

Artikel 14

### **KLACHTENREGELING WERKDruk**

Er is een klachtenregeling Werkdruk. Deze klachtenregeling maakt deel uit van deze CAO (zie: bijlage 9).

Artikel 15

### **VOORKOMING EN BESTRIJDING ONGEWENST GEDRAG**

1. In afwijking van artikel 1 lid 3 wordt in dit artikel en in bijlage 10 en bijlage 11 onder werknemer verstaan: iedere man of vrouw die een arbeidsovereenkomst heeft (gehad) met de werkgever, alsmede de bestuurder, alsmede degene die als uitzendkracht voor de werkgever werkzaam is (geweest). Tevens wordt hiertoe gerekend de werknemer van de opdrachtgever die op tijdelijke basis wordt (werd) ingeleend van die opdrachtgever.
2. Partijen erkennen het recht van een werknemer op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en de onaantastbaarheid van het lichaam. In hun gedrag dienen zowel werkgever en werknemer ten opzichte van elkaar, als werknemers onderling, dit recht te respecteren en tevens te handelen overeenkomstig de algemene regels van moraal en fatsoen. In dit kader kunnen ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie en discriminatie op grond van ras, huidskleur, godsdienst, levensovertuiging en seksuele voorkeur evenals agressie en geweld binnen de arbeidsverhouding niet worden toegestaan en kan dergelijk gedrag tot sancties leiden voor degene die zich daaraan schuldig maakt.
3. Als een werknemer bij of door een cliënt, door de bestuurder van de eigen onderneming dan wel door een collega binnen de eigen onderneming wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen:
  - heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij de betrokken cliënt onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden oplevert voor ontslag in de zin van artikel 7:678 BW;
  - heeft hij/zij de plicht het voorval onmiddellijk bij de werkgever of een daartoe door de werkgever aangewezen (vertrouwens)persoon te melden en heeft hij/zij het recht een klacht in te dienen volgens de bij de werkgever geldende procedure;
  - heeft hij/zij het recht om voor advies de Centrale Vertrouwenspersoon te benaderen.
4. Als de werknemer een geval van ongewenste omgangsvormen bij de werkgever of de daartoe door de werkgever aangewezen vertrouwenspersoon of de ingestelde Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen heeft gemeld, is de werkgever verplicht een onderzoek

in te stellen of te doen instellen en neemt hij dusdanige maatregelen dat herhaling wordt voorkomen.

5. Als de werkgever de klacht niet behandelt of niet laat behandelen, dan wel procedurevoorschriften zijn overschreden, dan wel als de klager om hem/haar moverende reden geen gebruik wenst te maken van de regeling op bedrijfsniveau, kan de werknemer een melding doen aan de RAS. De RAS heeft een Centrale Vertrouwenspersoon benoemd welke is belast met de opvang van de klager. De vertrouwenspersoon zal klager adviseren, eventueel bijstaan en kan overleg voeren met de betrokkenen bij de bedrijfsonderdelen om te trachten tot een goede oplossing te komen.
6. De klager kan desgewenst de klacht indienen bij de Klachtencommissie RAS. De klachten dienen binnen een periode van 3 jaar na de confrontatie met ongewenste omgangsvormen te worden ingediend. De Klachtencommissie RAS kan, als er ter beoordeling van de commissie sprake is van een ernstige klacht, deze in behandeling nemen ook als deze na het derde jaar na confrontatie met ongewenste omgangsvormen wordt ingediend. De Klachtencommissie RAS doet na een hoorzitting uitspraak en zal de werkgever wijzen op te treffen maatregelen. Als er op bedrijfsniveau wel een regeling bestaat maar hiervan geen gebruik wordt gemaakt, dient bij het indienen van de klacht gemotiveerd te worden aangegeven waarom men hiervan geen gebruik maakt.
7. De klachtenregeling tot het voorkomen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen maakt deel uit van deze CAO (zie: bijlage 10 en bijlage 11).

*Toelichting: De Centrale Vertrouwenspersoon van de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche is te bereiken op het (gratis) telefoonnummer 0800-0230654.*

#### Artikel 16

### **FUNCTIONERINGSGESPREKKEN**

1. De werkgever zal jaarlijks met alle direct-leidinggevenden functioneringsgesprekken houden, waar het onderwerp werkdruk een punt van aandacht is.
2. De werkgever zal jaarlijks met de werknemers van 50 jaar en ouder een functioneringsgesprek houden. Dit functioneringsgesprek vindt plaats in werktijd op het object waar de werknemer normaal werkzaam is. Een format voor de gesprekken is beschikbaar via [www.arboschoonmaak.nl](http://www.arboschoonmaak.nl)