociale dialoog op Europees niveau zullen de sociale partners ook de basiselementen van deze Richtsnoeren opnemen,
- ✓ Branche-overkoepelende bijeenkomsten organiseren en eventueel overleg, en een gezamenlijke evaluatie van de uitvoering in 2013 voorbereiden.

Voor eensluidende vertaling uit het Bulgaars naar het Nederlands van het bijgevoegde document "Richtsnoeren Intimidatie en geweld door derden" van 15.03.2011, gedaan door mij, de ondergetekende Aneta Dantcheva-Manolova, Nat. ident. num. 5403306472. De vertaling bestaat uit 6 (zes) bladzijden. Conform: