

INFOBLAD

OMGAAN MET GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

ONDERHOUD.NL

ONDERHOUD
NL

GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG OP DE WERKVLOER

INLEIDING

Iedereen in de organisatie moet zich op elke plek en op elk moment veilig voelen. Wat is gepast gedrag en waar liggen de grenzen? Wij bieden u in dit informatieblad handvatten voor het herkennen van grensoverschrijdend gedrag. Het kan gaan om pesten, discriminatie, maar ook om seksuele intimidatie, agressie en geweld. We besteden kort aandacht aan het herkennen van grensoverschrijdend gedrag en welke maatregelen bijdragen aan een veilige omgeving, zoals het instellen van een vertrouwenspersoon.

Grensoverschrijdend gedrag komt helaas voor in alle soorten bedrijven en organisaties, blijkt uit onderzoek van TNO. Het is ook niet voorbehouden aan de relatie leidinggevende-medewerker, alle 'rangen en standen' van een bedrijf kunnen er mee te maken krijgen. Dat geldt ook voor personen van buiten de eigen organisatie, zoals bezoekers, klanten en zakenrelaties.

WAAROM BELEID OPSTELLEN TEGEN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG?

Slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag kunnen nog lang negatieve gevolgen hebben van grensoverschrijdend gedrag, met klachten die zowel psychisch als lichamelijk zijn. Ze ervaren vaak negatieve gevolgen voor het gevoel van eigenwaarde en welzijn en negatieve gevoelens zoals woede, angst, wantrouwen, vernedering en schaamte.

Naast het beschermen van uw medewerkers is het ook voor uw bedrijf belangrijk om een beleid op te stellen tegen grensoverschrijdend gedrag. Een sociaal veilig werkklimaat levert meer werkplezier op, een hogere arbeidsproductiviteit en lager ziekteverzuim. Andersom kan grensoverschrijdend gedrag zeer schadelijk zijn voor de onderlinge werkrelaties. Los van dit al: u bent als werkgever ook wettelijk verplicht te zorgen voor een veilige en gezonde werkomgeving.

Het is verstandig om een protocol ongewenste omgangsvormen binnen uw bedrijf te hebben. In een protocol Ongewenste omgangsvormen wordt het beleid vastgelegd. Zo is voor iedereen duidelijk wat binnen de organisatie wel en niet mag en kan en werkt u aan een goed beleid psychosociale arbeidsbelasting (PSA-beleid).

HOE HERKENT U GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG?

Grensoverschrijdend gedrag is lastig te herkennen. Het kan opzettelijk plaatsvinden, maar ook onbedoeld. Een belangrijke stelregel is dat niet de intentie van de dader van belang is, maar om hoe de ontvanger het ervaart: wat voor de één onschuldig is, kan de ander ervaren als vervelend, ongewenst of intimiderend. De waarneming van het slachtoffer staat centraal: waar de grens ligt tussen gewenst en ongewenst gedrag bepaalt ieder voor zich. "Het is maar een grapje, moet toch kunnen" is dus geen excuus.

Pesten: Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kan (een combinatie van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn.

Voorbeeld: *een medewerker wordt buitengesloten of genegeerd: terwijl de hele werkploeg in de keet aan het lunchen is, zit een medewerker alleen buiten te lunchen.*

Seksuele intimidatie: Seksuele intimidatie is elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving dat als ongewenst wordt ervaren.

Voorbeeld: *op kantoor/werkplaats worden dubbelzinnige opmerkingen en grappen naar anderen gemaakt die te maken hebben met seksualiteit of intimiteit.*

Discriminatie: Discriminatie betekent dat er onterecht verschil wordt gemaakt in de behandeling van mensen. Bijvoorbeeld op basis van geslacht, godsdienst of afkomst.

Voorbeeld: *een medewerker wordt op basis van persoonlijke kenmerken anders behandeld dan anderen en krijgt telkens de lastige/vervelende klusjes te doen.*

Agressie en geweld: Onder agressie en geweld worden alle verbale en fysieke handelingen verstaan waarbij een persoon wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

Op de laatste pagina van dit infoblad vindt u links met voorbeelden van nog meer situaties en hoe u ze kunt herkennen.

WAT KUNT U ALS WERKGEVER DOEN TEGEN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG?

Het gesprek aangaan met de persoon van wie het ongewenste gedrag afkomstig is: Het is wenselijk dat men elkaar aanspreekt op ongewenste omgangsvormen. Het kan zijn dat iemand niet doorheeft dat zijn of haar gedrag door een ander als onwenselijk wordt ervaren. Een goed gesprek daarover kan de lucht al klaren en voorkomen dat het gedrag zich herhaalt. Een dergelijk gesprek moet dan wel mogelijk zijn.

Ondersteuning bieden bij het bespreekbaar maken van ongewenste omgangsvormen: Voorbeeld: *'Leidinggevendens zijn verantwoordelijk voor het creëren en bewaken van een werksfeer waarin medewerkers met respect worden behandeld. Jij kunt dus, wanneer je eigen aanpak onvoldoende effect heeft of wanneer je zelf geen actie wilt of kunt ondernemen, contact zoeken met je leidinggevende.'*

Het melden van ongewenste omgangsvormen bij de (externe) vertrouwenspersoon/klachtencommissie: Het is belangrijk dat medewerkers weten wat ze kunnen doen wanneer ze zelf te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen of wanneer ze ongewenst gedrag ervaren bij anderen. In de gedragscode/protocol moeten de verschillende manieren om ongewenste omgangsvormen binnen een organisatie bespreekbaar te maken, worden vermeld.

WAT ZEGT DE WET OVER GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG?

De wettelijke kaders voor ongewenst gedrag in de Nederlandse wetgeving zijn vastgelegd in: het Burgerlijk Wetboek (BW); de Algemene wet gelijke behandeling (Awgb); de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (Wgbm/v); de Arbowet en in het verlengde daarvan de eigen de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie en Plan van Aanpak binnen het bedrijf.

WAT DOET EEN VERTROUWENSPERSOON?

Een **vertrouwenspersoon** [\[klik\]](#) is er niet alleen als een luisterend oor voor een slachtoffer of bemiddelaar bij klachten. Hij of zij biedt ook u als werkgever ondersteuning bij het creëren van een veilige werkomgeving. Toegang tot de vertrouwenspersonen moet laagdrempelig zijn. Een vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Een vertrouwenspersoon kunt u intern aanstellen of extern via bijvoorbeeld de arbodienst waarbij u bent aangesloten.

Het werk van een vertrouwenspersoon is samen te vatten in vier hoofdthema's:

1. Opvang en begeleiding van medewerkers die last hebben van ongewenste omgangsvormen.
2. Het analyseren van voorvallen, het adviseren hierover en het doorverwijzen naar professionele hulpverleners.
3. Voorlichten en informeren van medewerkers over de werkwijze van de vertrouwenspersoon.
4. Advies geven aan het management over het voorkomen van ongewenst gedrag.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid legt [in deze video \[klik\]](#) kort de rol van de vertrouwenspersoon uit.

WAT DOET EEN KLACHTENPROCEDURE/-COMMISSIE?

Met een klachtenprocedure en klachtencommissie hebben medewerkers de mogelijkheid om een klacht in te dienen over ongewenste omgangsvormen:

- De aanwezigheid van een klachtenprocedure of -regeling en klachtencommissie kunnen ervoor zorgen dat medewerkers hun klachten over ongewenste omgangsvormen (sneller) uiten.
- Daarbij biedt het de werkgever de mogelijkheid eventuele misverstanden weg te nemen en daardoor bij te dragen aan een rechtvaardige behandeling van de klacht.
- Het onderzoeken van de gegrondheid van de klacht is vaak nodig om arbeidsrechtelijke maatregelen te kunnen nemen.

HOE KAN EEN MELDING VAN ONGEWENST GEDRAG EN DE PROCEDURE ERUIT ZIEN?

1. Aanspreken van de collega('s) op ongewenste omgangsvormen. **Doel:** samen tot een aanvaardbare werksituatie komen
2. Melding bij en registratie door de leidinggevende(n). **Doel:** in onderling overleg tot een oplossing komen. (Deze stap kan worden overgeslagen)
3. Hulp inschakelen van een vertrouwenspersoon. **Doel:** advies en begeleiding naar bemiddeling.
4. Geen oplossing, of oplossing niet naar tevredenheid? Schriftelijke klacht bij Klachtencommissie. **Doel:** bemiddeling en oplossing
5. Hoor en wederhoor door Klachtencommissie. **Doel:** vaststellen gegrondheid klacht conform uitgangspunten en gedragscode werkgever.
6. Directie doet uitspraak en neemt maatregel(en); partijen zijn gebonden aan uitspraak. **Doel:** klacht oplossen.

WAT IS DE ROL VAN DE ONDERNEMINGSRAAD (>50 MEDEWERKERS) OF PERSONEELSVERTEGENWOORDIGING

De Ondernemingsraad (OR) of Personeelsvertegenwoordiging (PVT) mag meedenken over bedrijfseconomische en sociale aangelegenheden en kan door middel van advisering of instemming invloed uitoefenen op de bedrijfsvoering. Zo heeft de OR of PVT instemmingsrecht over regelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden. De RI&E, het Plan van Aanpak en een protocol vallen hier ook onder.

U moet als werkgever akkoord hebben van de OR of PVT op deze plannen. Ook heeft de OR of PVT als taak de naleving van deze afspraken te bevorderen. Indien de OR of PVT meent dat het beleid faalt, kan hij (net als de vakbond) een verzoek indienen bij de Nederlandse Arbeidsinspectie om onderzoek in te stellen naar psychosociale arbeidsbelasting en daarmee ook het beleid tegen grensoverschrijdend gedrag.

HANDIGE TOOLS EN ORGANISATIES

Diverse organisaties bieden kennis, hulp en ondersteuning aan zowel slachtoffer als de werkgever. Klik op de blauwe links om deze te openen.

- [Handreiking gedragscode \(on\)gewenste omgangsvormen op de werkvloer](#) – Arboportaal
- [Protocol ongewenste omgangsvormen en werkdruk](#) – ArboNed
- [Wegwijzer Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen](#) – TNO
- [Wegwijzer Seksuele intimidatie op het werk](#) – Arboportaal
- [Wegwijzer pesten](#) – Arboportaal
- [Wegwijzer Discriminatie op het werk](#) – Arboportaal
- [Checklist pesten, discriminatie en seksuele intimidatie \(zelfinspectie\)](#) – Arbeidsinspectie
- [Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen](#)
- [Het College voor de Rechten van de Mens](#)
- [Het Centrum Seksueel Geweld](#)



ONDERHOUDNL.NL

Koninklijke OnderhoudNL, ondernemersorganisatie van specialisten in totaal vastgoedonderhoud, renovatie, restauratie, isolatie, schilderen, beglazing en industriële metaal conservering

Coenecoop 5 - 2741 PG Waddinxveen - Postbus 30 - 2740 AA Waddinxveen - Telefoon 0182-571444

Kamer van Koophandel 40409386 - IBAN NL03INGB0669010421 - Btw-nummer NL003254653B01

E-mail info@OnderhoudNL.nl, Internet www.OnderhoudNL.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



**ONDERHOUD
NL**