



> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

VO-raad
Postbus 8282
3503 RG UTRECHT



Datum **08 MEI 2017**
Betreft Inspecties PSA

Geachte heer van Asseldonk

In uw brief van 13 maart meld u klachten van uw achterban naar aanleiding van bezoeken van de Inspectie SZW. Ik betreur het dat onze werkwijze van als ongepast en grievend wordt ervaren. Met deze brief geef ik een reactie op de klachten. Door onze werkwijze nader toe te lichten hoop ik bij te dragen aan meer begrip voor ons werk bij uw achterban.

Hoe een werknemer in het onderwijs zich voelt op de werkvloer, heeft invloed op zijn functioneren in de school, maar ook op zijn gezondheid. Als er sprake is van werkdruk of agressie en geweld kan er werkstress ontstaan, ook wel psychosociale arbeidsbelasting (PSA) genoemd. PSA kan leiden tot gezondheidsproblemen en ziekteverzuim en uiteindelijk tot langdurige uitval en mogelijk zelfs arbeidsongeschiktheid. Werkgevers moeten beleid vaststellen om PSA tegen te gaan. Dat staat in de Arbowet. De Inspectie SZW controleert of werkgevers voldoende doen om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken.

De Inspectie SZW inspecteert risicogericht op de naleving van de arbeidsomstandighedenwetgeving op het gebied van Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA). Binnen het (voortgezet) onderwijs vormen werkdruk, ongewenste omgangsvormen en agressie en geweld door derden risico's voor de gezondheid van werknemers. Daarom voeren we inspecties uit bij scholen binnen uw sector.

Bij onze inspecties op werkdruk, agressie en geweld en ongewenste omgangsvormen controleren we of scholen de beleidscyclus op het gebied van de preventie van deze onderwerpen op orde hebben. Daarbij letten we erop dat de scholen een cyclische aanpak van PSA geborgd hebben in hun organisatie en snel in kunnen spelen op signalen. Voor agressie en geweld controleren we op de aanwezigheid van een aantal specifieke maatregelen, zoals de aanwezigheid van gedragsregels, een incidentenanalyse en training voor omgang met agressie. Voor de beheersing van ongewenste omgangsvormen controleren we onder andere op de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon en klachtencommissie. Ook controleren we of aan werknemers voorlichting wordt gegeven over de

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 333 44 44
www.inspectieszw.nl

Contactpersoon
mw. ir. M.C. Habben Jansen
T 070 333 50 87
MHabbenjansen@minszw.nl

mw. ing. J.M.A. Hertogh-
Huljbregts

T 070 333 67 35
JHertogh@minszw.nl

Onze referentie
2017-0000077008

Uw referentie
Inspectiebezoeken

Bijlagen
Flyers werkdruk, agressie en
geweld. ongewenste
omgangsvormen

risico's en de getroffen maatregelen. Scholen zijn door middel van een aankondigingsbrief vooraf breed geïnformeerd over de inspecties met daarbij flyers waarin staat waar de Inspectie SZW op let. Deze flyers vind u ook als bijlage bij deze brief.

Datum

08 MEI 2017

Onze referentie
2017-0000077008

Om de inspectie zo efficiënt mogelijk te laten verlopen en de (administratieve) toezichtlast zoveel mogelijk te beperken kondigt de inspecteur het bezoek van tevoren aan en maakt een afspraak voor de betreffende inspectie. Daarbij vraagt de inspecteur de documenten die inzicht kunnen geven in het beleid op deze onderwerpen op.

De brief die de onderwijsinstelling na afloop van de inspectie ontvangt is geen rapportage maar een handhavingsbrief die zich beperkt tot een overzicht van de overtredingen. Zaken die wel in orde zijn, en die in het gesprek aan de orde kwamen, staan niet in de brief vermeld. De verklaring hiervoor is dat controles van de Inspectie SZW bij niet-naleving van de Arbeidsomstandigheden-wet tot sancties leiden. De afsluitende handhavingscorrespondentie vormt de juridische basis voor het opleggen van sancties en geen terugkoppeling van het gevoerde gesprek. Onze inspecteurs informeren scholen hier in het eindgesprek over. Onze werkwijze verschilt van die van de Inspectie van het Onderwijs, waarbij naar aanleiding van alle bevindingen in de rapportage een gewogen oordeel wordt geformuleerd. De verschillende aandachtsgebieden van het toezicht waarmee de Inspectie SZW en de Inspectie van het Onderwijs belast zijn, en de verschillen in wettelijke basis voor dit toezicht leiden tot dit verschil in werkwijze. Deze verschillen verklaren wellicht de klachten van uw leden over de discrepantie tussen de correspondentie van de Inspectie SZW en de gevoerde gesprekken. Bij volgende inspecties zullen onze inspecteurs dit verschil in werkwijze benadrukken.

Voor zover ze actueel zijn en aansluiten op de stand van wetenschap en professionele dienstverlening hanteren we de afspraken tussen werkgevers en werknemers die zijn vastgelegd in de arbocatalogus-VO als referentiekader bij inspecties.

Voorafgaand aan de inspecties waaraan u refereert informeerde de Inspectie SZW het A&O fonds voor het voortgezet onderwijs VOION. VOION heeft voor de inspecties van 2016 in kaart gebracht welke bestaande instrumenten scholen kunnen gebruiken om de aanpak van PSA goed vorm te geven. Dit beperkt de voorbereidingstijd op de inspecties voor individuele scholen. Na afloop van het project informeert de inspectie SZW VOION over de bevindingen van de inspectie in de sector. Desgewenst kunnen wij u hier ook over informeren.

We stemmen onze inspecties binnen het onderwijs af met de Inspectie van het Onderwijs, om de toezichtlast voor zowel de scholen als beide inspecties te beperken. Dit geldt ook voor de inspecties waarnaar u in de brief verwijst.

Ik hoop dat u met deze informatie uw achterban kunt informeren over onze werkwijze op het gebied van Psychosociale Arbeidsbelasting en nut en noodzaak van de aanpak van Psychosociale Arbeidsbelasting binnen het voortgezet onderwijs. Daarvoor verwijzen ik u ook naar de zelfinspectietool Werkdruk en Ongewenst Gedrag op <http://werkdrukenongewenstgedrag.zelfinspectie.nl/>. Deze tool helpt werkgevers om hun organisatie te bekijken door de ogen van de inspecteur. In een aantal stappen kan men checken of men voldoet aan de wet- en regelgeving op het gebied van ongewenste omgangsvormen (pesten op het werk, arbeidsdiscriminatie, seksuele intimidatie), werkdruk en agressie en geweld.

Dit vanuit de veronderstelling dat werknemers van scholen beter in staat zijn goed onderwijs te verzorgen, wanneer zij niet gebukt gaan onder werkstress.

Wij zijn uiteraard bereid om met u in gesprek te gaan over de manier waarop u uw achterban kunt faciliteren om zo goed mogelijk invulling te geven aan de eisen die de arbeidsomstandighedenwet stelt op het gebied van Psychosociale Arbeidsbelasting.

Datum

08 MEI 2017

Onze referentie
2017-0000077008

Hoogachtend,



dr. L.M.N. Kroon
Directeur Inspectie SZW
Portefeuillehouder PSA en psychische problematiek



De aanpak van werkdruk

Waar let de Inspectie SZW op?

Een systematische aanpak van werkdruk

In elke arbeidsorganisatie bestaat de kans dat werknemers last krijgen van werkstress doordat de werkdruk te hoog wordt. Werkgevers moeten dit arbeidsrisico dan ook serieus nemen. Een systematische aanpak hiervan begint met het (laten) inventariseren van de werkdruk in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Als hieruit blijkt dat werkdruk een reëel risico vormt, moet u als werkgever de volgende stappen zetten:

- U laat een verdiepend onderzoek naar de werkdruk uitvoeren;
- U analyseert de uitkomsten;
- U benoemt de knelpunten;
- U kiest doeltreffende maatregelen;
- U neemt deze maatregelen op in een plan van aanpak;
- U voert deze maatregelen uit;
- U evalueert de maatregelen. Als uit deze evaluatie blijkt dat, ondanks de aanpak, de werkdruk nog niet afdoende wordt beheerst, doorloopt u deze beleidscyclus opnieuw.

Hieronder vindt u een nadere toelichting op de aanpak van werkdruk.

1. **Heeft u de risico's op het gebied van werkdruk in kaart gebracht? En is er – voor zover nodig – voor bepaalde organisatieonderdelen of functies een verdiepend onderzoek uitgevoerd naar de werkdruk die werknemers ervaren?**

In het kader van de RI&E onderzoekt u of er in uw organisatie sprake is van een te hoge werkdruk. In de beoordeling van uw RI&E houdt u rekening met verschillende werkdrukfactoren. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn:

- werktijden
- inhoud van het werk
- contacten op het werk (steun van collega's en leidinggevenden)
- werktempo
- ingrijpende gebeurtenissen op het werk
- zwaarte van het werk
- overwerk
- hoeveelheid werk
- afwijkende werktijden
- mogelijkheden voor pauzes en verlof.

Wanneer andere werkdrukbronnen binnen uw organisatie van belang zijn, neemt u deze ook op. Wanneer uit deze inventarisatie blijkt dat de werkdruk in bepaalde organisatieonderdelen of functies een knelpunt vormt, laat u daarvoor een verdiepend onderzoek uitvoeren. Dit verdiepend onderzoek brengt de oorzaken van de te hoge werkdruk in beeld. Het gaat dus om factoren die werkstress kunnen veroorzaken bij de betreffende werknemers. U kunt de RI&E en – voor zover nodig – het verdiepend onderzoek laten uitvoeren door uw arbodienst. Heeft u voldoende deskundigheid binnen uw organisatie? Dan kunt u het onderzoek ook zelf uitvoeren. De RI&E laat u altijd toetsen door een arbodienst of een gecertificeerd kerndeskundige.

2. **Is het verdiepend onderzoek volledig en deugdelijk?**

In uw verdiepend onderzoek stelt u de vragen op zo'n manier dat uit de resultaten van het onderzoek de oorzaken van de te hoge werkdruk (werkdrukbronnen) kunnen worden afgeleid. Is er voor uw sector een branche RI&E en een arbocatalogus beschikbaar, waarin het arbeidsrisico 'werkdruk' is opgenomen? Dan kunt u aangeboden instrumenten gebruiken voor de inventarisatie van werkdruk of het verdiepende onderzoek. Voorbeelden van gevalideerde verdiepende onderzoeken zijn de WEB model, VBBA, TNO Nova Weba. De resultaten van het onderzoek moet u per team, afdeling of functiesoort zichtbaar kunnen maken. Het is daarbij wel belangrijk dat de anonimiteit van de werknemers blijft gewaarborgd.

3. **Heeft u doeltreffende maatregelen gekozen om de te hoge werkdruk te verminderen en vervolgens goed te beheersen?**

Naar aanleiding van het verdiepend onderzoek kiest u in nauw overleg met de betreffende werknemers doeltreffende, praktische maatregelen om een te hoge werkdruk te voorkomen. Deze maatregelen neemt u bij voorkeur op afdelingsniveau of op organisatieniveau. Vervolgens neemt u de maatregelen op in een plan van aanpak. Daarbij hoort een realistische tijdsplanning.

Doeltreffende beheersmaatregelen met betrekking tot werkdruk zijn voor elke organisatie, afdeling of functie maatwerk. Het is dan ook van groot belang om de betreffende werknemers en leidinggevendenden hierbij te betrekken. De maatregelen die u neemt, kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de volgende aspecten in het werk:

- **Hoeveelheid werk**

De personele bezetting is afgestemd op de hoeveelheid werk die binnen de betreffende afdeling of functie moet worden verricht. Bij ziekte of vakantie van werknemers wordt voor adequate vervanging gezorgd.

- **Regelmogelijkheden**

Medewerkers hebben voldoende mogelijkheden en bevoegdheden om zelf hun werk in te delen en om problemen in het werk zelfstandig of binnen het eigen team op te lossen.

- **Deskundigheid (kennis en vaardigheden) van de werknemers**

Medewerkers zijn voldoende opgeleid, begeleid en ingewerkt om hun taken op een goede wijze te kunnen uitvoeren. Dit geldt ook voor tijdelijk personeel.

- **De werkroosters**

De werkroosters en eventuele overuren worden geregeld conform de wetgeving voor arbeids- en rusttijden. Werk- en rusttijden zijn in balans en medewerkers kunnen hun reguliere pauzes nemen. De daadwerkelijk gewerkte uren worden geregistreerd en regelmatig geëvalueerd.

- **Contact met collega's en leidinggevende**

Medewerkers hebben voldoende contactmogelijkheden met hun collega's en leidinggevende om elkaar in het werk te kunnen helpen. Teamoverleggen en functioneringsgesprekken worden met regelmaat gehouden. De leidinggevende steunt de medewerkers in hun werk en zoekt oplossingen voor problemen die zij daarbij ervaren. Collega's en leidinggevendenden gaan op een fatsoenlijke, respectvolle manier met elkaar om.

4. **Wordt bij de uitvoering van de maatregelen voldaan aan een aantal belangrijke randvoorwaarden die het welslagen van de nodige veranderingen bevorderen?**

Om de uitvoering van de maatregelen te laten slagen en daarmee de werkdruk te verminderen, spelen de volgende aspecten een belangrijke rol:

- De gekozen aanpak van de werkdruk heeft voldoende draagvlak onder de directie en de OR.
- Er is een procesbegeleider aangesteld met de benodigde deskundigheid.

- Het uitvoerend personeel wordt nauw betrokken bij de aanpak van de werkdruk.
- De communicatie over de gekozen aanpak van de werkdruk is duidelijk en gericht op alle betrokkenen.
- De verdeling van taken en verantwoordelijkheden in het verbetertraject is duidelijk.
- De doorlooptijd van het verbetertraject is van tevoren bepaald en is realistisch.
- Alle betrokkenen (medewerkers, leidinggevendenden, beleidsmakers, directie) zijn voldoende vertegenwoordigd in een begeleidingsgroep.
- Leidinggevendenden zijn voldoende toegerust om in dit traject hun rol te vervullen en te controleren of de werkdruk in hun afdeling of team door de maatregelen vermindert.

5. **Wordt het verbetertraject, inclusief de effecten van de getroffen maatregelen, goed geëvalueerd?**

Toetsing van het effect van de genomen stappen en de uitgevoerde maatregelen is een belangrijk onderdeel van een systematische aanpak van werkdruk. Wanneer hieruit blijkt dat er nog steeds bepaalde knelpunten zijn, die tot een te hoge werkdruk (kunnen) leiden, pakt u deze in een soortgelijke cyclische benadering aan. U zorgt ervoor dat er, na de implementatie van maatregelen, op korte termijn een evaluatie plaatsvindt en dat signalen snel worden opgepakt.

Met de nieuwe Zelfinspectietool Werkdruk en Ongewenst gedrag kunnen werkgevers zelf checken of zij voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van werkdruk, ongewenste omgangsvormen en agressie en geweld. Aan het eind van de check krijgen zij een terugkoppeling. Zie werkdrukengewenstgedrag.zelfinspectie.nl.

Deze flyer is een uitgave van:

Inspectie SZW

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

www.inspectieszw.nl



De aanpak van agressie en geweld

Waar let de Inspectie SZW op?

Een systematische aanpak van agressie en geweld

Doet u als werkgever genoeg om uw werknemers te beschermen tegen agressie en geweld door derden? Jaarlijks zijn er in Nederland nog teveel incidenten door agressie en geweld op de werkvloer. De Inspectie SZW controleert of werkgevers de aanpak van agressie en geweld op orde hebben aan de hand van 11 belangrijke elementen. Hieronder leest u welke dat zijn.

1. Heeft u de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?

U maakt hiervoor een risico-inventarisatie en -evaluatie. Daarmee krijgt u duidelijk inzicht waar en wanneer medewerkers met agressie en geweld in het werk te maken kunnen krijgen. U houdt bij hoeveel agressie- en geweldsincidenten bij bepaalde werkzaamheden op bepaalde plaatsen en tijden hebben plaatsgevonden en wat de aard van deze incidenten was.

2. Heeft u een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?

Uw organisatie heeft een procedure voor het melden, registreren en analyseren van agressie- en geweldsincidenten. Hierbij maakt u aan het personeel duidelijk wat wel en wat niet onder agressie- en geweldsincidenten wordt verstaan. De resultaten van de analyse en de acties die daaruit voortvloeien worden teruggekoppeld naar de melders. Agressie- en geweldsincidenten worden in het werk- of teamoverleg besproken.

3. Geeft u uw medewerkers voorlichting, instructie en training over agressie en geweld?

U geeft voorlichting aan medewerkers die geconfronteerd (kunnen) worden met agressie en geweld over de risico's en de maatregelen in uw organisatie. Daarnaast biedt u deze medewerkers instructies en/of trainingen aan in het voorkómen van en omgaan met agressie en geweld. Dergelijke instructies en trainingen worden zo vaak als nodig is herhaald.

4. Heeft uw organisatie een protocol voor agressie en geweld?

U heeft een protocol waarin staat hoe uw medewerkers agressief gedrag van publiek, bezoekers of cliënten door

een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Ook staat erin hoe zij met agressief gedrag moeten omgaan, hoe zij assistentie kunnen inroepen, hoe zij agressie- of geweldsincidenten moeten melden en hoe de persoonlijke opvang, ondersteuning en verdere afwikkeling na een incident is geregeld. U zorgt voor heldere en gemakkelijk toegankelijke informatie op dit punt.

5. Heeft u huisregels opgesteld, waaraan bezoekers en cliënten zich moeten houden?

U heeft huisregels vastgesteld voor bezoekers en cliënten. In deze huisregels staat welk gedrag wel en welk gedrag niet van hen wordt geaccepteerd. U maakt deze huisregels aan de bezoekers en cliënten bekend. Op de naleving van deze regels wordt toegezien en er staat een sanctie op het overtreden ervan. U zorgt ervoor dat bezoekers en cliënten gemakkelijk van deze huisregels kennis kunnen nemen.

6. Heeft u afdoende organisatorische en personele maatregelen getroffen?

U stemt de organisatie van het werk en de inzet van uw personeel af op het risico, dat bij bepaalde taken en op bepaalde locaties of werktijden agressie of geweld kan voorkomen. Enerzijds stelt u vast hoeveel mensen hierbij minimaal ingezet moeten worden. Anderzijds zorgt u ervoor dat deze mensen over voldoende opleiding, training en ervaring beschikken om adequaat op mogelijke situaties met agressie of geweld in te kunnen spelen.

7. Heeft u voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?

U heeft de benodigde bouwkundige en technische voorzieningen getroffen waarmee agressie en geweld kunnen worden voorkomen of beperkt. Bijvoorbeeld fysieke afscherming door een glazen wand of een hoge brede balie, vluchtroutes, camerabewaking of sluiting van bepaalde toegangsdeuren voor publiek.

8. Is er een goed werkend alarmsysteem met een adequate alarmprocedure?

Waar nodig beschikken medewerkers over een betrouwbaar alarmsysteem of een goed werkend communicatiemiddel, waarmee ze gemakkelijk hulp kunnen inroepen wanneer ze met agressie of geweld te

maken krijgen. Daarnaast heeft u een betrouwbare alarm- of waarschuwingsprocedure waarmee wordt gewaarborgd dat een medewerker snelle en adequate assistentie krijgt als hij of zij alarm slaat. Deze assistentie kan bijvoorbeeld verleend worden door collega's, leidinggevenden, beveiligingsmedewerkers of de politie.

9. Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg na een incident?

U heeft een opvangregeling voor medewerkers die het slachtoffer zijn geworden van agressie of geweld. In deze regeling staat hoe, door of namens de leiding, aan slachtoffers eerste opvang en praktische ondersteuning wordt verleend en hoe de nazorg is geregeld. U biedt ondersteuning aan het slachtoffer bijvoorbeeld door het aanbieden van andere (tijdelijke) werkzaamheden, het vergoeden van geleden materiële schade of het helpen bij het doen van aangifte bij de politie. Het is voor slachtoffers ook belangrijk dat u de dader aanspreekt op zijn of haar gedrag.

10. Heeft u een regeling gericht op het aanpakken van de dader of daders?

U heeft in een regeling vastgelegd hoe u de dader of daders van agressie- en geweldsincidenten aanpakt. Hierin staat welke acties u naar de dader(s) onderneemt, afhankelijk van de ernst van het incident. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het geven van een waarschuwing, het opleggen van een toegangsverbod of andere sancties, het beëindigen van de dienstverlening, het doen van aangifte van een strafbaar feit bij de politie of het verhalen van de geleden schade op de dader.

11. Evalueert u periodiek uw beleid en maatregelen tegen agressie en geweld?

U evalueert regelmatig het gevoerde beleid en de getroffen maatregelen tegen agressie en geweld. Daarbij kijkt u naar de effectiviteit van de maatregelen en voorzieningen. Het doel is om te komen tot verbeteringen in de aanpak van agressie en geweld.

Check het zelf

Met de nieuwe Zelfinspectie Werkdruk en Ongewenst gedrag checkt u zelf in een aantal stappen of uw aanpak voldoet aan wet- en regelgeving. Het resultaat is een lijst met actiepunten en achtergrondinformatie.

Op zelfinspectie.nl vindt u zelfinspectie de **Zelfinspectie werkdruk en ongewenst gedrag**. Hiermee kunt u uw aanpak checken op de thema's werkdruk, agressie en geweld, en ongewenste omgangsvormen (pesten op het werk, (sexuele) intimidatie en arbeidsdiscriminatie). Zie werkdrukongewenstgedrag.zelfinspectie.nl.

Deze flyer is een uitgave van:

Inspectie SZW

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

www.inspectieszw.nl

© Rijksoverheid | augustus 2016 | 94843



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
- Uitbestede 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 leidinggevendend 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