

# BEZEMER & KUIPER

\_\_\_\_\_ Advies en Training



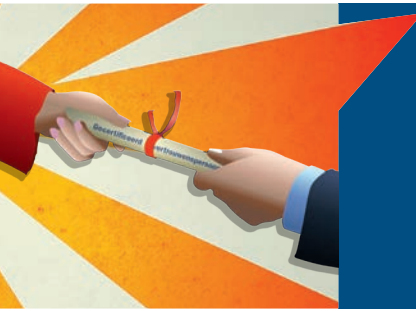
## CERTIFICERING VERTROUWENSPERSONEN GAAT VAN START

› p.6 Mediation › p.8 Mr. Ernst-Jan Schubad versterkt directie Bezemer & Kuiper  
› p.10 Spelregels van social media › p.12 Cursusoverzicht najaar 2012

**bulletin**

JUNI 2012

# INHOUD



Certificering  
vertrouwenspersonen  
gaat van start **p.3**

**p.6** Mediation



Doopteel gelicht:  
mr. Ernst-Jan Schubad **p.8**



## EN VERDER



Column Willeke Bezemer	2
Vraag & antwoord	5
Proefschrift Carla Goosen: "In vertrouwen"	7
Juridisch: social media	10
Bijblijven	12

## COLUMN

Willeke Bezemer



## ONDERSTEUNING IN SURINAME

Vorig jaar bezochten Alie Kuiper en ik Suriname om ter plekke ondersteuning te bieden vanwege de wetgeving die op komst is tegen 'seksueel molest op het werk'. Dit voorjaar waren we er voor het vervolg. Wederom was het hard werken met 'onze' groep zeer competente trainers en consultants. Stuk voor stuk mensen die de Surinaamse samenleving door en door kennen, een immens netwerk hebben en op meerdere gebieden hun sporen hebben verdiend. We gaven workshops, werden geconsulteerd over casuïstiek en wetenschappelijk onderzoek en begeleidden intervisiebijeenkomsten. Het was inspannend en ontspannend tegelijk, en vooral ook erg interessant. Beslist boeiend was de feedback die we kregen op ons Nederlandse concept van de interne vertrouwenspersoon. Hier inmiddels een geaccepteerd verschijnsel, dáár echter een fenomeen dat kritisch wordt bezien. Want is een interne vertrouwenspersoon wel te vertrouwen? Welke banden heeft hij of zij met het management? Van wie is hij of zij familie of aangetrouwde familie? Waarbij je moet weten dat het in de Surinaamse cultuur een vaste gewoonte is om bij elke kennismaking op zoek te gaan naar raakvlakken in de familie- of vriendenkring. En men rust niet voor die gevonden zijn! En als je dan ook nog weet dat in Suriname hoogstens een half miljoen mensen wonen, dan begrijp je het wel: iedereen is zo ongeveer familie van iedereen. Na weer eens een discussie hierover kwam het eureka-moment: in Suriname kun je beter het accent leggen op externe in plaats van interne vertrouwenspersonen.

Onze Surinaamse collega's werken dit nu verder uit. Daar zijn Alie en ik niet meer bij nodig. Heel goed! Hoewel? Af en toe denken we aan nog eens een reisje naar dat prachtige land...





# CERTIFICERING VERTROUWENSPERSONEN GAAT VAN START

De landelijke professionele standaard voor vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen is een feit. Een mijlpaal voor Bezemer & Kuiper, want ons bureau beijvert zich al vele jaren voor certificering van deze functie. In april kreeg ons bureau bovendien als eerste opleidingsinstituut het keurmerk uitgereikt dat je moet hebben om de geschiktheid van vertrouwenspersonen te mogen toetsen. Vanaf september 2012 kunnen vertrouwenspersonen die zich officieel willen laten certificeren dus bij Bezemer & Kuiper terecht. Ook degenen die in het verleden een cursus hebben gevolgd, kunnen bij ons de proeve van bekwaamheid afleggen. In dit artikel meer over de manier waarop het certificeringstraject verloopt.

# BEZEMER & KUIPER ONTVANGT EERSTE KEURMERK

De certificering is een logische uitkomst van de roep om professionalisering van het vertrouwenspersonenwerk. Bedrijven en instellingen willen meer zekerheid dat de vertrouwenspersoon die zij aanstellen, beschikt over de benodigde competenties. Werkgevers kunnen immers aansprakelijk gesteld worden als een medewerker schade lijdt vanwege onprofessioneel of ondeskundig handelen van de vertrouwenspersoon. De belangen zijn dus groot.

Wat verandert er nu door de invoering van de landelijke professionele standaard? Kortweg betekent het dat alleen een opleiding volgen niet meer volstaat. Als vertrouwenspersoon moet je voortaan een toets doen om aan te tonen dat je over de benodigde kennis en vaardigheden beschikt. Pas als je deze toets met succes hebt afgelegd, kun je je officieel laten certificeren als vertrouwenspersoon.

## Keurmerk

De vaststelling van de taken en competenties voor vertrouwenspersonen is tot stand gekomen onder auspiciën van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) en financieel gefaciliteerd door het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid. Daaruit blijkt wel dat de overheid grote waarde hecht aan professioneel opererende vertrouwenspersonen. De LVV zal als brancheorganisatie een register bijhouden van gecertificeerde vertrouwenspersonen.

Maar wie gaat de geschiktheid van vertrouwenspersonen testen? In opdracht van de LVV ontwikkelde het Keurmerk-instituut in Zoetermeer een keurmerk voor opleidingsinstituten die hiervoor in aanmerking komen. Daarbij wordt gekeken of het instituut voldoet aan de eisen op het gebied van inhoudelijke expertise over ongewenste omgangsvormen, didactische kwaliteiten en een goede organisatie van de cursussen. Bezemer & Kuiper is er natuurlijk trots op het eerste keurmerk te hebben ontvangen op 5 april jl.

## Deelcertificaten

Welke landelijke eisen worden er gesteld aan de professionele vertrouwenspersoon? Uiteraard moet je medewerkers die last ervaren van ongewenste omgangsvormen op een vakkundige manier opvangen en begeleiden. Daarnaast moet je ongewenste omgangsvormen signaleren en het management adviseren over beleid tegen ongewenste omgangsvormen. Tot slot moet je jezelf kunnen presenteren als vertrouwenspersoon. Omdat het om drie verschillende terreinen gaat, zal Bezemer & Kuiper met deelcertificaten gaan werken. Na de basis cursus 'Opvang en begeleiding na ongewenste omgangsvormen op het werk' kan een deexamen worden afgelegd. Dit bestaat uit een kennistoets, een 'take home' toets, gericht op het testen van inzicht in oplossingstrajecten, en een vaardigheidstoets: een rollenspel met een acteur. Na deze cursus zijn er twee kortere vervolgcursussen:

'Signaleren en adviseren' en 'De presentatie van de vertrouwenspersoon' die ook afgesloten kunnen worden met een toets. Na het behalen van de drie deelcertificaten wordt voldaan aan alle eisen op het gebied van certificering en kan men zich laten inschrijven in het register van de LVV.

Moeten alle vertrouwenspersonen binnen een bedrijf ook alle drie de deelcertificaten behalen? Wanneer binnen een organisatie slechts één of twee vertrouwenspersonen werken is dat wenselijk. Maar is er een grote groep van vertrouwenspersonen beschikbaar, dan lijkt het ons overbodig om al die medewerkers volledig te certificeren. Wel zou iedere vertrouwenspersoon het deelcertificaat moeten behalen voor de opvang en begeleiding van medewerkers. Vervolgens is het genoeg als een coördinerende of centrale vertrouwenspersoon ook beschikt over de deelcertificaten 'Signaleren en adviseren' en 'De presentatie van de vertrouwenspersoon'. In een grote organisatie hoeft immers niet iedereen in staat te zijn een jaarverslag te maken en aanbevelingen voor beleid te formuleren.

## Wel of niet verplicht?

Tot voor kort konden vertrouwenspersonen zich met alleen een bewijs van deelname aan een cursus laten inschrijven in het certificeringregister van de LVV. Wij gaan ervan uit dat deze vertrouwenspersonen en hun werkgevers zich alsnog willen laten certificeren conform de nieuwe standaard. Certificering zal immers niet zoveel waard blijken als er geen onderliggende bewijzen van deskundigheid kunnen worden getoond. In geen enkele wet staat overigens dat arbeidsorganisaties over gecertificeerde vertrouwenspersonen moeten beschikken. In de Arbowet staat echter wel dat beleid op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting moet







Alie Kuiper ontvangt het keurmerk van Henry van Montfort, voorzitter LVV- Keurmerkcommissie.



## Nascholing en intervisie voor vertrouwenspersonen

- › Dit najaar organiseert Bezemer & Kuiper op drie plaatsen in het land een gratis informatiebijeenkomst waarin we de methode van intervisie toelichten en ons concrete aanbod presenteren.  
Vrijdagmiddag 28 september 2012 van 14.30 uur tot 16.30 uur in Utrecht.  
Vrijdagmiddag 5 oktober 2012 van 14.30 uur tot 16.30 uur in Eindhoven.  
Vrijdagmiddag 2 november 2012 van 14.30 uur tot 16.30 uur in Zwolle.
- › U kunt zich voor een van deze gratis informatie bijeenkomsten aanmelden via onze website: [www.bezemer-kuiper.nl](http://www.bezemer-kuiper.nl)
- › Kijk voor het volledige aanbod van bijscholing in najaar 2012 op de achterpagina van dit bulletin en op onze website: [www.bezemer-kuiper.nl](http://www.bezemer-kuiper.nl)

voldoen aan de stand van de wetenschap en de professionele dienstverlening.

En de stand van de professionele dienstverlening is nu dat de mogelijkheid van certificering een feit is. Niet voor niets heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zowel de kosten betaald om te komen tot certificering als tot het ontwikkelen van een keurmerk voor opleidingsinstituten voor vertrouwenspersonen.

### Begeleide intervisie

De certificering blijft alleen geldig als je kan laten zien dat je jaarlijks aan bijscholing en intervisie doet. Bezemer & Kuiper blijft een ruim aanbod aan

themamiddagen en cursussen verzorgen. Nieuw in ons aanbod is de 'begeleide intervisie'. Intervisie is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij medewerkers een beroep doen op collega's om mee te denken over persoons- en functiegebonden vraagstukken en knelpunten uit de eigen werksituatie. Begin 2012 voerden we een digitale enquête uit onder vertrouwenspersonen naar hun wensen op het gebied van intervisie: per branche, in-company of regionaal. Binnen sommige organisaties wordt de intervisie in-company begeleid en bij enkele branches op brancheniveau. Uit de enquête bleek daarnaast een duidelijke behoefte aan intervisie in de

buurt. Daarom is er vanaf najaar 2012 intervisie beschikbaar op regionale basis met open inschrijving. Je kunt kiezen voor een vaste, doorlopende groep of een groep die per keer verschillend is samengesteld. ◀

- › Wilt u zich laten certificeren? Kijk voor praktische informatie en toetsdata op onze website: [www.bezemer-kuiper.nl](http://www.bezemer-kuiper.nl)
- › Advies over de manier waarop uw organisatie de certificering het best kan aanpakken? Neem vrijblijvend contact met ons op.

**Ik ben HR-adviseur bij een grote gemeente. Onlangs werd ik gebeld door de accountmanager van het schoonmaakbedrijf dat bij ons het stadhuis schoonmaakt. Een van de schoonmaaksters zou tijdens het werk bij ons door een medewerker van de beveiliging zijn lastiggevallen. De schoonmaakster is niet bij ons in dienst en de beveiligingsmedewerker ook niet. Mijn leidinggevende stelt voor dat we het schoonmaakbedrijf adviseren in overleg met het beveiligingsbedrijf een oplossing te zoeken. Mijn vraag is: hebben wij hierin zelf ook niet een verantwoordelijkheid?**

De Arbowet verplicht verschillende werkgevers die op één plek werk laten verrichten om afspraken te maken over het arbobeleid. Ongewenste omgangsvormen vallen onder de noemer psychosociale arbeidsbelasting en dus onder de Arbowet. Dat betekent dat een inlenend bedrijf (uw gemeente) met de ingeleende bedrijven (het schoonmaakbedrijf en het beveiligingsbedrijf) afspraken moet maken over de aanpak van grensoverschrijdend gedrag. Het gaat zowel om afspraken over preventie, als over de aanpak van concrete situaties van pesten, discriminatie of seksuele intimidatie waarbij mogelijk werknemers van de verschillende organisaties betrokken zijn. Het moet bijvoorbeeld duidelijk zijn op

welke vertrouwenspersoon de medewerker die last ervaart een beroep kan doen. Sommige organisaties hebben onderling afspraken gemaakt over hoe een klacht wordt aangepakt als er werknemers van verschillende bedrijven bij betrokken zijn. Bij u lijkt dat niet het geval en dan moet een en ander ad hoc geregeld worden. In deze casus kunnen we ons voorstellen dat de hoofden HR/P&O van uw eigen organisatie en die van het schoonmaakbedrijf en het beveiligingsbedrijf zich gezamenlijk over een oplossingstraject buigen. Uiteraard moet de route worden gebaseerd op de aard van de klacht: is bemiddeling de aangewezen manier of moet een formeel onderzoek worden gestart?

# MEDIATION

**Mediation bij arbeidsconflicten heeft de laatste jaren enorm aan populariteit gewonnen.**

**Rechters bevelen het aan, advocaten en hulpverleners raken erin geschoold, en werkgevers en werknemers zijn meer en meer bereid om conflicten via mediation op te lossen.**

**Mediation wordt ingezet bij allerlei soorten arbeidsconflicten, ook die naar aanleiding van ongewenste omgangsvormen. Dit zijn echter geen 'gewone' arbeidsconflicten en ze vereisen dan ook specifieke deskundigheid van de mediator.**

Arbeidsconflicten kunnen we opdelen in taakgerichte conflicten en sociaal-emotionele conflicten. Voorbeelden van de eerste zijn conflicten over de inhoud van een functieomschrijving, het volgen van Cao-afspraken of de correcte toepassing van verlofregels. Voorbeelden van de tweede zijn ongewenste omgangsvormen, zoals pesten, discriminatie, agressie en seksuele intimidatie. De praktijk bewijst inmiddels dat mediation óók een goede keus is als het gaat om het beslechten van deze laatste categorie conflicten, mits er specifieke deskundigheid wordt ingezet. De mediator moet rekening houden met specifieke emotioneel beladen aspecten zoals etikettering, gender en etniciteit en zich zeer goed bewust zijn van zijn of haar eigen attitude.

## Op eieren lopen

Het is een feit dat sociaal-emotionele conflicten eerder en sneller escaleren dan taakgerichte conflicten. De mediator dient daarop bedacht te zijn en dit te vertalen in zowel het tempo van de mediation, als in het onderkennen van en omgaan met de emoties van partijen. Het aparte van conflicten als gevolg van ongewenste omgangsvormen is natuurlijk dat een van de partijen zich heeft geafficheerd als 'slachtoffer', waardoor de ander als vanzelf het predicaat 'dader' meekrijgt. Deze etikettering op zich veroorzaakt al veel emoties. En dan doet de mediator het niet snel goed. Want het niet onderkennen van deze rollen doet het conflict escaleren (door het slachtoffer), maar het benadrukken van deze rollen doet dat

ook (door de dader)! Hierdoor moet de mediator soms op eieren lopen, en verloopt het mediationproces lang niet zo soepel als bij meer zakelijke conflicten.

## Gender en etniciteit

Bijzonder bij mediation na ongewenste omgangsvormen is het aspect van 'gender' bij seksuele intimidatie, en 'eticiteit' bij discriminatie vanwege ras of huidskleur. Neem gender en seksuele intimidatie. Bijna per definitie is er bij seksuele intimidatie sprake van een vrouw die klaagt over het seksueel getinte gedrag van een of meer mannelijke collega(s). Daarnaast speelt hiërarchie in dergelijke gevallen vaak een rol; de beklagde heeft immers vaak een hogere positie dan de klagster. Het eerste betekent dat seksuele intimidatie geen sekseneutraal conflict is. Sterker nog, het is een sekseconflict! In zo'n geval zou het mooi zijn als de mediator sekseneutraal is. Wat hij of zij in houding misschien wel is, maar niet in uiterlijk. En zeker niet in de perceptie van de direct betrokkenen. En dat brengt de mediator bij conflicten over seksuele intimidatie nogal eens in een lastig parket. Want als de mediator een man is, bestaat de kans dat de klagster zich niet veilig voelt tegenover twee mannen. En is de mediator een vrouw, dan heeft de beklagde het gevoel tegenover een vrouwenrechtbank te staan.

## Attitude

Hoe moet de mediator zich nu opstellen in een sekseconflict? De oplossing is natuurlijk dat

mediators zich bewust zijn van het sekseaspect bij dit soort conflicten, ook in de eigen persoon. Dat vergt niet alleen kennis over sekseverschillen en -overeenkomsten, maar ook vaardigheden om daarmee om te gaan. En dat is óók een kwestie van attitude: mediators die sekseverschillen negeren 'want we zijn allemaal mensen', boeken om die reden geen resultaat bij heikele kwesties zoals seksuele intimidatie. Hetzelfde geldt voor conflicten door discriminatie. De mediator die zich niet bewust is van de vanzelfsprekendheden die hij/zij zelf aan het eigen cultureel bepaalde normenstelsel ontleent, is geen goede mediator bij dit soort zaken!

Alle mediators bij Bezemer & Kuiper kennen deze specifieke aspecten van mediation uit de praktijk. Vooral ook omdat zij niet alleen mediator zijn, maar ook klachtonderzoeker en/of externe vertrouwenspersoon. <



# ‘HET WERK VAN EEN VERTROUWENS-PERSOON IS PITTIG: JE DOET HET ER NIET ZOMAAR EVEN BIJ.’

Van dichtbij weet Carla hoe cruciaal de rol van een professionele vertrouwenspersoon is, maar ook hoe hoog de eisen zijn die aan deze professionals worden gesteld. “Er ligt een grote verantwoordelijkheid bij de vertrouwenspersoon, want als je het werk goed doet kun je mensen in het voorjuridische traject veel ellende besparen”, legt Carla uit. “Gaat er eenmaal een klachtenprocedure lopen dan levert dat immers alleen verliezers op. De impact van een formele procedure op alle betrokkenen kan enorm zijn. Daarom is het zo belangrijk dat vertrouwenspersonen goed zijn toegerust voor hun taak: het zoeken naar informele oplossingen voordat een formeel traject wordt ingeslagen.”

## Volwaardig beroep

In haar dissertatie ‘In vertrouwen, een onderzoek naar de professionaliteit van de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie’ brengt Carla de taken en de benodigde competenties van de vertrouwenspersoon in beeld. Aan de basis daarvan liggen de ervaringen van deskundigen die een nauwe verbinding hebben met de praktijk en de uitoefening van de functie van vertrouwenspersoon. Bovendien vertegenwoordigen ze allen een specifieke deskundigheid op het gebied van seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen vanuit de eigen discipline: psychologen, juristen, beleidsmakers en opleiders. Carla: “De vertrouwenspersoon moet kennis hebben van psychologische, juridische, beleidsmatige, communicatieve, maatschappelijke en organisatorische aspecten”, zegt Carla. “De hoofdtaken zijn het opvangen en begeleiden van slachtoffers en klagers, het voorlichten en informeren van medewerkers, het signaleren van knelpunten in het beleid en het ongeraagd en gevraagd adviseren aan leidinggevenden over het beleid. Het is een volwaardig beroep met vast te stellen eindtermen en dus geen functie die je er ‘even’ bij doet.”

Er is nog maar weinig onderzoek bekend naar de rol, positie en deskundigheid van de vertrouwenspersoon. Dit terwijl de vertrouwenspersoon in het voortraject van een officiële klachtenprocedure een cruciale rol speelt. Het succes van dit voortraject wordt voor een groot gedeelte bepaald door de deskundigheid, professionaliteit en gendersensitiviteit van de vertrouwenspersoon. Carla Goosen promoveerde in 2011 op een onderzoek naar de competenties die een vertrouwenspersoon seksuele intimidatie nodig heeft.

## Autonome professionals

Toch combineren bedrijfsartsen, bedrijfsmaatschappelijk werkers of P&O 'ers hun functie nog vaak met het werk van de vertrouwenspersoon. Carla pleit voor een autonome positie van de beroepsgroep. “Je moet in een complex krachtenveld opereren met tegengestelde belangen”, legt ze uit. “Als autonome professional heb je de ruimte en de bescherming om ook de medewerkers te begeleiden die klagen over ongewenst gedrag van leidinggevenden en management.” Ook vanuit de jurisprudentie rond arbeidsconflicten is professionalisering van het vertrouwenspersoonenwerk aan te bevelen, stelt Carla. “Nederlandse werkgevers zijn bij wet verplicht hun werknemers te beschermen tegen ongewenste omgangsvormen. Is er geen vertrouwenspersoon aanwezig of handelt de vertrouwenspersoon niet adequaat op een klacht, dan kan de werkgever een forse schadeclaim verwachten. En andersom: is er wel een vertrouwenspersoon, maar heeft de werknemer deze niet geraadpleegd, dan kan hij of zij de werkgever niet aansprakelijk stellen.”

Aanbevelingen die uit het onderzoek volgden zijn onder meer gestandaardiseerde beroepscompetenties, een verplichte opleiding en een erkend diploma en geharmoniseerde functieomschrijvingen. Het onderzoek droeg bij aan de nieuwe, gecertificeerde en in de toekomst verplichte opleiding voor vertrouwenspersonen, die de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen inmiddels heeft ontwikkeld in samenwerking met opleidingsinstituten. ☺

.....  
Het proefschrift ‘In vertrouwen’ is tegen kostprijs te bestellen via de website van de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen LVV. Kijk Op [www.lvvn.nl](http://www.lvvn.nl) onder ‘producten’.

**Dr. Carla Goosen** is naast gedragswetenschapper en therapeut in de GGZ, vertrouwenspersoon, klachtonderzoeker en mediator. Ze behaalde in 2005 haar Master of Dispute Resolution aan de Universiteit van Amsterdam. In 2011 promoveerde ze aan de Universiteit van Groningen in de Gedrags- en Maatschappijwetenschappen met het proefschrift ‘In vertrouwen’.





Doopceel gelicht:

## MR. ERNST-JAN SCHUBAD

**Naam:** Ernst-Jan Schubad

**Geboren:** Den Haag, 1967

**Thuis:** woont in Driebergen met zijn vrouw Yvonne, dochter Marit (12) en zonen Thijn (10) en Jort (8).

**Passies:** hardlopen (maximaal halve marathon), lezen, schrijven, Scandinavische en Engelse detectiveseries, motorrijden en stedentrips.

**Naast psycholoog Willeke Bezemer en organisatiedeskundige Alie Kuiper zit sinds 1 juni 2012 ook de jurist Ernst-Jan Schubad in de directie van Bezemer & Kuiper. Door deze uitbreiding vormt de directie een goede afspiegeling van het multidisciplinaire karakter van Bezemer & Kuiper. In Doopceel gelicht vertelt de kersverse directeur wie hij is en wat we van hem kunnen verwachten.**



# “Wat mij boeit zijn de persoonlijke verhalen van mensen”

## Vertel eens iets over je achtergrond.

‘Ik startte als juridisch medewerker bij de ANWB, stapte al snel over naar een managementfunctie en gaf leiding aan juristen bij een rechtsbijstandverzekeraar. Daarna werkte ik bij de arbodienst van de KLM en gaf leiding aan bedrijfsartsen en alle aanverwante professionals. Mijn laatste functie was die van directeur van het GIMD (bedrijfsmaatschappelijk werk en vertrouwenspersonen). Daarbij hoorde ook het extern voorzitterschap van diverse klachtencommissies van klanten van het GIMD. Binnen dit netwerk leerde ik Willeke en Alie kennen en het klikte. Het werkveld van Bezemer & Kuiper heb ik altijd fascinerend gevonden en we bleken dezelfde visie te hebben op de toekomst van het bedrijf. Zo raakten we in gesprek over een mogelijk gezamenlijk optrekken. Het resultaat is inmiddels bekend.’

## Waar komt je fascinatie voor het werkveld vandaan?

‘Mijn loopbaan was allesbehalve gepland. Dingen kwamen voorbij en gaandeweg leerde ik waar mijn passies en interesses liggen. Dat is werk waarin mijn juridische achtergrond, managementervaring en kennis van het vakgebied van Bezemer en Kuiper waarde toevoegen. Veel energie geeft mij ook het contact met professionals en met klanten. In mijn laatste functie bij GIMD merkte ik dat ik steeds vaker naar spreadsheets met cijfers zat te kijken en afdreef van wat me werkelijk interesseert: mensen en hun onderlinge verhoudingen

in organisaties. Daarom vind ik het zelf doen van klachtenonderzoek bijvoorbeeld zo boeiend. Ongewenste omgangsvormen op het werk hebben vaak dramatische consequenties voor mensen, zowel voor klagers als aangeklaagden. Ik haal voldoening uit iedere zaak die goed en integer kan worden opgelost voor de betrokkenen. De invloed van Bezemer & Kuiper gaat veel verder dan het werken aan individuele zaken; het bureau timmert ook preventief en beleidsmatig aan de weg en levert een belangrijke bijdrage aan een positief, veilig werkklimaat voor al die werknemers die dagelijks hun brood verdienen in allerlei branches. Voor mij is dit een prachtige nieuwe stap in mijn loopbaan.’

## Wat voor type leidinggevende ben je zelf?

‘Na vijftien jaar durf ik te zeggen: een ervaren leidinggevende. Ik blik nog weleens met een gevoel van schaamte terug op mijn eerste leidinggevende functie. Blakend van ambitie, in de ban van targets en scores; wat kun je dan mensen voorbij rennen. Maar in de loop van de jaren heb ik leren luisteren en inleven. Een bedrijf kan alleen succesvol zijn als mensen er met plezier werken. Met eerlijkheid en respect kom je het verst, ook als de omstandigheden moeilijk zijn en je knopen moet doorhakken. Vaak, duidelijk en open communiceren met medewerkers, dat vind ik heel belangrijk. Iedereen moet weten hoe het gaat met het bedrijf en waarop bijsturing nodig is.’

## En wat voor mens ben je privé?

‘Iemand die zijn werk mee naar huis neemt, maar daarin wel grenzen trekt. Ik ben namelijk ook een gezinsman die op zaterdagochtend op het voetbalveld staat en 's middags weer bij de hockey. Verder is een zeker ongeduld mij niet vreemd, er moet wel tempo blijven! Een levensgenieter ben ik ook, een goede maaltijd met een sigaar na afloop is aan mij goed besteed. Maar wel weer hardlopen de volgende ochtend!’

## Wat gaan medewerkers van Bezemer & Kuiper merken van jouw komst?

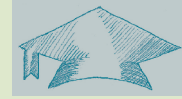
‘Als directeur van GIMD heb ik in de keuken van veel organisaties meegekeken. En dan zie je dat er nog veel werk te doen is op het gebied van ongewenste omgangsvormen en arbeidsverhoudingen. Preventie en een goede positionering van de vertrouwenspersoon zijn in deze crisistijd extra belangrijk, omdat de spanningen op de werkvloer en het aantal ontslagprocedures toenemen. Een trend is dat steeds meer werkgevers willen werken met professionele externe vertrouwenspersonen en klachtencommissies, dan wel hun eigen interne vertrouwenspersonen nog beter willen toerusten. De nieuwe certificeringsvereisten geven hier extra impulsen aan. Graag wil ik inspelen op die behoefte aan professionalisering in de branche. Het is de bedoeling ons netwerk van freelancers verder uit te breiden zodat we onze diensten nog meer landelijk kunnen aanbieden. Groei is een absolute ambitie. Maar altijd gedreven vanuit de inhoud van het vak.’

## Heb je er zin in?

‘Erg veel zin! Ik verheug me erop de medewerkers en klanten van Bezemer & Kuiper te ontmoeten en ik wil er zoveel mogelijk persoonlijk leren kennen in de komende maanden.’ ◀



## SPELREGELS VOOR SOCIAL MEDIA: HOE VER KUN JE GAAN?



Mr. Ernst-Jan Schubad

JURIDISCH

**Social media hebben de wereld veroverd. Inmiddels delen miljoenen mensen lief en leed met elkaar via Facebook, LinkedIn en Twitter. We zijn druk in de weer met het geven van onze mening over heel veel zaken. Daar hoort ook het werk bij. Maar hoe ver mag je gaan in je uitlatingen over je baas of je collega's? Mag je alles facebooken en twitteren, of zijn er toch grenzen aan die vrijheid?**

Het delen van informatie via allerlei internettoepassingen neemt een vlucht. Via social media vertellen we graag hoe het met ons gaat. LinkedIn is de aangewezen plek om zakelijke informatie uit te wisselen. Op Facebook delen we meer van ons persoonlijke leven, zoals vakantie verhalen, familiefoto's en soms ook onze ervaringen op de werkvloer. En daarin gaan we ver. Te ver, oordeelde de rechter in twee recente uitspraken over het gebruik van Facebook. Vrijheid van meningsuiting is weliswaar een grondrecht, maar zodra het escaleert in ongewenst gedrag van een werknemer moet er toch paal en perk aan worden gesteld. Aan de andere kant dient ook de werkgever zich aan de juiste spelregels te houden.

### Facebook

Een werknemer van een groot winkelbedrijf is het niet eens met de weigering van zijn werkgever om hem een voorschot op het loon te geven. Hij spreekt hier negatief over met collega's op de werkvloer en plaatst een boos bericht over zijn werkgever op Facebook. Dit levert hem een schriftelijke waarschuwing van zijn

baas op. Maar de man komt niet tot bezinning. Hij schrijft op Facebook dat hij bij een "hoerebedrijf" werkt. Zijn baas is een "Nijmeegse nepwout en hoerestumperd". Verder schrijft hij dat "ooit mijn dag komt en dan staan ze te janken, kkhomos". Er volgt een schorsing, met doorbetaling van loon en de werkgever zet een ontslagprocedure in gang. De man beroept zich op de vrijheid van meningsuiting en geeft aan dat zijn Facebookpagina tot zijn privé domein behoort. Ook had hij al excuses aangeboden en het bericht verwijderd.

### Geen ontslagvergoeding

De zaak komt bij de rechter. Deze is van mening dat er grenzen zijn aan de vrijheid van meningsuiting en wijst op twee wettelijke bepalingen die van belang zijn voor de verhouding tussen werknemer en werkgever. De eerste bepaling is opgenomen in boek 7 artikel 611 van het Burgerlijk Wetboek, waarin bepalingen staan over goed werknemer- en werkgeverschap. Dit artikel fungeert als vangnetregeling om onwenselijk gedrag te kunnen aanpakken. Overigens gaat het

daarbij zowel om gedrag van werkgever als werknemer! In boek 7 artikel 678 van het Burgerlijk Wetboek staat bovendien dat het op grove manier beledigen van de werkgever reden is voor ontslag. Het verweer van de werknemer dat zijn Facebookpagina privé domein is, legt de rechter naast zich neer. Volgens de rechter is het privé karakter van Facebook beperkt. De rechter wijst het ontslag dan ook toe en wijst het verzoek om een ontslagvergoeding af. In deze zaak wordt dus duidelijk dat het met een medewerker slecht kan aflopen als hij doorgaat met zijn ongewenst gedrag op Facebook na een schriftelijke waarschuwing door de werkgever.

### Voorbarig handelen

Een werkgever moet echter behoedzaam blijven in zijn maatregelen bij het constateren van dit soort gedrag op het internet. Dat blijkt uit een andere zaak waarin een medewerker op Facebook een bericht plaatst over zijn collega die "een mongool" is, "niet hard werkt" en "zwart is". Hij voegt er nog aan toe "Ja, hoor, mag je morgen weer met die zwarte mee Jezus





*gvd moet lekker doorgaan zo*". De werkgever komt direct in actie, zegt het vertrouwen in de medewerker op en zet een ontslag-procedure in gang. De rechter heeft kritiek op het handelen van de werkgever. Weliswaar vindt hij de eerste reactie van de werkgever voorstelbaar, want de uitlatingen van de werknemer kunnen niet door de beugel. Maar ook oordeelt de rechter dat de werkgever voorbarig heeft gehandeld. Hij vindt de uitlatingen van de werknemer op Facebook onvoldoende als dringende reden tot ontslag, zonder dat eerst een laatste waarschuwing is gegeven. De man mag wel worden ontslagen, maar krijgt een normale ontslagvergoeding mee. ◀

Deze en andere casussen worden ook besproken op de 2e herhaling van de Themamiddag "Jurisprudentie voor Vertrouwenspersonen" op 9 oktober 2012 (zie [www.bezemer-kuiper.nl](http://www.bezemer-kuiper.nl))

**Conclusie:** Internet is geen vrijplaats voor medewerkers om hun collega's of werkgever te beledigen of in een kwaad daglicht te stellen. Werkgevers kunnen medewerkers zelfs ontslaan als zij zich via social media ongewenst en grof uitlaten over het werk. De vrijheid van meningsuiting heeft dus duidelijk een begrenzing, net zoals internet niet altijd privé-domein is. Maar realiseer je als werkgever dat je een werknemer altijd eerst schriftelijk moet waarschuwen dat zijn uitlatingen op internet ongewenst zijn en moeten stoppen. Een waarschuwing vooraf behoort tot goed werkgeverschap! Pas als de werknemer gewoon doorgaat met wat hij doet, kan ontslag overwogen worden. Nog beter is het natuurlijk als beledigende uitlatingen over collega's via social media gewoonweg 'not done' zijn in de organisatiecultuur. Om vervelende situaties te voorkomen is het zinvol om duidelijke spelregels af te spreken over het omgaan met social media in relatie tot het werk. Het wordt dan ook gemakkelijker een medewerker erop aan te spreken als hij toch over de schreef gaat.

Vindplaats: Sector Kanton Rechtbank Arnhem, 19 maart 2012, LJN: BV9483 en Sector Kanton Rechtbank Arnhem, 11 april 2012, LJN: BW2006 [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

## PUBLICATIES

### Jaarcijfers CGB 2011

In 2011 heeft de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) vaker geoordeeld dat er sprake was van discriminatie. Daarnaast blijkt dat discriminatie van vrouwen nog steeds actueel is.

Het complete CGB-jaarverslag 2011 is gratis te downloaden via [www.cgb.nl](http://www.cgb.nl)

### Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2011

Methodologie en globale resultaten

In 2011 voerden TNO en CBS de achtste NEA uit, een grootschalige enquête onder werknemers in Nederland. Het onderzoek naar de arbeidssituatie richt zich op vier hoofdelementen: de arbeidsomstandigheden, arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden. Ook zijn vragen opgenomen over ongewenste omgangsvormen.

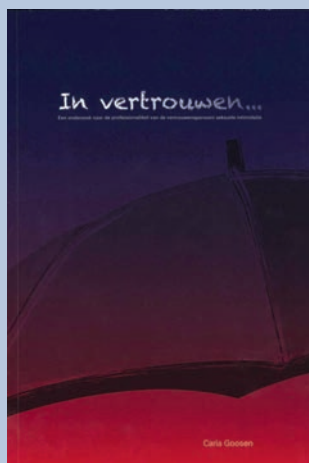
Het rapport is gratis te downloaden via [www.tno.nl/neo](http://www.tno.nl/neo) of te bestellen bij TNO via [receptie-hd@tno.nl](mailto:receptie-hd@tno.nl)  
ISBN 978-90-5986-403-0  
TNO, 2012

### In vertrouwen, een onderzoek naar de professionaliteit van de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie

(zie ook pagina 7 van dit bulletin)

Dr. Carla Goosen, 2011  
ISBN 978-90-8183-030-0

Het proefschrift is verkrijgbaar via de website van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen: [www.lvvp.nl](http://www.lvvp.nl)



# CURSUSAANBOD NAJAAR 2012

## › Nascholing/verdiepingscursussen

### Vertrouwenspersoon en mediation

Datum: 18 september 2012

Duur: één middag

Docent/trainer: drs. Katinka Lorijn

Kosten: € 212,-

### De vertrouwenspersoon als begeleider tijdens klachtonderzoek

Datum: 20 september 2012

Duur: één middag

Docenten/trainers: mr. Margot

Burghout en drs. Bert Lam

Kosten: € 335,-

### Themamiddag Psychologie voor vertrouwenspersonen (3<sup>e</sup> herhaling)

Hoe interpreteer je de verhalen van klagers/melders juist? Tips en handvatten voor een goede psychologische analyse.

Datum: 27 september 2012

Duur: één middag

Door drs. Willeke Bezemer en drs. Katinka Lorijn

Kosten: € 177,-

### Intervisie/groepsconsultatie voor vertrouwenspersonen

Datum: 15 november 2012

Duur: één ochtend

Kosten: € 177,-

### Vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen en arbeidsconflicten

Datum: 20 november 2012

Duur: één middag

Docent/trainer: drs. Joanke Visser

Kosten: € 212,-

### Themamiddag Jurisprudentie voor vertrouwenspersonen (2<sup>e</sup> herhaling)

Maak kennis met denkrichtingen en uitspraken van rechters aan de hand van fictieve cases.

Datum: 9 oktober 2012

Duur: één middag

Door mr. Mirjam Decoz, drs. Willeke Bezemer en drs. Alie Kuiper

Kosten € 177,-

### Themamiddag Organisatiekunde voor vertrouwenspersonen

Outsourcing van facilitaire diensten als schoonmaak, flexwerkers, verkoop van bedrijven aan buitenlandse eigenaren, buiten 'nine to five' uren, zelfsturende teams? De inrichting van een organisatie heeft invloed op het voorkomen van ongewenste omgangsvormen.

Hoe speel je als vertrouwenspersoon in op de verschillende contexten en wat hebben we aan theorieën van organisatiegoeroes als Levy en Merry, Blake en Mouton bij het vormen van beleid.

Datum: 15 november 2012

Duur: één middag

Door drs. Tineke de Rijk en drs. Alie Kuiper

Kosten: € 177,-

Meer informatie of inschrijven? Kijk op onze website [www.bezemer-kuiper.nl](http://www.bezemer-kuiper.nl) of bel 010 - 240 09 07.

Alle tarieven per persoon, exclusief BTW en eventuele hotel- of maaltijdkosten. Alle trainingen kunnen wij ook in-company voor u verzorgen.

## › Trainingen voor certificering

Oriëntatie op de functie van vertrouwenspersoon inzake seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen op het werk

Voor vertrouwenspersonen, beleidsverantwoordelijken, leidinggevenden

Data: 6 september, 2 oktober, 1 november en 4 december 2012, 8 januari 2013

Duur: één middag

Docenten/trainers: drs. Willeke

Bezemer en drs. Alie Kuiper

Kosten: € 212,-

### Opvang en begeleiding na (seksuele) intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen op het werk

Basiscursus voor vertrouwenspersonen

Startdata: 12 september, 9 oktober en

7 november 2012, 9 januari 2013

Duur: vijf dagen

Docenten/trainers: één hoofddocent

en enkele gastdocenten

Kosten: € 2.096,-

### Signaleren en adviseren voor vertrouwenspersonen

Datum: 29 november 2012

Duur: één dag

Docent/trainer: drs. Joanke Visser

Kosten: € 498,-

### De presentatie van de vertrouwenspersoon

Datum: 28 november 2012

Duur: één dag

Docenten/trainers: Gerard Sanderink en drs. Alie Kuiper

Kosten: € 498,-

De trainingen voldoen aan de certificeringseisen van de LVV. Na de afsluitende toets kan de vertrouwenspersoon zich laten certificeren bij de LVV. Informatie over de toetsen, data en kosten: [www.bezemer-kuiper.nl](http://www.bezemer-kuiper.nl)

### Intervisie voor vertrouwenspersonen Gratis informatiebijeenkomsten

28 september 2012 in Utrecht

5 oktober 2012 in Eindhoven

2 november in Zwolle

Tijd: van 14.30 tot 16.30 uur

### Afhandeling van klachten over seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen op het werk

Cursus voor leden van klachtencommissies

Data: 3 en 4 oktober 2012

Duur: twee dagen

Docenten/trainers: mr. Leo ten Brink en drs. Katinka Lorijn

Kosten: € 1.320,-