



## EUROPESE SOCIALE DIALOOG

### BRANCHE-OVERKOEPELENDE RICHTLIJNEN 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 richtlijnen is het garanderen dat er voor elke werkplek een beleid ontwikkeld wordt, gericht op het beperken van geweld en intimidatie door derden en de eventuele gevolgen. Deze richtlijnen bieden een opsomming van praktische stappen, die ondernomen moeten worden door de werkgevers, de werknemers en hun vertegenwoordigers/de vakbonden van onze branches, teneinde problemen te beperken, te voorkomen en te verlichten. De stappen weerspiegelen de best practices die in onze sectoren zijn ontwikkeld. Ze kunnen aangevuld worden met nog meer, specifieke en/of aanvullende maatregelen en activiteiten.
2. Volgens de Europese en de nationale wetgevingen hebben werkgevers en werknemers beiden verplichtingen omtrent gezondheid en veiligheid op het werk. Hoewel de verplichting om de gezondheid en veiligheid van werknemers op de werkplek te garanderen bij de werkgever ligt, zijn ook werknemers verantwoordelijk om zoveel mogelijk hun eigen gezondheid en veiligheid en die van andere personen in hun directe omgeving te beschermen, in overeenstemming met hun opleiding en de door hun werkgever ontvangen instructies. De werkgever is tevens verplicht de werknemers of hun vertegenwoordigers te raadplegen in alle kwesties betreffende gezondheid en veiligheid op het werk. Dit reflecteert het bewustzijn dat een gezamenlijke benadering ten aanzien van de gezondheid en veiligheid op het werk het succesvolst is.

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 sociale partners van lokale en regionale overheid, de gezondheidszorg, de handel, de particuliere beveiliging en het onderwijs die deze richtlijnen ondertekend hebben, zijn in toenemende mate bezorgd over de impact van geweld door derden op de werknemers: Het geweld, beschadigt niet alleen de gezondheid en waardigheid van het individu maar heeft ook reële economische impact zoals uitval van werknemers, vermindering van het arbeidsmoraal en het personeelsverloop. Geweld door derden kan een sfeer creëren, die onveilig en zelfs beangstigend is voor het publiek en de dienstgebruikers waardoor het een brede negatieve sociale impact heeft.
4. Geweld en intimidatie op het werk door derden kan verschillende vormen aannemen, zoals:
- a) Fysiek, psychisch, verbaal of seksueel geweld
  - b) Incidenteel of systematisch wangedrag van een individu of van een groep individuen,
  - c) Kan veroorzaakt worden door zowel het gedrag of handelingen van cliënten, klanten, patiënten, leerlingen of ouders, burgers of van de dienstverlener
  - d) Kunnen variëren van gevallen van gebrek aan respect tot fysieke bedreigingen,
  - e) Kan veroorzaakt worden door mentale of fysieke aandoeningen, om emotionele redenen, persoonlijke afkeer, vooroordelen op grond van geslacht, ras, etnische afkomst of religie, handicap of seksuele voorkeur,
  - f) Een criminele bedreiging, gericht tegen de werknemer, zijn reputatie of tegen het eigendom van de werkgever of van de cliënten, georganiseerd danwel ongeorganiseerd waarvoor ingrijpen door het openbaar gezag noodzakelijk is.
  - g) De persoonlijkheid en het waardigheid van het slachtoffer diep beschadigen,
  - h) Plaatsvindt op de werkplek, openbaar of besloten, en werkgerelateerd is
  - i) Cyber-mobbing door een verscheidenheid aan informatie-communicatietechnologieën voorkomen.
5. Geweld door derden onderscheidt zich van geweld en intimidatie (tussen collega's) op het werk. De impact ervan op de gezondheid en de veiligheid van de werknemers en de economisch gevolgen daarvan, rechtvaardigen een aparte benadering.
6. Hoewel er branche- en organisatorische verschillen bestaan ten aanzien van het geweld door derden, de basiselementen van de best practices én de te nemen stappen, zijn voor alle werkomgevingen hetzelfde. Deze elementen zijn: samenwerking intern en extern binnen de ketenpartners in veiligheid; duidelijke regels door het stellen van normen; preventie door risico inventarisatie en -evaluatie en medewerkers tevredenheidsonderzoek, bewustwording, training; duidelijk melden, registreren analyserapportage; goede opvang en nazorg met aandacht voor post traumatische stress; reactie naar de veroorzaker; aangifte door de werkgever bij de politie en verhalen van schade bij de veroorzaker en een adequate evaluatie.
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, waar de studie en resultaten van het onderzoek van werkgevers en vakbonden inzake geweld door derden op het werk gepresenteerd werd. Onderhavige richtlijnen zijn gebaseerd op deze conclusies. Ze vormen de inhoud van de intersectorale Overeenkomst over intimidatie en geweld op het werk van 26 april 2007.

8. De wijze waarop bepaalde diensten georganiseerd en aangeboden worden, hangt af van de nationale, de regionale en de lokale omstandigheden. Indien de sociale partners de maatregelen uit deze richtlijnen, al uitvoeren, zal hun voornaamste actie zijn het rapporteren over de gemaakte vooruitgang.
9. De multisectorale sociale partners erkennen dat werkgevers en werknemers professionele, ethische en wettelijke verplichting hebben zowel naar derden als naar elkaar.

## **(II) DOEL**

1. Het doel van deze richtlijnen is het ondersteunen van werkgevers, werknemers en hun vertegenwoordigers c.q. de vakbonden om geweld en intimidatie door derden te voorkomen, te verminderen en te verlichten, evenals de gevolgen ervan.
2. De multisectorale sociale partners erkennen dat er praktische maatregelen voor het bestrijden van geweld en intimidatie door derden op het werk op diverse werkplekken nog moeten worden ontwikkeld.

Deze maatregelen moeten gericht zijn op:

- a) Vergroten van het bewustzijn van werkgevers, werknemers en hun vertegenwoordigers, evenals andere publieke instanties (zoals die voor gezondheid en voor veiligheid, de politie enz.) inzake geweld door derden.
- b) Laten zien dat de sociale partners bereid zijn samen te werken en hun ervaringen en best practices te delen teneinde elkaar te helpen in het voorkomen en managen van problemen van intimidatie en/of geweld door derden om daarmee de effecten op de gezondheid en het welzijn van werknemers alsmede op het ziekteverzuim en de productiviteit te verminderen.
- c) Richtlijnen geven aan werkgevers, de werknemers en hun vertegenwoordigers op alle niveaus zodat problemen inzake werkgerelateerde intimidatie en geweld door derden kan worden geïdentificeerd, verhinderd, bestuurd en opgelost.

## **(III) STAPPEN VOOR IDENTIFICATIE, PREVENTIE, BEPERKING EN VERLICHTING VAN WERKGERELATEERDE INTIMIDATIE EN GEWELD DOOR DERDEN**

1. De kansen op intimidatie en/of geweld door derden kunnen verminderen door het bewustmaken van werkgevers, werknemers en de gebruikers van diensten, en door het garanderen dat het management/leidinggevenden en werknemers adequate voorlichting en training zullen krijgen voor het oplossen van deze problemen.

2. Bij de meest succesvolle initiatieven voor het aanpakken van het geweld zijn de sociale partners vanaf het begin betrokken, waarbij een "holistische" benadering gebruikt wordt. Dit betekent dat het alle aspecten omvat: - van bewustmaking naar preventie en bescherming, evenals de methoden van rapportage, de steun voor slachtoffers en evaluatie en gaande verbetering.
3. De werkgevers moeten een duidelijk beleidskader hebben voor het voorkomen en het beheren van intimidatie en geweld door derden, dat dient te worden opgenomen in hun algemene gezondheid- en veiligheidsbeleid. Dit beleid moet ontwikkeld worden door de werkgevers na het raadplegen van de werknemers en hun vertegenwoordigers, in overeenstemming met de nationale wetgeving, de cao's en arbocatalogi en / of de best practices. In het bijzonder moeten de risico inventarisatie en -evaluatie van de werkplekken en medewerkertevredenheid onderzoeken, 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 aangepast moet worden aan elke bestaande werkomgeving. Verder moeten al bestaande best practices samengevat worden. Deze ervaring moet worden gebruikt voor de daaraan verbonden wetgevingsinitiatieven, technologieën enz. In de loop van de tijd dienen de praktijk, de ervaring, de technologische en wetenschappelijke vooruitgang betere oplossingen te bieden.
5. Het meest geschikte beleidskader voor de werkgever is datgene dat op de volgende basiselementen berust:
  - a) Voortdurende bewustmaking en raadpleging van 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 die er zijn,
  - c) Gepaste informatie verzorgen aan klanten, het brede publiek, leerlingen en/ of ouders over gevallen van intimidatie en geweld op werknemers, waar er duidelijk vermeld wordt dat dergelijke gevallen van intimidatie en geweld niet getolereerd worden en er *passende* rechtmatige acties (maatregelen) ondernomen worden voor de bescherming van de betrokken personen,
  - d) Een beleid gebaseerd op de juiste risico inventarisatie en -evaluatie en medewerkertevredenheid onderzoeken, voor de verschillende activiteiten, locaties en praktijken en waarin rekening wordt gehouden met de identificatie van mogelijke problemen en daarbij passende oplossingen, bijvoorbeeld:
    - Verwachtingen managen door duidelijke informatie te verzorgen over de aard en de methodiek van de dienstverlening aan klanten/gebruikers/leerlingen en ouders. Deze informatie is bedoeld om hen in te lichten over wat men kan verwachten bij het verlenen van de desbetreffende diensten en- hoe ze hun ontevredenheid/klachten kenbaar kunnen maken en hoe hun klachten onderzocht zullen worden,
    - Het ontwikkelen van een gezonde en veilige werkomgeving,

- Het vaststellen van een „gepast instrumentarium” voor het beschermen van de werknemers – duurzame informatiekkanalen, het verzekeren van toezicht op hun werk, maatregelen in de veiligheid enz.
  - Het sluiten van overeenkomsten voor samenwerking met verschillende instellingen, die indirect deelnemen in het proces: politie, justitie, arbeidsinspectie, sociale diensten.
- e) Professionele trainingen voor de leidinggevende en de werknemers, die hun betrokkenheid verhoogt ten aanzien van gezondheid en veiligheid op het werk. Deze trainingen zijn gericht op het ontwikkelen van specifieke professionele vaardigheden, die het beheersen en het oplossen van conflicten vergemakkelijken.
- f) Het vaststellen van duidelijke procedures voor toezicht en onderzoek van de vermeende feiten en signaleren van intimidatie- en/of geweld door derden. De slachtoffers gedurende de gehele procedure op de hoogte brengen en houden over de ondernomen acties.
- g) Een vast beleid voeren ter ondersteuning van werknemers die bedreigd zijn door intimidatie en/of geweld door derden, die, afhankelijk van de omstandigheden, een medische (inclusief psychologische), juridische, praktische en/ of financiële ondersteuning (bijvoorbeeld een bijkomende dekking boven de wettelijke verzekering) kan inhouden.
- h) Duidelijke eisen invoeren betreffende de mogelijkheden van melden, registreren en rapporteren van incidenten en van de maatregelen die zijn ondernomen voor het beschermen van werknemers waaronder mogelijke represailles. 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 melding te registreren, hoe moet het analyserapport 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 het melden, de registratie en het bewaren en het rapporteren van de gegevens van dergelijke gevallen en toezicht van de uitgevoerde procedures.
- k) Maatregelen voor het bekend en begrijpelijk maken van het beleid bij alle deelnemers in het proces – managers, werknemers en derden.
6. In deze context benadrukken de multisectorale sociale partners de noodzaak en het belang van het ontwikkelen van geschikte duurzame benaderingen en samenwerking op nationaal en lokaal niveau voor de identificatie en het voorkomen van intimidatie en geweld.

#### **(IV) IMPLEMENTATIE EN VERVOLGSTAPPEN**

De uitvoering en monitoring van het beleid en toezicht op het resultaat zal bestaan uit drie fasen.

##### **Stap 1 – Verbintenis en verspreiding**

De ondergetekende van de richtlijnen zullen de richtlijnen verspreiden en de nodige maatregelen treffen voor het voorkomen en beperken van intimidatie en geweld door derden, in overeenstemming met de, in het bovenstaande deel 3, gedefinieerde operationele kader en aanpak.

- ✓ Ze zullen gezamenlijk van de Europese Commissie vereisen dat het een project ondersteunt voor het bekendmaken en verspreiden van deze richtlijnen door het organiseren van workshops voor het einde van 2011,
- ✓ Ze zullen meewerken aan de verspreiding op alle betrokken niveaus van deze richtlijnen 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 materiaal publiceren en verspreiden over intimidatie en geweld op het werk door derden en ze zullen best practices in hun branches ontwikkelen en bekendmaken.

Dit kan allerlei middelen omvatten passend bij de actuele situatie en de ervaring rond het onderwerp "geweld door derden" in een lidstaat en / of in een branche, daarbij rekening houdend met de al bereikte resultaten, inclusief de mogelijkheden voor:

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

##### **Stap 3 - Toezicht op de te bereiken resultaten en de daaropvolgende actie**

De sociale partners zullen:

- ✓ Een Nationaal Rapport opstellen over de voorgang tot 2012, dat zal voorgelegd worden aan de desbetreffende comités voor brancheoverkoepelende 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 richtlijnen opnemen,
- ✓ Brancheoverkoepelende bijeenkomsten organiseren en er zal een gezamenlijke eindevaluatie plaatsvinden in 2013.

Voor eensluidende vertaling uit het Bulgaars naar het Nederlands van het bijgevoegde document "richtlijnen 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: