



Qbuzz B.V.
t.a.v. de directie
Piet Mondriaanplein 31
3812 GZ AMERSFOORT

**Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
Postbus 90801
2509 LV Den Haag
www.NLArbeidsinspectie.nl**

Contactpersoon
Medewerker afd.
Inspectieondersteuning
T +31 (0)70 333 6383

Datum 14 juli 2022
Betreft Eis Arbo

Pagina 1 van 12

- Info 1.pdf
- 20211122 BW Vragenlijst lijn 73.pdf
- Qbuzz Vertrouwenspersonen (2).pdf
- Bijlage 2 Registratieformulier Ongewenste Omgangsvormen.pdf
- Overzicht cases nieuw.xlsx
- Infosheet OR en vertrouwenspersonen
- Qbuzz Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen.pdf
- Wie zijn betrokken bij problematiek lijn 72 73.pdf
- Contactgegevens Relsregie Qbuzz.pdf
- Lijn 72-73 Trias Rapportage
- Gedragscode Qbuzz boekje.pdf
- Qbuzz Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen.pdf
- Qbuzz Beleid ongewenste intimiteiten in omgaan met derden.pdf
- Qbuzz Vertrouwenspersonen.pdf
- RIE Qbuzz GD gebied definitief getoetst 7-09-2021.pdf

Nederlandse Arbeidsinspectie

Datum
14 juli 2022

Onze referentie
[REDACTED]

Aan de hand van de inhoud van de ontvangen stukken en de melding hebben de Inspecteurs de volgende acties ondernomen:

- Op vrijdag 19 november 2021 hebben [REDACTED], beiden arbeidsinspecteur bij de Nederlandse Arbeidsinspectie, op station Emmen diverse buschauffeurs geïnterviewd.
- Op dinsdag 30 november is gesproken [REDACTED] en telefonisch met [REDACTED] Groningen/Drenthe.
- Op woensdag 12 januari 2022 hebben de inspecteurs [REDACTED] op het hoofdkantoor, Mondriaanplein 31 te Amersfoort gesproken met de [REDACTED] en buschauffeur en met de [REDACTED]. Vervolgens is gesproken met de [REDACTED] en met [REDACTED]. Tenslotte is op dezelfde dag gesproken met de [REDACTED] manager relsregie en met de heer [REDACTED] Groningen en Drenthe.
- Op donderdag 17 februari 2022 hebben de inspecteurs [REDACTED] op het hoofdkantoor, Mondriaanplein 31 te Amersfoort gesproken met de heer [REDACTED].
Hierbij is gesproken over:
 - het functioneren van genomen maatregelen tegen agressie en geweld, intern ongewenst gedrag,
 - de ontbrekende maatregelen en de wijze waarop de medewerkers voorgelicht en getraind zijn rondom de besproken risico's.
- Op woensdag 16 maart 2022 hebben de inspecteurs [REDACTED] een online gesprek gevoerd met de [REDACTED], [REDACTED] Groningen en Drenthe over de aangeleverde documenten.
- Op dinsdag 12 juli 2022 hebben de inspecteurs [REDACTED] op het hoofdkantoor, Peizerweg 126 te Groningen een afrondend gesprek gevoerd met [REDACTED].

[REDACTED], waarin de bevindingen van het inspectiebezoek zijn teruggekoppeld en vervolgstappen zijn toegelicht.

Nederlandse Arbeidsinspectie

Datum
14 juli 2022

Onze referentie
[REDACTED]

Tijdens het afrondende gesprek op dinsdag 12 juli 2022 zijn overtredingen van de Arbeidsomstandighedenwetgeving vastgesteld. Besproken is de manier waarop u deze overtredingen moet opheffen.

U bent tijdens het bezoek mondeling geïnformeerd over het voornemen u in verband met deze overtredingen eisen te stellen.

Tegelijkertijd bent u in de gelegenheid gesteld uw zienswijze hierover meteen kenbaar te maken.

U heeft hiervan gebruik gemaakt.
De reactie op uw zienswijze vindt u in beschikking 1.

Naar aanleiding van de zienswijze zijn de voorgenomen eisen opnieuw geformuleerd.

Hieronder staan per geïnspecteerd onderwerp de bevindingen en de eventuele gevolgen.

Arbozorg en organisatie van de arbeid

De volgende overtredingen zijn geconstateerd:

1. Agressie en geweld

Tijdens de gesprekken met de medewerkers kwam naar voren dat er ondanks de inspanning van de werkgever agressie en geweld voor komt binnen de functiegroep van de buschauffeurs bij de lijn 72-73 (Emmen-Ter Apel). Dit komt met name voor bij de in- en uitstaphaltes.

Uit de gesprekken met buschauffeurs, teammanagers, ondernemingsraad en uit de ontvangen documenten kwam naar voren dat niet alle buschauffeurs agressie en geweld training hebben ontvangen. Daarnaast is geconstateerd dat een deel van de buschauffeurs geen herhalingstraining hebben ontvangen voor agressie en geweld.

Uit de gesprekken met de buschauffeurs kwam naar voren dat terugkoppeling na een melding van agressie incident door de teammanager niet altijd plaatsvindt en dat de opvang en nazorg na een incident onvoldoende is en vrij laat opgang komt. Vanuit de teammanagers kwam naar voren dat er dagelijks enorm veel meldingen binnen komen over diverse onderwerpen. Klein deel gaat over agressie en geweld.

Tenslotte is in de gesprekken met de teammanagers en met de ondernemingsraad is naar voren gekomen dat de werkinstructies voor het omgaan met agressie en geweld en voor intern ongewenst gedrag niet actueel zijn en dat er nog steeds van de vorige concessiehouder documenten in gebruik zijn.

Hieruit blijkt dat er agressie en geweld voor komt binnen uw organisatie en dat de maatregelen die uw organisatie neemt om werknemers te beschermen tegen agressie en geweld en de nadellige gevolgen daarvan niet volledig voldoen aan de daaraan door de Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbesluit gestelde eisen. Gebleken is dat de volgende maatregelen in uw aanpak ontbreken of in de praktijk onvoldoende functioneren:

1. Beleid agressie & geweld

Nederlandse Arbeidsinspectie

Blootstellingsbeoordeling agressie en geweld in Risico Inventarisatie & Evaluatie

Datum
14 juli 2022

Onze referentie
[REDACTED]

De beoordeling van de risico's rondom agressie & geweld bij de risicolijnen (waaronder buslijn 72-73) is in uw Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) niet opgenomen en niet beoordeeld. Uit deze beoordeling dient duidelijk te worden aan welke vormen van agressie werknemers blootgesteld kunnen worden, op welke dagen, tijdstippen dit het geval is en of er situaties zijn die het risico op agressie vergroten (bijvoorbeeld werkzaamheden in de avond uren of in de vroege ochtend.)

Plan van Aanpak met beheersmaatregelen

Ook ontbreekt een actueel Plan van Aanpak met maatregelen ter voorkoming dan wel beperking van agressie en geweld gericht tegen uw medewerkers betreffende risicolijnen (waaronder buslijn 72-73).

Agressieprotocol

De huidige agressieprotocol is onvolledig. Er wordt niet aangegeven hoe medewerkers dienen te handelen wanneer zij in hun taakuitvoering geconfronteerd worden met agressie of geweld door derden, zoals reizigers, cliënten of bezoekers. Hierdoor is niet vastgelegd:

- o hoe medewerkers met agressief of gewelddadig gedrag moeten omgaan,
- o hoe zij assistentie of versterking kunnen inroepen,
- o hoe zij incidenten dienen te melden,
- o hoe de opvang en ondersteuning na een incident is georganiseerd en
- o hoe incidenten door de organisatie worden afgewikkeld en teruggekoppeld wordt aan de medewerker.

Voor een deel is deze informatie opgenomen in het chauffeurshandboek. Al deze onderwerpen dienen opgenomen te worden in het agressieprotocol.

Opvang, ondersteuning en nazorg

In het agressieprotocol ontbreekt een opvangregeling voor medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld, waarin is vastgelegd:

- o hoe door of namens de leiding aan slachtoffers eerste opvang wordt geboden na een agressie- of geweldsincident,
- o hoe door de leiding aan de betreffende medewerker praktische ondersteuning wordt geboden en
- o hoe de eventuele nazorg is geregeld voor een medewerker met verwerkingsproblemen.

Er is een regeling voor opvang en nazorg na een agressie incident, maar deze wordt in de praktijk niet altijd toegepast.

Training

Medewerkers die bij hun taakuitvoering geconfronteerd worden met agressie en geweld worden niet of onvoldoende getraind in het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld. Uit de gesprekken met de teammanagers, ondernemingsraad en met de buschauffeurs is naar voren gekomen dat een deel van de buschauffeurs geen agressie en geweld training hebben ontvangen en een deel van de buschauffeurs geen herhalings training voor agressie en geweld hebben ontvangen.

U dient een opleidingscyclus voor agressie en geweld training in de RI&E

op te nemen zodat dit geborgd is binnen de organisatie.

Nederlandse Arbeidsinspectie

Evaluatie aanpak agressie & geweld

De aanpak van het risico agressie en geweld wordt niet regelmatig geëvalueerd, waarbij de getroffen maatregelen en voorzieningen getoetst worden aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en waarmee de aanpak van agressie en geweld verbeterd kan worden.

Er wordt geen analyse gemaakt van de oorzaken van de agressie-incidenten om te kijken of het beleid hier goed bij aansluit.

Datum

14 juli 2022

Onze referentie

Uw beleidsvoering ten aanzien van agressie & geweld schiet tekort op bovenstaande onderdelen.

Voorlichting en onderricht

Onvoldoende voorlichting, instructie en training

Tijdens de gesprekken met de teammanagers en met de ondernemingsraad kwam naar voren dat werkinstructies voor het omgaan met agressie en geweld niet actueel zijn en dat er nog steeds binnen bepaalde afdelingen documenten van de vorige concessiehouder in gebruik zijn.

Is Qburr
zelf!!

Medewerkers die geconfronteerd kunnen worden met agressie en geweld worden niet of onvoldoende voorgelicht en geïnstrueerd over de daaraan verbonden risico's, het daarvoor vastgestelde protocol en de overige daarop gerichte maatregelen en procedures.

Leidinggevend, waarvan medewerkers te maken krijgen met agressie in het werk, zijn onvoldoende geïnstrueerd en voorgelicht over de daaraan verbonden, risico's, het daarvoor vastgestelde protocol en de overige daarop gerichte maatregelen en procedures.

Op basis van bovenstaande bevindingen is gebleken dat voorlichting en onderricht voor medewerkers en/of leidinggevend ten aanzien van de risico's met betrekking tot agressie en geweld, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn die agressierisico's te voorkomen of te beperken, niet/onvoldoende gegeven werd.

Dit is een overtreding van artikel 2.15, eerste lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

> Ik stel u op grond van artikel 27 van de Arbeidsomstandighedenwet hiervoor een eis tot naleving (zie beschikking 1).

2. Beleid ongewenste omgangsvormen

Gebleken is dat de volgende maatregel in uw aanpak ontbreekt of in de praktijk onvoldoende functioneert:

Vertrouwensvoorziening

Omdat PSA als gevolg van intern ongewenst gedrag ondanks een preventief beleid kan plaatsvinden is het van belang dat er een vertrouwensvoorziening is. Werknemers moeten zich in vertrouwen tot een persoon kunnen wenden als zij in hun werk met intern ongewenst gedrag worden geconfronteerd. Deze persoon moet in voldoende mate onafhankelijk, vakbekwaam, toegankelijk zijn.

Uit de gesprekken is gebleken dat er een vertrouwensvoorziening is

ingericht in de vorm van een vertrouwenspersoon waartoe werknemers zich kunnen wenden wanneer zij in hun werk met PSA als gevolg van intern ongewenst gedrag worden geconfronteerd. Tijdens de gesprekken is gebleken dat er meerdere vertrouwenspersonen zijn aangesteld. Er zijn totaal 3 vertrouwenspersonen voor de concessie Groningen Drenthe aangewezen. Een aantal van deze vertrouwenspersonen hebben een leidinggevende functie. Zij hebben hierdoor niet een neutrale positie. De teammanagers hebben in deze een beoordelende rol.

Nederlandse Arbeidsinspectie

Datum
14 juli 2022

Onze referentie
2022-137/00

Geconstateerd is dat u meerdere vertrouwenspersonen heeft aangesteld die niet voldoen aan de eisen die conform de stand van de wetenschap en de professionele dienstverlening aan een vertrouwenspersoon worden gesteld. De vertrouwenspersonen zijn onvoldoende onafhankelijk en onvoldoende toegankelijk.

Dit is een overtreding van artikel 2.15, eerste lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

> Ik stel u op grond van artikel 27 van de Arbeidsomstandighedenwet hiervoor een eis tot naleving (zie beschikking 1).

Wat u moet doen:

U moet er voor zorgen dat u:

- met betrekking tot de onder 1 genoemde overtreding, zo snel mogelijk, maar uiterlijk voor 1 december 2022, heeft voldaan aan de volgende eis tot naleving.
Voor het onderdeel training geldt een langere termijn. Voor dit onderdeel dient u uiterlijk voldaan te hebben voor 1 december 2023.
- met betrekking tot de onder 2 genoemde overtreding, zo snel mogelijk, maar uiterlijk voor 1 december 2022, heeft voldaan aan de volgende eis tot naleving.

De door de Nederlandse Arbeidsinspectie genoemde maatregelen zorgen voor een ons inziens correcte invulling van het doelvoorschrift dat is overtreden; dit is de reden dat de inspectie deze maatregelen noemt in deze eis. Hierbij wordt de mogelijkheid opengelaten dat u op een andere wijze voor voldoende veiligheid en gezondheid van de werknemer(s) zorgt. Het is dus niet verplicht om de genoemde maatregelen te nemen, het kan ook anders, zolang de door u genomen maatregelen maar zorgen voor een vergelijkbaar beschermingsniveau van de veiligheid en gezondheid van de werknemers.

De Nederlandse Arbeidsinspectie kan uw bedrijf, na de gegeven termijn, opnieuw inspecteren op de onderwerpen waarop u op dinsdag 12 juli 2022 in overtreding was. Als bij deze of een volgende, nieuwe inspectie dezelfde of soortgelijke overtredingen worden geconstateerd, dan wordt een boeterapport opgemaakt.

Volledigheidshalve wijs ik u er op dat uw beleid Agressie en Geweld ten allen tijden dient te voldoen aan de volgende beheersmaatregelen:

- Actuele en deugdelijke risico-Inventarisatie en -evaluatie;
- Melding, registratie en analyse van incidenten;
- Voorlichting, instructie en training m.b.t. agressie en geweld;
- Protocol m.b.t. agressie en geweld;

- Huisregels voor derden zoals leerlingen, cliënten en bezoekers;
- Organisatorische en personele maatregelen m.b.t. agressie en geweld;
- Technische en bouwkundige voorzieningen m.b.t. agressie en geweld;
- Alarmsysteem of communicatiemiddel gekoppeld aan een alarmprocedure;
- Opvang, ondersteuning en nazorg voor slachtoffers na een incident;
- Aanpak van de daders van agressie- en geweldsincidenten;
- Evaluatie van de gehele aanpak van agressie en geweld.

Nederlandse Arbeidsinspectie

Datum
14 juli 2022

Onze referentie
[REDACTED]

Deze maatregelen zijn gebaseerd op artikel 2.15, eerste en tweede lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

Meer informatie over de taken en werkwijze van de Nederlandse Arbeidsinspectie kunt u vinden op www.NLArbeidsinspectie.nl.

Een afschrift van deze brief is verzonden aan uw medezeggenschapsorgaan.

Indien gewenst kunt u op deze brief schriftelijk of per e-mail reageren (contact@NLArbeidsinspectie.nl) [REDACTED]. Wilt u dan het kenmerk en de datum van deze brief vermelden? U kunt ook telefonisch contact opnemen met de in het briefhoofd vermelde contactpersoon.

Hoogachtend,
De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
namens deze,
de projectleider

[REDACTED]

[REDACTED]

Bijlage 1

Nederlandse Arbeidsinspectie

Deze bijlage behoort bij de inspectiebrief met kenmerk 2142432/07

Datum

14 juli 2022

Naar aanleiding van de inspecties, teruggekoppeld op dinsdag 12 juli 2022, door [REDACTED] beiden arbeidsinspecteur bij de Nederlandse Arbeidsinspectie, op de arbeidsplaats:

Onze referentie

Naam Qbuzz B.V.
Straat Peizerweg 126
Woonplaats 9727 AK Groningen

Beschikking 1: Eis tot naleving

Tijdens het bezoek zijn overtredingen van de Arbeidsomstandighedenwetgeving vastgesteld. Besproken is de wijze waarop u deze overtredingen moet opheffen.

U bent tijdens het bezoek mondeling geïnformeerd over het voornemen Qbuzz B.V. in verband met deze overtredingen eisen te stellen.

Tegelijkertijd bent u in de gelegenheid gesteld uw zienswijze hierover meteen kenbaar te maken.

U heeft, namens Qbuzz B.V., hiervan gebruik gemaakt.

Aangegeven werd dat de onderwerpen die tijdens het afrondend gesprek door de Nederlandse Arbeidsinspectie aangekaart zijn met nodige aandacht opgepakt zullen worden.

Eis tot naleving

Overtreding (1)

Naar aanleiding hiervan stel ik, [REDACTED] daartoe bevoegd op grond van artikel 27 van de Arbeidsomstandighedenwet, de volgende eis ter invulling van artikel 2.15, eerste lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit:
Uw beleidsvoering ten aanzien van agressie & geweld schiet tekort op:

- Blootstellingsbeoordeling agressie en geweld in Risico Inventarisatie & Evaluatie;
- Plan van Aanpak met beheermaatregelen;
- Agressieprotocol;
- Opvang, ondersteuning en nazorg;
- Training;
- Evaluatie aanpak agressie & geweld;
- Voorlichting en onderricht;

Dit is een overtreding van artikel 2.15, eerste lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

Eis (1)

Naar aanleiding hiervan stel ik, [REDACTED] daartoe bevoegd op basis van de Arbeidsomstandighedenwet, artikel 27, u de volgende eis ter invulling van artikel 2.15, eerste lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit:

U werkt de volgende onderdelen uit in uw beleid rondom agressie & geweld en zorgt voor een implementatie binnen de beleidscyclus:

Datum

14 juli 2022

Onze referentie

Onderwerp: blootstellingsbeoordeling Agressie en Geweld in Risico Inventarisatie & Evaluatie.

In het kader van de Risico-Inventarisatie & Evaluatie voert u een (aanvullende) beoordeling uit gericht op de risico's met betrekking tot agressie & geweld. Uit deze beoordeling moet blijken hoe vaak agressie-incidenten voorkomen, om welke vormen van agressie het gaat (bijvoorbeeld frustratieagressie of agressie uit aard van een psychische stoornis), op welke risico buslijnen de risico's voorkomen en op welke tijdstippen, bijvoorbeeld tijdens de werkzaamheden in de avond uren of in de vroege ochtend.

In de beoordeling neemt u ook de meldingen van agressie-incidenten mee, maar u gebruikt dit niet als enige bron, omdat deze bron meestal onvolledig is. De beoordeling van de risico's m.b.t. agressie en geweld levert de input voor te nemen maatregelen om agressie en geweld te voorkomen, of indien dit niet mogelijk is, de risico's zoveel mogelijk te beheersen.

Indien uit uw Risico Inventarisatie & Evaluatie blijkt dat agressie & geweld een risico vormen en u heeft dit risico volledig in kaart gebracht dan neemt u op basis hiervan de hieronder genoemde maatregelen. Tevens zorgt u ervoor dat uw medewerkers en hun leidinggevenden periodiek over de agressierisico's en de beheersmaatregelen, zoals hieronder omschreven, worden voorgelicht. Deze verplichting tot voorlichting komt voort uit artikel 2.15, tweede lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

Onderwerp: agressieprotocol

U stelt een agressieprotocol op waarin duidelijk wordt aangegeven hoe medewerkers bij hun taakuitvoering met agressief gedrag van derden, zoals reizigers, cliënten of bezoekers, moeten omgaan.

Ook wordt hierin duidelijk gemaakt hoe medewerkers assistentie of versterking kunnen inroepen, hoe zij incidenten dienen te melden, hoe de opvang en ondersteuning na een incident is georganiseerd en hoe incidenten door de organisatie verder worden afgewikkeld.

Onderwerp: Training

U verzorgt periodieke trainingen in het zoveel mogelijk voorkomen van en het omgaan met agressie en geweld voor uw medewerkers die met dat risico in aanraking kunnen komen. U stelt deelname aan de training verplicht, en zorgt ervoor dat nieuwe werknemers deze training bij indiensttreding aangeboden krijgen. In de training wordt o.a. ingegaan op en geoefend in het de-escalerend optreden van de medewerkers bij agressie, dus wordt aandacht besteed aan een klantvriendelijke, servicegerichte houding, waarin geoefend wordt in de communicatieve vaardigheden om incidenten te beheersen, en, indien nodig, wordt er geoefend in fysieke vaardigheden in het omgaan met geweld. Op basis van uw Risico Inventarisatie & Evaluatie (aangevuld met de bevindingen uit uw periodieke analyse van gemelde agressie- en geweldsincidenten) beoordeelt u hoe vaak trainingen in het omgaan met agressie en geweld plaats dienen te vinden en of dit de-escalatietraining, dan wel training van fysieke vaardigheden (ofwel een combinatie van deze twee componenten) moet zijn.

Onderwerp: opvang, ondersteuning en nazorg

U stelt een regeling op voor het opvangen van medewerkers en het bieden van praktische ondersteuning en nazorg aan medewerkers na een agressie-incident. U implementeert de regeling en maakt medewerkers hiermee bekend. In deze regeling wordt vastgelegd hoe door of namens de leiding aan slachtoffers eerste opvang wordt geboden na een agressie- of geweldsincident, hoe door de leiding aan de betreffende medewerker praktische ondersteuning wordt geboden en hoe de eventuele nazorg is geregeld voor een medewerker met verwerkingsproblemen.

Datum
14 juli 2022

Onze referentie
[REDACTED]

Bij het bieden van ondersteuning aan deze medewerkers kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het vergoeden van geleden materiële schade, het tijdelijk belasten met andere werkzaamheden en het helpen bij het doen van aangifte bij de politie in het geval van een strafbaar feit.

Onderwerp: evaluatie aanpak agressie en geweld

U evalueert periodiek uw beleid rondom agressie en geweld en de in dat kader getroffen maatregelen en voorzieningen. Dit houdt in dat de getroffen maatregelen en voorzieningen getoetst worden aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan, met het doel om te komen tot verbeteringen. Deze neemt u, - voor zover nodig - voorzien van reële termijnen en verantwoordelijke personen, op in uw plan van aanpak.

In deze evaluatie betreft u ook de (analyse van de-) meldingen vanuit het meldings- en registratiesysteem. Vanuit deze meldingen probeert u oorzaken te achterhalen en beoordeelt u of uw gekozen aanpak nog effectief is. Tevens beoordeelt u of er trends zichtbaar zijn waarop u wellicht in dient te spelen.

U moet voor 1 december 2022 aan de gestelde eis voldaan hebben.

Voor het onderdeel training geldt een langere termijn. Voor deze onderdeel dient u uiterlijk voldaan te hebben voor 1 december 2023.

Voorlichting en onderricht

Overtreding (2)

Er is gebleken dat voorlichting en onderricht voor medewerkers en/of leidinggevenden ten aanzien van de risico's met betrekking tot agressie en geweld, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn die agressierisico's te voorkomen of te beperken, niet/onvoldoende gegeven werd.

Dit is een overtreding van artikel 2.15, tweede lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

Eis (2)

Naar aanleiding hiervan stel ik, [REDACTED], daartoe bevoegd op basis van de Arbeidsomstandighedenwet, artikel 27, u de volgende eis ter invulling van artikel 2.15, tweede lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit:

Onderwerp: Voorlichting, instructie en training

U geeft voorlichting en instructies aan de daarvoor in aanmerking komende medewerkers, gericht op de risico's met betrekking tot agressie en geweld, en de maatregelen die u als werkgever hiertegen heeft genomen.

Specifiek geeft u uw medewerkers periodieke voorlichting over agressierisico's, informatie vanuit het agressieprotocol, wijze van het doen van een melding, wijze van opvang en nazorg, werking van de alarmprocedure, maatregelen die genomen worden naar de daders, hulsregels die van toepassing zijn, afspraken binnen het team over de-escalierend optreden.

Op basis van de Risico-inventarisatie en evaluatie wordt bepaald wat de frequentie zal moeten zijn van de te geven voorlichting.

Daarnaast zorgt u ervoor dat ook de leidinggevenden van de betreffende medewerkers geïnstrueerd en voorgelicht worden over bovenstaande aspecten.

U moet zo snel mogelijk, maar uiterlijk 1 december 2022, aan de eis tot naleving voldaan hebben.

Beleid ongewenste omgangsvormen

Overtreding (3)

Daar waar mensen samenwerken kan intern ongewenst gedrag, zoals pesten, agressie en seksuele intimidatie, voorkomen. Zodoende zult u ten altijd de hoogte van dit risico in uw risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) moeten beoordelen en maatregelen moeten nemen om intern ongewenst gedrag te voorkomen dan wel te beperken. Dit is niet alleen uw wettelijke plicht, maar draagt tegelijkertijd bij aan een sociaal veilig werkklimaat. In een sociaal veilig werkklimaat kunnen mensen gezond en vitaal hun werk doen, én blijven doen. Tevens neemt dan de kwaliteit van het werk en de productiviteit toe.

De Inspecteurs hebben beoordeeld in hoeverre u ervoor zorgt dat intern ongewenst gedrag voorkomen wordt. Ook hebben zij beoordeeld in hoeverre u een opvangstructuur biedt indien intern ongewenst gedrag zich toch voordoet.

Eis (3)

Naar aanleiding hiervan stel ik [REDACTED] u, daartoe bevoegd op grond van artikel 27 van de Arbeidsomstandighedenwet, de volgende eis ter invulling van artikel 2.15, eerste lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit:

Onderwerp: Vertrouwenspersonen

Gebleken is dat u meerdere vertrouwenspersonen heeft aangesteld die niet voldoet aan de eisen die aan een vertrouwenspersoon conform de stand van de wetenschap en de professionele dienstverlening wordt gesteld. Een aantal van deze vertrouwenspersonen hebben een leidinggevende functie. Zij hebben hierdoor niet een neutrale positie. De teammanagers hebben in deze een beoordelende rol. De vertrouwenspersonen waren hierdoor onvoldoende onafhankelijk en onvoldoende toegankelijk.

U moet zo snel mogelijk, maar uiterlijk **1 december 2022**, aan de eis tot naleving voldaan hebben.

Nederlandse Arbeidsinspectie

Datum

14 juli 2022

Onze referentie

BEZWAAR

De eis is een beschikking in de zin van artikel 1:3, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Bent u het niet eens met dit besluit? Dan kunt u binnen zes weken na de dag van verzending van het/dit besluit schriftelijk een bezwaarschrift indienen (conform de Awb (Algemene wet bestuursrecht)).

Vermeld in het bezwaarschrift:

- uw naam en adres
- telefoonnummer
- de datum en handtekening
- een omschrijving van het besluit en een kopie van het besluit waartegen u bezwaar maakt
- de argumenten voor het bezwaar (in de Nederlandse taal)
- eventueel andere informatie die relevant is voor uw bezwaar

U kunt een bezwaarschrift per post of e-mail indienen.

- Per post stuurt u het bezwaarschrift naar: de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, t.a.v. de Directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden, Bureau Ondersteuning, Team 1, Postbus 90801, 2509 LV 'sGravenhage.

- Per e-mail stuurt u het bezwaarschrift in pdf-formaat naar: wba-bezwaren-bo-t1@minszw.nl. Omdat het bezwaarschrift met de hand ondertekend moet zijn, kunt u het beste een scan of foto maken van het bezwaarschrift na ondertekening en deze als bijlage bij de e-mail voegen.

Nederlandse Arbeidsinspectie

Datum

14 juli 2022

Onze referentie

Het bezwaar schort de werking van dit besluit niet op. Dit houdt in dat u, ook al is er bezwaar aangetekend tegen dit besluit, niet op de beslissing hiervan mag wachten met het treffen van de geëiste maatregelen (artikel 6:16 van de Awb).

Als bezwaar is ingesteld, kan bij de voorzieningenrechter een verzoek tot voorlopige voorziening worden ingediend (artikel 8:81 van de Awb).