

Polityka zapobiegania i zwalczania niepożądanych zachowań

Na potrzeby "Ustawy o doradcach poufnych" / polityki dotyczącej obciążenia pracą psychospołeczną (PSA)

1. Wstęp

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. uważa za swój obowiązek zapewnienie warunków pracy, które zapewnią pracownikom bezpieczne, zdrowe i przyjemne środowisko pracy. Jest to nie tylko dobre dla pracowników, ale także leży w interesie całej firmy. Niepożądane zachowania, takie jak molestowanie seksualne, agresja i przemoc, stanowią zagrożenie dla warunków pracy pracowników. Wpływa na atmosferę pracy, wydajność pracowników i jakość dostarczanej pracy. Pracownicy, którzy padli ofiarą molestowania seksualnego, nie mogą już dobrze funkcjonować w swojej pracy, często chorują lub są niezdolni do pracy.

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. ma na celu zwalczanie niepożądanych zachowań w pracy. Odbywa się to poprzez podejmowanie działań mających na celu ochronę pracowników przed niepożądanymi zachowaniami i ich niekorzystnymi formami. Niniejsze memorandum określa środki, jakie Dailyflex Personeelsdiensten B.V. podejmuje w celu zapobiegania i postępowania z niepożądanymi zachowaniami. Środki, które należy podjąć, zostały omówione i wyszczególnione w dalszej części niniejszego memorandum politycznego.

2. Tło i znaczenie ustawy o bezpieczeństwie i higienie pracy

Ustawa o warunkach pracy, zwana dalej ustawą o bezpieczeństwie i higienie pracy, jest ustawą ramową, która zawiera przepisy mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i ochronę zdrowia pracowników. Ponieważ niepożądane zachowania pracowników mają negatywne skutki dla ich bezpieczeństwa i zdrowia, pracodawca jest zobowiązany do podjęcia działań mających na celu zapobieganie niepożądanym zachowaniom oraz zapewnienie schronienia i opieki po ich wystąpieniu pracownikom, którzy są ich ofiarami (§ 4 ust. 2 ustawy o warunkach pracy).

Jakie środki musi podjąć pracodawca, aby przeciwdziałać niepożądanym zachowaniom i ich konsekwencjom, nie zostało określone w ustawie o warunkach pracy. Takie działania mogą obejmować środki zapobiegawcze, ale także zapewnienie schronienia pracownikowi (pracownikom), który padł ofiarą niepożądanego zachowania. Właściwe schronienie poszkodowanych jest bardzo ważne w przypadku zwolnień lekarskich i profilaktyki WIA. Dokładne szczegóły dotyczące środków, które należy podjąć, mogą się różnić w zależności od firmy. Jakie środki należy podjąć można przeczytać w tym memorandum politycznym.

Oczywiście pracownicy muszą również zachować ostrożność i dbać o bezpieczeństwo i zdrowie własne oraz innych osób w miarę swoich możliwości. Dlatego pracownicy są zobowiązani do natychmiastowego zgłaszania zagrożeń dla bezpieczeństwa lub zdrowia.

3. Niepożądane maniery

Podczas pracy pracownicy mają stały kontakt ze sobą i z kierownikiem (kierownikami). W większości przypadków maniery są bezproblemowe. Jednak interakcje między pracownikami oraz między pracownikami a przełożonymi mogą również przybierać niepożądane formy. Każdy pracownik może spotkać się w pracy z niepożądanymi formami zachowań naruszających nietykalność osobistą, takimi jak molestowanie seksualne, agresja i przemoc, mobbing czy dyskryminacja. Niepożądane formy zachowań mogą wystąpić na każdym szczeblu firmy i mogą mieć miejsce między pracownikami oraz między pracownikami a kierownikami.

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. definiuje niepożądane zachowanie jako działania pracownika lub grupy pracowników, które mogą być uznane przez innego pracownika za wrogie, poniżające lub zastraszające. Tak szerokie zdefiniowanie pojęcia niepożądanego zachowania pozostawia wiele miejsca na subiektywny odbiór ofiary. Dailyflex Personeelsdiensten B.V. wybiera tę szeroką definicję terminu niepożądane maniery, ponieważ zachowanie, które jest "niepożądane" dla jednego pracownika, może być "pożądanym" zachowaniem dla innego. Dzięki temu pracownicy mogą wskazać własne granice w kontaktach ze współpracownikami lub przełożonymi.

Niepożądane zachowania, o których mowa w niniejszym memorandum, odnoszą się przede wszystkim do molestowania seksualnego oraz agresji i przemocy, w tym mobbingu, o których mowa w ustawie o warunkach pracy. Ale oprócz tego, to memorandum polityczne dotyczy również innych form niepożądanych zachowań, takich jak dyskryminacja, prześladowanie i stalking. Poniżej przedstawiono opis poszczególnych form niepożądanych zachowań:

Molestowanie seksualne

Uzasadnienie do Ustawy o Bezpieczeństwie i Higienie Pracy, definiuje molestowanie seksualne w sekcji 1(3) części e i f:

"każda forma werbalnego, niewerbalnego lub fizycznego zachowania o konotacji seksualnej, której celem lub skutkiem jest naruszenie godności osoby, w szczególności gdy stwarza sytuację zastraszającą, wrogą, obraźliwą, upokarzającą lub uwłaczającą".

Generalnie wyróżnia się trzy rodzaje molestowania seksualnego:

- Formy werbalne, takie jak żarty i komentarze o charakterze seksualnym, niestosowne uwagi dotyczące ubioru lub wyglądu, proponowanie pójścia do łóżka, opowiadanie erotycznych doświadczeń, fantazji lub snów;
- Formy niewerbalne, takie jak gapienie się i podglądanie, fizyczne zbliżanie się, pin-upy i nagie kalendarze na ścianach czy gesty o charakterze seksualnym;
- Formy fizyczne, takie jak całowanie, dotykanie piersi, klepanie po pośladkach, obejmowanie, (próba) napaści seksualnej i gwałtu (napaść seksualna i gwałt są również przestępstwami, ale - jeśli mają miejsce w pracy - także fizycznymi formami molestowania seksualnego).

Agresja i przemoc

Uzasadnienie do ustawy o warunkach pracy, w art. 1 ust. 3 część e i f, definiuje agresję i przemoc jako: *"Incydenty, w których pracownik jest nękanym psychicznie lub fizycznie, zastraszany lub atakowany w okolicznościach bezpośrednio związanych z wykonywaniem pracy"*.

Agresję i przemoc można wyróżnić na:

- Przemoc słowna, np. besztanie i obrażanie;
- przemoc fizyczna, taka jak kopanie, uderzanie, popychanie i niszczenie mienia;
- przemoc psychiczną, polegającą na groźeniu, zastraszaniu, wywieraniu presji, straszaniu domem.

Zastraszanie

Obecnie mobbing jest również ujęty w ustawie o bezpieczeństwie i higienie pracy. W punkcie 5.2 uzasadnienia mobbing jest wymieniony jako część PSA. Artykuł po artykule Uzasadnienie do ustawy o warunkach pracy, w art. 1 ust. 3 części e i f, definiuje mobbing jako: *"wszelkie formy zastraszającego zachowania o charakterze strukturalnym, przez jednego lub więcej pracowników (współpracowników, przełożonych) skierowane przeciwko pracownikowi lub grupie pracowników, którzy nie mogą lub nie chcą bronić się przed tym zachowaniem"*.

Ważnym elementem dotyczącym mobbingu w pracy jest powtarzalność tego zachowania w czasie. Zatem mobbing nie jest zachowaniem jednorazowym. Zachowanie to przejawia się w różny sposób, ale w szczególności poprzez słowa, gesty, działania lub groźby. To wyliczenie nie jest wyczerpujące. Niejednokrotnie celem sprawy jest celowe skrzywdzenie i poniżenie drugiej osoby.

Inne niepożądane zachowania

Praktyka pokazuje, że definicja molestowania seksualnego oraz agresji i przemocy stosowana w ustawie o warunkach pracy wymaga poszerzenia o inne sytuacje zagrożenia i agresji w pracy. Pod pojęciem niepożądanych manier często rozumie się dyskryminację i stalking.

Dyskryminacja

Pojęcie dyskryminacji nie jest wymienione w ustawie o bezpieczeństwie i higienie pracy. Zgodnie z przepisami dotyczącymi równego traktowania, dyskryminacja jest zabroniona. Nawet w pracy pracownicy nie mogą być nierówno traktowani między sobą z powodu religii (obejmuje wyznawanie przekonań religijnych lub filozoficznych i zachowywanie się zgodnie z nimi), przekonań, przynależności politycznej, rasy (obejmuje kolor skóry, pochodzenie lub pochodzenie narodowe lub etniczne), narodowości, płci (obejmuje ciążę, poród i macierzyństwo), orientacji i orientacji heteroseksualnej i homoseksualnej oraz stanu cywilnego. Ostatnio przyjęto nowe przepisy, które zakazują również dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność lub przewlekłą chorobę, określone godziny pracy (w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy) oraz rodzaj umowy (na czas nieokreślony lub określony).

Stalking

Pojęcie stalkingu zostało zdefiniowane w art. 285b Kodeksu karnego. Stalking występuje wtedy, gdy ktoś jest celowo i świadomie wielokrotnie ścigany, tak że nie czuje się już bezpiecznie. Taki stalking i nękanie strukturalne może mieć miejsce na różne sposoby: fizycznie, listownie, telefonicznie lub mailowo, za pomocą wiadomości tekstowych itp. Nętkacze/stalkerzy próbują, często z powodzeniem, zdobyć władzę i kontrolę nad swoim celem.

4. Zakres polityki

Pracodawca ma obowiązek chronić pracowników, którzy wykonują pracę w zakładzie pracy z upoważnienia zleceniodawcy. Przede wszystkim chodzi o pracownika, który wykonuje pracę na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony lub określony (art. 1 ust. 1 i 2 ustawy o bezpieczeństwie i higienie pracy).

5. Zapobieganie i zwalczanie niepożądanych zachowań

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. poszukuje czynników związanych z firmą, które sprzyjają niepożądanym zachowaniom. Mogą one obejmować wielkość firmy, kulturę firmy lub działu, skład siły roboczej, stopień niezależności pracowników, treść pracy i satysfakcję z pracy, rolę kierowników, projekt miejsca pracy, godziny pracy itp. Podejście Dailyflex Personeelsdiensten B.V. do niepożądanych zachowań ma stronę prewencyjną. Wiąże się to z następującymi aspektami:

- **Wzorowe zarządzanie**

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. uważa, że ważne jest, aby najemca i jego kierownik (kierownicy) stale wykazywali, że niepożądane zachowanie nie będzie w żaden sposób tolerowane w organizacji oraz że sam najemca wykazuje pożądane zachowanie i zajmuje wyraźne stanowisko wobec niepożądanego zachowania.

- **Omówienie niepożądanych zachowań**

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. dąży do tego, aby zarówno pracodawca, jak i firma użytkownika otwarcie omawiali, co jest pożądanym, a co niepożądanym zachowaniem. Dailyflex Personeelsdiensten B.V. widzi również stymulującą rolę najemcy w tym zakresie. Najemca może poprosić o wsparcie w tym zakresie poufnego doradcę, który może przyczynić się do otwarcia tematu na dyskusję, np. poprzez udzielenie informacji.

- **Monitorowanie bieżącej sytuacji**

Aby zapobiec niepożądanym zachowaniom, zarówno pracodawca, jak i firma użytkująca muszą dobrze rozumieć stosunki pracy między pracownikami oraz między pracownikami a przełożonymi. Pracodawca/użytkownik musi również wiedzieć, jakie sytuacje w pracy mogą wywołać niepożądane zachowania. Krótko mówiąc, pracodawca/pracownik musi posiadać spis zagrożeń, które zwiększają prawdopodobieństwo wystąpienia niepożądanych zachowań. Poufny doradca prowadzi rejestr niepożądanych zachowań i przekazuje anonimową informację zwrotną np. odpowiedzialnemu pracodawcy/użytkownikowi.

Zwalczanie niepożądanych zachowań ma również stronę leczniczą. W nim Dailyflex Personeelsdiensten B.V. organizuje przyjęcie pracowników zajmujących się niepożądanym zachowaniem. W procesie odbioru rozróżnia się drogę nieformalną i drogę formalną. Pracownik może zwrócić się do poufnego doradcy o wsparcie w obu ścieżkach.

Poniższe zestawienie wyjaśnia różnicę między drogą nieformalną a formalną.

Trasa nieformalna:

1. Reporter rozwiązuje to sam
2. Reporter rozwiązuje go z przełożonym
3. Zgłaszający i sprawca rozwiązują sprawę za pośrednictwem mediatora

→ Powiernik

Droga formalna:

4. Skarżący składa skargę na sprawcę do Komisji Skarg

→ Powiernik

Trasa nieformalna

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. wspiera pracowników, którzy doświadczają niepożądanych zachowań w pracy i którzy chcą zaprzestać tych niepożądanych zachowań.

Podejście nieformalne jest najbardziej "powszechnym" sposobem rozwiązywania takich problemów w pracy. Droga nieformalna dotyczy zgłaszającego i sprawcy. Zgłaszający to osoba, która doświadcza i ujawnia niepożądane zachowania. Sprawca to osoba, która przeszkadza zgłaszającemu.

Można dokonać wyboru rozwiązania problemu samodzielnie, z kierownikiem lub poprzez mediację. Pracownik sam poszukuje rozwiązania swojego problemu. Na przykład poprzez omówienie problemu z osobą, której on przeszkadza. Często zdarza się, że ktoś nie zdaje sobie sprawy, że jego zachowanie jest niepożądane. Zwrócenie się bezpośrednio do osoby o jej zachowaniu może wystarczyć, aby położyć kres temu zachowaniu.

Jeśli samodzielne omówienie problemu nie jest możliwe, pracownik może omówić problem z kierownikiem. Następnie wspólnie poszukuje się dobrego rozwiązania problemu. Jeśli przełożony jest częścią problemu, pomocy można szukać u menedżera wyższego szczebla.

Jeśli nie jesteś w stanie znaleźć rozwiązania samodzielnie lub z pomocą przełożonego, pomocna może okazać się mediacja. Mediator jest bezstronny. Współdziała z dwoma stronami. Mediator pomaga obu stronom wspólnie znaleźć rozwiązanie.

Droga formalna

Może się zdarzyć, że nie uda się znaleźć rozwiązania na drodze nieformalnej. Wówczas pracownik może zdecydować się na złożenie skargi do komisji skargowej. Komisja skargowa jest niezależną komisją, przed którą można przeprowadzić swoisty proces sądowy w organizacji. Komisja ds. skarg bada, czy skarga jest uzasadniona ("uzasadniona") czy nie ("nieuzasadniona"). Odbywa się to poprzez przesłuchanie wszystkich stron zaangażowanych w sprawę, a także wszelkich świadków i/lub ekspertów. Po przeprowadzeniu dochodzenia komisja ds. skarg zaleca, jakie środki zaleca, jeśli skarga jest zasadna. Powiernik może wspierać pracownika składającego skargę w postępowaniu reklamacyjnym.

Procedura formalna odnosi się do skarżącego i oskarżonego. Skarżącym jest osoba, która składa skargę. Oskarżonym jest osoba, na którą złożono skargę. Procedura składania skarg określona jest w załączniku nr 1.

6. Powiernik

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. wyznaczyła poufnego doradcę. W razie potrzeby pracownik może odwołać się do poufnego doradcy. Poufny doradca został wyznaczony dla pracownika, który spotyka się z niepożądanym zachowaniem i nie jest w stanie omówić tego z osobą (osobami) zaangażowaną w sprawę, aby osiągnąć satysfakcjonujące rozwiązanie.

Podstawową rolą powiernika jest zakwaterowanie, prowadzenie i wspieranie emocjonalne pracownika. W ten sposób powiernik pełni jedynie rolę wspierającą i informującą. Przy tym powiernik bierze pod uwagę jedynie interes pracownika i nie robi nic bez jego zgody.

Doradca poufny wykonuje swoją pracę niezależnie od Dailyflex Personeelsdiensten lub osób pracujących dla Dailyflex Personeelsdiensten B.V. Doradca poufny nie jest zatrudniony przez Dailyflex Personeelsdiensten B.V.

7. Obowiązek zachowania poufności

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. zgadza się z poufnym doradcą, że to, co pracownik powie poufnie doradcy, nie zostanie ujawnione osobom trzecim. Pracownik musi poinformować poufnego doradcę, które informacje nie powinny być ujawnione. Doradca poufny nie może udostępniać informacji otrzymanych od pracownika osobom trzecim bez konsultacji z pracownikiem. Tylko za wyraźną zgodą zainteresowanego pracownika można od tego odstąpić. Obowiązek zachowania poufności nie wygasa, jeśli doradca poufny przestaje pracować w tym charakterze.

Obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy sądu. Doradca poufny ma również obowiązek składania zeznań w sądzie w charakterze świadka. Powiernik nie ma prawnego prawa do przywilejów, jak lekarz czy adwokat. Obowiązkiem doradcy poufnego jest poinformowanie pracownika o obowiązku zachowania tajemnicy i jej zakresie.

8. Kolejne porozumienia

Dailyflex Personeelsdiensten B.V. zgadza się z poufnym doradcą, że poufny doradca jest uprawniony do otrzymywania od Dailyflex Personeelsdiensten B.V. informacji, które są w uzasadniony sposób niezbędne do wykonywania jej obowiązków, do pełnienia jej funkcji.

Komisja ds. skarg:

Henriette van Santen

E: henriette@dailyflex.nl

T: 0174 – 287273

Powiernik:

Yvon Brunt

E: yvon@arbo.nu

T: 0174 – 257057

Załącznik nr 1 Procedura składania skarg

Przykładowa procedura składania skarg

1. Pracodawca: Dailyflex Personeelsdiensten B.V.
2. Pracownik: każda osoba fizyczna zatrudniona przez Dailyflex Personeelsdiensten.
3. Skarżący to pracownik, który składa skargę do Komisji ds. Skarg.
4. Skarżący to pracownik, przeciwko któremu skierowana jest skarga.
5. Skarga zawiera:
 - opis niepożądanego zachowania (zachowań);
 - nazwisko i adres skarżącego;
 - nazwisko osoby, na którą złożono skargę;
 - czas, w którym wystąpiło niepożądane zachowanie (zachowania).

Złożone anonimowe reklamacje nie będą rozpatrywane.

6. W ciągu dwóch tygodni od otrzymania skargi Komisja Skarg poinformuje pisemnie skarżącego i oskarżonego, czy skarga jest dopuszczalna i będzie rozpatrywana.
7. Komisja Skarg prześle oskarżonemu kopię skargi i procedury skargowej.
8. Skarżący ma prawo do wycofania skargi do czasu wydania rekomendacji przez Komisję Skarg. Wycofanie się następuje poprzez pisemne powiadomienie Komisji Skarg.
9. Komisja Skarg przeprowadzi dochodzenie w sprawie skargi i w tym celu jest upoważniona do uzyskania takich informacji, jakie uzna za konieczne. Komisja Skargowa ma prawo do wszelkich informacji ze strony pracodawcy, które są jej potrzebne do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
10. Komisja ds. skarg wysłucha skarżącego i oskarżonego. Przesłuchania mają charakter prywatny. Zarówno skarżącemu, jak i oskarżonemu może towarzyszyć podczas przesłuchania poufny doradca i/lub doradczyni/kobieta. NB Wskazane jest zorganizowanie i/lub opłacenie obrońcy również dla oskarżonego, ze względu na równość prawną. Należy pamiętać, że może się to wiązać z kosztami!
11. Komisja ds. skarg jest uprawniona do przesłuchiwanie świadków i zasięgania opinii ekspertów, niezależnie od tego, czy odbywa się to na wniosek skarżącego i oskarżonego, czy też nie.
12. Z każdego przesłuchania zostanie sporządzony protokół. Kopia sprawozdania zostanie wysłana do skarżącego i pozwanego w ciągu siedmiu dni roboczych od przesłuchania.

13. Komisja ds. skarg wydaje raport z dochodzenia w ciągu jednego miesiąca od złożenia skargi. Jeżeli sprawozdanie z dochodzenia nie może zostać wydane w terminie, Komitet ds. Skarg powiadomi o tym skarżącego i pozwanego, podając przyczyny. Termin, w którym można oczekiwać sprawozdania z dochodzenia, może zostać przesunięty maksymalnie o jeden miesiąc.

W raporcie z postępowania wyjaśniającego Komisja Skargowa określa, czy skarga jest (częściowo) zasadna czy nie. Komisja skargowa doradza również pracodawcy, jakie środki należy podjąć.

Kopia raportu z dochodzenia zostanie wysłana do skarżącego, oskarżonego oraz, w stosownych przypadkach/ na życzenie, do Doradcy ds.

14. W ciągu dziesięciu dni roboczych od otrzymania raportu z dochodzenia od Komisji ds. Skarg zostanie podjęta pisemna decyzja z uzasadnieniem. Pozwany i skarżący zostaną o tym poinformowani.

15. Pracodawca zapewni, że przy korzystaniu z procedury składania skarg osoba składająca skargę nie będzie pokrzywdzona w swojej pozycji w firmie.

16. Jeżeli Komisja Skarg uzna, że popełniono przestępstwo, o którym mowa w Kodeksie Karnym, poinformuje o tym w protokole z postępowania wyjaśniającego. To od skarżącego zależy, czy wniesie zarzuty.

17. Doradcy Poufni, członkowie Komisji ds. Skarg oraz wszelkie inne osoby zaangażowane w rozpatrywanie skargi będą działać w taki sposób, aby prywatność skarżącego i oskarżonego była wystarczająco zagwarantowana.

18. Komisja ds. skarg (jeśli jest wewnętrznie obecna) składa corocznie kierownictwu i Radzie Zakładowej sprawozdanie z liczby i charakteru rozpatrywanych skarg oraz zawartych w nich zaleceń. W sprawozdaniu tym komisja ds. skarg może przedstawić ogólne zalecenia dotyczące polityki, jaką należy prowadzić w odniesieniu do niepożądanych zachowań. Niniejsze sprawozdanie jest anonimowe.