



Ongewenste omgangsvormen

Waar mensen samenwerken, kunnen ongewenste omgangsvormen ontstaan. Ruim 1,2 miljoen werknemers hebben hiermee te maken. Het is belangrijk dat u als werkgever daar alert op bent. Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer kunnen leiden tot (langdurige) uitval en vallen onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Werkgevers zijn verplicht om het risico zo veel mogelijk tegen te gaan. Doen zij dat niet, dan kan Inspectie SZW maatregelen nemen.

Ongewenst gedrag kan in elke professionele werkomgeving voorkomen. Denk aan:

- **Pesten:** herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand zich niet kan verdedigen. Pestgedrag kan direct gericht zijn tegen de persoon, bijvoorbeeld kleinerende en vernederende opmerkingen, voortdurende kritiek, fysiek aanvallen of bedreigen. Pesten kan ook minder direct: iemand isoleren, buitensluiten en negeren of roddelen, kwaadaardige geruchten, leugens en valse beschuldigingen verspreiden.
- **Seksuele intimidatie:** elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint gedrag in de werkomgeving, die een werknemer tegen wie het is gericht, als ongewenst ervaart. Dit kan verbaal zijn, maar ook non-verbaal: het tonen van seksueel getinte of pornografische afbeeldingen (ook via mail, WhatsApp of sms), aanstaren of seksueel gerichte gebaren. Daarnaast kan seksuele intimidatie fysiek zijn. Dat zijn alle vormen van ongewenst lichamelijk contact: een arm om de schouder, beetpakken, knijpen, zoenen, aanranden en verkrachten.
- **Intimidatie:** een werknemer angst aanjagen of onder druk zetten door psychisch of fysiek geweld of door te dreigen met bijvoorbeeld ontslag of andere sancties.
- **Discriminatie:** direct of indirect onderscheid op basis van bijvoorbeeld etnische achtergrond, seksuele geaardheid of geslacht. Discriminatie kan zich uiten in pestgedrag of (seksueel) intimiderend gedrag. Uitgebreide informatie vindt u in de flyer [Discriminatie op de werkvloer](#).

Het is niet altijd duidelijk wanneer er sprake is van ongewenste omgangsvormen. Daarom is het belangrijk dat u en uw werknemers zich hiervan bewust zijn. Wat voor de één ongewenst is, is voor de ander wellicht een grapje. Maar de gevolgen kunnen enorm zijn. Werknemers die ermee te maken hebben, ervaren vaak stress. Stress kan leiden tot psychische en fysieke klachten en uiteindelijk tot uitval. Ook is de kans groot dat

werknemers gedemotiveerd raken. Dat maakt, na bijvoorbeeld langdurige uitval, de stap terug naar werk extra moeilijk.

Wat kunt u doen?

Om ongewenste omgangsvormen zo veel mogelijk te voorkomen, terug te dringen en de gevolgen te beperken, ontwikkelt u beleid rondom ongewenste omgangsvormen. In de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) brengt u in kaart hoe groot het risico op ongewenste omgangsvormen is. Houdt u rekening met een aantal factoren die het risico vergroten:

- Verhouding man /vrouw (scheve verhoudingen vergroten het risico)
- Werktijden buiten kantooruren
- Weinig autonomie en hoge werkdruk
- Onduidelijkheid bij reorganisatie
- Uitbested werk (zoals schoonmaak)
- Aanwezigheid van uitzendkrachten
- Privé en werk lopen door elkaar
- Aanwezigheid van expats
- Aanwezigheid van medewerkers met een beperking

Voor de beoordeling in de RI&E kunt u periodiek onderzoeken of werknemers last hebben van ongewenste omgangsvormen. Bijvoorbeeld met geanonimiseerde vragenlijsten, een medewerkerstevredenheidsonderzoek of door analyses van incidentmeldingen en ziekteverzuimgegevens.

In een plan van aanpak beschrijft u welke maatregelen u neemt om het risico te minimaliseren. Mogelijk moet u aanvullende maatregelen nemen. Een arbodeskundige kan u hierover adviseren. U treft in ieder geval de volgende voorzieningen:

Gedragscode

U heeft te maken met verschillende werknemers, met verschillende achtergronden en eigen normen en waarden. Maak duidelijk welke normen en waarden op de werkvloer gelden voor de omgang tussen collega's, welke omgangsvormen niet worden geaccepteerd en wat er gebeurt als werknemers zich niet aan deze afspraken houden. Ook is duidelijk wat iemand moet doen bij ongewenst gedrag.

Vertrouwenspersoon

Werknemers ervaren waarschijnlijk een drempel om ongewenste omgangsvormen aan de kaak te stellen. Een incident hoeft niet altijd tot een formele klacht te leiden.

Het is dan ook raadzaam het probleem eerst voor te leggen aan een onafhankelijk persoon. Iedere werkgever moet minimaal één onafhankelijke vertrouwenspersoon aanstellen. Dit mag een externe zijn van bijvoorbeeld uw arbodienst. Let op: de bedrijfsarts kan geen vertrouwenspersoon zijn, omdat die een beoordelende rol heeft bij ziekteverzuim.

U legt vast wat de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon zijn. De vertrouwenspersoon moet makkelijk benaderbaar zijn, onafhankelijk en deskundig. Benoemt u iemand uit uw eigen organisatie tot vertrouwenspersoon? Zorg er dan voor dat diegene echt onafhankelijk is. Als uw organisatie een ondernemingsraad heeft, moet die instemmen met de benoeming van de vertrouwenspersoon.

Voor iedereen moet duidelijk zijn wie de vertrouwenspersoon is, hoe die is te bereiken en hoe een werknemer een klacht kan indienen.

Klachtenregeling en -commissie

U stelt een klachtenregeling op waarin staat hoe en waar uw medewerkers een klacht kunnen indienen. In de klachtenregeling staat verder de behandeltermijn; of, en zo ja hoe anonimiteit is gewaarborgd en hoe de klachtencommissie is georganiseerd. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk, deskundig en onpartijdig.

Opvang, begeleiding en nazorg

Zorg ervoor dat werknemers, die worden geconfronteerd met ongewenst gedrag, na een ernstig incident opvang en begeleiding krijgen van iemand die daarvoor goed is toegerust.

Aanpakken van de dader(s)

Wie zich schuldig maakt aan ongewenste omgangsvormen, moet een passende maatregel opgelegd krijgen. Denk aan een berisping, een waarschuwing in het personeelsdossier, een schorsing of ontslag, afhankelijk van de ernst van het wangedrag.

Voorlichting en instructie

Zorg dat uw medewerkers weten wat u doet om ongewenste omgangsvormen te voorkomen, én dat zij weten wat ze kunnen doen als ze ermee te maken krijgen. Vertel uw werknemers welke gedragsregels en afspraken gelden in de organisatie. Daarnaast moeten werknemers weten wie de vertrouwenspersonen zijn, hoe en waarvoor zij hen kunnen benaderen en hoe zij een formele klacht kunnen indienen. U moet al deze informatie actief aanbieden. Voorlichting en instructie laat u regelmatig terugkeren. Ook nieuwe werknemers brengt u op de hoogte. Het is belangrijk dat een leidinggevende ongewenste omgangsvormen in een vroegtijdig stadium herkent en in staat is om adequaat op te treden. Training en voorlichting kunnen hierbij helpen. Uiteraard laten leidinggevendenden vooroordelen niet meespelen bij de organisatie van het werk en zorgen zij ervoor dat iedereen gelijke kansen krijgt.

Werkt uw beleid?

Onderzoek regelmatig of uw beleid ook echt werkt: de evaluatie. Wat wilde u bereiken met uw beleid? Heeft u dat bereikt en op welke punten is er verbetering nodig? De verbeterpunten neemt u op in een plan van aanpak en voert u opnieuw uit. Zo blijft het voorkomen van ongewenste omgangsvormen onder de aandacht.

Met de Zelfinspectietool Werkdruk en Ongewenst gedrag kunt u zelf checken of u voldoet aan wet- en regelgeving op het gebied van werkdruk, ongewenste omgangsvormen en agressie en geweld. Kijk op zelfinspectie.nl.

Dit informatieblad is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

www.inspectieszw.nl

© Rijksoverheid | juli 2016 | 94475