

Handreiking grensoverschrijdend gedrag in de boekhandel

Voor werkgevers en werknemers (september 2024)

VERBONDEN IN
BOEKVERKOOP

Gedragscode voor een veilige boekhandel

De boekhandel moet een veilige plek zijn voor iedereen. De KBb wil hieraan bijdragen door kennis te delen over hoe je met elkaar kunt zorgen dat alle medewerkers in de boekhandel zich veilig voelen in hun werk en op de werkplek.

Deze handreiking is bestemd voor iedereen die werkt in de boekhandel (werknemers en werkgevers) en te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag. We leggen uit wat je kunt doen als je last hebt van ongewenst gedrag of als je hiervan wordt beschuldigd. Ook geven we adviezen hoe je een collega kunt helpen die last heeft (gehad) van grensoverschrijdend gedrag en wat je als werkgever preventief kunt doen om dit soort gedrag te voorkomen.

Om te begrijpen wat 'ongewenst gedrag' is moet je met elkaar vaststellen wat 'gewenst gedrag' is. Daarom hebben we met een werkgroep van boekverkopers een gedragscode opgesteld voor een veilige boekhandelssector.

Iedereen is gelijk en hoort erbij

Ik behandel ieder persoon als mijn gelijke, ongeacht sekse, genderexpressie, huidskleur, sociale of culturele achtergrond, opleidingsniveau, validiteit of andere persoonskenmerken.

Respect voor elkaar

Ik ga respectvol om met mijn collega's, klanten en werkrelaties en maak me niet schuldig aan enige vorm van fysieke en/of verbale intimidatie, waaronder pesten en ongewenst of onuitgenodigd gedrag van seksuele of discriminerende aard, waardoor iemand zich beledigd, vernederd of geïntimideerd voelt. Ik respecteer de persoonlijke grenzen van de ander en geef (waar nodig) mijn eigen grenzen aan.

De boekhandel moet een veilige plek zijn

Ik lever een bijdrage aan een veilige werkomgeving. Ik heb oog voor het welzijn van mijn collega's en waardeer en steun hen. Als ik merk dat een collega, relatie of klant last heeft van grensoverschrijdend gedrag, zal ik dit niet negeren.

1. Wat is grensoverschrijdend gedrag?

Grensoverschrijdend gedrag zien we als 'gedrag dat als grensoverschrijdend of kwetsend wordt ervaren en tot gevolg heeft dat je je niet langer veilig voelt op je werkplek'. Het gaat er hierbij om hoe gedrag wordt ervaren, niet om hoe het is bedoeld. Ieder mens bepaalt zijn/haar/diens grens bij wat hij/zij/die als ongewenst ervaart. Iets wat de ene persoon als kwetsend ervaart, hoeft voor de ander geen probleem te zijn.

Grensoverschrijdend gedrag gaat niet over het eerste flauwe grapje, een per ongeluk misplaatste opmerking of een spontane liefdesverklaring na een gezellige borrel. We gaan ervan uit dat werknemers kleine incidenten en misverstanden samen kunnen oplossen. Dit soort incidenten kunnen wel uitgroeien tot grensoverschrijdend gedrag. Bijvoorbeeld als er voor flauwe grappen een vast mikpunt wordt gevonden. Als iemands persoonlijke kenmerken, zoals geslacht of geloof, misbruikt worden voor negatieve uitingen. En als de druk op iemand wordt opgevoerd om ja te zeggen, tegen iets wat diegene niet wil.

Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan we in ieder geval:

- Discriminatie
- Seksuele intimidatie
- Intimidatie
- Agressie en geweld
- Pesten

Definities (Bron: TNO Handreiking Gedragscode)

Discriminatie Bij discriminatie is er sprake van een ongelijke behandeling van personen: het achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur of religie.

Seksuele intimidatie Elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, die als ongewenst worden ervaren.

Intimidatie Een vorm van agressie en geweld. Het gaat bij intimidatie om een ander angst aan te jagen en/of te beïnvloeden door te dreigen met negatieve gevolgen. Dit kan verbaal, non-verbaal of lichamelijk zijn.

Agressie en geweld Onder agressie en geweld worden alle verbale en fysieke handelingen verstaan waarbij een persoon wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

Pesten Herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kan (een combinatie van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn. Dit kunnen bijvoorbeeld kleinerende en/of vernederende opmerkingen zijn, voortdurend kritiek geven, het fysiek lastigvallen of bedreigingen met geweld. Ook iemand isoleren, buitensluiten en negeren of roddelen, het verspreiden van kwaadaardige geruchten, leugens en valse beschuldigingen valt onder pesten.

2. Wat kun je doen als je grensoverschrijdend gedrag ervaart?

Als je wordt geconfronteerd met grensoverschrijdend gedrag van een collega of leidinggevende, is de eerste stap dit zelf te bespreken met deze collega. Zo kun je nagaan of het gedrag misschien berust op een misverstand. Vaak ontstaat grensoverschrijdend gedrag zonder dat er verkeerde intenties zijn. Misschien is de persoon zich niet bewust van het effect van het gedrag op jou. Door het bespreekbaar te maken kun je vaak herhaling voorkomen.

Kun of durf je dit gesprek niet te voeren, dan kun je je leidinggevende, iemand van HR of de vertrouwenspersoon in je eigen organisatie om hulp vragen. Je gaat dan samen met deze persoon het gesprek aan met je collega, met het doel om te komen tot goede werkafspraken voor de toekomst en te zorgen dat het gedrag zich niet herhaalt.

Als het eerste gesprek niet het gewenste effect heeft, het ongewenst gedrag erger wordt en/of je een goede reden hebt om het gesprek over te slaan (bijvoorbeeld vanwege de ernst van het grensoverschrijdende gedrag), dan neem je ook contact op met je leidinggevende. Als de leidinggevende betrokken is bij het ongewenste gedrag, neem je contact op met de naast hogere leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon.

Mogelijk is er een vertrouwenspersoon beschikbaar in je bedrijf. Kijk altijd eerst of het mogelijk is om met deze persoon contact op te nemen. Als er in je organisatie geen vertrouwenspersoon is aangesteld, of als het niet passend of veilig voelt om deze persoon te benaderen, dan kun je terecht bij een externe vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kan je probleem aanhoren en met je van gedachten wisselen over de mogelijke vervolgstappen.

De informatie die je met een vertrouwenspersoon (intern of extern) deelt, is altijd vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht.



Uw Vertrouwenspersoon

De KBb heeft afspraken gemaakt met de organisatie 'Uw Vertrouwenspersoon' waarbij je werkgever zich mogelijk heeft aangesloten. In de bijlage kun je lezen wat een vertrouwenspersoon precies doet en vind je de contactgegevens van 'Uw Vertrouwenspersoon'. De telefoniste van 'Uw vertrouwenspersoon' kan zien of je werkgever gebruik maakt van de diensten van 'Uw Vertrouwenspersoon'. Als je werkgever geen interne of externe vertrouwenspersoon heeft en geen gebruik maakt van 'Uw Vertrouwenspersoon', dan kun je terecht bij Slachtofferhulp. Meer informatie hierover vind je op slachtofferhulp.nl.

Klachtencommissie

Soms is een kwestie zo complex dat je werkgever ondersteuning nodig heeft om je klacht te beoordelen. Dan bestaat er de mogelijkheid om een klachtencommissie in te zetten. Niet iedere werkgever heeft een klachtencommissie omdat er voor deelname in zo'n commissie juridische deskundigheid en deskundigheid nodig is op het gebied van het bestrijden van ongewenste omgangsvormen. Als je bedrijf geen eigen klachtencommissie heeft, kan je werkgever een externe klachtencommissie verzoeken de klacht in behandeling te nemen. Eventueel kan de KBb je werkgever hiervoor een organisatie adviseren.

Wat doet een klachtencommissie?

De commissieleden hebben een bemiddelende en adviserende rol naar de werkgever (directie). Ze oordelen of de klacht over het grensoverschrijdend gedrag ontvankelijk is. Daarna volgt hoor en wederhoor, waarna de klacht al dan niet gegrond wordt verklaard.

De commissie brengt vervolgens advies uit aan de bestuurder of directie van het bedrijf. Die overigens niet verplicht is om dit advies op te volgen.

Grensoverschrijdend gedrag door een klant of een werkrelatie

Het kan helaas ook voorkomen dat je last hebt van ongewenst gedrag door een klant of werkrelatie. Het is altijd verstandig om hiervan melding te doen bij je werkgever of de interne vertrouwenspersoon. Je werkgever heeft vanuit de Arbowet de plicht om te zorgen voor een veilige werkomgeving. Samen kun je overleggen wat de beste aanpak is. Soms is het noodzakelijk om de politie in te schakelen (bijvoorbeeld bij agressie) en soms is er hulp nodig bij het verwerken van je ervaring. In dit soort gevallen kun je ook altijd terecht bij Slachtofferhulp. Meer informatie vind je hierover op slachtofferhulp.nl. Als je werkgever gebruik maakt van 'Uw Vertrouwenspersoon', dan kun je hier ook terecht voor begeleiding.



3. Wat kun je doen als je grensoverschrijdend gedrag bij een ander ziet?

Wanneer je ziet dat een van je collega's te maken heeft met grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer, dan zou je kunnen proberen om dit gedrag bespreekbaar te maken. Misschien hebben meer collega's last van dit gedrag en mogelijk heeft de veroorzaker niet in de gaten wat het gedrag aan kan richten. Ook zou je in gesprek kunnen gaan met de persoon die (mogelijk) last heeft van het grensoverschrijdend gedrag. Misschien kun je de collega dan tot steun zijn.

Als duidelijk is dat het inderdaad gaat om grensoverschrijdend gedrag maar je collega durft of kan hier zelf geen melding van maken, dan zou je kunnen overwegen of je de leidinggevende, de HR-medewerker of de vertrouwenspersoon inlicht.

4. Wat kun je doen wanneer je beschuldigd wordt van grensoverschrijdend gedrag?

In je werksituatie kun je te maken krijgen met iemand die je gedrag als grensoverschrijdend ervaart. Je goedbedoelde gedrag kan bij de ander als ongewenst overkomen. Als een collega of je leidinggevende je hierop aanspreekt, dan is het verstandig om stil te staan bij het effect van je gedrag. Ook al had je geen slechte intentie, toch kan het verkeerd zijn overgekomen. Het helpt dan om dat te erkennen en je excuses aan te bieden voor het effect van je gedrag.

Is er dan ook hulp voor mij?

Wanneer je wordt aangesproken op grensoverschrijdend gedrag, kan dit leiden tot een vervelende situatie of een onveilig gevoel. Ook jij kunt in deze situatie terecht bij je leidinggevende, de HR-medewerker of de vertrouwenspersoon. Leidinggevend en HR-medewerkers kunnen zowel jou als de persoon die last heeft van je gedrag bijstaan. Een vertrouwenspersoon kan altijd maar één persoon tegelijkertijd bijstaan. Je krijgt dus nooit dezelfde vertrouwenspersoon als de klager.

De KBb heeft afspraken gemaakt met de organisatie 'Uw Vertrouwenspersoon' waarbij je werkgever zich mogelijk heeft aangesloten. In de bijlage kun je lezen wat een vertrouwenspersoon precies doet en vind je de contactgegevens van 'Uw Vertrouwenspersoon'. De telefoniste van 'Uw vertrouwenspersoon' kan zien of je werkgever gebruik maakt van de diensten van 'Uw Vertrouwenspersoon'.

Je bent in de wet beschermd tegen benadeling wanneer je bent beschuldigd van grensoverschrijdend gedrag. Een beschuldiging wil namelijk niet zeggen dat je ook schuldig bent. Wanneer blijkt dat je (ernstig) verwijtbaar hebt gehandeld, dan kan je werkgever sanctioneringsmaatregelen treffen.

5. Maatregelen bij grensoverschrijdend gedrag

De werkgever kan ten aanzien van de werknemer maatregelen treffen wanneer deze persoon zich niet houdt aan de gedragscode, de wet of de algemeen geldende normen en waarden. Afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding, kunnen de volgende disciplinaire maatregelen genomen worden:

- a. officiële waarschuwing;
- b. schorsing;
- c. al dan niet tijdelijke ontzetting uit de functie en indeling in een lagere functie;
- d. ontslag of ontslag op staande voet.

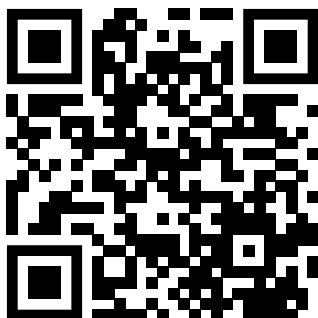
Deze maatregelen moeten vooraf door de werkgever aan de medewerkers gecommuniceerd zijn, bijvoorbeeld in de arbeidsovereenkomst, de huisregels of in de Gedragscode.



Bijlage 1 - 'Uw Vertrouwenspersoon'

Als je werkgever via de KBb is aangesloten bij 'Uw Vertrouwenspersoon', kun je bij deze organisatie terecht voor hulp. Je werkgever zal de kosten voor deze inzet voor je betalen.

Met onderstaande QR-code kan je een filmpje bekijken met meer informatie over de werkwijze van 'Uw Vertrouwenspersoon'.



Contact met 'Uw vertrouwenspersoon'

Bel 085-065 92 70 of mail naar
info@uwvertrouwenspersoon.nl

'Uw Vertrouwenspersoon' rapporteert jaarlijks aan het bestuur van de KBb over het aantal gesprekken dat ze gevoerd hebben en het aantal gewerkte uren. De vertrouwenspersonen geven geen informatie door aan het bestuur over de inhoud van de gesprekken die te herleiden zijn naar een persoon.

Bijlage 2 - Wat doet een vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon is een betrouwbare gesprekspartner bij wie je je verhaal kwijt kunt. Samen met jou brengt de vertrouwenspersoon de situatie in kaart en adviseert je bij de eventuele vervolgstappen die je kunt nemen. Daarbij houd je altijd zelf de regie. De vertrouwenspersoon bespreekt de verschillende mogelijkheden met je en de voor- en nadelen. Dit helpt je om een passende keuze te maken.

De vertrouwenspersoon staat in beginsel altijd aan jouw kant en kan dus niet zelf bemiddelen of je klacht onderzoeken. Hij/zij/hen handelt alleen met je toestemming.

Alle gesprekken die je met de vertrouwenspersoon voert zijn vertrouwelijk. Het gesprek blijft niet vertrouwelijk wanneer het gaat over ernstige strafbare feiten waarvoor aangifteplicht geldt (bijvoorbeeld aanranding, verkrachting of mishandeling) of wanneer de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt (bijvoorbeeld omdat er acuut levensgevaar is).

Soms zal de vertrouwenspersoon je doorverwijzen naar een andere deskundige, zoals de arbo-arts, een mediator of een coach.

Bijlage 3 - Wat zijn de verantwoordelijkheden van de werkgever en de leidinggevende?

We maken hier onderscheid in de verantwoordelijkheden van de werkgever en van de leidinggevende. Ook al is dit in veel boekhandels dezelfde persoon.

De werkgever

De werkgever is verantwoordelijk voor een veilige werkplek voor medewerkers. Dit staat in de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). De Arbowet verplicht werkgevers om beleid te maken om deze vorm van arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken. Werkgevers moeten alle risico's in kaart brengen als onderdeel van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

De werkgever voert een beleid dat gericht is op het zorgen voor fysieke, sociale en psychologische veiligheid voor de medewerkers. In het kader van grensoverschrijdend gedrag wordt een preventief, repressief en curatief beleid gevoerd. De werkgever is eindverantwoordelijk in de handhaving van dit beleid.

De leidinggevende

Eén van de belangrijkste verantwoordelijkheden van de leidinggevende is het opvangen van de werknemer die grensoverschrijdend gedrag ervaart. Het is cruciaal dat dit zorgvuldig gebeurt. Het kan voor een leidinggevende heel lastig zijn om te bepalen hoe de werknemers het beste geholpen kunnen worden als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag. De vertrouwenspersoon kan hierin adviseren.

De leidinggevende heeft de volgende taken:

Preventie

- zorgen dat het gesprek periodiek gevoerd wordt over waarden en normen waaronder omgangsvormen zodat voor iedereen duidelijk is wat 'normaal' is binnen jullie bedrijf
- zorgen voor een psychologisch veilige werkomgeving
- bekend zijn met deze handreiking en de stappen die een werknemer kan nemen als deze grensoverschrijdend gedrag ervaart zodat de werknemer passend begeleid kan worden

Begeleiding

- opvangen van de werknemer die grensoverschrijdend gedrag ervaart
- luisteren en erkennen van het gevoel van de werknemer die grensoverschrijdend gedrag ervaart
- hoor en wederhoor toepassen
- bemiddelen tussen werknemers
- (laten) onderzoeken van het gesignaleerde grensoverschrijdend gedrag
- handhaven van waarden, normen, gewenste omgangsvormen en gemaakte afspraken
- treffen van een disciplinaire maatregel indien er sprake is van grensoverschrijdend gedrag zoals beschreven in de Arbo-wet

Nazorg

- nazorg verlenen aan de werknemers die betrokken waren bij grensoverschrijdend gedrag



Coöperatieve Koninklijke Boekverkopersbond U.A.

Willemsparkweg 96-H
1071 HM Amsterdam

+31 (0)88 600 95 00

info@boekbond.nl

boekbond.nl