

Goed werkgeverschap

Veilig en gezond werken, een serieuze zaak!

Jouw taken als werkgever

Zwangerschap

Psychosociale arbeidsbelasting

**HEALTHY®
HAIRDRESSER**

Powered by
ANKO, CNV & FNV MOOI

Veilig en gezond werken is dé manier om ervoor te zorgen dat het leukste vak van de wereld ook het leukste vak blijft. Het belang hiervan kunnen we niet genoeg benadrukken.

Healthy Hairdresser is een initiatief van ANKO, CNV en FNV MOOI en heeft als doel kappers te ondersteunen bij het creëren van een veilige werkomgeving. Met dit boekje bieden we een overzicht van de meest gestelde vragen en praktische richtlijnen om veilig en gezond te werken in de kappersbranche.

Voor aanvullende onderwerpen, zoals de inrichting van de salon en algemene richtlijnen voor het werk in de salon, kun je de andere boekjes raadplegen.

Of bekijk de website voor meer informatie:

www.healthyhairdresser.nl

**HEALTHY®
HAIRDRESSER**

Powered by
ANKO, CNV & FNV MOOI

Goed werkgeverschap

Als kapper wil je tevreden klanten en een goed werkend team. Een veilige en prettige werkomgeving draagt hieraan bij. Wanneer medewerkers gezond en op de juiste manier kunnen werken, stralen zij dit uit naar klanten en gaan zelf met een goed gevoel naar huis.

In dit boekje lees je alles over:

- Jouw taken als werkgever
- Werktijden, pauzes en vakanties
- Zwangerschap en bijbehorende richtlijnen
- Psychosociale arbeidsbelasting, zoals agressie en discriminatie
- Het creëren van een veilige en gezonde werkomgeving

Met de richtlijnen in dit boekje zorg je ervoor dat jij als werkgever aan alle belangrijke verplichtingen voldoet en dat jouw medewerkers zich prettig en veilig voelen.

Hoofdstuk 1 **Jouw taken als werkgever**

4

Veilig en gezond werken

5

Hoofdstuk 2 **Organisatie**

8

Werktijden

9

Vakantie en verlof

10

Hoofdstuk 3 **Zwangerschap**

12

Aangepaste werktijden

13

Fysiek zwaar werk

15

Stress

15

Chemische stoffen

16

Borstvoeding en kolven

17

Hoofdstuk 4 **Psychosociale arbeidsbelasting**

18

Werkdruk

19

Agressie, geweld en intimidatie

25

Seksuele intimidatie

30

Pesten

33

Discriminatie

35

Opvang en nazorg bij ongewenst gedrag

36



Hoofdstuk 1

Jouw taken als werkgever

Als werkgever is het niet alleen jouw taak om de verdeling van het werk in de salon goed in te richten. Het is ook jouw taak dat alle medewerkers goed geïnformeerd en voorgelicht zijn rondom de wet- en regelgeving op het gebied van arbo. Denk dan bijvoorbeeld aan hoe ze de Arbocatalogus moeten lezen en hoe ze al deze maatregelen en adviezen in de praktijk moeten toepassen. Datzelfde geldt voor de risico's die er zijn als ze de maatregelen en adviezen niet goed toepassen.

Daarnaast is het ook jouw taak om de beschikbare hulpmiddelen aan te bieden zodat de medewerkers veilig en gezond kunnen werken. Meer informatie hierover vind je terug in het boekje 'Werken in de salon'.

Veilig en gezond werken

Als werkgever is een van jouw taken om er op toe te zien dat de naleving van hygiëne- en milieumaatregelen door de medewerkers goed wordt uitgevoerd. Dat houdt niet alleen in dat je zorgt voor de juiste hulpmiddelen (zoals de juiste handschoenen en gereedschappen), maar ook dat de medewerkers op de juiste manier gebruik maken van deze hulpmiddelen. De exacte regels voor veilig en gezond werken vind je in het boekje 'Inrichting van de salon'. Maar bij deze een kort overzicht:



Sieraden af:

Hand- en polssieraden vormen een risico voor jouw medewerkers, omdat vocht en irriterende bestanddelen hieronder kunnen achterblijven. Een gevolg daarvan kan kappersezeem zijn.



Handschoenen:

In de kapsalon zijn verschillende soorten handschoenen aanwezig. Er moeten voldoende handschoenen, in alle voorkomende soorten en maten, aanwezig zijn om alle voorkomende werkzaamheden juist uit te voeren.



Nat werk:

Beperk nat werk tot maximaal 30 minuten per uur. Wanneer er wordt gewerkt met vloeistofdichte handschoenen (die geen allergische reacties oproepen), kunnen de werkzaamheden langer uitgevoerd worden.

Let daarbij wel op dat het dragen van handschoenen maximaal 4 uur per dag mag.



Houding:

De optimale werkhoogte bij het knippen aan de pompstoel is tussen borst- en schouderhoogte. De schouders én ellebogen hangen dan ontspannen laag.

Zorg ervoor dat de medewerkers bij het knippen zo veel mogelijk gebruik maken van de palm-palm methode*.



Schoenen:

Hoge hakken zijn taboe in de kappersbranche. Draag stevige, platte schoenen zonder hakken, met voldoende steun en een slijtvaste zool om uitglijden te voorkomen.

*Door gebruik te maken van de palm-palm-methode tijdens het knippen, ontlast je je handen, armen, schouders en rug tijdens het werken. Deze vaktechniek wordt met name gebruikt bij de coupevorming aan de voorzijde, zijkanten en achterzijde. Bekijk onderstaande video als je precies wilt weten hoe dit werkt.

Ontdek de palm-palm-methode www.youtube.com/watch?v=mBf-vbhpoXY

Extra informatie

Alle extra informatie rondom goed werkgeverschap kun je ook vinden op:

Healthy Hairdresser www.healthyhairdresser.nl

Hier vind je uitgebreide informatie over veilig en gezond werken in de kapsalon, inclusief praktische tips en hulpmiddelen.

ANKO www.anko.nl

Op de website van ANKO kun je terecht voor branche-informatie, ondernemerstips en juridische ondersteuning.

Brancheplatform Kappers www.brancheplatformkappers.nl

Hier vind je relevante informatie over opleidingen, richtlijnen en ontwikkelingen binnen de kappersbranche.

CNV www.cnv.nl/handel/kappers

CNV biedt ondersteuning op het gebied van arbeidsrecht, cao's en werkzekerheid in de kappersbranche.

FNV MOOI www.fnvmooi.nl

Op de website van ANKO kun je terecht voor branche-informatie, ondernemerstips en juridische ondersteuning.

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid www.rijksoverheid.nl

Bekijk deze website voor wet- en regelgeving rondom veilig werken, verlofregelingen en rechten als werknemer of werkgever.

Hoofdstuk 2 Organisatie

Als werkgever zorg jij voor de planning van de medewerkers in de salon. Daarbij houd je niet alleen rekening met de bezetting op de werkvloer, maar ook met de contractuele afspraken, zoals het aantal uren en de geplande vakanties van je medewerkers.

Bekijk de actuele CAO-afspraken op [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) of via je brancheorganisatie.

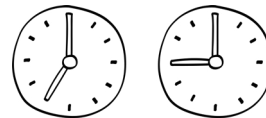
Werktijden

Volgens de huidige CAO voor kappers dien je als werkgever rekening te houden met onderstaande punten.



Alle medewerkers zijn werkzaam volgens een arbeidsovereenkomst.

Hierin vermeldt de werkgever het loon, de functie, de werktijden en -dagen (inclusief koopavonden) waarop de medewerkers werken.



Werktijden liggen tussen 07.00 en 21.00 uur.

In overleg kan gedurende maximaal 3 dagen per week door de medewerker maximaal 10 uur per dag worden gewerkt.



Werkt een medewerker langer dan 8 uur, dan regelt de werkgever een (eenvoudige) maaltijd.



Een medewerker kan niet verplicht worden om op een zondag te werken.



Het is verplicht om een werkrooster te hebben.

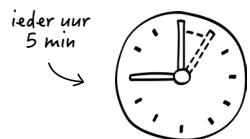
Deze is aanwezig op een vaste plek in het bedrijf.



Medewerkers hebben recht op pauze.

Ze hebben recht op:

- 10 minuten pauze na circa twee uren werk
- Een aaneengesloten middagpauze van een half uur.



Iedere medewerker wisselt tenminste ieder uur vijf minuten van taak.

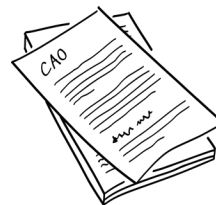
Vakantie en verlof

Medewerkers in de salon hebben recht op vakantiedagen, snipperdagen en verlof. In de CAO staat hierover het volgende vastgelegd:



Medewerkers hebben per jaar recht op 25 vakantiedagen bij een werkweek van 38 uur.

Wanneer een medewerker minder uur werkt, wordt dit naar rato berekend.



In sommige gevallen hebben medewerkers recht op extra vakantiedagen.

Sinds 2023 geldt dat dit alleen nog van toepassing is bij een bepaald aantal jaren in dienst bij dezelfde werkgever. De precieze regeling vind je terug in de CAO.



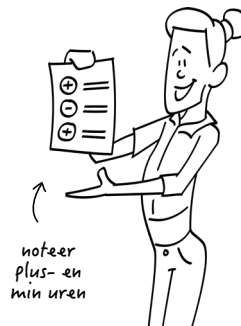
Medewerkers hebben recht op drie weken aaneengesloten vakantie.

Niet alle medewerkers kunnen tegelijk op vakantie. Als werkgever maak je samen met de medewerkers een vakantierooster.



Als werkgever is het jouw taak om opgenomen vakantiedagen te noteren op een vakantiekaart.

De medewerker kan op ieder gewenst moment inzage hebben in de vakantiekaart.



Als werkgever is het ook jouw taak om plus- en min uren te noteren.

Deze uren staan los van de administratie van vakantiedagen. De medewerker moet op ieder gewenst moment inzage hebben in de urenkaart. Maandelijks accorderen werkgever en medewerker de urenkaart.

Hoofdstuk 3 Zwangerschap

Als werkgever moet je rekening houden met medewerkers die zwanger zijn, net moeder zijn geworden of borstvoeding geven. Zij blijven zoveel mogelijk hun eigen werk doen. Wanneer dat niet mogelijk is, moeten de werkzaamheden of werktijden worden aangepast. In het uiterste geval krijgt de medewerker ander werk aangeboden of hoeft ze tijdelijk niet te werken.

Aangepaste werktijden

Tijdens de zwangerschap en tot zes maanden na de bevalling gelden de volgende rechten en aanpassingen voor werktijden en rusttijden:



Regelmatige werktijden en rusttijden

De medewerker heeft recht op voorspelbare werkuren en voldoende rustmomenten.



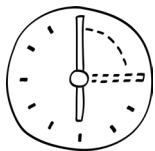
Extra pauzes

Maximaal 1/8 deel van de werktijd mag worden gebruikt voor extra pauzes.



Een geschikte rustruimte

Er moet een afsluitbare ruimte met een bed of rustbank beschikbaar zijn.



Geen verplichting tot onregelmatig werk

De medewerker mag niet verplicht worden tot onregelmatige diensten, overwerk of nachtdiensten.



Tijd voor zwangerschapsonderzoek

De medewerker heeft recht op tijd voor zwangerschapsonderzoeken, zonder loonverlies.

Het is belangrijk dat de werkgever en medewerker dit samen goed regelen.



Fysiek zwaar werk

Zwangere medewerkers mogen geen fysiek zwaar werk doen.



Zwangere medewerkers mogen niet meer dan één keer per uur bukken, hurken, knielen en staande voetpedalen bedienen.

Dit gaat om de laatste drie maanden voor de bevalling.

Stress

Stress is niet alleen ongezond voor de medewerker, maar kan ook gevolgen hebben voor het ongeboren kind. Als werkgever kun je dit doen om stress te verminderen:



Overleg met de medewerker hoe de werkdruk omlaag kan.



Ontzie de medewerker door veeleisende klanten over te laten aan een andere medewerker.



Pas werktijden en pauzetijden aan.

Chemische stoffen

Als kapper kom je regelmatig in (direct of indirect) contact met chemische stoffen. Sommige van deze chemische stoffen zijn schadelijk. Toeleveranciers geven aan dat het gebruik ervan onder voorwaarde ook tijdens de zwangerschap veilig is. Hou dan rekening met het volgende:



Voorkom dat de huid en luchtwegen van de medewerker in contact komen met chemische stoffen.

Dit betreft chemische stoffen in vloeibare en in gasvorm.



Laat de medewerker de gebruiksaanwijzingen op de verpakking opvolgen.



Laat de medewerker het etiket aandachtig lezen.

Zo kan de werknemer zien of er bekende schadelijke stoffen in zitten en hoe er mee om te gaan.



Zorg als werkgever voor goede afzuiging van stoffen en voldoende ventilatie.



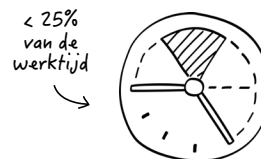
Laat de medewerker gebruik maken van vloeistofdichte handschoenen.

Borstvoeding en kolven

De medewerker heeft het recht om onder werktijd borstvoeding te geven of te kolven. Hiervoor geldt het volgende:



De medewerker mag onder werktijd borstvoeding geven of kolven totdat het kind negen maanden oud is.



De medewerker mag maximaal 25% van de werktijd gebruiken om borstvoeding te geven of te kolven.

De werkgever moet het loon dan doorbetalen.



Als werkgever moet je de medewerker een geschikte, afgesloten ruimte bieden om te voeden of te kolven.

Als deze er niet is, mag een medewerker ook zelf een plek regelen (eventueel buiten de kapsalon) om te kolven of borstvoeding te geven.



Hoofdstuk 4

Psychosociale arbeidsbelasting

Een aantal factoren in het werk kunnen werkstress veroorzaken. Deze werkstress kan leiden tot ziekte en verzuim in de vorm van overspannenheid, een depressie, posttraumatische stress-stoornis of een burn-out. Als werkgever moet er een duidelijk beleid zijn op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting en is het belangrijk om je medewerkers hierover goed in te lichten.

We onderscheiden vijf vormen van psychosociale arbeidsbelasting: werkdruk, agressie en geweld, seksuele intimidatie, pesten en discriminatie. In dit hoofdstuk bespreken we elk van deze onderwerpen.

Werkdruk

We hebben het allemaal wel eens druk op het werk, maar werkdruk is wat anders dan het druk hebben op je werk. Wanneer de balans tussen wat een medewerker moet en wat hij/zij aan kan verstoord raakt, spreek je van werkdruk. Werkdruk treedt bijvoorbeeld op als een medewerker het werk niet binnen de gestelde tijd af krijgt of als hij/zij niet meer aan de gestelde eisen kan voldoen.

Oorzaken werkdruk

Werkgerelateerde oorzaken

- Een te grote hoeveelheid werk
- Een hoog werktempo
- Tijdsdruk
- Geen of onvoldoende inspraak op werktijden
- Te weinig kennis en vaardigheden
- Niet-functionerende apparatuur
- Onvoldoende voorraad of te late leveringen
- Te zware verantwoordelijkheden
- Onduidelijke taakomschrijving
- Veeleisende klanten
- Te weinig (invloed op) pauzes of vakanties

Hoewel we het hier hebben over werkdruk, is het niet altijd het werk wat de directe oorzaak is. Ook de persoonlijke situatie van de medewerker kan zorgen voor een verhoogde werkdruk. Je kunt dan denken aan de oorzaken op de volgende pagina.

Persoonlijke oorzaken

- De medewerker vindt het moeilijk om 'nee' te zeggen
- De medewerker is (erg) perfectionistisch en/of heeft faalangst
- De medewerker heeft problemen in het privéleven

Gevolgen werkdruk

Wanneer de werkdruk te hoog is, kan dit leiden tot werkstress. Te veel stress kan zorgen voor verschillende psychische en fysieke klachten.

Psychische klachten zijn onder andere:

- Piekeren slapeloosheid
- Sombere en neerslachtige gedachten
- Angstige en onzekere gevoelens
- Gebrek aan concentratie

Fysieke klachten zijn onder andere:

- Verhoogde bloeddruk
- Gespannen schouders
- Hoofdpijn
- Duizeligheid

Preventie

Volgens de Arbowet ben jij als werkgever verantwoordelijk voor een positieve werksfeer in de salon. Het is aan jou om onder andere een beleid te voeren om werkdruk en ongewenst gedrag te voorkomen. Uiteraard kunnen de medewerkers hierin zelf ook een belangrijke rol spelen.



Maak werkdruk bespreekbaar.

Bijvoorbeeld door het onderwerp op de agenda te zetten van overleggen of voortgang- en functioneringsgesprekken.



Maak regelmatig gebruik van de Checklist Werkdruk Kappersbranche

De Checklist Werkdruk Kappersbranche van ANKO, FNV MOOI en CNV is een hulpmiddel om te zien of er werkdruk-problemen zijn en welke oplossingen er zijn. Deze checklist is onder andere te vinden op de website van de Healthy Hairdresser.



Bied medewerkers de mogelijkheid om zelf met oplossingen te komen.



Maak samen met collega's duidelijke afspraken over hoe jullie preventief kunnen werken aan werkplezier en sociale veiligheid.

Maak met elkaar duidelijke salon- en gedragsregels om een positieve sfeer in de salon te benadrukken. Daarnaast is het ook mogelijk om een ondergrens aan te geven wat getolereerd wordt binnen het bedrijf.



Neem in deze salonregels ook regels mee omtrent seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en het gebruik van alcohol en drugs.



Werkdruk minimaliseren: belangrijke aandachtspunten

Om de werkdruk zo goed mogelijk te minimaliseren, is het belangrijk om rekening te houden met de volgende aspecten:



Tijd en mogelijkheden

Medewerkers hebben recht op voldoende tijd en mogelijkheden om hun werk goed te kunnen doen.



Duidelijke communicatie

De verwachtingen en behoeften van beide kanten moeten duidelijk met elkaar worden besproken.



Hulp vragen

Medewerkers hoeven problemen niet alleen op te lossen en kunnen altijd terecht bij de leidinggevende of werkgever voor ondersteuning en advies.



Regelmatige gesprekken

Bespreek regelmatig (in teamoverleg en individuele gesprekken) hoe de samenwerking gaat, hoe collega's elkaar helpen en hoe het werkplezier is.



Werkplezier en betrokkenheid

Betrek medewerkers actief bij de planning en uitvoering van werkzaamheden, zodat zij inspraak hebben en zich meer verantwoordelijk voelen voor hun taken.



Positief leidinggeven

Als werkgever is het jouw verantwoordelijkheid om op een positieve manier leiding te geven, regelmatig waardering en complimenten uit te spreken en de (hoge) werkdruk bij anderen te herkennen.



Duidelijke taken en verantwoordelijkheden

Iedere medewerker heeft een duidelijk takenpakket, zodat ze precies weten wat hun taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn.



Aandacht voor het team

Weet wat er speelt, maak zaken bespreekbaar en check regelmatig hoe het met de medewerkers en de werkdruk gaat. Gebruik hierbij de checklist werkdruk van de Healthy Hairdresser.

Extra aandachtspunten



Veranderingen bespreken

Zijn er belangrijke veranderingen op het werk? Bespreek deze tijdig met het team om iedereen goed voor te bereiden.



Ontwikkeling en groei

Vakopleidingen en cursussen helpen medewerkers om hun werk beter uit te voeren en dragen bij aan motivatie en betrokkenheid. Door te blijven leren en ontwikkelen, blijven medewerkers professioneel groeien en versterkt dit de kwaliteit binnen de salon.

Agressie, geweld en intimidatie

Er is sprake van agressie, geweld of intimidatie wanneer een medewerker verbaal of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen. Dit kan zowel gebeuren door mensen binnen de organisatie (interne agressie) zoals collega's of leidinggevenden, maar ook door mensen buiten de organisatie (externe agressie) zoals klanten bijvoorbeeld. Voor beide situaties geldt dat jij als werkgever maatregelen moet treffen om dit te voorkomen.

Verschillende vormen

Er zijn verschillende vormen van agressie, geweld en intimidatie: verbale agressie, fysieke agressie en psychische agressie. Hieronder een aantal voorbeelden van de verschillende vormen:

Verbale agressie

- Uitschelden
- Schreeuwen of felle discussies aangaan
- Discriminerende opmerkingen
- Kan zowel persoonlijk als telefonisch

Fysieke agressie (geweld)

- Schoppen en slaan
- Duwen
- Spugen
- Vernielen en beroven

Psychische agressie

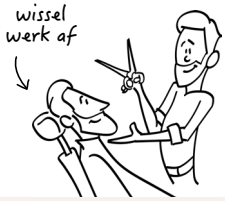
- Bedreigen
- Chanteren
- Vernederen

Gevolgen van agressie, geweld en intimidatie

Verbale agressie op het werk komt vaker voor dan fysieke agressie, maar is niet minder schadelijk. Alle bovenstaande vormen van agressie kunnen leiden tot:

Afwisseling in werk

Om werkplezier te behouden, is het belangrijk dat er een mix is van makkelijke en moeilijkere taken. Dit helpt tegen eentonigheid en verhoogt de motivatie.



Afwisseling in tijd

- Ieder uur ten minste 5 minuten een andere taak in een andere houding verrichten
- Per uur maximaal 30 minuten nat werk uitvoeren, tenzij er handschoenen worden gedragen
- Per dag maximaal 4 uur met handschoenen werken



Gevolgen agressie

- Fysieke pijn
- Psychische pijn of andere gezondheidsklachten: angstgevoelens, slaapstoornissen, buikpijn, hoofdpijn of psychosomatische klachten

Maatregelen tegen interne agressie, geweld en intimidatie op het werk

Als werkgever is het jouw plicht om medewerkers te beschermen tegen agressie en geweld. Dit kun je doen door de volgende maatregelen te nemen:

Laat medewerkers weten dat agressie niet wordt geaccepteerd.

Stel een reglement op met daarin duidelijke sancties (zoals een officiële waarschuwing of een schorsing).

Bespreek het reglement in werkoverleggen en functioneringsgesprekken.

Grijp in bij concrete situaties.

Spreek betrokkenen direct aan, stel grenzen en volg het opgestelde beleid om een veilige werkomgeving te waarborgen.

Geef medewerkers het gevoel dat ze met jou als hun leidinggevende kunnen praten als ze ergens mee zitten.

Stel een vertrouwenspersoon aan en informeer de medewerkers hierover.

Geef het goede voorbeeld.

De manier waarop je als werkgever met je medewerkers omgaat, legt vaak de basis voor hoe zij met elkaar en met klanten omgaan.

Maatregelen tegen externe agressie, geweld en intimidatie op het werk

Agressie en intimidatie kan ook van buitenaf komen, zoals klanten die zich misdragen richting de medewerkers. Om jouw medewerkers te beschermen tegen externe agressie kun je de volgende maatregelen nemen:

Zorg voor een positieve sfeer in de kapsalon.

Begroet iedereen die de kapsalon binnenkomt.

Stel open vragen, zoals 'Waarmee kan ik u helpen?'

Het bekende 'Kan ik u helpen?' levert vaak een 'nee' op.

Geef de klant persoonlijke aandacht.

Van de ontvangst tot de behandeling en het afrekenen.

Maak duidelijke huisregels en zorg hierin voor een goede communicatie.

Agressie kan door allerlei zaken worden veroorzaakt, zoals een kapsel waaruit de kleur te snel is verdwenen of een permanent wat binnen een week is uitgezakt. Met duidelijke regels kun je voorkomen dat discussies uit de hand lopen. Bespreek met de medewerkers hoe de informatie en instructies duidelijk gecommuniceerd kunnen worden.

Wijs klanten op het bestaan van een eventuele geschillen commissie.

Zorg voor een training voor medewerkers hoe om te gaan met agressie.

Medewerkers leren zo de voortekenen van agressie te herkennen. Je vergroot daarmee de weerbaarheid van de medewerkers.

Richt de werkplek zo veilig mogelijk in.

Denk daarbij aan de bekendheid van vlucht-routes en duidelijke alarmering. Daarnaast liggen er zo weinig mogelijk gevaarlijke voorwerpen op de werkplek waarvan iemand gebruik zou kunnen maken. Of zorg voor een draadloze bel waarmee collega's gewaarschuwd kunnen worden.

Maak met het team een plan hoe om te gaan met geïrriteerde klanten.

Zorg er bijvoorbeeld voor dat collega's altijd met twee of meer personen in de salon aanwezig zijn of laat klanten met een agressieve houding niet binnen.

Zorg dat belangrijke telefoonnummers van bijvoorbeeld politie of winkeliers/buren bij de hand zijn.

Wat te doen als een persoon agressief of gewelddadig wordt?

Hoeveel maatregelen je ook neemt, het kan altijd voorkomen dat een persoon agressief of gewelddadig wordt in de salon. In dat geval is het als werkgever belangrijk dat je de medewerker er niet alleen voor laat staan.

Als werkgever is het vooral jouw taak om er voor te zorgen dat iedereen in de salon (zowel medewerkers als klanten) veilig zijn op het moment dat het uit de hand dreigt te lopen. Wanneer de persoon erg agressief is; neem dan geen risico en sla alarm bij collega's en/of de politie.

Boekje 'Werken in de salon'

In het boekje 'Werken in de salon' vind je een stappenplan voor situaties wanneer een persoon agressief of gewelddadig wordt. In datzelfde boekje vind je ook meer informatie over wat je kunt doen als je slachtoffer bent geworden van agressie, geweld of intimidatie.



Bekijk het boekje 'Werken in de salon' op www.healthyhairdresser.nl/downloads

Seksuele intimidatie

Er is sprake van seksuele intimidatie op het moment dat er opmerkingen, gebaren of handelingen worden gemaakt die een seksueel karakter hebben en het slachtoffer deze als ongewenst ervaart. Dit gaat niet alleen over fysieke handelingen (zoals iemand die je probeert te zoenen of aanranding), maar ook om seksueel getinte opmerkingen, berichten of gebaren.

Verschillende vormen

Er zijn verschillende vormen van seksuele intimidatie. Hieronder een aantal voorbeelden van de verschillende vormen: verbale seksuele intimidatie, non-verbale seksuele intimidatie en fysieke seksuele intimidatie.

Verbaal

- Seksueel getinte opmerkingen of berichtjes
- Intieme vragen over je privéleven
- Een voorstel voor een afspraak met de bedoeling daarbij seksueel contact te hebben

Non-verbaal

- Langdurig staren
 - Seksueel getinte afbeeldingen laten zien
 - Seksueel gerichte gebaren
- Ongepaste aanrakingen via digitale communicatie (bijvoorbeeld het sturen van ongepaste emoji's of gifs)

Fysiek

- Iemand pakt je vast, legt een arm om je schouder of raakt je aan op plekken waar je dit niet wil
- Iemand probeert je te zoenen
- Iemand verspert je bewust de doorgang
- Aanranding of verkrachting
- Iemand leunt bewust te dicht tegen je aan of dringt je persoonlijke ruimte binnen

Gevolgen seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie gaat niet altijd om fysiek contact. Ook opmerkingen en gebaren kunnen vervelend of bedreigend overkomen. Het gaat hierbij niet om de intentie van de dader, maar om hoe jij als ontvanger het ervaart. Hoe onschuldig een opmerking soms ook lijkt, voor jou kan dit ernstige gevolgen hebben.

Veelvoorkomende klachten zijn o.a.:

- Slapeloosheid
- Concentratieproblemen
- Angst of juist agressie
- Last van veel spanningen en stress
- Klachten aan rug, nek en schouders
- Buikpijn of hoofdpijn
- Eetstoornissen

Wees je bewust dat wanneer we het hebben over seksuele intimidatie dit niet alleen om collega's gaat. Ook klanten kunnen hier zich schuldig aan maken, zelfs als het onschuldig lijkt. Het is van belang dat jij als werkgever jouw medewerkers beschermt tegen seksuele intimidatie van zowel collega's als klanten.



Wat kun je als werkgever doen tegen seksuele intimidatie?

Als werkgever is het jouw taak om maatregelen te nemen om seksuele intimidatie te voorkomen en zoveel mogelijk tegen te gaan. Dit kun je doen door onder andere deze maatregelen:

Laat medewerkers duidelijk weten dat seksuele intimidatie niet wordt geaccepteerd.

Stel een reglement op.

In dit reglement worden duidelijke sancties (zoals een officiële waarschuwing of een schorsing) vermeld.

Geef medewerkers het gevoel dat ze met jou als hun leidinggevende kunnen praten als ze ergens mee zitten.

Spreek daders aan op hun gedrag.

Stel een vertrouwenspersoon aan en informeer de medewerkers hierover.

Deze vertrouwenspersoon kan ook iemand buiten de kapsalon zijn (zoals een arbodienst of een zzp'er).

Er zijn mogelijkheden om voorlichtingen te krijgen over hoe om te gaan met ongewenst gedrag.

Zorg er als werkgever voor dat iedereen periodiek de mogelijkheid krijgt om deze voorlichtingen te volgen, zodat iedereen weet hoe ze het beste kunnen handelen. Dit zorgt ook voor een fijn en veilig gevoel op de werkvloer.

Pesten

Pesten is een steeds terugkerende vorm van agressie waarbij één of meerdere personen proberen om iemand fysiek, verbaal of psychologische schade toe te brengen. Dit kan op verschillende manieren: direct (in de salon) of indirect (bijvoorbeeld via sociale media).

Verschillende vormen

Vormen van pesten

- Kritiek uiten op iemands (persoonlijke) leven
- Vervelende opmerkingen maken
- Grapjes maken ten koste van een ander
- Beledigen of schelden
- Negeren of sociaal isoleren
- Gebaren maken
- Openlijk terechtwijzen
- Roddelen
- Eigendommen beschadigen

Wat kun je als werkgever doen tegen pesten?

Als werkgever ben je verplicht om maatregelen te nemen om pesten tegen te gaan. Dit kun je onder andere doen door:

Laat medewerkers duidelijk weten dat pesten niet wordt geaccepteerd.

Stel een reglement op.

In dit reglement worden duidelijke sancties (zoals een officiële waarschuwing of een schorsing) vermeld.

Geef medewerkers het gevoel dat ze met jou als hun leidinggevende kunnen praten als ze ergens mee zitten.

Spreek ouders aan op hun gedrag.

Stel de juiste normen en waarden.

Behandel medewerkers met respect en laat zien hoe je op een positieve manier met elkaar omgaat.

Discriminatie

Bij discriminatie worden mensen verschillend behandeld op basis van geslacht, gender, geaardheid, leeftijd, handicap, afkomst, huidskleur, ras, godsdienst of burgerlijke staat.

Wat kun je als werkgever doen tegen discriminatie?

Als werkgever ben je verplicht om maatregelen te nemen om discriminatie tegen te gaan. Dit kun je onder andere doen door:

Laat medewerkers duidelijk weten dat discriminatie niet wordt geaccepteerd.

Stel een reglement op.

In dit reglement worden duidelijke sancties (zoals een officiële waarschuwing of een schorsing) vermeld.

Geef medewerkers het gevoel dat ze met jou als hun leidinggevende kunnen praten als ze ergens mee zitten.

Spreek ouders aan op hun gedrag.

Zorg voor een inclusieve werkomgeving.

Een inclusieve werkomgeving is een omgeving waar de werknemer, ongeacht geslacht, gender, geaardheid, leeftijd, handicap, afkomst, huidskleur, ras, godsdienst of burgerlijke staat, welkom is en zich welkom voelt.

Geef als werkgever het juiste voorbeeld op de werkvloer.

- Behandel iedereen gelijk en met respect.
- Spreek discriminerend gedrag direct aan.
- Creëer een open en inclusieve werksfeer waar iedereen welkom is en zich welkom voelt.

Opvang en nazorg bij ongewenst gedrag

Het is belangrijk dat medewerkers die te maken krijgen met ongewenst gedrag goed worden opgevangen. Dit helpt om de impact te verminderen en zorgt ervoor dat ze zich gesteund voelen door de werkgever.

Ruimte voor nazorg

Bij ongewenst gedrag (zoals discriminatie, agressie of seksuele intimidatie) is er altijd ruimte voor nazorg. Als leidinggevende is het jouw taak om de betrokken medewerker(s) na een incident op te vangen en te beoordelen of ze nog verder kunnen werken.

Nazorggesprekken

In de periode daarna voer je regelmatig gesprekken met de betrokken medewerker(s). Bespreek of er klachten zijn (fysiek of mentaal) en of er behoefte is aan contact met een vertrouwenspersoon, slachtofferhulp of andere professionele hulp.

Problemen met collega's onderling

Als werkgever is het jouw plicht om duidelijke afspraken te maken bij incidenten tussen collega's. Dit kan gaan om een directe collega, leidinggevende of werkgever.

Positieve samenwerking bevorderen

Maak afspraken over hoe jullie samenwerken aan een positieve sfeer in de salon. Bespreek wat jullie wel/niet van elkaar tolereren en wat er nodig is om je sociaal veilig te voelen. Leg deze afspraken vast in een salonreglement.

Problemen bespreekbaar maken

Zijn er toch problemen onderling? Zorg ervoor dat dit bespreekbaar wordt. Dit kan direct met de betrokken collega of via een vertrouwenspersoon. Communicatie is hierin cruciaal.

Hulp bij ongewenst gedrag of incidenten

Bij incidenten zoals agressie, geweld, pesten of seksuele intimidatie kun je terecht bij de volgende personen of instanties:

Vertrouwenspersoon

Vraag binnen de salon of er een vertrouwenspersoon beschikbaar is. Dit kan ook iemand van buitenaf zijn, zoals via een arbodienst.

FNV MOOI / CNV / ANKO

Bij de vakbond of brancheorganisatie kun je terecht voor juridisch advies en ondersteuning.

ANKO www.anko.nl



CNV www.cnv.nl/handel/kappers



FNV MOOI www.fnvmooi.nl



Slachtofferhulp Nederland

Voor ondersteuning, advies en begeleiding na een incident kunnen medewerkers contact opnemen met Slachtofferhulp Nederland via onderstaande website of telefonisch via 0900-0101.

Slachtofferhulp www.slachtofferhulp.nl



Nederlandse Arbeidsinspectie

De Nederlandse Arbeidsinspectie houdt toezicht op gezonde en veilige werkomstandigheden en een eerlijke betaling. Arbeidsongevallen moeten volgens de Arbeidsomstandighedenwet direct door de werkgever aan de Nederlandse Arbeidsinspectie gemeld worden. Je kunt hiervoor bellen naar 0800-5151 of het online meldformulier invullen via de website.

Nederlandse Arbeidsinspectie www.nlarbeidsinspectie.nl



Disclaimer

De informatie in dit boekje is met zorg samengesteld en bedoeld als leidraad voor een veilige en gezonde werkplek in de kapsalon. Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Raadpleeg bij twijfel of specifieke vragen een arbodeskundige of relevante wet- en regelgeving.

Colofon

Dit boekje is een uitgave van Healthy Hairdresser in opdracht van ANKO, CNV en FNV Mooi.



Redactie en vormgeving: diezit
Jaar van uitgave: 2025

Volg ons ook op



**HEALTHY®
HAIRDRESSER**

Powered by
ANKO, CNV & FNV MOOI

In dit boekje vind je richtlijnen voor goed werkgeverschap in de kapsalon. Zo kun jij voor een veilige en prettige werkomgeving zorgen waarin jouw medewerkers op een gezonde manier en met plezier kunnen werken.

Voor andere richtlijnen, zoals inrichting of productkeuze, kun je de andere boekjes raadplegen.

Wil je meer weten over veilig en gezond werken? Kijk dan op
www.healthyhairdresser.nl