

Meldingen ongewenst gedrag:
hoe krijg je zicht op wat er leeft
binnen je organisatie?

Drs. Alex Daems

Alex.daems@sbiformaat.nl

sbiformaat
morgen start vandaag

#MeToo



Het verhaal van Tamara

Over de situatie

Tamara (32) werkt al 16 jaar in een vishandel op de markt. De sfeer was al slecht toen zij er kwam werken. Collega's zetten geen stap extra voor elkaar en er werd vaak gesnauwd. Tamara had een relatie met een van de andere medewerkers, maar nadat deze verbroken was, bleven ze collega's. Vanaf dat moment keerde hij zich tegen haar en collega's volgden hem.

Zo gooiden ze kreeften in het afwaswater als zij aan het afwassen was, of spoten haar 'per ongeluk' nat met een waterspuit tijdens het schoonmaken. Stoppen kon niet; Tamara had het salaris nodig voor haar hypotheek. Het pesten had een groot effect op haar. Ze werd depressief. Lag het dan allemaal aan haar?

Wat kan Tamara nu doen?

Wat is het vervolg?

Ongewenst gedrag: waar hebben we het over?

Verbale agressie: schelden, schreeuwen, treiteren, ...

Fysieke agressie: slaan, vastgrijpen, ...

Psychische agressie / intimidatie: dreigen, chanteren, achtervolgen, pesten,

...

Seksuele agressie: nafluiten, opmerkingen maken, handtastelijkheden, 'met de ogen uitkleden', ...

Discriminatie: in relatie tot iemands geslacht, etnische achtergrond, handicap, seksuele voorkeur, leeftijd, ...

Pesten: vervelende opmerkingen, grapjes maken ten koste van een ander, beledigen of schelden, negeren of sociaal isoleren, openlijk terechtwijzen, gebaren maken, beschadigen van eigendommen, ...



De ijsberg als
metafoor
gebruikend:

Wat we zien van een
ijsberg is maar het tiende
gedeelte. Het grootste
gedeelte ervan zit onder
water.

Voorbeelden verschijnselen werkstress

- Gedragmatige verschijnselen
 - snel geïrriteerd
 - agressief
 - meer roken en drinken
 - cynisme
- Cognitieve verschijnselen
 - besluiteloos
 - piekeren
 - concentratieproblemen
 - verstrooid



Werkgever

- Zorgplicht
- Voert PSA beleid:
 - Agendabepaling
 - RI&E
 - Preventie
 - Vertrouwenspersoon en klachtencommissie
 - Gewenst gedrag
- Neemt besluiten, sancties

Meten

- Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E)
- Preventief medisch onderzoek (PMO)
- Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)

Preventief beschermende maatregelen

Arbobesluit, artikel 2.15 lid 2

Volgens stand van de wetenschap:

- Vertrouwenspersoon
- Gedragscode
- Training werknemers
- Klachtenregeling
- Registratie incidenten
- Opvang na incidenten

Inspectie



Zelfinspectie.nl
Werkdruk en ongewenst gedrag

Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



Voorkom werkdruk en ongewenst gedrag

Te hoge werkdruk en ongewenst gedrag kunnen werkstress veroorzaken. Kijk of u genoeg doet om dat te voorkomen of kies een thema voor meer informatie. [Lees meer »](#)



Kies een zelfinspectie

- Te hoge werkdruk →
- Pesten, discriminatie en seksuele intimidatie →
- Agressie & geweld door derden →

Bij wie kun je melden? Intern

Leidinggevende, vertrouwenspersoon, Compliance, Control, Meldpunt Integriteit, HRM, etc.



Leidinggevende

- Besef voorbeeldfunctie
- Heel duidelijk maken welk gedrag niet wordt getolereerd.
- Beleid ongewenst gedrag bekend maken op de afdeling.
- Tijdens de jaargesprekkencyclus altijd vragen naar de beleving van de werksfeer.
- Alert zijn op de werksfeer en regelmatig peilen hoe werknemers die ervaren.
- Alert zijn op (langdurig) ziekteverzuim.

Leidinggevende, rol bij ongewenst gedrag

- Aanspreken op gedrag
 - Wijs op consequenties
 - Afspraken over verbetering gedrag
 - Tijden afspreken, evalueer de afspraken
 - Schriftelijk vastleggen, laten tekenen
- Jaargesprekkencyclus gebruiken
- Eventueel vertrouwenspersoon inschakelen voor advies
- Zonodig contact opnemen met
 - P&O-adviseur
 - bedrijfsmaatschappelijk werk
 - bedrijfsarts
- Disciplinaire maatregelen

Melding bij leidinggevende

- realiseer u dat hij een grote drempel heeft genomen en neem hem serieus
- vraag wat hij wil met de melding
- verzamel snel alle informatie
- pas hoor en wederhoor toe
- kies geen partij
- concentreer u op het gedrag, niet op de verklaring ervoor
- ga af op de feiten, niet op de emoties
- wees alert op verschillen in het verhaal en/of de beleving van partijen
- keur het gedrag af zonder een oordeel of criminalisering en geef aan hoe u wilt dat de omgangsvormen op de werkvloer zijn
- handel verder als onder 'wanneer u als leidinggevende zelf ongewenst gedrag constateert'



Preventiemedewerker

- Vroegtijdig de risico's onderkennen
 - Ogen en oren van de werkvloer
- RI&E (uitvoering)
- Organiseren van voorlichting
 - Gedragsprotocol
- Werkgever en leidinggevende helpen
 - Juiste maatregelen nemen
 - Problemen voorkomen.

- We groeten elkaar altijd
- We behandelen elkaar met respect
- We praten positief over elkaar
- We houden ons aan gemaakte afspraken
- We helpen elkaar bij lastige kwesties
- We zijn eerlijk over een fout
- We gaan niet in discussie via de mail of social media aan, maar spreken elkaar

De rol van vertrouwenspersoon

- Opvang en begeleiding van medewerkers die last hebben van ongewenst gedrag:
 - Een luisterend oor
 - Informeren over de mogelijk te nemen stappen
 - Contact houden en verdere begeleiding (als nodig / gewenst)
- Gevraagd of ongevraagd advies aan de betrokken leidinggevende op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen
- Jaarlijks een geanonimiseerd jaarverslag



Vertrouwenspersoon en begeleider

- Helpen bij voorbereiden van gesprek(ken)
- (Laten) zoeken naar bemiddelaar of coaching
- Doorverwijzen naar Bedrijfsmaatschappelijk Werk, Trauma opvang e.d.
- Op verzoek van klager ondersteunen bij schrijven klacht, begeleiden tijdens de klachtprocedure en in de periode na de klachtafhandeling
- Ondersteunen bij aangifte doen bij strafbaar feit

Vertrouwenspersoon en adviseur

- Maakt per jaar geanonimiseerd verslag: niet alleen van klachten, maar van alle contacten die er geweest zijn
- Streeft naar structurering van de problematiek
- Adviseert gevraagd en ongevraagd het bevoegd gezag over beleid inzake gedrag
- Denkt mee, maar beslist niet
- Geeft desgewenst voorlichting



Klachtenregeling

1. Opvang slachtoffers
 - Vertrouwenspersoon
2. Informele oplossing
 - Leidinggevende
 - Bedrijfsmaatschappelijk werk
 - P&O
 - Bemiddelaars
3. Formeel onderzoek
 - Klachtencommissie
4. Besluit
 - Management, bevoegd gezag
5. Bezwaar
 - Bezwarencommissie



Klachtencommissie

- Bepaalt ontvankelijkheid klacht
- Onderzoek incident, calamiteit
 - Hoor en wederhoor
- Aantekeningen
 - Ondertekening
- Uitspraak, advies organisatie

Goed meldbeleid

Omvat meer dan wettelijke vereisten

Meldregeling op intranet en website

Leiding draagt belang van melden en van goed omgaan met meldingen en melders actief uit: “tone at the top”

Open cultuur waarin ruimte is voor tegenspraak: meldregeling wordt belangrijk gevonden en laagdrempelig gemaakt

Meldingen worden serieus genomen en zorgvuldig opgepakt

Daadwerkelijke bescherming melder tegen benadeling en eventuele betrokkenen

Adequaat, onafhankelijk intern onderzoek

Regelmatige training en voorlichting

Evaluatie

‘sociale steun op het werk’

- Interactie tussen
 - Werknemers onderling
 - Werknemers en leidinggevende
- Effect:
 - Vergroot draagkracht, veerkracht
 - Minder stress, ziekteverzuim
- Betekenis
 - Praten met elkaar
 - Visies uitwisselen
 - Eerlijk zijn
 - Elkaar vertrouwen geven
 - Open zijn zonder schuldgevoel of achterdocht.
 - Samen op zoek gaan naar oplossingen



Bij wie kun je melden? Extern

Meldapp, klokkenluidersregeling, Inspectie SZW

MeldApp

- Zorgsector
- Direct melden van ongewenst gedrag
- Onafhankelijke hulpverlening (vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers of een bedrijfsarts)
- Informeert werknemers over (on)gewenst gedrag op de werkvloer.



Klokkenluidersregeling

Wet Huis voor Klokkenluiders

- Werknemers misstand eerst intern melden
- Interne meldregeling verplicht (> 50 werknemers)
- Verbetering meldmogelijkheden en bescherming werknemers
- Onderdeel Corporate Governance Code



Uitgangspunt meldregeling

- Uitgangspunt: eerst intern melden
- Extern melden zoveel als mogelijk bij gespecialiseerde inspecties en toezichthouders
- Extern melden bij afdeling onderzoek Huis
- Als inspecties en toezichthouders melding niet (kunnen) oppakken of niet naar behoren hebben afgehandeld



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



FIOD
Belastingdienst



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Openbaar Ministerie

Inspectie SZW

- Klacht over niet naleven wettelijke voorschriften op het gebied van de arbeidsbescherming
- Niet mogelijk om problemen binnen het bedrijf in redelijk overleg op te lossen.
- Klacht indienen door
 - Werknemers
 - Leden van een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging
 - Vakbonden
 - Derden



Niet melden

- baanverlies (67 procent)
- schaamte (66 procent)
- bang zijn niet te worden geloofd (65 procent)

Een op de vijf melders gaat over tot vervolgstappen

Mogelijke gevolgen melden, klagen

- Weerstand op het werk
- Geroddel van collega's
- 'Verstoring van de arbeidsverhoudingen'
- Vertrek klagende werknemer
 - Schikking
- Ontslag dader



De OR heeft invloed

- Instemmingsrecht, bijvoorbeeld:
 - Uitvoering van de RI&E en het plan van aanpak
 - Re-integratie, ziekteverzuimbeleid en contract arbodienst/arbodeskundige(n)
 - PSA beleid
 - Regeling vertrouwenspersoon
 - Uitvoering Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) en medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)
 - Regeling werktijden, roosters, ...
- Het adviesrecht, bijvoorbeeld:
 - Investerings, grote inkoop, nieuwbouw en verbouwingen
 - Organisatieveranderingen
- Informatierecht!
- Recht op inhuur deskundige

De OR heeft invloed

Initiatiefrecht (WOR, art. 23):

- Kan ALTIJD en is tactisch sterk!

Initiatieven worden sterk(er) als:

- Goed onderbouwd en uitgewerkt: benut interne en externe expertise (recht op inhuur deskundige)
- Diverse spelers betrokken
- Breed draagvlak
- Werk toe naar heldere afspraken
- Verkondig wat u gaat doen en wat u heeft gedaan

