

ARBO CAO



**Collectieve Arbeidsovereenkomst
arbeid en gezondheid voor het
schoonmaak- en glazenwassersbedrijf**

2020 - 2021

**COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST
ARBEID EN GEZONDHEID VOOR HET
SCHOONMAAK- EN GLAZENWASSERSBEDRIJF**

VAN 1 JANUARI 2020 TOT EN MET 31 DECEMBER 2021

**Schoonmaak- en
Glazenwassersbedrijf:
Arbeid en gezondheid cao
2020 - 2021**

Uitgave van de "Raad voor Arbeidsverhoudingen voor de
Schoonmaak- en Glazenwassersbranche"

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING OSB, FNV EN CNV VAKMENSEN

1 BEGRIPSBEPALINGEN EN WERKINGSFEEER

Artikel 1	Definities en karakter van de CAO	11
-----------	-----------------------------------	----

2 BRANCHEKADERS GEZONDHEIDSBELEID

Artikel 2	Branchekaders gezondheidsbeleid	13
-----------	---------------------------------	----

3 ALGEMENE RANDVOORWAARDEN ARBOBELEID OP BEDRIJFSNIVEAU

Artikel 3	Door werkgever in acht te nemen uitgangspunten	15
Artikel 4	Door werknemer in acht te nemen uitgangspunten	16

4 MAATREGELEN OP BEDRIJFSNIVEAU

Artikel 5	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	17
Artikel 6	Werkafwisseling	17
Artikel 7	Stofzuiger	17
Artikel 8	Handbediende schrob- en zuigmachine	17
Artikel 9	Mop	18
Artikel 10	Werkmethode glasbewassing	18
Artikel 11	Telescopisch wassysteem	18
Artikel 12	Hogedrukreiniging	18
Artikel 13	Organisatorische en productietechnische maatregelen	19
Artikel 14	Werkdrukmeter	19
Artikel 15	Klachtenregeling werkdruk	20
Artikel 16	Voorkoming en bestrijding ongewenste omgangsvormen	20
Artikel 17	Centrale vertrouwenspersoon RAS	20
Artikel 18	Klachtencommissie ongewenst gedrag	21
Artikel 19	Preventie en afhandeling prikaccidenten	21
Artikel 20	Preventie blootstelling aan cytostatica	22
Artikel 21	Preventie handeczeem	22
Artikel 22	Preventie blootstelling aan gevaarlijke stoffen	22
Artikel 23	Inventarisatie en registratie gevaarlijke stoffen	22

5 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 24	Dispensatie	23
Artikel 25	Inwerkingtreding en duur	23

6 BIJLAGEN

Bijlage 1	Artikel 1, eerste en tweede lid van de Arbeidsomstandighedenwet 1998	25
Bijlage 2	Gezondheidsbeleid	27
Bijlage 3	Verzuimprotocol	37
Bijlage 4*	<i>Ergonomische criteria stofzuigers</i>	
Bijlage 5*	<i>Ergonomische criteria schrob- en zuigmachines</i>	
Bijlage 6*	<i>Vervallen</i>	
Bijlage 7*	<i>Eisen telescopisch wassysteem</i>	
Bijlage 8*	<i>Richtlijnen veilig werken hogedrukreiniging</i>	
	a. <i>Checklist algemene aandachtspunten hogedrukreiniging</i>	
	b. <i>Checklist materiaal hogedrukreiniging</i>	
	c. <i>Checklist persoonlijke beschermingsmiddelen hogedrukreiniging</i>	
	d. <i>Checklist veilige werkomgeving hogedrukreiniging</i>	
	e. <i>Checklist verantwoordelijkheden hogedrukreiniging</i>	
Bijlage 9*	<i>AAS-lijst</i>	
Bijlage 10	Protocol werkdrukmeter	41
Bijlage 11	Klachtenregeling werkdruk	43
Bijlage 12	Klachtenregeling met betrekking tot het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag	47
Bijlage 13	Reglement Klachtencommissie RAS	57
Bijlage 14*	<i>Protocol prikaccidenten voor schoonmaakwerkzaamheden</i>	
Bijlage 15*	<i>Protocol veilig omgaan met cystostatica voor schoonmaakwerkzaamheden</i>	
Bijlage 16*	<i>Protocol Preventie handeczeem</i>	
Bijlage 17*	<i>Protocollen Veilig werken met stoffen</i>	
	a. <i>Protocol Veilig werken met stoffen in de gevelreiniging</i>	
	b. <i>Protocol Veilig werken met stoffen in de transportreiniging</i>	
	c. <i>Protocol Veilig werken met stoffen in de gezondheidszorg</i>	
	d. <i>Protocol Veilig werken met stoffen in de reguliere schoonmaak</i>	
	e. <i>Protocol Veilig werken met stoffen in de voedingsmiddelensector</i>	
	f. <i>Protocol Veilig werken met stoffen in de non-food/IGK-sector</i>	

* Deze bijlage is niet opgenomen in dit ARBO CAO boekje, maar wel terug te vinden op de website. www.ras.nl en www.arboschoonmaak.nl

COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST ARBEID EN GEZONDHEID VOOR HET SCHOONMAAK- EN GLAZENWASSERSBEDRIJF

Tussen ondergetekenden:

de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB),
gevestigd te 's-Hertogenbosch, als partij ter ene zijde

en de

1. FNV, gevestigd te Utrecht;
2. CNV Vakmensen, gevestigd te Utrecht;

elk als partij ter andere zijde;

is de volgende collectieve arbeidsovereenkomst aangegaan voor het tijdvak vanaf
1 januari 2020 tot en met 31 december 2021.

INLEIDING OSB, FNV EN CNV VAKMENSEN

Uitgangspunten

De schoonmaak is een belangrijke pijler waarop onze economie en onze samenleving rust. Dagelijks zorgen zo'n 150.000 schoonmakers, werkzaam bij duizenden schoonmaak-ondernemingen, op talloze plekken in ons land voor een schone en prettige werk- en leefomgeving. De schoonmaak bepaalt mede de uitstraling en de kwaliteit van leven in Nederland. Dit maakt ons werk waardevol.

Eensgezind zetten vakbonden, als vertegenwoordigers van de werknemers, en werkgevers zich in om de schoonmaak een sterke en aantrekkelijke sector te laten blijven: vernieuwend, economisch gezond, met ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en met goede arbeidsverhoudingen. Samen voelen we de verantwoordelijkheid en de uitdaging om te zoeken naar slimme, vernieuwende ideeën en oplossingen: in het belang van werknemers, ondernemers, onze klanten en de Nederlandse samenleving. Goede sociale verhoudingen vinden we van groot belang. Werknemers die dat willen, moeten zich kunnen blijven ontwikkelen: dat geeft zelfvertrouwen en versterkt hun positie op de arbeidsmarkt.

In het besef dat de schoonmaak een onderdeel van de 24-uurs economie is én arbeidsintensief werk betreft, streven werknemers en werkgevers naar een eigentijdse arbeidsrelatie. Daarbij hebben we aandacht voor duurzame inzetbaarheid, een leven lang leren en gezond werken. De schoonmaak wil een sector zijn waar werknemers zelf de talenten, kennis en vitaliteit die daarvoor nodig zijn, ontwikkelen en op peil houden. De werkgever ondersteunt en stimuleert dit.

Deze waarden vormen de basis voor de CAO. Een CAO die recht doet aan de wensen en belangen van werknemers, en tegelijkertijd ook rekening houdt met de aard van de onderneming. In de CAO zelf beschrijven we de thema's concreet.

Volwassen arbeidsrelatie

Werknemers en werkgevers vinden een goede werkrelatie een wederzijds belang. Vertrouwen en respect zijn de basis voor een succesvolle samenwerking. Dat begint met open communicatie en begrip voor elkaars positie, rol en verantwoordelijkheid en komt tot uiting in een gelijkwaardige en respectvolle omgang met elkaar. In dat perspectief vinden we het ook wenselijk dat werknemers voor minimaal 1 uur werk worden opgeroepen voor zover dat dit aansluit bij hun wens en persoonlijke situatie. Een werknemer mag van zijn werkgever verwachten dat deze ervoor zorgt dat mensen prettig en veilig kunnen werken.

We benadrukken dat we binnen onze branche agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten of andere vormen van ongewenst gedrag niet zullen tolereren. Iedere klacht op dit gebied verdient en krijgt onmiddellijke aandacht. Werknemers mogen erop vertrouwen dat elke uiting van ongewenst gedrag onmiddellijk wordt aangepakt.

Deze principes zijn terug te zien in de arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en ontwikkelingsmogelijkheden. Regelmatig overleg tussen werknemer en werkgever vinden we niet meer dan normaal.

Dit zijn de verschillende vormen van overleg:

1. Regelmatig werkoverleg waarbij voor de werknemer belangrijke onderwerpen kunnen worden besproken, zoals: werkdruk, werkafwisseling, preventieve maatregelen, verbetervoorstellen, werktijden, afspraken met de opdrachtgever en uitkomsten van controles. Ook het proces van aanbesteding en een jaarlijks overleg met de opdrachtgever maken hier deel van uit. De dialoog tussen leidinggevende en werknemer vormt de basis voor samenwerking en invulling van de werkzaamheden. Dat kunnen we op verschillende manieren doen: van dagstarts en werkoverleggen tot jaarlijkse evaluatiegesprekken.
2. Een jaarlijks functionerings- en loopbaangesprek waarbij wederzijdse tevredenheid, belangstelling van de werknemer, opleidingsbehoefte en kennis, kunde en vaardigheden besproken kunnen worden.
3. Tussentijds overleg als werknemer en/of werkgever daar aanleiding toe zien.
4. In geval van signalering van onregelmatigheden in / ernstige verstoring van de arbeidsrelatie is het gebruikelijk dat eerst hoor en wederhoor wordt toegepast.

Goed werknemerschap houdt op zijn beurt in dat werknemers met een positieve insteek in hun werk staan, betrokken en gemotiveerd zijn en aandacht schenken aan hun fysieke en mentale conditie.

Duurzame inzetbaarheid

Hieronder verstaan we dat een werknemer tot aan zijn pensioen gezond en prettig kan (blijven) werken. Op het gebied van duurzame inzetbaarheid zetten we in op drie pijlers: gezondheid (vitaliteit), betrokkenheid en ontwikkeling. Zowel werknemer als werkgever dragen hier verantwoordelijkheid voor.

Schoonmaak is fysiek belastend werk. Daarom blijven we zoeken naar manieren om de effecten daarvan te beperken. Dit kan door het aanbrengen van meer variatie in werkzaamheden, het verminderen van de werkbelasting op oudere leeftijd (minder uren met beperkte financiële gevolgen) en het werken met ondersteunende materialen en middelen.

We willen werknemers inspraak geven bij het bepalen van de uitvoering van het werk, gericht op passende werkdruk.

Economisch gezond

Met elkaar staan we voor een aantrekkelijke en economisch gezonde sector die zich kenmerkt door:

- een duidelijk toegevoegde waarde voor opdrachtgevers
- aantrekkelijke banen met concurrerende arbeidsvoorwaarden
- relevante vacatures stellen we eerst intern open, zodat werknemers die meer uren zouden willen werken, kunnen solliciteren
- een reële ondernemersbeloning
- een gestage omzetgroei voor de komende jaren
- Investerings in de kwaliteit van mensen en middelen

HOOFDSTUK I

BEGRIPSBEPALINGEN EN WERKINGSFEEER

Artikel 1

DEFINITIES EN KARAKTER VAN DE CAO

In deze overeenkomst wordt, verstaan onder:

1. Schoonmaakbedrijf, dan wel glazenwassersbedrijf: iedere onderneming, die haar hoofd- of nevenberoep maakt van het op een door de opdrachtgever bepaalde locatie regelmatig of eenmalig schoonmaken, dan wel glazenwassen in, op of aan gebouwen, woningen, straten/wegen, (huisvuil-)containers, terreinen en/of verkeersmiddelen, een en ander in de ruimste zin van het woord. Indien overwegend sprake is van rioolreinigingsactiviteiten is de CAO niet van toepassing.
2. Werkgever:
Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een bedrijf uitoefent als bedoeld in lid 1 en tevens werkgever is als bedoeld in artikel 1, eerste en tweede lid, van de Arbeidsomstandighedenwet (wet van 18 maart 1999, Stb. 184, zie: bijlage 1).
3. Werknemer:
Iedere man of vrouw die op basis van een arbeidsovereenkomst bij een werkgever als bedoeld in lid 2 van dit artikel werkt en tevens werknemer is als bedoeld in artikel 1, eerste en tweede lid, van de Arbeidsomstandighedenwet (wet van 19 maart 1999, Stb. 184).
4. a. Uitzendkracht:
De uitzendkracht zoals bedoeld in art 7:690 BW die via een uitzendbureau bij het schoonmaak- of glazenwassersbedrijf werkt, evenals de buitenlandse uitzendkracht die via een buitenlands uitzendbureau in de branche werkt.
b. Payroll:
De payrollkracht die via een payrollbedrijf bij het schoonmaak- of glazenwassersbedrijf werkt, evenals de buitenlandse payrollkracht die via een buitenlands payrollbedrijf in de branche werkt.
5. Branche:
Schoonmaak- en glazenwassersbranche: schoonmaak- dan wel glazenwassersbedrijven.
6. Direct-leidinggevende:
Werknemer die de functie van voorman/-vrouw, objectleider of rayonmanager (M/V) vervult.
7. Sociale partners:
De partijen die deze CAO hebben afgesloten.

8. Medezeggenschapsorgaan:
De ondernemingsraad dan wel personeelsvertegenwoordiging ingesteld voor de onderneming die een bedrijf uitoefent als bedoeld in lid 1.
9. RAS:
De Raad voor Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche ingesteld bij de CAO in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.
10. Karakter van de CAO:
Deze CAO heeft een minimumkarakter. Dat wil zeggen dat minimaal de in deze CAO opgenomen bepalingen toegepast moeten worden.

HOOFDSTUK II BRANCHEKADERS GEZONDHEIDSBELEID

Artikel 2

BRANCHEKADERS GEZONDHEIDSBELEID

1. Er is door sociale partners een branchevisie op verzuim ontwikkeld. Dit om de inloop van werknemers in het tweede ziektejaar te verminderen. Er is rekening gehouden met de wettelijke bepalingen
2. De kern van het gezondheidsbeleid is dat van werkgevers, op basis van goed werkgeverschap, verwacht mag worden dat enerzijds gestreefd wordt naar duurzame inzetbaarheid en inkomensbehoud van de werknemer en anderzijds naar reductie van de schadelast als gevolg van verzuim en de instroom in WIA. De werknemer heeft de verplichting om alles te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om weer aan het werk te kunnen en mee te werken aan de afspraken die daarover worden gemaakt. Indien een werknemer naar verwachting niet gere-integreerd kan worden bij de eigen werkgever, zal in een zo vroeg mogelijk stadium een interventie 2^e spoor worden ingezet middels een gecertificeerd re-integratie bedrijf.¹ Werkgevers zullen zich hiertoe maximaal inspannen.
3. Het gezondheidsbeleid kent drie pijlers; preventiebeleid, verzuimbeleid en re-integratiebeleid. Het gezondheidsbeleid is uitgewerkt in bijlage 2 van deze CAO.
4. Er is een voorbeeld verzuimprotocol opgesteld. Dit protocol is opgenomen in bijlage 3 bij deze CAO. Het verzuimprotocol is richtinggevend en kan op bedrijfsniveau specifiek worden gemaakt. Afwijkingen op het protocol zijn, vanuit rationele redenen, toegestaan.

¹ Onder een gecertificeerd re-integratie bedrijf wordt ook verstaan die bedrijven die door het UWV als respectabel en voldoende kwalitatief worden beschouwd.

HOOFDSTUK III

ALGEMENE RANDVOORWAARDEN ARBOBELEID OP BEDRIJFSNIVEAU

Artikel 3

DOOR WERKGEVER IN ACHT TE NEMEN UITGANGSPUNTEN

1. De werkgever erkent het recht van de werknemer op een veilige arbeidsplaats. Hij treft de nodige maatregelen om deze veilige arbeidsplaats te verwezenlijken.
2. De werkgever zorgt ervoor dat aan de werknemer doeltreffende en aan zijn/haar onderscheiden taken aangepaste voorlichting, instructie en onderricht wordt gegeven, noodzakelijk om de werknemer zijn werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen laten oefenen.

Toelichting: Er is introductie- en instructiemateriaal voor werknemers ontwikkeld dat via www.arboschoonmaak.nl te downloaden is. Instructie aan de hand van dit materiaal kan voorafgaan aan de uitgebreidere introductie of herinstructie maar komt niet in plaats hiervan.

3. De werkgever is verplicht de werknemers op de hoogte te stellen van de te onderkennen specifieke gevaren, welke in hun arbeidssituatie kunnen optreden. De werkgever ziet toe op de naleving van de instructies en voorschriften gericht op veilig en gezond werken.
4. De werkgever zal in contact met de leveranciersgroep zich oriënteren op het gebruik van milieuvriendelijke middelen.
5. De werkgever zal bij het tot stand brengen en uitvoeren van arbobeleid rekening houden met zijn eigen verantwoordelijkheid, die van het medezeggenschapsorgaan en van individuele werknemers. De werkgever zal in het kader van het arbobeleid samenwerken met het medezeggenschapsorgaan en met interne of externe deskundigen.
6. De werkgever zal rekening houden met de bevoegdheden van het medezeggenschapsorgaan in dit kader, als neergelegd in en op grond van de Wet op de Ondernemingsraden en de Arbowet.
7. a. De werkgever moet een actief beleid voeren voor verbetering van de arbeidsomstandigheden van uitzendkrachten. Dit betekent in elk geval dat:
 - belastende werkzaamheden evenwichtig verdeeld worden tussen vaste werknemers en uitzendkrachten als de werkzaamheden op het project en de kennis en ervaring van de uitzendkrachten dat toelaten;
 - aan uitzendkrachten vanaf het moment van aanvang van de werkzaamheden voorlichting en instructie wordt gegeven;
 - voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen en hulpmiddelen beschikbaar zijn voor uitzendkrachten.

- b. Voor zover de bepalingen in deze CAO het naar hun aard met zich meebrengen, dient de werkgever zich er van te vergewissen dat deze van overeenkomstige toepassing zijn op uitzendkrachten.

Artikel 4

DOOR WERKNEMER IN ACHT TE NEMEN UITGANGSPUNTEN

1. De werknemer neemt de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht en draagt naar vermogen zorg voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van andere personen.
2. De werknemer:
 - a. Gebruikt arbeidsmiddelen en risicovolle stoffen op de juiste wijze;
 - b. Gebruikt de hem ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen en hulpmiddelen op de juiste wijze;
 - c. Volgt de gegeven instructies over veilig en gezond werken op.
 - d. Brengt de door hem opgemerkte gevaren voor de veiligheid of de gezondheid meteen ter kennis aan de werkgever of degene die namens deze ter plaatse met de leiding is belast.
3. De werknemer heeft het recht een opdracht niet uit te voeren als niet voldaan is aan de bedrijfsveiligheidsvoorschriften of wanneer zich daarbij een situatie voordoet die een gevaar voor zijn eigen leven of gezondheid of dat van anderen oplevert, zodanig dat van hem in redelijkheid niet kan worden geëist dat hij deze opdracht uitvoert. De werknemer dient hiervan onmiddellijk de leidinggevende of diens plaatsvervanger in kennis te stellen.
4. De werknemer kan, als hij dit wenst, aangelegenheden die veiligheid, gezondheid of het milieu betreffen, altijd met zijn leidinggevende bespreken. Vervolgens kan hij indien nodig, deze onderwerpen inbrengen in het vertegenwoordigend overleg binnen de onderneming.

HOOFDSTUK IV MAATREGELEN OP BEDRIJFSNIVEAU

Artikel 5

RISICO-INVENTARISATIE EN EVALUATIE (RI&E)

1. De werkgever moet in een RI&E vast te leggen welke risico's de arbeid voor de werknemers met zich brengt en - in het plan van aanpak dat deel uitmaakt van de RI&E – welke maatregelen zullen worden genomen in verband met deze risico's.
2. Er is een branchespecifieke digitale RI&E ontwikkeld en aan de branche ter beschikking gesteld.
3. Voor het werken op hoogte is een aparte module glas- en gevelreiniging beschikbaar via onder andere de branchespecifieke RI&E.

Toelichting: De digitale branche RI&E is toegankelijk via www.rieschoonmaak.nl

FYSIEKE BELASTING

Artikel 6

WERKAFWISSELING

1. De werkgever moet bij het maken van werkprogramma's zo veel mogelijk streven naar werkafwisseling en variatie in taken van de werknemers.
2. Ter bevordering van werkafwisseling en variatie in taken moet de werkgever dit onderwerp opnemen als een verplicht agendapunt op het werkoverleg.

Artikel 7

STOFZUIGER

De werkgever moet aan de werknemer een stofzuiger beschikbaar stellen die voldoet aan de hiervoor vastgestelde ergonomische eisen. Geadviseerd wordt dat de stofzuiger tevens voldoet aan de hiervoor vastgestelde aanbevelingen. Deze eisen en aanbevelingen maken onderdeel uit van deze CAO (zie: bijlage 4, beschikbaar op www.ras.nl).

Artikel 8

HANDBEDIENDE SCHROB- EN ZUIGMACHINE

De werkgever wordt aanbevolen aan de werknemer zo nodig een handbediende schrob- en zuigmachine beschikbaar te stellen die voldoet aan de hiervoor vastgestelde ergonomische criteria. Deze criteria maken onderdeel uit van deze CAO (zie: bijlage 5, beschikbaar op www.ras.nl).

Artikel 9

MOP

De werkgever wordt aanbevolen om aan de werknemer voor het reinigen van gladde, niet al te vieze vloeren een microvezelmop beschikbaar te stellen. Voor overige werkzaamheden wordt aanbevolen aan de werknemer een mop met telescoopsteel ter beschikking te stellen.

Artikel 10

WERKMETHODE GLASBEWASSING

Werkgever moet een risico-inventarisatie maken op basis waarvan vastgesteld kan worden welke werkmethode van glasbewassing in de specifieke situatie het veiligst en het minst zwaar is. Er is een checklist Arbeidshygiënische strategie opgesteld. Deze is beschikbaar via: www.arboschoonmaak.nl.

Artikel 11

TELESCOPISCH WASSYSTEEM

1. Een telescopisch wassysteem mag uitsluitend gehanteerd worden als voldaan is aan de vastgestelde eisen ten aanzien van:
 - het wassysteem zelf;
 - de maximale werkhoogte;
 - het maximale aantal vierkante meters per gebouw;
 - het maximale aantal vierkante meters per dag;
 - de vrije afstand tot de gevel.
2. De eisen bij het gebruik van een telescopisch wassysteem, waaronder een maximaal aantal vierkante meters per werknemer per dag, maken onderdeel uit van deze CAO (zie: bijlage 7, beschikbaar op www.ras.nl).
3. Om het werken met het telescopisch wassysteem minder belastend te maken is het waspak ontwikkeld. Het wordt werkgevers aanbevolen om werknemers gebruik te laten maken van het waspak. Er is meer informatie beschikbaar via: www.arboschoonmaak.nl, bij "veilig-werken-op-hoogte".

Artikel 12

HOGEDRUKREINIGING

1. Tijdens hogedrukreinigingswerkzaamheden moet gehoorbescherming die tenminste een geluidsreductie van 15 decibel realiseert, gedragen worden.
2. Gebruik van een vuilfrees ('roterende nozzle') dient zo veel mogelijk vermeden te worden. Wanneer toepassing van een vuilfrees noodzakelijk is, is het niet toegestaan dat de werknemer de vuilfrees meer dan 2 uur per dag gebruikt.
3. Er zijn Richtlijnen veilig werken met hoge drukreiniging opgesteld en aan de branche ter beschikking gesteld (zie: bijlage 8, beschikbaar op www.ras.nl).

WERKDRUK

Artikel 13

ORGANISATORISCHE EN PRODUCTIETECHNISCHE MAATREGELEN

1. Aanbevolen wordt dat het schoonmaak- respectievelijk glazenwassersbedrijf in de aanbestedingsfase gebruik maakt van de lijst Aandachtspunten Arbeidsomstandigheden Schoonmaak (AAS-lijst). Deze lijst maakt onderdeel uit van deze CAO (zie: bijlage 9, beschikbaar op www.ras.nl).
2. Ieder contract dat het schoonmaakbedrijf afsluit met een opdrachtgever bevat afspraken over de volgende onderwerpen:
 - a. Kleed- en wasruimte voor de werknemer(s) van het schoonmaakbedrijf;
 - b. Opbergruimte voor door de werknemer(s) te gebruiken middelen en materialen;
 - c. Eigen opkomstruimte voor de werknemer(s);
 - d. Het door de werknemer(s) gebruik kunnen maken - tijdens de schoonmaakuren - van de beschikbare en relevante faciliteiten voor het eigen personeel van de opdrachtgever.
3. Bij de verwerving van een nieuw schoonmaakobject en bij de verlenging van een contract dient de werkgever in samenspraak met de opdrachtgever de werknemers op het betreffende object te informeren over de (gewijzigde) contractafspraken die van belang zijn voor de uitoefening van de werkzaamheden en hen goede taakinstructies te geven.

Artikel 14

WERKDRUKMETER

1. Er zijn 2 meetinstrumenten om per object, rayon en/of bedrijf de werkdruk te meten: de werkdrukmeter schoonmaak en de korte werkdrukmeter:
 - a. De werkdrukmeter schoonmaak. Deze geeft in één oogopslag inzicht in de hoogte van de ervaren werkdruk, mogelijke oorzaken en de gevolgen;
 - b. De korte werkdrukmeter. Deze geeft een globaal beeld van de werkdruk en een beeld van de belastende factoren.Beide werkdrukmeters maken deel uit van deze CAO (zie: bijlage 10).
2. De inzet van een werkdrukmeter is verplicht bij heraanbesteding van objecten met een waarde van € 500.000 of meer per jaar: 6 maanden voor beëindiging van het contract en 6 maanden na de start van het nieuwe contract.
3. De meetinstrumenten zijn kosteloos beschikbaar via www.werkdrukmeterschoonmaak.nl.

Artikel 15

KLACHTENREGELING WERKDruk

Er is een klachtenregeling Werkdruk. Deze klachtenregeling maakt deel uit van deze CAO (zie: bijlage 11).

Artikel 16

VOORKOMING EN BESTRIJDING ONGEWENST GEDRAG

1. Agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en andere vormen van ongewenst gedrag worden niet getolereerd. De werkgever draagt er zorg voor dat elke uiting van ongewenst gedrag onmiddellijk wordt aangepakt. Iedere klacht van een werknemer op dit gebied verdient en krijgt onmiddellijke aandacht.
2. Indien een werknemer wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen kan hij dit melden bij de werkgever. Dit kan de directe leidinggevende zijn, maar ook de naast hogere leidinggevende of (indien aanwezig) een HR functionaris.
3. Indien de werknemer het ongewenst gedrag niet bij de werkgever kan of wil melden, dan moet de werknemer de gelegenheid hebben om zich te wenden tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dit kan iemand zijn binnen of buiten de organisatie van werkgever. De vertrouwenspersoon kan de werknemer ondersteunen om het ongewenste gedrag te melden bij de werkgever. Het profiel waar de interne vertrouwenspersoon aan dient te voldoen is uitgewerkt in artikel 6 bijlage 12 CAO.
4. De werkgever probeert samen met werknemer (eventueel ondersteund door de vertrouwenspersoon) tot een gezamenlijke oplossing te komen.

Artikel 17

CENTRALE VERTROUWENSPERSON RAS

1. Als de vertrouwenspersoon niet voldoet aan het profiel zoals in artikel 16 CAO, of als de werknemer niet naar de interne vertrouwenspersoon wil, kan werknemer naar de centrale vertrouwenspersoon van de RAS (bereikbaar op telefoonnummer 0800-0230654).
2. De centrale vertrouwenspersoon kan dezelfde ondersteuning bieden als de interne vertrouwenspersoon. De centrale vertrouwenspersoon heeft daarnaast een ondersteunende rol naar de interne vertrouwenspersonen.

Artikel 18

KLACHTENCOMMISSIE ONGEWENST GEDRAG

1. Indien er geen gezamenlijke oplossing wordt bereikt (in lijn met artikel 16 lid 4 CAO) kan werknemer een klacht indienen bij de klachtencommissie op bedrijfsniveau. Dit is uitgewerkt in de artikelen 8 t/m 12 van bijlage 12 CAO.
2. Indien een bedrijf geen klachtencommissie heeft, kan werknemer een klacht indienen bij de Centrale klachtencommissie RAS (zie bijlage 13 CAO).
3. Werknemer kan om voor hem/haar moverende reden geen gebruik maken van de klachtencommissie op bedrijfsniveau en zich richten tot de Centrale klachtencommissie RAS.
4. Een klacht dient binnen een periode van 3 jaar na de confrontatie met ongewenst gedrag te worden ingediend.
5. CAO-partijen ontwikkelen een gezamenlijk normenkader rondom ongewenst gedrag in de branche. Er vindt daartoe een uitwisseling van gegevens plaats tussen de Centrale Klachtencommissie RAS en de klachtencommissies op bedrijfsniveau.
6. De klachtencommissies op bedrijfsniveau en de Centrale Klachtencommissie RAS komen jaarlijks bijeen om ervaringen uit te wisselen.
7. De Centrale Klachtencommissie RAS monitort de klachten en uitspraken bij de klachtencommissies op bedrijfsniveau in relatie tot het gewenste beleid en geeft daarover advies aan CAO-partijen.

BIOLOGISCHE AGENTIA

Artikel 19

PREVENTIE EN AFHANDELING PRIKACCIDENTEN

Als uit de RI&E blijkt dat er een gerede kans bestaat dat de werknemer tijdens zijn werkzaamheden op een zodanige wijze in contact komt met bloed of lichaamsvloeistoffen van een andere persoon ('prikaccident') dat hij of zij risico loopt besmet te worden met Hepatitis B, Hepatitis C, HIV moet de werkgever:

- a. de werknemer in de gelegenheid stellen zich voor rekening van de werkgever preventief te laten vaccineren tegen Hepatitis B. Dit met inachtneming van de integriteit van het eigen lichaam van de werknemer;
- b. overige maatregelen nemen ter voorkoming van prikaccidenten en ter bevordering van een juiste afhandeling van prikaccidenten. Het hiertoe ontwikkelde Protocol Prikaccidenten voor schoonmaakwerkzaamheden maakt deel uit van deze CAO (zie: bijlage 14, beschikbaar op www.ras.nl).

CYTOSTATICA

Artikel 20

PREVENTIE BLOOTSTELLING AAN CYTOSTATICA

Als uit de RI&E blijkt dat er een gerede kans bestaat dat de werknemer tijdens zijn werkzaamheden blootgesteld wordt aan cytostatica moet de werkgever maatregelen nemen ter voorkoming hiervan. Het hiertoe ontwikkelde Protocol Veilig omgaan met cytostatica voor schoonmaakwerkzaamheden maakt deel uit van deze CAO (zie: bijlage 15, beschikbaar op www.ras.nl).

HANDECZEEM

Artikel 21

PREVENTIE HANDECZEEM

De werkgever zorgt ervoor dat de werknemers doeltreffend worden voorgelicht over het risico op (het ontwikkelen van) handeczeem en de voorschriften die erop gericht zijn dit risico te voorkomen of te beperken. Het daartoe ontwikkelde Protocol preventie handeczeem maakt deel uit van deze CAO (zie: bijlage 16, beschikbaar op www.ras.nl).

GEVAARLIJKE STOFFEN

Artikel 22

PREVENTIE BLOOTSTELLING AAN GEVAARLIJKE STOFFEN

1. De werkgever zorgt voor een doeltreffende bescherming van de gezondheid en veiligheid van de werknemer die tijdens zijn werkzaamheden mogelijk wordt blootgesteld aan gevaarlijke stoffen in schoonmaak- en onderhoudsmiddelen.
2. De hiertoe opgestelde Protocollen veilig werken met stoffen voor de subsectoren reguliere schoonmaak, gevelreiniging, voedingsmiddelen, gezondheidszorg, non-food/IGK en reiniging vervoersmiddelen maken deel uit van deze CAO (zie: bijlage 17, beschikbaar op www.ras.nl).

Artikel 23

INVENTARISATIE EN REGISTRATIE GEVAARLIJKE STOFFEN

1. De werkgever moet de risico's van mogelijk gevaarlijke stoffen in schoonmaak- en onderhoudsmiddelen die de werknemer tijdens zijn werkzaamheden gebruikt, inventariseren en beoordelen en de werknemer voorlichten over deze risico's.
2. Als de middelen die de werknemer tijdens zijn werkzaamheden gebruikt zeer gevaarlijke stoffen bevatten, moet de werkgever bovendien een aanvullende registratie doen.
3. Voor veel gebruikte schoonmaakmiddelen zal de werkgever de voor de branche ontwikkelde Veilige Werkwijze of WIK-maker gebruiken. Er is meer informatie beschikbaar via: www.arboschoonmaak.nl.

HOOFDSTUK V OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 24

DISPENSATIE

1. De RAS is bevoegd, indien bijzondere omstandigheden in een onderneming of een groep van ondernemingen daartoe aanleiding geven, afwijkingen van de bepalingen van deze overeenkomst toe te staan.
2. Een verzoek om dispensatie dient schriftelijk bij de RAS te worden ingediend.
3. In het verzoek dient ten minste te worden opgenomen:
 - naam en adres van de verzoeker;
 - ondertekening door de verzoeker;
 - een nauwkeurige beschrijving van de bijzondere omstandigheden, het bereik van het dispensatieverzoek en de onderliggende argumentatie.
4. De verzoeker verschaft desgevraagd (aanvullende) gegevens en bescheiden die voor de beoordeling van het verzoek door de RAS nodig zijn en waarover hij of zij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
5. De RAS kan, indien zij dat nodig acht, verzoeker uitnodigen om te worden gehoord om het verzoek nader toe te lichten.
6. De verzoeker zal binnen 2 maanden, na ontvangst van alle relevante stukken, een schriftelijk en gemotiveerd besluit van de RAS ontvangen.

Artikel 25

INWERKINGTREDING EN DUUR

Deze overeenkomst is geldig vanaf 1 januari 2020 en eindigt op 31 december 2021. Hiervoor is geen opzegging door of namens een van de partijen nodig.

BIJLAGE 1

ARBEIDSOMSTANDIGHEDENWET ARTIKEL 1, LID 1 EN LID 2

Artikel 1

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:
 - a. werkgever:
 - 1°. degene jegens wie een ander krachtens arbeidsovereenkomst of publiekrechtelijke aanstelling gehouden is tot het verrichten van arbeid, behalve als die ander aan een derde ter beschikking wordt gesteld voor het verrichten van arbeid, welke die derde gewoonlijk doet verrichten;
 - 2°. degene aan wie een ander ter beschikking wordt gesteld voor het verrichten van arbeid als bedoeld onder 1°.
 - b. werknemer: de ander, bedoeld onder a.

2. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt mede verstaan onder:
 - a. werkgever:
 - 1°. degene die zonder werkgever of werknemer in de zin van het eerste lid te zijn, een ander onder zijn gezag arbeid doet verrichten;
 - 2°. degene die zonder werkgever of werknemer in de zin van het eerste lid te zijn, een ander niet onder zijn gezag arbeid in een woning doet verrichten, in bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen gevallen;
 - b. werknemer: de ander, bedoeld onder a, met uitzondering van degene die als vrijwilliger arbeid verricht

BIJLAGE 2 GEZONDHEIDSBELEID

De kern van het gezondheidsbeleid is dat van werkgevers op basis van goed werkgeverschap verwacht mag worden dat enerzijds gestreefd wordt naar duurzame inzetbaarheid en inkomensbehoud van de werknemers en anderzijds naar reductie van de schadelast als gevolg van verzuim en de instroom in WIA. De werknemer heeft de verplichting om alles te doen dat *redelijkerwijs van hem verwacht mag worden* om weer aan het werk te kunnen en mee te werken aan de afspraken die daarover worden gemaakt. Het gezondheidsbeleid kent drie pijlers; preventiebeleid, verzuimbeleid en re-integratiebeleid.

Preventiebeleid

Preventiebeleid is het geheel van bepalingen, maatregelen of activiteiten die worden genomen om uitval als gevolg van arbeidsongeschiktheid en beroepsrisico's te voorkomen en te verminderen. Hierbij past het recht van de werknemer om via een open spreekuur een afspraak te hebben met de bedrijfsarts. Doel hiervan is om klachten en verzuim te voorkomen.

Verzuimbeleid

Verzuimbeleid is het geheel van bepalingen en maatregelen die gericht zijn op het terugdringen van verzuim als gevolg van arbeidsongeschiktheid. De wet verbetering poortwachter (WVP) geeft regels waaraan het verzuimbeleid moet voldoen. Onderliggende uitgangspunten bij dit beleid zijn dat:

- verzuim beïnvloedbaar is;
- iedereen belang heeft bij een zo laag mogelijk verzuim;
- ziek zijn geen keuze is, maar de wijze waarop met ziekte wordt omgegaan wel. Denken in mogelijkheden is daarbij cruciaal;
- intensieve aandacht en sturing leidt tot vermindering van verzuim;
- verzuim is een verantwoordelijkheid van werkgever en medewerker.

Binnen de branche zijn er een aantal instrumenten beschikbaar die kunnen, respectievelijk voorschreven zijn teneinde uitval door arbeidsongeschiktheid te voorkomen:

- introductie
afgesproken is dat de werkgever zorgt voor een doeltreffende voorlichting over veiligheid en gezondheid.
- werkoverleg
elke leidinggevende zal werkoverleg hebben met zijn werknemers
- jaargesprekken
ieder jaar vindt er een jaargesprek plaats met de werknemer.

- *coachend leidinggeven*
de branche heeft uitgesproken dat coachend leidinggeven de gewenste vorm van aansturing van werknemers is.
- *afspraken in contract*
afgesproken is dat in contracten afspraken gemaakt worden over voorzieningen. Het ligt in de rede dat deze afspraken in het werkoverleg met werknemers worden gedeeld.
- *werkdruk*
het onderwerp vormt onderdeel van de gesprekken in het jaargesprek. Op verzoek en bij contractswisseling kan de werkdruk worden geobjectiveerd door deze via de werkdrukmeter te meten.
- *fysieke belasting*
binnen de branche zijn afspraken gemaakt over de inzet van hulpmiddelen en het voorkomen van fysieke belasting.
- *afwisseling in het werk*
het onderwerp vormt onderdeel van de gesprekken in het werkoverleg.
- *afwezigheid als gevolg van psychische oorzaken*
herkennen en erkennen van verzuim met een psychische oorzaak, het bespreekbaar maken en eventueel inschakelen van professionele hulp.
- *RI&E*
voor elk object behoort er een RI&E te zijn. De vaststelling hierin leiden tot maatregelen ter verbetering. De RI&E en de maatregelen worden besproken in het werkoverleg.
- *duurzame inzetbaarheid*
werknemers wordt de gelegenheid geboden om preventief advies te vragen op duurzame inzetbaarheidsthema's
- *ongewenst gedrag*
ongewenst gedrag dient altijd voorkomen en bestreden te worden.
- *prikincidenten, Cytostatica, Handeczeem, gevaarlijke stoffen*
in werkoverleg wordt aan deze situaties aandacht besteed. Protocollen, werkplek instructiekaarten en werk instructiekaarten worden besproken.
- *training ziekteverzuim*
leidinggevenden hebben aantoonbaar scholing gevolgd in het voorkomen en omgaan met uitval als gevolg van ziekte.

Re-integratiebeleid

Re-integratiebeleid is het set van maatregelen en actie die er op gericht zijn arbeidsongeschikte medewerkers zo snel mogelijk weer geheel of volledig actief te krijgen in de eigen, een andere functie binnen het eigen bedrijf of elders.

In dit kader wordt getracht medewerkers zo lang mogelijk te behouden voor de organisatie en als dit niet mogelijk blijkt wordt gestreefd naar het faciliteren van het inkomensbehoud voor de medewerker door oplossingen buiten de eigen organisatie.

Om re-integratie succesvol te laten verlopen zal rekening worden gehouden met alle sociale-medische aspecten en worden uit gegaan van het gemeenschappelijk belang van werkgever en werknemer. Daarbij past:

- Een actieve rol en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor werkgever en werknemer bij re-integratie. In art. 7.658 BW is vastgelegd dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid bij de werkgever ligt. Vanuit die verantwoordelijkheid is de werkgever derhalve richtinggevend.
- Leidinggevende heeft belangrijke taak om de re-integratie succesvol te laten zijn. Op het moment dat het verzuim lang dreigt te gaan duren of complex wordt, dient de leidinggevende op te schakelen.
- Het verdient aanbeveling om op een eerder moment de kans op inkomensbehoud op langere termijn te vergroten.
- Richtlijnen opstellen voor (maximale) reisafstanden/tijden naar bedrijfsartsen. Dit aan werkgevers aanbieden via Best Practices.
- Onderzoeken hoe de re-integratie effectiever kan verlopen als er sprake is van meerdere werkgevers. Uitgangspunt is te handelen vanuit een eenduidig vertrekpunt.
- Aanvullende dienstverlening aanbieden naar aanleiding van Wet BeZaVA en WGA.
- Inzet interventies voor de branche, de volgende ideeën: opzetten van een branchegerichte providerboog die in samenwerking met een zorgverzekeraar wordt ingericht (snelle interventies gericht op schuldhulpverlening, hulp bij huiselijk geweld en fysiotherapie), in samenspraak met de zorgverzekeraar een beter collectief zorgpakket samenstellen voor werknemers, gebruik maken van de aanwezige expertise bij zorgverzekeraars over gezondheid en vitaliteit (health checks en online).

Uitgangspunt van het beleid is dus dat in een zo vroeg mogelijk stadium acties worden ondernomen om de uitval in het bedrijf te voorkomen of zo snel mogelijk in individuele gevallen acties ondernemen om te komen tot het weer volledig vervullen van de functie, het verrichten van werkzaamheden in een andere functie of het verrichten van werkzaamheden buiten de eigen organisatie.

In een door bedrijven in de schoonmaakbranche geformuleerd

gezondheidsbeleid komen in ieder geval de volgende kernelementen voor:

- verzuimprotocol waarbij op basis van de afspraken gemaakt tussen AWWN en Vakbonden als richtinggevend wordt gehanteerd (zie bijlage 3)
- compliancy met bestaande wetgeving voor alle dossiers, waardoor loonsancties en onnodige schadelast wordt voorkomen.
- heldere beschrijving van taken, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende spelers met daarin aangegeven wie vanuit het bedrijf in de lead is.

De rollen

Onderstaand is beschreven wat de gewenste rollen zijn om uitvoering te kunnen geven aan het verzuimmanagement. Hierbij is het goed om te realiseren dat het hier rollen betreft die in een organisatie in verschillende functies kunnen zijn ondergebracht of zelfs extern belegd kunnen zijn.

Deze rollen laten onverlet de formele verantwoordelijkheden die werkgever en werknemer hebben op basis van de wet (o.a. 7.658 BW) en additionele regelgeving.

We onderkennen de volgende rollen, onderstaand worden de taken, verantwoordelijkheden en benodigde vaardigheden per rol indicatief beschreven.

1. Medewerker;
2. Leidinggevende;
3. Casemanagement;
4. Inhoudsdeskundige;
5. Administratie/ ondersteuning
6. P&O;
7. Eindverantwoordelijke

1. Werknemer:

Verantwoordelijk voor het eigen welzijn in de breedste zin des woords.

Verantwoordelijk voor het pro actief aangeven en signaleren bij beperkingen of knelpunten. Gewoon aangeven als het even niet lekker gaat. En bij verzuim of uitval actief meewerken aan herstel. Dit betekent ook nadenken over wat de medewerker nog wel kan , wat hij/zij voor de werkgever en collega's kan betekenen als hij/zij even het eigen werk niet (geheel) kan verrichten. Aandacht voor collega's, op elkaar letten, elkaar bevragen hoe het gaat, elkaar proberen te helpen ook in het bedenken van mogelijkheden en signaleer als het even niet goed gaat met een collega's, zijn acties die van een medewerker verwacht mogen worden. Vaardigheden zijn Betrokkenheid; Signaleren; Flexibel – kunnen omgaan met veranderingen; Afstemmen, afspreken en aanspreken.

2. *Leidinggevende:*

Verantwoordelijk voor het begeleiden van de zieke werknemer. Signaleert (vroegtijdig) beperkingen en veranderingen bij de medewerker. Informeert proactief over de status, voortgang en stelt de hulpvraag. Vaardigheden: Gespreksvaardigheden (communicatief vaardig); Sensitief; In staat verbinding te kunnen maken; Pro actief; Afstemmen, afspreken en aanspreken; Creatief en resultaatgericht. Feitelijke kennis over rol, verantwoordelijkheden en grenzen.

3. *Casemanagement:*

Deskundige die de organisatie moet adviseren over de wijze waarop schadelast te beperken is. Daarnaast de organisatie ondersteunt bij complexe dossiers. Beoordeelt de ziekmelding en de noodzaak tot inzet van deskundigen door contact met medewerker en leidinggevende. Tevens verantwoordelijk voor het compliant zijn van het dossier (WVP), inclusief de WIA aanvraag en eventueel bezwaar en beroeps procedure. Vaardigheden: Analytisch; Gespreksvaardigheden (communicatief vaardig); Probleemanalyse (hoofd van bijzaken kunnen scheiden); Creatief en helicopterview; Anticiperen; Adviesvaardigheden; Afstemmen, afspreken en aanspreken; Up to date kennis van wet- en regelgeving; Kennis delen over komende wetwijzigingen – zodat beleid tijdig kan worden aangepast.

4. *Inhoudsdeskundige:*

Dit kan een deskundige zijn op arbeid, veiligheid, ergonomie, vitaliteit, fysiotherapie, medisch et cetera (Arboarts, bedrijfsarts, arbeidsdeskundige, adviseur GV, beoordelaar UWV, jurist etcetera). Is een expert te zijn op het vakgebied en een sparringpartner. Adviseert gevraagd en ongevraagd op het expertise gebied. Vaardigheden: Adviesvaardigheden; Innovatief; Dienstverlenend; Klantgericht – samenwerkingspartner; Sparringpartner; Daadkrachtig en doortastend; Betrouwbaar; Resultaatgericht; Up to date kennis van wet- en regelgeving.

5. *Administratie:*

Bevestigt de gemaakte afspraken tussen werknemer en organisatie en verzorgd de overige correspondentie. Registreert de ziekmelding en vult systeem met wijzigingen. Verzorgt agenda beheer ten aanzien van afspraken met inhoudsdeskundigen. Verzorgt de vangnetmelding, melding aan het UWV en de verzekeringen. Signaleert naar leidinggevende en casemanagement inzake cruciale momenten in de WVP. Laat WGA beschikking beoordelen door de organisatie en legt bevindingen hierover vast. Vaardigheden: Accuraat; Punctueel en discipline; Voortgangsbewaking; Afstemmen, afspreken en aanspreken; Communicatie vaardigheden (in woord en geschrift).

6. P&O:

Verantwoordelijk voor het proces, het volgen van procedures en gemaakte afspraken. Ontvangt het advies van de casemanagement en/of GV, neemt de beslissingen in deze of zoekt hierover de afstemming met Leiding of deskundigen. Signaleert als iemand zijn rol niet goed oppakt en is de aanjager naar een ieder. Zorgt dat het onderwerp de aandacht krijgt die het behoeft. Vaardigheden: Daadkrachtig en besluitvaardig; Escaleren; Probleemanalyse; Besluitvorming; Helikopterview (de verbinding zoeken met de andere domeinen Finance en Operatie); Afstemmen, afspreken en aanspreken.

7. Eindverantwoordelijke:

Hier ligt de uiteindelijke verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid. Creëert de omstandigheden waarin het Gezondheidsbeleid kan worden uitgevoerd. Leeft de visie en vertoont voorbeeldgedrag. Geeft prioriteiten en focus aan.

Vaardigheden: Besluitvaardig; Visionair; Resultaatgerichtheid; Belangen afwegen; Kader scheppend; Voorwaarden creërend; Voorbeeldgedrag; Afstemmen.

De wet verbetering poortwachter

Bij arbeidsongeschiktheid zijn de wet verbetering poortwachter, de wet WIA en uiteraard het BW van toepassing. Met de wet verbetering poortwachter wordt geprobeerd om sneller in te grijpen in het eerste ziektejaar, waardoor de kans op herstel groter wordt en herstel ook eerder plaatsvindt. Bij toetsing op branche niveau zal altijd gevraagd worden de genomen acties en maatregelen inzichtelijk te maken. Toetsing bij de werknemer of hij de acties herkent, resp. zijn eigen bijdrage hierin horen ook tot de procedure.

Bij arbeidsongeschiktheid dient er een strak tijdpad te worden bewandeld. Vanaf het eerste moment van verzuim dient er actie ondernomen te worden. Wanneer duidelijk is dat het verzuim langer duurt dan 6 weken dan dient er door de arbdienst een probleemanalyse opgesteld te worden. In deze probleemanalyse staat een beschrijving van de aard van de beperkingen, de mogelijkheden, de doelstelling (terugkeer in eigen functie, dan wel in aangepast werk of een andere functie) en een werkhervattingsprognose. Er wordt een registratiedossier bijgehouden. Dit dossier vermeldt gegevens, acties en resultaten. Het re-integratie dossier wordt overlegd aan de branche commissie.

In het branche ziekteverzuimbeleidskader zijn de invulling van de stappen binnen de wet verbetering poortwachter maatgevend. Die invulling vormt het kader waarin op brancheniveau individuele casussen worden beoordeeld.

De stappen als vermeld in de wet verbetering poortwachter en aangevuld met specifieke elementen voor de schoonmaakbranche zijn maatgevend voor de beoordeling op branche niveau.

De Wet Verbetering Poortwachter

Dag 1 - Ziekmelding

Op de dag dat de werknemer ziek wordt zal dat volgens eigen procedure (verzuimprotocol) vastgelegd worden. Dat betreft de ziekmelding en deze datum is dan ook de 1e ziektedag. Vanaf dit moment loopt het proces van de Wet Verbetering Poortwachter.

Tot 42 dagen - Casemanager

Als de werknemer langer dan een week ziek is spreken we over een ziekte van middellange termijn. Vanaf de ziekmelding is er regelmatig contact met de werknemer. In ieder geval telefonisch, maar ook persoonlijk.

Het is verstandig om bij langere duur van ziekte een vaste contactpersoon aan te wijzen die het contact onderhoudt met de zieke werknemer, de casemanager. Dit kan een aparte functionaris zijn, maar ook een rol die iemand naast zijn normale functie (leidinggevende) er bij doet. De werknemer heeft de verantwoordelijkheid om de werkgever/casemanager op de hoogte te houden van de gezondheid. Waar mogelijk kan in overleg besloten worden om weer (gedeeltelijk) aan de slag te gaan.

Alle contacten (ook telefonisch) worden vastgelegd. Dit vormt met alle formulieren en de stukken van de arbodienst/bedrijfsarts het re-integratieverslag (RIV). Dit dossier is van belang bij de beoordeling door de branche commissie.

Week 6 - Probleemanalyse

Als de werknemer 6 weken lang ziek is zal hij of zij opgeroepen worden door de arbodienst/bedrijfsarts. De bedrijfsarts stelt vast wat de medewerker nog wel kan en wat niet, de Probleemanalyse. In deze analyse wordt ook omschreven wat de verwachtingen van herstel zijn en er wordt advies gegeven over de te nemen stappen. De adviezen worden verdeeld over een aantal probleemvelden, zoals Arbeidsinhoud, Arbeidsomstandigheden, Arbeidsvoorwaarden, Arbeidsverhoudingen of Sociaal medische

Week 8 - Plan van Aanpak

Werkgever en werknemer maken uiterlijk in de achtste week van ziekte een Plan van Aanpak. Hierin staat wat men gaat doen om zo snel mogelijk weer aan

het werk te kunnen. De opgestelde Probleemanalyse wordt gebruikt om het Plan van Aanpak op te stellen. De afspraken binnen dit plan worden steeds geëvalueerd (zeker om de zes weken!) en vormen de route gericht op het vinden van een passende oplossing voor de zieke werknemer.

Zodra er bij de evaluatie van het Plan van Aanpak sprake is van een verandering, kan het nodig zijn om het doel van het Plan van Aanpak bij te stellen. Het doel is gericht op terugkeer in eigen werk, maar als dat niet lukt zal er gekeken moeten worden naar het aanpassen van het eigen werk, passend werk binnen de organisatie of mogelijkheden buiten het bedrijf.

Uiteraard kan het doel van het Plan van Aanpak gedurende het proces meerdere keren worden bijgesteld. Mocht er onenigheid of twijfel zijn over het doel, kan er een Deskundigen Oordeel (DO) worden aangevraagd bij UWV. De Probleemanalyse zal overigens ook tussentijds worden bijgesteld als de medische situatie daar aanleiding toe geeft.

Week 52 - Eerstejaarsevaluatie

Als de werknemer bijna 1 jaar (52 weken) ziek is, vullen werkgever en werknemer samen de eerstejaarsevaluatie in. In dit formulier wordt weergegeven hoe de re-integratie tot nu toe is verlopen. Ook wordt er bepaald of het doel van het Plan van Aanpak nog haalbaar is. Dit moment wordt ook wel het "opschudmoment" genoemd.

Vaak is het raadzaam om een arbeidsdeskundige in te huren om aan de hand van een FML (Functionele Mogelijkheden Lijst) van de bedrijfsarts te kijken wat de relatie is tussen de belastbaarheid van de werknemer en de eisen qua belastbaarheid van de functie binnen de onderneming. De bevindingen van de arbeidsdeskundige kunnen worden betrokken bij de eerstejaarsevaluatie.

Als er geen passende mogelijkheden zijn binnen de onderneming, zal er vanaf dit moment ook gestart worden met de zoektocht naar ander passend werk bij een andere werkgever; re-integratie 2e spoor.

Tot 104 weken - Proces volgen

Gedurende het tweede jaar zullen werkgever (casemanager) en werknemer regelmatig contact hebben over de voortgang van de gekozen route. Of het nu gaat om opbouw van uren in eigen werk, realiseren van aanpassingen, volgen van een opleiding of een re-integratietraject 2e spoor. Het proces zal gevolgd moeten worden en bovendien worden vastgelegd in het verzuimdossier.

Week 88 - Brief van UWV m.b.t. WIA aanvraag

Als de zieke werknemer ongeveer anderhalf jaar (88 weken) ziek is, krijgt de betreffende werknemer van het UWV een brief over het aanvragen van een WIA-uitkering. Hierin staat ook de datum tot wanneer de uitkering uiterlijk aangevraagd kan worden.

Week 91 - Eindevaluatie

Als er sprake is van duurzame belemmeringen of Structurele Functionele Beperkingen is het raadzaam om een WIA-uitkering aan te vragen. Dat betekent dat het complete verzuimdossier wordt voorgelegd aan het UWV en wordt beoordeeld naar het maximale re-integratie resultaat. Om het verzuimdossier compleet te maken moet uiterlijk 2 weken voordat de aanvraag de deur uit gaat een formulier ingevuld worden, namelijk de Eindevaluatie plan van aanpak.

Week 93 - WIA aanvraag

Het is belangrijk om de aanvraag uiterlijk in de 93e week van het re-integratieproces te versturen aan het UWV. De aanvraag bestaat uit het re-integratieverslag, het medisch dossier en het verzuimdossier. In het medisch dossier wordt het Actueel Oordeel meegenomen. Dat is een FML over de medische situatie van dat moment.

Tot 104 weken - Beoordeling WIA aanvraag

Het UWV heeft na ontvangst van het complete re-integratieverslag 8 weken de tijd om de aanvraag te beoordelen. Het gehele re-integratieverslag wordt geanalyseerd. Het verslag wordt zowel administratief als inhoudelijk beoordeeld.

Als het UWV van mening is dat er onvoldoende is gedaan aan de re-integratie of als er relevante informatie ontbreekt, kan het UWV de werkgever een loonsanctie opleggen. Het gaat dan om opnieuw een loondoorbetalingsverplichting van 1 jaar!

De werkgever is altijd eindverantwoordelijk, ook voor de activiteiten van de arbodienst/bedrijfsarts, interventiepartij of re-integratiebedrijf.

BIJLAGE 3 VERZUIMPROTOCOL

Voorbeeld verzuimprotocol gebaseerd op de overeenkomst zoals die is gesloten tussen AWWN en Vakbonden.

Voorbeeld verzuimprotocol

Werkgever en werknemer zijn volgens de Wet Verbetering Poortwachter (WVP) samen verantwoordelijk voor een zo spoedig mogelijke werkherleving in geval van arbeidsongeschiktheid door ziekte.

Een deel van de verzuimbegeleiding is uitbesteed aan [naam arbodienst].

1. Ziekmelding

Bij ziekte meldt de werknemer zich zo spoedig mogelijk, in ieder geval voor aanvang van de dienst, ziek bij de werkgever.

Indien de werknemer niet in staat is zelf contact op te nemen met de werkgever, kan de ziekmelding door anderen worden gedaan. De ziekmelding vindt bij voorkeur plaats bij één instantie in het bedrijf (directe chef of personeelszaken of portier e.d.).

Bij de ziekmelding verschaft de werknemer de volgende informatie:

- verpleegadres, als dat anders is dan het huisadres
- vermoedelijke duur van de ziekte
- of de ziekte verband houdt met zwangerschap of orgaandonatie

De werknemer is niet verplicht informatie te verschaffen over aard en ernst van de ziekte. De werkgever is verplicht elke ziekmelding zo snel mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk binnen één week door te geven aan de arbodienst.

2. Bereikbaarheid

De zieke moet bereikbaar zijn voor contact met de werkgever en/of arbodienst. Gedurende bijvoorbeeld de eerste 2 weken kan verlangd worden dat men op bepaalde tijden thuis is (bijvoorbeeld: tussen 10.00 - 12.00 uur). In die periode mag dat contact onaangekondigd zijn; daarna in principe op afspraak. Als de werknemer langer dan 2 weken ziek is, vervalt de plicht om tijdens de hierboven genoemde uren thuis te zijn. Deze plicht vervalt ook na het eerste spreekuurcontact met de arbodienst. (U kunt bij het opstellen van een eigen verzuimprotocol eventueel ook een andere periodeduur of andere tijden invullen, mits dit redelijk is. De wetgever acht het verplicht de gehele dag thuis zijn niet redelijk!). In het contract dat de werkgever heeft met de arbodienst staat hoe de eerste contactlegging is geregeld, is er een eigen verklaring na 5 dagen of face to face contact of anders? Deze regeling kan (mits redelijk) worden overgenomen in de verzuimprocedure.

3. Informatieverstrekking

De zieke moet informatie verstrekken over het verloop van de ziekte; op verzoek maar soms ook spontaan. De werkgever informeert zij/ hij over wijzigingen in de verwachte ziekteduur. Medische informatie wordt alleen aan de bedrijfsarts persoonlijk verstrekt. De arbodienst doet binnen 10 dagen na ziekmelding de werknemer een zogenaamde 'Eigen Verklaring' toekomen, die de werknemer dient in te vullen en per omgaande terug te sturen. Vermoedt de zieke een verband tussen de ziekte en het werk of de werkomstandigheden, dan vermeldt zij / hij dit op de Eigen Verklaring.

4. Medisch onderzoek

De zieke staat medisch onderzoek toe om de arbeidsongeschiktheid te beoordelen.

5. Oproep van werkgever of arbodienst

De werkgever neemt in de eerste week telefonisch contact op met de zieke werknemer om te informeren naar diens situatie. Tijdens dit gesprek zal ook besproken worden hoe vaak en op welke wijze de werkgever en de zieke werknemer contact zullen houden gedurende de ziekteperiode. De zieke werknemer is gehouden aan een oproep van de bedrijfsarts gevolg te geven, tenzij hij tijdig en gemotiveerd laat weten verhinderd te zijn. Indien de bedrijfsarts de zieke werknemer wil bezoeken, dient de werknemer de bedrijfsarts hiertoe in de gelegenheid te stellen.

6. Probleemanalyse

Binnen 6 weken na de ziekmelding maakt de arbodienst bij dreigend langdurig verzuim een zogenoemde 'probleemanalyse'. Deze analyse bevat tevens een advies aan werkgever en werknemer over het herstel en de werkhervatting van de werknemer. De probleemanalyse wordt aan werkgever en werknemer toegestuurd.

7. Plan van aanpak

Op basis van de probleemanalyse stellen arbodienst of werkgever samen met de werknemer een plan van aanpak op voor re-integratie. Tevens wordt een casemanager aangesteld.

8. Beschikbaarheid voor begeleiding

De zieke verleent medewerking aan begeleiding gericht op zijn zo spoedig mogelijke hervatting. Voorts is de zieke werknemer verplicht de aanwijzingen van de bedrijfsarts ten behoeve van herstel na te leven.

9. Vakantie

Op vakantie gaan tijdens arbeidsongeschiktheid is toegestaan mits het de genezing niet in de weg staat. Om dit te kunnen beoordelen, mag de werkgever de vakantie aan de bedrijfsarts voorleggen. De bedrijfsarts geeft vervolgens een advies.

10. Aangepast werk

De werkgever is verplicht om aangepast werk aan te bieden, in het eigen bedrijf en als dat niet mogelijk is, buiten het eigen bedrijf. De werknemer is verplicht om dit aangepaste werk te accepteren. De arbodienst adviseert wat aangepast werk is. Daarbij gaat het om de mogelijkheden, op grond van conditie, aandoening en daarmee gepaard gaande beperkingen en aspecten als algemene opleiding en vaardigheden van de werknemer.

11. Second opinion

Als de werknemer twijfelt aan de juistheid van het advies van de bedrijfsarts, kan de werknemer vragen om een second opinion van een andere bedrijfsarts. Deze bedrijfsarts moet werkzaam zijn bij een andere arbodienst, bedrijf of inrichting dan de eerste bedrijfsarts. Bedrijfsartsen moeten meewerken aan een verzoek om een second opinion, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om het niet te doen. De second opinion wordt door de werkgever betaald.

12. Deskundigenoordeel

Als er een verschil van mening is over de re-integratie kan een deskundigenoordeel aangevraagd worden bij het UWV. De werkgever én de werknemer kunnen een deskundigenoordeel aanvragen. Bijvoorbeeld omdat de werknemer het niet eens is met de aangeboden werkzaamheden. Of omdat de werkgever wil weten of de werknemer genoeg heeft gedaan aan de re-integratie. Het UWV doet een onafhankelijke uitspraak. Er zijn kosten aan verbonden (momenteel € 100).

13. Sancties

Rechtsgeldige sancties op overtreding van de gedragsregels kunnen alleen door de Werkgever worden opgelegd, als ze in het Bedrijfsreglement, of in de CAO zijn opgenomen. Het Bedrijfsreglement dient ter instemming te worden voorgelegd aan de Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. De Arbodienst kan geen sancties opleggen

Alvorens de werkgever een sanctie oplegt, meldt hij schriftelijk en gemotiveerd zijn voornemen daartoe aan de werknemer. Deze krijgt tenminste 3 dagen de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren op dit voornemen.

Na de reactie van de werknemer c.q. na het verstrijken van de termijn, deelt de werkgever zijn besluit aan de werknemer mee.

Indien de werknemer een van de gedragsregels zonder geldige reden niet nakomt, doet de bedrijfsarts hiervan mededeling aan de werkgever.

Indien de overtredingen in aard en aantal zo ernstig zijn dat een verdere begeleiding vanwege de arbodienst niet meer mogelijk is, deelt de arbodienst dit mede aan de werkgever en staakt de begeleiding.

BIJLAGE 10 PROTOCOL WERKDrukMETER

1. Er zijn twee meetinstrumenten om per object, rayon en/of bedrijf informatie te verzamelen over de werkdruk van de medewerkers en tevens om vast te stellen welke factoren hierop van invloed zijn:
 - a. De werkdrukmeter schoonmaak. Deze geeft in één oogopslag inzicht in de hoogte van de ervaren werkdruk, mogelijke oorzaken en de gevolgen.
 - b. De korte werkdrukmeter. Deze geeft een globaal beeld van de werkdruk en een beeld van de belastende factoren.
2. De korte werkdrukmeter kan ingezet worden in situaties waarin geen meningsverschil is tussen werkgever en werknemers over het feit dat er werkdruk is en waar men een beeld wil krijgen over de werkdruk en de belastende factoren. De korte werkdrukmeter kan aangevuld worden met maximaal 4 aanvullende thema's. In situaties waarin er verschil van mening is tussen werkgever en werknemers over of er werkdruk is of in situaties waarin een volledig beeld van oorzaken en belastende factoren gewenst is, dient de volledige werkdrukmeter schoonmaak ingezet te worden.
3. De werkdrukmeters bestaan uit een vragenlijst die de medewerkers anoniem invullen. De resultaten daarvan zijn niet naar individuele medewerkers terug te brengen. Om conclusies te verbinden aan een onderzoek dienen minimaal 5 medewerkers deel te nemen. Als een aanbesteding uit verschillende objecten bestaat, worden alle objecten meegenomen bij de werkdrukmeting. Schoonmaak- dan wel glazenwassersbedrijven stimuleren medewerkers de werkdrukmeter zoveel mogelijk in te vullen.
4. De inzet van een werkdrukmeter is verplicht rondom aanbestedingen (bij objecten met een waarde van € 500.000 of meer per jaar): 6 maanden voor expiratie van het contract door het verliezende bedrijf en 6 maanden na de start van het nieuwe contract door het verwervende bedrijf. De keuze voor het te gebruiken instrument wordt bepaald op basis van punt 2. Het schoonmaakbedrijf bespreekt de resultaten met medewerkers en met de opdrachtgever. Als opdrachtgever geldt in deze degene ten behoeve van wie het object wordt schoongemaakt. Het verliezende bedrijf stelt het rapport ter beschikking aan het verwervende bedrijf. De bedrijven zijn verplicht de uitkomsten van de werkdrukmetingen eveneens ter beschikking te stellen aan de RAS. De uitkomsten worden niet aan intermediairs, makelaars of andere derden bekend gemaakt.

5. De werkdrukmeter schoonmaak kan tevens gebruikt worden om klachten van medewerkers over een te hoge werkdruk nader te onderzoeken als na eerder overleg met de leidinggevende over deze klachten volgens de medewerkers geen afdoende maatregelen zijn getroffen. Dit wordt uitgewerkt onder de punten 6 en 7.
6. Een onderzoek middels de werkdrukmeter schoonmaak kan worden geïnitieerd door:
 - a. directie en management;
 - b. de direct leidinggevende;
 - c. P&O;
 - d. de ondernemingsraad/PVT;
 - e. de vakorganisaties en direct betrokken medewerkers.
7. Partijen in en buiten de onderneming, zoals genoemd onder voorgaand punt, die het initiatief overwegen om een onderzoek met behulp van de werkdrukmeter schoonmaak uit te voeren, stellen de directie van de onderneming op de hoogte als de aanleiding van het onderzoek is gelegen in de klachten van medewerkers over te hoge werkdruk. Dit initiatief kan slechts leiden tot onderzoek onder de volgende voorwaarden:
 - a. Na het overleg met de direct leidinggevende zijn volgens de medewerkers geen afdoende maatregelen getroffen.
 - b. De directie de gelegenheid heeft gehad om de werkdrukklacht eerst nog zelf te onderzoeken en de betreffende partij die het werkdrukonderzoek wil uitvoeren op de hoogte heeft gesteld, onder vermelding van het tijdstip waarop er een uitkomst van de zijde van de directie te verwachten is. Van deze uitkomst wordt de betreffende partij op de hoogte gesteld voordat het onderzoek als bedoeld onder 3 b wordt gehouden.
of
 - c. De directie van de mogelijkheid tot nader onderzoek, zoals vermeld onder b. afziet en de betreffende partij die het werkdrukonderzoek wil uitvoeren hiervan op de hoogte heeft gesteld.

BIJLAGE 11

KLACHTENREGELING WERKDruk

PROCEDURE OP ONDERNEMINGSNIVEAU

1. Bij klachten over de werkdruk dient de binnen de onderneming geldende klachtenprocedure te worden gevolgd.
2. Geldt binnen de onderneming geen klachtenprocedure dan geldt de procedure opgenomen onder sub 3 tot en met sub 7.
3. Door of namens de klager(s) wordt de klacht schriftelijk voorgelegd aan de werkgever.
4. De klacht dient gemotiveerd weer te geven wat de reden is van de werkdruk onder vermelding van het adres van het betreffende object.
5. De in de onderneming werkzame Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging wordt een afschrift van de klacht ter kennisneming voorgelegd.
6. De werkgever bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. Door of namens de werkgever wordt in overleg met de klager(s) getracht binnen één maand na verzending tot een oplossing te komen.
8. Indien bovenstaande procedure of de binnen de onderneming geldende klachtenprocedure binnen de daarvoor gestelde termijn niet leidt tot een oplossing of indien naar de mening van klager(s) de klacht niet serieus is behandeld, staat de procedure op bedrijfstakniveau open, onder de voorwaarden dat:
 - het voornemen tot het volgen van de procedure op bedrijfstakniveau door klager(s) schriftelijk wordt kenbaar gemaakt aan de werkgever en;
 - binnen veertien dagen na verzending van de mededeling betreffende dit voornemen niet alsnog tot een oplossing wordt gekomen.

PROCEDURE OP BEDRIJFSTAKNIVEAU

A. Deskundigenoordeel

1. Indien de procedure op ondernemingsniveau is gevolgd, deze echter niet tot een oplossing heeft geleid, kan door of namens klager(s) een schriftelijk verzoek worden ingediend bij de secretaris van de RAS tot het inschakelen van een deskundige.
2. De kosten voor het indienen van een dergelijk verzoek bedragen € 35. Bij toewijzing van de klacht wordt dit bedrag gerestitueerd.
3. Het verzoek wordt door of namens de klager(s) schriftelijk ingediend bij de secretaris van de RAS en dient in elk geval te omvatten de naam en adresgegevens van de klager(s), omschrijving van de werkdrukklacht, adresgegevens van het betreffende object, afschrift van de met betrekking tot de klacht gevoerde correspondentie met de werkgever.
4. De secretaris beoordeelt of het verzoek voldoet aan de gestelde voorwaarden. Zonodig en mogelijk wordt de indienende partij in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen een eventueel verzuim te herstellen.
5. De secretaris bevestigt de ontvangst van het verzoek en wijst een van de - door partijen bij de CAO hiertoe benoemde - deskundigen aan om een onderzoek in te stellen naar en een advies uit te brengen over de ontvangen klacht.
6. De deskundige is bevoegd de werksituatie waar de klacht betrekking op heeft, ter plaatse te beoordelen.
7. De deskundige legt zijn bevindingen vast in een rapport en zendt dat binnen 14 dagen na afronding van het onderzoek ter reactie aan de werkgever.
8. De werkgever maakt binnen 14 dagen na verzending van het rapport aan de deskundige schriftelijk zijn reactie kenbaar.
9. Zonodig verzoekt de deskundige de werkgever en/of klager(s) om aanvullende informatie.
10. Zodra de deskundige over voldoende informatie beschikt, legt hij zijn oordeel vast in een schriftelijk advies en zendt dat toe aan de werkgever en de klager(s).
11. Naar aanleiding van het advies wordt door of namens werkgever nogmaals getracht tot een oplossing te komen.
12. Indien het advies niet binnen één maand na verzending leidt tot een oplossing, kan het geschil zowel door of namens klager(s) als door of namens werkgever voorgelegd worden aan de Klachtencommissie Werkdruk.

B. Indienen klacht bij Klachtencommissie Werkdruk

1. Indien het door de deskundige uitgebracht advies niet geleid heeft tot een oplossing van de klacht kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de RAS.
2. De klacht bevat een omschrijving van het geschil, de rapportage en het advies van de deskundige en de door indiener(s) gewenste, beargumenteerde beslissing.
3. De secretaris beoordeelt of het verzoek voldoet aan de gestelde voorwaarden. Zonodig en mogelijk wordt de indienende partij in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen een eventueel verzuim te herstellen.
4. De secretaris zendt indiener(s) een ontvangstbevestiging en ter ondertekening een verklaring dat de indienende partij zich verbindt de beslissing van de klachtencommissie als bindend te aanvaarden. Deze verklaring dient ondertekend binnen veertien dagen na verzending aan de secretaris te worden geretourneerd.
5. De secretaris zendt de klacht ter reactie aan de wederpartij en ter ondertekening een verklaring waarin wederpartij zich verbindt de beslissing van de Klachtencommissie als bindend te aanvaarden. Wederpartij wordt een reactietermijn van 14 dagen gegund.
6. Indien (een van de) partijen de beslissing van de Klachtencommissie niet als bindend wensen te aanvaarden wordt de klacht niet in behandeling genomen. De secretaris stelt de beide partijen daarvan in kennis.
7. Indien beide partijen de beslissing van de Klachtencommissie als bindend wensen te aanvaarden wordt de klacht in behandeling genomen.
8. Indien naar het oordeel van de secretaris na ontvangst van de reactie van wederpartij het geschil onvoldoende duidelijk is wordt een extra ronde van hoor en wederhoor ingelast met een reactietermijn van 14 dagen.
9. De ontvangen reacties worden ter kennisneming aan de andere partij bij het geschil toegezonden.
10. Indien naar oordeel van de secretaris het geschil voldoende duidelijk is, wordt de klacht schriftelijk voorgelegd aan de Klachtencommissie Werkdruk.
11. De Klachtencommissie is bevoegd de werksituatie waar de klacht betrekking op heeft, ter plaatse te beoordelen en tot het vragen van een nadere schriftelijke reactie.
12. De Klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting. Ieder der partijen kan zich bij de hoorzitting laten bijstaan door getuigen, deskundigen alsmede zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
13. De secretaris deelt de beslissing van de Klachtencommissie uiterlijk binnen veertien dagen nadat de Klachtencommissie deze genomen heeft schriftelijk mede aan partijen.
14. Deze klachtenprocedure laat onverlet dat partijen bij het geschil, dat geschil alsnog aan de bevoegde rechter voorleggen.

BIJLAGE 12

KLACHTENREGELING MET BETREKKING TOT HET VOORKOMEN EN BESTRIJDEN VAN ONGEWENST GEDRAG

Artikel 1

1. Partijen erkennen het recht van iedere werknemer op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en de onaantastbaarheid van het lichaam. In hun gedrag ten opzichte van elkaar dienen zowel werkgever en werknemer als werknemers onderling dit recht te respecteren en tevens te handelen overeenkomstig de algemene regels van moraal en fatsoen. Partijen achten ongewenst gedrag onaanvaardbaar en komen overeen gerichte maatregelen te treffen binnen de werkorganisatie om ongewenst gedrag te voorkomen en in voorkomende gevallen te bestrijden.
2. Partijen bij deze CAO komen overeen om ieder in eigen kring, op de daarvoor geëigende wijze(n) en met de daartoe geëigende middelen, actief bij te dragen aan de preventie en bestrijding van ongewenst gedrag op het werk.
3. Van de werkgever mag worden verwacht dat deze in redelijkheid de werkorganisatie en werkomgeving zodanig inricht, dat ongewenst gedrag wordt voorkomen. De werkgever is door het aangaan van deze overeenkomst verplicht tot het voeren van een samenhangend beleid, dat ongewenst gedrag in de werkorganisatie voorkomt en bestrijdt. Een samenhangend beleid bevat de volgende onderdelen:
 - het ontwikkelen en uitvoeren van preventief beleid;
 - het instellen van een vertrouwenspersoon;
 - ontwikkelen en tot uitvoering brengen van een klachtenprocedure;
 - noodzakelijke maatregelen treffen tegen de plegers van ongewenst gedrag teneinde de veiligheid van de werkplek te herstellen;
 - nazorg voor de slachtoffers.

Artikel 2

Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Ongewenst gedrag:
 - a. Seksuele intimidatie: Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een werknemer wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

- b. Discriminatie:
direct of indirect onderscheid waarbij een werknemer op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte.
 - c. Pesten:
Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag
 - d. Agressie en geweld:
voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.
- 2. Werknemer:
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.
Toelichting: het komt regelmatig of incidenteel voor dat werknemers van de opdrachtgever hand- en spandiensten verlenen aan de schoonmakers.
 - 3. Klachtencommissie:
de commissie op ondernemingsniveau tot wie de werknemer, die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, zoals bedoeld in lid 1, zich kan wenden met een klacht en die deze klacht behandelt.
 - 4. Vertrouwenspersoon:
de functionaris op ondernemingsniveau die de eerste opvang verzorgt van de bestuurder of de werknemer, die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, zoals in lid 1.
 - 5. Klachtencommissie RAS:
de commissie op bedrijfstakniveau tot wie de werknemer, die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, zoals bedoeld in lid 1, zich kan wenden met een klacht en die deze klacht behandelt.
 - 6. Centrale Vertrouwenspersoon:
de functionaris die op bedrijfstakniveau de eerste opvang verzorgt van de werknemer, die wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag, zoals in lid 1.
 - 7. RAS:
Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.
 - 8. Opdrachtgever:
De natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie feitelijk werkzaamheden worden verricht.

Artikel 3

Preventief beleid

Aan alle werknemers zal door de werkgever te kennen worden gegeven dat ongewenst gedrag, als bedoeld in artikel 2 lid 1, niet getolereerd wordt en tot sancties kan leiden voor de personen die zich daar aan schuldig maakt. Alle werknemers zullen via de gebruikelijke informatiekanalen worden geïnformeerd over het beleid ter preventie en bestrijding van dergelijk gedrag op het werk.

Artikel 4

Ontvankelijkheid klacht

1. Een klacht bij de Klachtencommissie op ondernemingsniveau dient binnen een periode van 3 jaar, na de confrontatie met ongewenst gedrag, te worden ingediend door een werknemer in de zin van deze klachtenregeling. De Klachtencommissie kan, indien er sprake is van een ernstige klacht (ter beoordeling van de Klachtencommissie), deze in behandeling nemen ook als deze na het derde jaar na de confrontatie met ongewenst gedrag wordt ingediend.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij in combinatie met of ter ondersteuning van (een) andere anonieme klacht(en). In dat geval wordt de anonieme klacht aangemerkt als een anonieme getuigenis van een derde. Eén en ander ter beoordeling van de Klachtencommissie.

Artikel 5

Voorlopige voorziening

1. Zowel bij de aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek door de Klachtencommissie kan de werkgever tijdelijke voorzieningen voor de duur van de klachtenprocedure treffen, indien het welzijn van de klager dat noodzakelijk maakt, dan wel er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie. De getroffen maatregelen hebben uitsluitend een tijdelijk karakter en mogen op geen enkele wijze vooruitlopen op eventuele definitieve maatregelen, een en ander met behoud van arbeidsvoorwaarden.
2. De werkgever waarborgt dat de klager niet zal worden benadeeld als gevolg van de door betrokkene ingestelde procedure.

A) PROCEDURE OP ONDERNEMINGSNIVEAU

Artikel 6

Vertrouwenspersoon op ondernemingsniveau

1. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en deskundig.
2. Onafhankelijk betekent dat de vertrouwenspersoon bijvoorbeeld geen lid (of familie) is van het management/directieteam of werkzaam is als P&O/HRM-adviseur
3. De vertrouwenspersoon dient over de volgende competenties te beschikken:
 - Integriteit
 - Communicatieve vaardigheden
 - Analytisch vermogen
 - Inlevingsvermogen
 - Organiseerbewustzijn
 - Betrokkenheid
 - Initiatief
 - Zelfvertrouwen
 - Samenwerken
 - Visie
 - Overtuigingskracht
4. De vertrouwenspersoon heeft een opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd. Deze opleiding is gevolgd bij een van de opleidingsinstituten die genoemd worden op de website van Kiwa en/of NRTO en/of Cedeo.
5. De vertrouwenspersoon volgt her/bijscholing bij een van de opleidingsinstituten op de website van Kiwa/ NRTO/ Cedeo.
6. De vertrouwenspersoon is aanwezig bij intervisiebijeenkomsten.
7. De interne vertrouwenspersonen kunnen gebruik maken van de (gratis) intervisiebijeenkomsten die worden aangeboden door de RAS.
8. Taken van een vertrouwenspersoon zijn:
 - Verzorgt de eerste opvang van medewerkers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
 - Bekijkt of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
 - Informeert het slachtoffer over andere mogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
 - Geeft begeleiding als de medewerker de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of leidinggevende.
 - Verwijst naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator indien aan de orde.
 - Verleent eventueel nazorg.
 - Geeft voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.

- Adviseert (on)gevraagd en ondersteunt leidinggevenden en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
 - Verstrekt aan de hoogste leiding van het bedrijf een geanonimiseerd overzicht van aard en omvang van gevallen van ongewenst gedrag
9. De Vertrouwenspersoon verricht geen handeling ter uitvoering van zijn/haar taak dan met instemming van de betrokken melder.
 10. De werkgever dient de Vertrouwenspersoon de nodige faciliteiten te verschaffen waardoor hij/zij op vrouwelijke wijze schriftelijk dan wel telefonisch kan worden geraadpleegd, zoals het ter beschikking stellen van een spreekkamer en/of een eigen telefoonlijn, afspraken over het ongeopend laten van aan hem/haar geadresseerde post en dergelijke.

Artikel 7

Voorkoming benadeling vertrouwenspersoon

1. De Vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de werkgever en geniet bescherming ter garantie van zijn/haar onafhankelijkheid.
2. De Vertrouwenspersoon kan niet worden verplicht mededelingen te doen aan de werkgever omtrent hetgeen hem/haar in zijn/haar functie is meegedeeld.
3. Een Vertrouwenspersoon zal door de werkgever niet worden belemmerd dan wel geschaad in zijn/haar positie, mogelijkheden of kansen binnen de onderneming door het enkele feit dat hij/zij een dergelijke functie vervult en de bij die functie behorende taken uitvoert.
4. Indien een Vertrouwenspersoon van mening is, dat ten opzichte van hem/haar in strijd hiermede wordt of is gehandeld, kan hij/zij hierover een klacht indienen bij de Klachtencommissie RAS.

Artikel 8

Klachtencommissie op ondernemingsniveau

1. De werkgever stelt met instemming van de personeelsvertegenwoordiging, bij voorkeur permanent, een Klachtencommissie in.
2. De Klachtencommissie zal bij voorkeur uit 3 personen bestaan, waarvan ten minste één vrouw en een onafhankelijk voorzitter. De Vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van deze commissie. In de commissie moet bij voorkeur juridische en gedragskundige expertise aanwezig zijn. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris aangesteld door de werkgever.
3. De leden van de klachtencommissie dienen hun deskundigheid en kennis op peil te houden.
4. Een lid of plaatsvervangend lid van de commissie, dat rechtstreeks bemoeienis heeft of heeft gehad met de klacht, mag aan de behandeling daarvan en de beslissing daarover niet deelnemen.

5. De zittingstermijn bedraagt bij voorkeur 4 jaar met de mogelijkheid tot herbenoeming.
6. De klager kan één of meer leden van de commissie wraken, indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn of haar onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Een verzoek tot wraking dient deugdelijk te zijn gemotiveerd.
7. Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen als zijn of haar onpartijdigheid in gevaar is.
8. Ingeval van wraking en/of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid van de klachtencommissie ingenomen door een plaatsvervangend lid.
9. De Klachtencommissie is gehouden tot geheimhouding.

Artikel 9

Behandeling klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Klachtencommissie en bevat een omschrijving van de klacht, de na(a)m(en) van de aangeklaagde, een beknopt overzicht van de feiten en de beslissing die klager wenst. De Klachtencommissie neemt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht een besluit omtrent de ontvankelijkheid van de klacht.
2. De Klachtencommissie stelt aangeklaagde(n) binnen twee weken na ontvankelijkverklaring van de klacht op de hoogte van de ontvangst van de klacht en stelt aangeklaagde in de gelegenheid om binnen twee weken een verweerschrift in te dienen. Het verweerschrift wordt ter kennisneming aan klager gezonden.
3. De Klachtencommissie hoort afzonderlijk degene die een klacht over ongewenst gedrag heeft ingediend, degene tegen wie de klacht is gericht en zonodig andere betrokkenen.
Klager, aangeklaagde en getuigen/derden, die door de Klachtencommissie zijn opgeroepen om te worden gehoord, zijn verplicht te verschijnen. De tijd, die hiervoor benodigd is, wordt beschouwd als diensttijd. Indien zij verhinderd zijn te verschijnen, dienen zij dit zo spoedig mogelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan de voorzitter van de Klachtencommissie, die vervolgens beslist of de verhindering wordt geaccepteerd. De Klachtencommissie is, indien zij dat nodig acht voor haar onderzoek, bevoegd een onderzoek ter plaatse in te stellen.
4. De zittingen van de Klachtencommissie zijn besloten. Van iedere hoorzitting door de Klachtencommissie wordt een verslag gemaakt dat door de gehoorde, binnen een week na ontvangst van het verslag, voor akkoord ondertekend aan de Klachtencommissie dient te worden teruggestuurd, al dan niet voorzien van kanttekeningen. Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt het verslag geacht te zijn vastgesteld voor akkoord zonder kanttekeningen. Indien betrokkene ondertekening weigert, wordt dit en de eventuele redenen hiervan in het verslag vermeld. Dit geldt evenzeer

voor degene die een anonieme getuigenis aflegt. Klager en aangeklaagde hebben het recht om kennis te nemen van alle door de Klachtencommissie opgestelde verslagen van hoorzittingen en kunnen daarop, indien gewenst, schriftelijk reageren. Tijdens het onderzoek door de Klachtencommissie kan de klager, alsmede degene tegen wie de klacht is gericht, zich laten vergezellen door één vertrouwenspersoon in de zin van deze regeling, of door een raadsman/-vrouw.

5. Indien klager of aangeklaagde een werknemer van een opdrachtgever is, zal de Klachtencommissie zo mogelijk in overleg treden met de opdrachtgever en hem tevens betrekken bij de procedure.
6. Eenieder, die bij het klachtonderzoek betrokken wordt, is verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen met hem/haar besproken is of aan de orde is gesteld.
7. De klager, de Vertrouwenspersoon en de leden van de Klachtencommissie mogen niet wegens het indienen van een klacht of in verband met hun functie als Vertrouwenspersoon of als lid van de Klachtencommissie worden benadeeld in hun rechtspositie.

Artikel 10

1. De Klachtencommissie brengt binnen zes weken na de eerste hoorzitting met klager en aangeklaagde een schriftelijk advies uit aan de werkgever. Deze termijn kan worden verlengd, mits het een redelijke termijn betreft en direct aan de betrokkenen wordt meegedeeld binnen welke termijn het rapport wel wordt uitgebracht.
2. Het advies bevat in ieder geval een uitspraak omtrent de volgende punten:
 - of, en zo ja in welke mate de klacht gegrond is; een klacht is gegrond, indien aannemelijk is dat het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden;
 - wie door het ongewenst gedrag is/zijn getroffen;
 - op welke wijze en met welke frequentie het ongewenst gedrag zich manifesteerde;
 - een advies aan de werkgever inzake te nemen maatregelen.
3. Een afschrift van het advies wordt aan de direct betrokkenen gestuurd, alsmede aan de Vertrouwenspersoon en de Klachtencommissie RAS.
4. De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan de werkgever verslag uit van het aantal en de aard van de bij haar ingediende klachten inzake ongewenste omgangsvormen. In het verslag mogen geen tot personen herleidbare gegevens worden opgenomen. De werkgever zendt dit verslag aan de personeelsvertegenwoordiging.

Artikel 11

1. De werkgever bepaalt binnen één maand na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie welke maatregelen getroffen dienen te worden en deelt dit mede aan betrokkenen. Daarbij wordt zoveel mogelijk voorkomen dat de te nemen maatregelen de klager benadelen.

2. De werkgever is verplicht de bij de Klachtencommissie ingediende klachten te registreren en op verzoek van de RAS aan de RAS mee te delen. De privacy van de betrokkenen wordt hierbij voldoende gewaarborgd.

Artikel 12

1. Indien de omvang van de onderneming dusdanig is dat er geen Klachtencommissie in het leven kan worden geroepen of Vertrouwenspersoon kan worden benoemd, dient de naam van een contactpersoon (Arbo-coördinator of Arbodienst) bekend te worden gemaakt die nadere informatie kan verzorgen of in een voorkomend geval te verwijzen naar de Centrale Vertrouwenspersoon.
2. Indien de onderneming terzake niets heeft geregeld, dient in voorkomende gevallen de procedure zoals omschreven in de bijlage aangaande de Klachtencommissie RAS te worden gevolgd.

B) CENTRALE VERTROUWENSPERSOON

Artikel 13

Centrale Vertrouwenspersoon

1. Er is een Centrale Vertrouwenspersoon voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.
De Centrale Vertrouwenspersoon is telefonisch bereikbaar onder telefoonnummer: 0800-0230654.
2. De Centrale Vertrouwenspersoon is belast met de opvang van de werknemer die ongewenst gedrag heeft ondergaan. In dit kader heeft hij/zij tevens tot taak:
 - het op verzoek van de werkgever adviseren over preventie van ongewenst gedrag als bedoeld in artikel 2 lid 1;
 - een werknemer, die zich heeft gewend tot de Centrale Vertrouwenspersoon inzake ongewenst gedrag, bij te staan en van advies te dienen. Desgewenst het ondersteunen van klager bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie RAS;
 - op verzoek van melder door onderzoek en overleg met de betrokkenen te trachten tot een oplossing van de klacht te komen. De werkgever dient hiertoe de Centrale Vertrouwenspersoon de nodige faciliteiten te verschaffen, zoals het ter beschikking stellen van een ruimte waarin met de betrokkene(n) gesproken kan worden.

3. Tevens heeft de Centrale Vertrouwenspersoon de volgende taken en bevoegdheden:
 - het gevraagd en ongevraagd adviseren van de RAS inzake het bevorderen van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. De Centrale Vertrouwenspersoon heeft geen taak in het adviseren van de Klachtencommissie RAS als het de behandeling van concrete klachten betreft;
 - het ondersteunen van de in de diverse bedrijven benoemde vertrouwenspersonen;
 - het op verzoek van de Klachtencommissie RAS uitbrengen van deskundig advies.
4. De Centrale Vertrouwenspersoon verricht geen handeling ter uitvoering van zijn/haar taak dan met instemming van de betrokken klager.
5. De Centrale Vertrouwenspersoon kan bemiddeling in gang zetten, maar bemiddelt niet zelf.
6. De Centrale Vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan de RAS.
7. De Centrale Vertrouwenspersoon heeft voorts tot taak:
 - doorverwijzen naar externe hulpverlenings instanties;
 - verlenen van nazorg aan werknemers, die met ongewenste omgangsvormen als bedoeld in artikel 2 lid 1 van deze regeling, zijn geconfronteerd;
 - registreren van de aard en de omvang van de meldingen inzake ongewenst gedrag;
 - opstellen van een jaarverslag met betrekking tot ongewenste omgangsvormen alsmede over de wijze waarop de Vertrouwenspersoon zijn/haar taak heeft kunnen uitoefenen.

Artikel 14

Slotbepaling

De Klachtencommissies, de Centrale Vertrouwenspersoon en andere betrokkenen handelen zodanig dat de privacy van klager en andere betrokkenen voldoende wordt gewaarborgd.

BIJLAGE 13

KLACHTENCOMMISSIE RAS

Artikel 1

Taak Klachtencommissie RAS

De Klachtencommissie RAS geeft bindende adviezen over klachten op het gebied van ongewenst gedrag, zoals opgenomen in artikel 2 lid 1 bijlage 12 van deze CAO.

Artikel 2

Samenstelling Klachtencommissie RAS

- a. De leden van de Klachtencommissie worden voorgedragen door de bij de CAO betrokken werknemers- en werkgeversorganisatie(s).
- b. De Klachtencommissie wordt per zaak samengesteld uit een pool van maximaal zes leden-werkgevers en maximaal zes leden-werknemers. Afhankelijk van de soort klacht wordt uit deze pool minimaal één lid namens werkgevers en minimaal één lid namens werknemers aangewezen die de Klachtencommissie gaan vormen.
- c. In de commissie moet bij voorkeur juridische en gedragsdeskundige expertise aanwezig zijn.
- d. De zittingstermijn bedraagt 4 jaar met de mogelijkheid tot herbenoeming.
- e. Een lid van de Klachtencommissie die rechtstreeks bemoeienis heeft of heeft gehad met de voorliggende klacht, of wiens organisatie of bedrijf (in concernverband) betrokken is of was bij de voorliggende klacht, zal niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.
- f. De leden van de Klachtencommissie oordelen zonder last of ruggespraak en naar redelijkheid en billijkheid.
- g. De voorzitter van de Klachtencommissie is onafhankelijk en wordt benoemd door het RAS-bestuur.
- h. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de Klachtencommissie.
- i. Van de commissie wordt verwacht dat zij door middel van training en opleiding kwalitatief op peil blijft.

Artikel 3

Werkwijze Klachtencommissie RAS

- a. Binnen de Klachtencommissie zijn de stemmen gelijkmatig verdeeld onder de aanwezige leden-werknemers en de aanwezige leden-werkgevers. Besluiten worden genomen met gewone meerderheid van stemmen.
- b. Indien de stemmen staken brengt de voorzitter de doorslaggevende stem uit.
- c. De leden, alsmede de secretaris en de voorzitter, zijn gehouden zoveel mogelijk discretie te bewaren ten aanzien van al datgene wat hen uit hoofde van het lidmaatschap respectievelijk functie ter kennis komt.

- d. De Klachtencommissie kan deskundige(n) raadplegen en desgewenst als adviseur opnemen in de Klachtencommissie.
- e. De Klachtencommissie kan tolken inschakelen indien zij dat wenselijk acht.
- f. De Centrale Vertrouwenspersoon RAS maakt geen deel uit van de Klachtencommissie RAS.

Artikel 4

Verzoek

Alvorens een klacht bij de Klachtencommissie RAS in te dienen, dienen de procedures op ondernemingsniveau, voor zover aanwezig, te zijn gevolgd. De werknemer heeft het recht om op grond van zwaarwichtige redenen, zonder consultatie van de Klachtencommissie op bedrijfsniveau, de klacht direct bij de Klachtencommissie RAS in te dienen. De Klachtencommissie RAS toetst de zwaarwichtigheid van deze redenen bij het besluit over de ontvankelijk van de klacht.

Artikel 5

Voorlopige voorzieningen

- a. Zowel bij de aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek door de Klachtencommissie kan de werkgever tijdelijke voorzieningen voor de duur van de klachtenprocedure treffen, indien het welzijn van de klager dat noodzakelijk maakt, dan wel sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie. De getroffen maatregelen hebben uitsluitend een tijdelijk karakter en mogen op geen enkele wijze vooruitlopen op eventuele definitieve maatregelen, een en ander met behoud van arbeidsvoorwaarden.
- b. De werkgever waarborgt dat de klager niet zal worden benadeeld als gevolg van de door betrokkene ingestelde procedure.

Artikel 6

Reglement Klachtencommissie

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de RAS en bevat een omschrijving van de klacht, de na(a)m(en) van de aangeklaagde, een beknopt overzicht van de feiten en de beslissing die klager wenst. De Klachtencommissie neemt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht een besluit omtrent de ontvankelijkheid van de klacht.
- b. Een klacht bij de Klachtencommissie dient binnen een periode van drie jaar na de confrontatie met ongewenst gedrag te worden ingediend door een werknemer of medewerker in de zin van deze CAO. De Klachtencommissie kan, indien er sprake is van een ernstige klacht (ter beoordeling van de Klachtencommissie), deze in behandeling nemen ook als deze na het derde jaar na de confrontatie met ongewenst gedrag wordt ingediend.

- c. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij in combinatie met of ter ondersteuning van (een) andere anonieme klacht(en). In dat geval wordt de anonieme klacht aangemerkt als een anonieme getuigenis van een derde. Een en ander ter beoordeling van de Klachtencommissie.
- d. De Klachtencommissie stelt aangeklaagde binnen twee weken na ontvankelijk verklaring van de klacht op de hoogte van de ontvangst van de klacht en stelt aangeklaagde in de gelegenheid om binnen twee weken een verweerschrift in te dienen. Het verweerschrift wordt ter kennisneming aan klager gezonden.
- e. De Klachtencommissie hoort binnen vier weken na ontvangst van het verweerschrift klager en aangeklaagde gezamenlijk tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
- f. Partijen hebben na deze zitting een termijn van vier weken om (bewijs-)stukken in te dienen en (NAW-)gegevens van te horen getuigen aan te leveren. Het is na deze periode voor klager en aangeklaagde niet meer mogelijk om alsnog (bewijs-)stukken in te dienen of te horen getuigen aan te geven.
- g. De Klachtencommissie zal de aangegeven getuigen, of derden, indien zij dat nodig acht, binnen vier weken (voor zover mogelijk) op één zittingsdag horen.
- h. De Klachtencommissie zal, indien zij dat nodig acht, vervolgens partijen wederom binnen zes weken horen op een afsluitende zitting. Partijen hebben direct voorafgaand aan deze zitting het recht om kennis te nemen van alle door de Klachtencommissie opgestelde verslagen en bij de Klachtencommissie ontvangen stukken en kunnen daarop -indien gewenst- vervolgens ter zitting reageren. Indien partijen deze stukken eerder willen inzien kunnen zij daartoe een schriftelijk verzoek aan de secretaris richten.
- i. De zittingen van de Klachtencommissie zijn besloten en worden gehouden op een door de commissie te bepalen locatie.
- j. Klager en aangeklaagde kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één vertrouwenspersoon (in de zin van deze regeling) of één vertrouwd persoon en/of door één raadsman/- vrouw. Dit dient uiterlijk twee dagen voor de zittingsdatum schriftelijk bij de secretaris te worden gemeld.
- k. Personen die door de Klachtencommissie zijn opgeroepen om te worden gehoord, zijn verplicht om in persoon te verschijnen.
- l. Van iedere hoorzitting door de Klachtencommissie wordt een verslag gemaakt dat door de gehoorde, binnen een week na ontvangst van het verslag, voor akkoord ondertekend aan de Klachtencommissie dient te worden teruggestuurd, al dan niet voorzien van kanttekeningen. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt het verslag geacht te zijn vastgesteld voor akkoord zonder kanttekeningen. Indien betrokkene ondertekening weigert, wordt dit en de eventuele reden hiervan in het verslag vermeld. Dit geldt evenzeer voor degene die een anonieme getuigenis aflegt.

- m. De Klachtencommissie is, indien zij dat nodig oordeelt voor haar onderzoek, bevoegd een onderzoek ter plaatse in te stellen.
- n. Partijen kunnen voor het bijwonen van een zitting van de Klachtencommissie hun reiskosten op basis van openbaar vervoer 2e klasse declareren bij de RAS.
- o. De Klachtencommissie regelt voor het overige haar procedure zelf.
- p. De Klachtencommissie doet uitspraak uiterlijk binnen acht weken na de laatste hoorzitting. Deze termijn kan worden verlengd, mits het een redelijke termijn betreft en direct aan de betrokkenen wordt medegedeeld binnen welke termijn het rapport wel wordt uitgebracht. De uitspraak van de Commissie is voor de betrokken partijen bindend. Toetsing door de burgerlijke rechter blijft daarnaast openstaan.
- q. De Klachtencommissie adviseert over de te treffen maatregelen door de werkgever. Het advies bevat in ieder geval een uitspraak over de volgende punten:
 - of, en zo ja in welke mate de klacht gegrond is; een klacht is gegrond, indien aannemelijk is dat het ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden;
 - wie door het ongewenst gedrag is/zijn getroffen;
 - op welke wijze en met welke frequentie het ongewenst gedrag zich manifesteerde;
 - een advies aan de werkgever betreffende te nemen maatregelen.
- r. Indien de Klachtencommissie tot een advies komt, geldt het principe 'pas toe of leg uit'. De Klachtencommissie monitort de verdere afhandeling van de klacht en opvolging van de uitspraak van de commissie door werkgever in wiens bedrijf de casus speelt.
- s. Een afschrift van het advies wordt aan de werkgever, klager en aangeklaagde gestuurd alsmede aan de betrokken vertrouwenspersoon of Centrale Vertrouwenspersoon RAS.

Artikel 7

Jaarverslag

De Klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan de RAS over het aantal en de aard van de behandelde zaken en de uitspraken die daarin zijn gedaan. In deze rapportage zullen geen namen noch initialen van betrokkenen worden gebruikt.

Artikel 8

Ontwikkeling gezamenlijk normenkader

- a. De Centrale Klachtencommissie publiceert (geanonimiseerd) op de website van de RAS de uitspraken.
- b. 1x per jaar komen de klachtencommissies van de bedrijven en de Centrale Klachtencommissie bij elkaar om ervaringen uit te wisselen.
- c. De Centrale Klachtencommissie monitort de klachten bij de klachtencommissie in relatie tot het gewenste beleid. De Centrale Klachtencommissie geeft hierover advies aan CAO-partijen.

CNV SCHOONMAAK

CNV Schoonmaak behartigt de belangen van de schoonmakers en glazenwassers in Nederland. De bond onderhandelt voor hen over de CAO en helpt individuele leden als zij met vragen zitten.

De CAO

De CAO geldt voor zo'n 150.000 werknemers in de schoonmaak en de glazenwasserij. Voor het CAO-overleg begint, vraagt CNV Schoonmaak aan leden om hun mening. Welke onderwerpen vinden zij belangrijk? Tijdens de onderhandelingen houdt de bond de leden op de hoogte via nieuwsbrieven. Wordt er een akkoord bereikt, dan is het woord ook weer aan de leden: accepteren zij het of niet?

Individuele hulp aan leden

CNV Schoonmaak helpt leden als zij met vervelende situaties te maken krijgen. Bijvoorbeeld een reorganisatie. Of een contractswisseling. De bond overlegt dan met werkgevers en zorgt ervoor dat de schoonmakers krijgen (of houden) waar ze recht op hebben. Leden kunnen ook altijd bij de bond terecht met allerlei vragen, bijvoorbeeld over het loonstrookje, toeslagen, arbeidstijden, pensioen en arbeidsomstandigheden.

Uitgebreide dienstverlening

De leden van CNV Schoonmaak kunnen gebruikmaken van een uitgebreide dienstverlening. Bijvoorbeeld rechtshulp, zowel bij problemen op het werk als in de privésfeer. Of gratis cursussen, hulp bij de loopbaan of hulp bij het invullen van het belastingformulier. Omdat veel schoonmakers parttime werken, is een lidmaatschap voor hen extra aantrekkelijk: voor hen geldt een lagere contributie.

CNV Schoonmaak heeft ook een eigen website.

Wil je meer weten, of lid worden?

Kijk dan op www.cnvschoonmaak.nl of bel naar CNV Info: 030-7511007.



Schoonmaak
is onderdeel van CNV vakmensen

FNV

Nooit meer onzichtbaar!

Schoonmakers doen belangrijk werk. Zonder de schoonmaker kunnen de leraar, de directeur, de secretaresse of de minister hun werk niet doen. En waar een sterke vakbond is, krijgen de schoonmakers ook het respect en de cao die ze verdienen.

Wanneer schoonmakers samen opstaan, krijgen ze het beter. Dan zijn we niet meer onzichtbaar. Dan krijgen we wel gewoon doorbetaald bij ziekte en krijgen we meer loon. En het kan nog veel beter. Meer aandacht voor de hoge werkdruk of meer vaste contracten bijvoorbeeld. Dus sluit je aan bij FNV Schoonmaak, de vakbond van schoonmakers! Want samen staan we sterk. En wie sterk is, kan winnen!

www.schoongenoeg.nu
www.facebook.com/fnvschoongenoeg



OSB

Iedere dag zijn er bij 11.000 bedrijven in Nederland 125.000 schoonmakers en glazenwassers aan het werk. De sector is één van de grootste werkgevers van Nederland. Maar niet alleen in economisch opzicht is het belang van de schoonmaakbranche groot. Schoonmakers en glazenwassers leveren een niet te onderschatten bijdrage aan het functioneren van onze samenleving. Aan hen is het te danken dat onze stations, wachruimtes, scholen, openbare toiletten, ziekenhuizen, zorginstellingen en bedrijven schoon zijn én blijven. Daarmee is hun werk van grote waarde voor de BV Nederland.

OSB (Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten)

Voor al die werknemers willen de bij OSB aangesloten bedrijven een goede werkgever zijn. Door daadwerkelijk te investeren in de ontwikkeling van mensen via vakopleidingen en taaltrajecten. Door het bieden van goede arbeidsvoorwaarden en het serieus nemen van arbo-omstandigheden en ziekteverzuim.

Voor de belangen van de schoonmaak- en glazenwassersbranche zet OSB zich in. Omdat de branche en onze werknemers dat verdienen. Lees meer over de belangenbehartiging, dienstverlening voor de leden en het OSB-Keurmerk op www.osb.nl.

Download de cao app

De cao schoonmaak- en glazenwassersbranche is altijd en overal eenvoudig te raadplegen met de cao app.

In de app staat de integrale tekst van het cao-boekje. De zoekfunctie helpt om snel een onderwerp te vinden. Speciaal voor leden van OSB zijn er extra functionaliteiten toegevoegd. In de teksten staan links naar meer informatie en uitleg over de toepassing van de cao. Daarnaast kunnen leden gebruikmaken van de chatfunctie met de cao-helppdesk medewerkers.

www.osb.nl



