

NBBU



Arbocatalogus Ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag gaat over pesten, discriminatie en seksuele intimidatie. Waar mensen samenwerken kan dit zich voordoen, ook in de uitzendbranche. Het kan nare gevolgen hebben. Een individu kan boos worden, steeds meer op zijn hoede zijn, gedeprimeerd raken en in verzuim belanden. De werkgever zal bij ongewenst gedrag te maken krijgen met dalende werkprestaties.

Met goed beleid kun je ongewenst gedrag vaak voorkomen en als het zich voordoet er goed mee omgaan.

Inhoud

Ongewenst gedrag.....	4
Vraag 1: Hoe kun je beleid rondom ongewenst gedrag goed regelen?	5
Vraag 2: Wat kun je als leidinggevende doen rondom ongewenst gedrag?	7
Vraag3: Wat kun je als medewerker doen?.....	8
Vertrouwenspersoon	10
Wat doet een vertrouwenspersoon?	10
Tips voor werkgevers	11
Tips voor werknemers	11



Ongewenst gedrag

Inleiding

Ongewenst gedrag gaat over pesten, discriminatie en seksuele intimidatie. Waar mensen samenwerken kan dit zich voordoen, ook in de uitzendbranche. Het kan nare gevolgen hebben. Een individu kan boos worden, steeds meer op zijn hoede zijn, gedeprimeerd raken en in verzuim belanden. De werkgever zal bij ongewenst gedrag te maken krijgen met dalende werkprestaties.

Met goed beleid kun je ongewenst gedrag vaak voorkomen en als het zich voordoet er goed mee omgaan.

In dit deel van de arbocatalogus lees je wat je kunt doen rondom ongewenst gedrag van collega's en leidinggevendenden onderling. Bij het thema 'agressie en geweld' ligt de focus op gedrag van derden, zoals klanten en bezoekers.

- > het werkplezier van medewerkers te bevorderen
- > Hoe kun je beleid rondom ongewenst gedrag goed regelen?
- > Wat kun je als leidinggevende doen bij ongewenst gedrag?
- > Wat kun je als medewerker doen bij ongewenst gedrag?

Meer informatie over wat ongewenst gedrag is en hoe vaak het voorkomt vind je in [de factsheet ongewenst gedrag van TNO](#).

Wat zegt de Arbowet?

De Arbowet 2007 vormt de basis voor het voeren van een 'zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid'. De werkgever is verplicht om de werknemers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting (PSA) en dus ook ongewenst gedrag.

Minimaal moet je als werkgever ongewenst gedrag in je arbobeleidscyclus opnemen en je leidinggevendenden en medewerkers erover voorlichten. De Inspectie SZW checkt rondom ongewenst gedrag op 5 extra punten, namelijk gedragsregels, klachtenprocedure, een vertrouwenspersoon, opvang & nazorg en daderaanpak.

Voor deze 5 extra punten is er geen wettelijke verplichting om ze te organiseren. Wel kan je aan de Inspectie SZW moeten toelichten waarom je ervoor hebt gekozen ze niet, of anders, in te vullen.

Dit deel van de arbocatalogus beschrijft beleid rondom ongewenst gedrag volgens alle 8 punten. Hiermee kun je als uitzendorganisatie aan de Arbowet én het handhavingsbeleid van Inspectie SZW voldoen.

Zie voor alle arbowetgeving wetten.overheid.nl of www.arboportaal.nl.

Wil je weten of jouw beleid de toets van Inspectie SZW doorstaat? [Doe dan de check op zelfinspectie.nl](#)

Vraag 1: Hoe kun je beleid rondom ongewenst gedrag goed regelen?

Beleid rondom ongewenst gedrag kun je indelen in 8 punten:

1. Ongewenst gedrag opnemen in je arbobeleidscyclus
Het gaat er hierbij om dat je het risico in de RI&E goed inschat, zo nodig maatregelen benoemt en regelmatig evalueert of de maatregelen voldoende zijn geweest.

Meer informatie over waar je in je RI&E wat betreft ongewenst gedrag aandacht aan moet besteden vind je in [de flyer van Inspectie SZW](#).

In de arbocatalogus kun je ook informatie vinden over de basis van je arbobeleid en de RI&E van de uitzendbranche.

2. Gedragsregels formuleren

Met gedragsregels benoem je welk gedrag van je medewerkers en leidinggevenden gewenst is, welke grenzen je als organisatie aan gedrag stelt en welke sancties er op het niet naleven van de gedragsregels staan. Na het formuleren ervan is het belangrijk om de gedragsregels duidelijk en regelmatig te communiceren.

3. Een vertrouwenspersoon benoemen

Het kan prettig zijn voor medewerkers om in een veilige setting hun verhaal rondom ongewenst gedrag te vertellen en ondersteuning rondom een oplossing te krijgen. Er zijn interne en externe vertrouwenspersonen mogelijk. Vertrouwenspersonen moeten zich aan strikte spelregels houden om effectief te zijn. Ook voor de hulp van vertrouwenspersonen geldt dat het belangrijk is dat ze bij leidinggevenden en medewerkers bekend zijn.

4. Handelen na ongewenst gedrag

Is er ongewenst gedrag opgemerkt? Dan is het van belang om dit te onderzoeken. Is het een incident, of is het 't zoveelste voorbeeld in een reeks? Zowel bij verbaal als bij fysiek ongewenst gedrag is het van belang om goed te checken wat de impact en historie van het voorval is. Bepaal vervolgens welke actie er richting de dader plaatsvindt. Een waarschuwend gesprek, met schriftelijk verslag? Of al tijd voor een sanctie? Ga ook na of voor het slachtoffer opvang en nazorg wenselijk is. Bij ongewenst gedrag is het ook verstandig om na te denken over mogelijke acties richting het team. Wat kunnen de collega's van het incident leren? In hoeverre hebben zij aan zien komen wat er gebeurde? Wat kan er gedaan worden om volgende incidenten te voorkomen?

Tip! Is de direct leidinggevende actief betrokken bij het ongewenst gedrag? Zorg er dan voor dat een hogere leidinggevende, P&O-adviseur of andere functionaris de situatie rond ongewenst gedrag behandelt.

5. Opvang & nazorg

Het is belangrijk om medewerkers na ongewenst gedrag goed op te vangen. Leidinggevenden en collega's kunnen daar vaak een goede rol in vervullen. Besef echter ook dat ongewenst gedrag vaak klein is begonnen en slachtoffers al lange tijd met de situatie en stress te maken hebben gehad. Bied hen dus ook de mogelijkheid om met een deskundige in gesprek te gaan, zoals de vertrouwenspersoon.

6. Een klachtenprocedure opstellen

Als er een situatie van ongewenst gedrag wordt opgemerkt, is het de bedoeling dat dit goed wordt opgelost. Wordt het niet naar bevrediging opgelost, dan is het belangrijk dat er een mogelijkheid tot het indienen van een klacht is. Hiervoor moet een klachtenprocedure beschikbaar zijn waarmee zowel slachtoffer als 'dader' goed beschermd worden. Door de klacht zorgvuldig te behandelen kan alsnog een oplossing worden gevonden.

7. Voorlichting voor leidinggevenden

Het is belangrijk dat leidinggevenden ongewenst gedrag kunnen herkennen, ingrijpen als het zich voordoet en voorbereid zijn op het ondersteunen van slachtoffers en aanpakken van daders. Je kunt dit bereiken door het onderwerp regelmatig te bespreken en ook door voorlichting, coaching en training voor je leidinggevenden te organiseren.

Het is ook van belang dat leidinggevendenden goed op de hoogte zijn van de afspraken in je organisatie, het beleid dat je rondom ongewenst gedrag hebt opgesteld. Van de resultaten van de RI&E tot en met de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon, van de gedragsregels tot en met de klachtenprocedure.

Informatie over het herkennen en aanpakken van ongewenst gedrag en wat je als leidinggevende kunt doen vind je in [de wegwijzer ongewenst gedrag van TNO](#) en [het artikel 25 manieren om pesten aan te pakken van Lengersdorf](#).

Je kunt ook gebruik maken van online tools om pesten te herkennen, bijvoorbeeld bij [check je werkstress](#)

8. Voorlichting voor medewerkers

Het is belangrijk om medewerkers te vertellen wat ongewenst gedrag is, en wat zij kunnen doen als zij ermee te maken krijgen. Inhoud van je voorlichting is daarmee ook het organisatiebeleid dat je rondom ongewenst gedrag hebt opgesteld. Van de resultaten van de RI&E tot en met de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon, van de gedragsregels tot en met de klachtenprocedure.

Het is verstandig om ongewenst gedrag en andere arbo-onderwerpen regelmatig op de agenda te zetten, bij te houden wie er bij de bespreking ervan aanwezig waren en ook nieuwe medewerkers over de risico's in het werk en genomen maatregelen te vertellen.

Informatie over het herkennen en aanpakken van ongewenst gedrag en wat je als medewerker kunt doen vind je in de wegwijzer ongewenst gedrag van TNO en het artikel 25 manieren om pesten aan te pakken van Lengersdorf.

Vraag 2: Wat kun je als leidinggevende doen rondom ongewenst gedrag?

Ongewenst gedrag begint vaak klein, maar kan van kwaad tot erger gaan. Als leidinggevende heb je een belangrijke voorbeeldrol en kans om ongewenst gedrag klein te houden. Wees alert of 'geintjes' voor iedereen grappig zijn, wees duidelijk zodra gedrag over de grens van fatsoen en respect gaat. En zorg ervoor dat als ongewenst gedrag groot wordt, je het daadkrachtig aanpakt.

Je ziet hier een opsomming van wat je rond ongewenst gedrag kunt doen:

- > zelf alert zijn en herkennen van pesten, seksuele intimidatie en discriminatie, vanaf de eerste signalen van grensoverschrijdend gedrag;
- > herkennen en erkennen van signalen die je van een medewerker krijgt: niet bagatelliseren als iemand aangeeft iets als onprettig gedrag te ervaren, maar dat serieus onderzoeken;
- > handelen zodra je het herkent: van een duidelijke opmerking en een stevig gesprek tot en met formele sancties uitdelen;
- > opvang en nazorg bieden aan medewerkers die met ongewenst gedrag zijn geconfronteerd;
- > voorlichten van medewerkers:
- > hoe zij ongewenst gedrag kunnen herkennen bij zichzelf en bij collega's en wat je verwacht dat ze dan doen;
- > over het organisatiebeleid rondom ongewenst gedrag: gedragsregels, vertrouwenspersoon, klachtenprocedure, resultaten RI&E en genomen maatregelen.
- > Teamcultuur ontwikkelen: bevorderen van gezonde humor en een open sfeer waarin 'nee' ook 'nee' mag zijn.
- > Teamcultuur verbeteren: Als er ongewenst gedrag in je team is geweest, focus dan niet alleen op de dader en het slachtoffer. Ga ook na in hoeverre collega's betrokken waren, actief, als toeschouwer, of als medeslachtoffer. Bespreek wat het team anders had kunnen doen en maak afspraken over het voorkomen van ongewenst gedrag in de toekomst.

Informatie over het herkennen en aanpakken van ongewenst gedrag en wat je als leidinggevende kunt doen vind je in de wegwijzer ongewenst gedrag van TNO en het artikel 25 manieren om pesten aan te pakken van Lengersdorf.

Vraag3: Wat kun je als medewerker doen?

Als medewerker kun je zelf te maken krijgen met ongewenst gedrag. Het kan ook op je pad komen doordat je het als collega ziet gebeuren bij anderen. In beide gevallen kan je het lastig vinden om er iets tegen te doen. Ongewenst gedrag kan van 'vervelend' en 'naar' uitgroeien tot klachten als slaapproblemen en depressie. Twijfel dus niet maar kom voor jezelf of je collega op!

Tips voor als je zelf te maken hebt met ongewenst gedrag:

- > Geef duidelijk je grens aan. Als jij het niet grappig vindt, is het niet grappig. Als jij het grensoverschrijdend vindt, dan gaat het over jouw grens. En jouw grens is belangrijk!
- > Lucht je hart bij iemand die je vertrouwt. Dat kan een collega zijn, of iemand uit je privé-leven.
- > Schrijf op wat er gebeurt. Maak een soort logboek waarin je zo feitelijk mogelijk vastlegt wat er wanneer gebeurt.

- > Ga in gesprek. Met de dader(s) en/of met je leidinggevende. In eerste instantie doe je dat zelf. Als je het prettiger vindt of het ongewenste gedrag groot is, vraag er dan gerust iemand bij. Zorg ervoor dat er een schriftelijk verslag van het gesprek en de afspraken komt.
- > Speelt je leidinggevende een actieve rol bij het ongewenste gedrag? Ga dan naar een hogere leidinggevende of iemand anders uit je organisatie die je vertrouwt. Je kunt ook de vertrouwenspersoon (vertrouwelijk), je huisarts of vakbond om raad vragen.
- > Vind je weg in je organisatie. Ga na wat je leidinggevende, P&O-adviseur, vertrouwenspersoon, preventiemedewerker, bedrijfsarts en ondernemingsraad voor je kunnen doen, dan wel naar wie ze je kunnen verwijzen. Zoek ook uit wat er voor beleid rondom gedragsregels en klachtenprocedure is afgesproken.

Tips voor als je ongewenst gedrag ziet bij een collega:

- > Geef duidelijk je grens aan. Laat de dader weten dat jij gedrag ziet wat je onwenselijk acht in jullie organisatie. Liefst de allereerste keer dat je het hoort of ziet. Lukte dat toen niet? Kom er dan zo spoedig mogelijk op terug.
- > Ondersteun je collega. Laat hem/haar weten dat je het ongewenste gedrag hebt gezien, vraag hoe dat voor de ander is en vraag of je iets voor hem/haar kunt betekenen.
- > Betrek ook andere collega's. Besef dat 'stille toekijkers' ongewenst gedrag gedogen. Wees liever een groep 'collega's waar je op kan bouwen en die voor elkaar opkomen'. Mobiliseer daarvoor ook je andere collega's. Samen sta je sterk.
- > Haal zo snel mogelijk je leidinggevende erbij. Hij/zij heeft een verantwoordelijkheid rondom ongewenst gedrag en kan zo nodig sancties uitdelen. Is je leidinggevende betrokken bij het ongewenste gedrag? Schakel dan iemand anders uit je organisatie in, zoals een hogere leidinggevende, bedrijfsarts, vertrouwenspersoon, P&O-adviseur, klachtencommissie of ondernemingsraad of vraag je vakbond om hulp.

Informatie over het herkennen en aanpakken van ongewenst gedrag en wat je als leidinggevende kunt doen vind je in [de wegwijzer ongewenst gedrag van TNO](#) en [het artikel 25 manieren om pesten aan te pakken van Lengersdorf](#).

Je kunt ook gebruik maken van online tools om pesten te herkennen, bijvoorbeeld bij [check je werkstress](#)



Vertrouwenspersoon

Inleiding

Een vertrouwenspersoon kan ondersteuning en advies bieden aan medewerkers die te maken krijgen met ongewenst gedrag. Het kan prettig voor medewerkers zijn om in vertrouwen hun hart te luchten en om vertrouwelijk ondersteund te worden bij het zoeken naar een oplossing.

Wat doet een vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon is er voor het slachtoffer. De vertrouwenspersoon mag nooit informatie aan anderen blootgeven of actie ondernemen als het slachtoffer daar niet uitdrukkelijk toestemming voor gegeven heeft.

De bedoeling van een vertrouwenspersoon is dat het slachtoffer iemand heeft die met geheimhouding steun geeft bij het zoeken naar een oplossing. Het doel is dat de vertrouwenspersoon met het slachtoffer een oplossing gaat vinden zonder er een pijnlijke klachtenprocedure van te maken. En als het nodig is dan wordt er wel een formele klacht van gemaakt.

De taken van een vertrouwenspersoon bestaan onder andere uit:

- > een aanspreekpunt zijn voor klachten en meldingen van ongewenst gedrag;
- > het begeleiden en ondersteunen van werknemers die te maken hebben gehad met ongewenst gedrag;
- > het indienen van een klacht namens een werknemer bij de klachtencommissie;
- > het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator;
- > het geven van voorlichting over ongewenst gedrag;
- > het algemeen adviseren en ondersteunen van leidinggevenden en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag;
- > het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.

Een vertrouwenspersoon kan ook worden ingezet bij agressie-incidenten en traumatische ervaringen op het werk, bijvoorbeeld bij een ongeval of bij problemen bij werknemers thuis.

Tips voor werkgevers

- > Bij het aanstellen van een vertrouwenspersoon kan je als werkgever kiezen voor een interne of externe vertrouwenspersoon.
- > Weet dat een vertrouwenspersoon nooit informatie mag delen als het slachtoffer hier geen toestemming voor gegeven heeft. Alleen als de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt mag deze de vertrouwelijkheid schenden (bijv: misdrijven, criminaliteit, ernstig gevaar voor anderen).
- > Zeker voor kleine organisaties is het verstandig om een externe vertrouwenspersoon te kiezen. Leg daarbij contractueel vast dat de dienst pas achteraf in rekening wordt gebracht, zodra de vertrouwenspersoon is ingeschakeld.
- > Je kunt er als werkgever ook voor kiezen om een eigen werknemer op te leiden tot vertrouwenspersoon. Afhankelijk van de grootte en samenstelling van het personeelsbestand is het dan verstandig om bij meerdere vertrouwenspersonen te variëren in geslacht, leeftijd en afkomst.
- > Belangrijk bij het aanstellen van een vertrouwenspersoon is dat de betrokken medewerker formeel-organisatorisch (zoveel mogelijk) onafhankelijk is en verder dat deze -ook informeel- vertrouwd wordt door de medewerkers. Pas als aan beide eisen is voldaan, zal de drempel voor werknemers om zich te wenden tot de vertrouwenspersoon laag zijn.
- > Betrek de OR/PVT bij de wijze van organiseren van de vertrouwenspersoon.

Tips voor werknemers

Zit jij met een vraag of klacht rond agressie of ongewenst gedrag, raadpleeg dan je vertrouwenspersoon. Wacht niet tot het probleem escaleert. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht: informatie die je met hem of haar bespreekt is vertrouwelijk.

Vraag je leidinggevende, HRM- of P&O –afdeling wie de vertrouwenspersoon is en hoe je contact kunt opnemen. Ook kun je hiernaar informeren bij je preventiemedewerker, OR/PVT of bedrijfsarts. Als er geen vertrouwenspersoon is aangesteld, zijn zij ook je eerste aanspreekpunt als je last hebt van ongewenst gedrag van collega's of je leidinggevende en bij agressie van derden. De vertrouwenspersoon is niet per se een collega, het kan ook iemand van buiten het bedrijf zijn.

NBBU



Stadsring 171 | 3817 BA Amersfoort
T 033 476 02 00 | info@nbbu.nl
www.nbbu.nl