Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Basisinspectiemodule

Ongewenste Omgangsvormen

*Deze **B**asis**I**nspectie**M**odule (BIM) is opgesteld aan de hand van de stand van de wetenschap en is geschreven voor intern gebruik door de InspectieSZW. Verder is de in deze BIM beschreven werkwijze algemeen omschreven. Inspecteurs kunnen op grond van de aangetroffen situatie in een bedrijf afwijken van de hier beschreven werkwijze.*

Basis Inspectiemodule Ongewenste Omgangsvormen

Toepassingsgebied:
Deze basis-inspectiemodule is toepasbaar bij het actief en reactief inspecteren op het arbeidsrisico Ongewenste Omgangsvormen. Reactief inspecteren op ongewenste omgangsvormen geschiedt alleen naar aanleiding van een klacht van een vakorganisatie of een ondernemingsraad (OR).
Zie voor het onderzoeken van klachten over ongewenste omgangsvormen ook het processchema in de bijlage.
Interne Ongewenste Omgangsvormen maken naast Agressie en Geweld door derden (zoals cliënten, bezoekers, bewoners, patiënten, leerlingen en reizigers) en naast Werkdruk onderdeel uit van het risico Psychosociale Arbeidsbelasting, hierna te noemen PSA.
Het risico Ongewenste Omgangsvormen heeft alleen betrekking op ongewenst gedrag door collega's, leidinggevenden en medewerkers binnen de eigen organisatie, waar een personeelslid mee te maken kan krijgen. Het gaat hierbij dus niet over ongewenst gedrag door derden. Onder ongewenste omgangsvormen verstaan we bijvoorbeeld seksuele intimidatie, alle andere vormen van intimidatie, agressie, geweld en pesten.
Arbeidsdiscriminatie wordt in deze BIM Ongewenste Omgangsvormen inhoudelijk buiten beschouwing gelaten, omdat hiervoor een afzonderlijke aanpak is ontwikkeld, die wordt uitgevoerd door inspecteurs van het inspectieteam Arbeidsdiscriminatie.

Ontwikkeld door:
Expertisecentrum, Vakgroep CA&O/Team Arbeid en Organisatie

Datum goedkeuring en geldigheidsduur:
Datum goedkeuring MT Arbo: 15 september 2015
Deze basis-inspectiemodule is geldig totdat wijzigingen in de regelgeving of stand van de wetenschap en professionele dienstverlening (SWPD) bijstelling noodzakelijk maken.

Inleiding of Toelichting:
Het doel van de inspecties is om de naleving te bevorderen van artikel 3, lid 2 van de Arbeidsomstandighedenwet en van artikel 2.15 van het Arbeidsomstandighedenbesluit, voor zover dit althans het PSA risico Ongewenste Omgangsvormen betreft. Van naleving van deze artikelen is pas sprake wanneer een aantal maatregelen zijn getroffen, die tot de stand der wetenschap en professionele dienstverlening voor de beheersing van dit risico behoren en die – mede gelet op de blootstelling - in samenhang met elkaar leiden tot een doeltreffende aanpak c.q. beheersing van dit risico.

Inspectiemethodiek:

Kader

Het is niet de taak van de inspecteur om aan te tonen dat er in de arbeidsorganisatie, waar de inspectie plaats vindt, daadwerkelijk sprake is van ongewenste onderlinge omgangsvormen.
Elke organisatie dient op grond van de Arbo wet- en regelgeving met betrekking tot ongewenste omgangsvormen een beleid te voeren en daar binnen de nodige maatregelen te treffen om dit PSA risico afdoende te beheersen.

Aanpak

De inspecteur verzamelt alle benodigde informatie over de maatregelen die door de betreffende organisatie al dan niet zijn getroffen om het PSA risico Ongewenste Omgangsvormen te kunnen beheersen. Op de volgende manieren kan informatie verzameld worden:

- Bij een reactieve zaak: gesprek met de klager (vakorganisatie of OR) over de klacht, waarbij we tevens uitleggen hoe we gaan inspecteren. Zie ook het processchema in de bijlage.
- Bij de werkgever opvragen van relevante documenten, zoals onderdelen over het risico Ongewenste Omgangsvormen in de RI&E en het Plan van Aanpak, de aanstelling van één of meer vertrouwenspersonen, de klachtenregeling, gedragsregels of een gedragscode, voorlichtingsmateriaal met betrekking tot ongewenste omgangsvormen, aantallen hulpvragen en ontvangen signalen aan/door de vertrouwenspersoon, aantal ingediende klachten, enz.
- Gesprek met de werkgever en inhoudelijk deskundigen, eventueel vergezeld door de OR.
- Apart gesprek met de ondernemingsraad.
- Gesprek met de vertrouwenspersoon/-personen.
- Interviews met een aantal medewerkers en leidinggevenden.

Aangeraden wordt om bij het maken van de afspraak voor het eerste gesprek met de werkgever meteen alle relevante documenten op te vragen, zodat die tevoren kunnen worden bestudeerd.

In een grote organisatie mogen we verwachten dat afspraken en procedures m.b.t. de beheersing van dit risico, zoals een klachtenregeling, gedragsregels, opvang van slachtoffers en aanpak van daders, schriftelijk zijn vastgelegd. In een kleine organisatie kan op deze punten ook volstaan worden met het maken van mondelinge afspraken, mits deze bij de medewerkers bekend zijn en in de praktijk ook goed blijken te werken. Het onderwerp “Ongewenste Omgangsvormen” dient evenwel bij alle organisaties met personeel als PSA risico te zijn opgenomen en onderzocht in de RI&E.

Om als inspecteur te kunnen oordelen over de vraag of er afdoende maatregelen zijn getroffen, over de mate waarin de getroffen maatregelen bij de medewerkers en leidinggevenden bekend zijn en over het functioneren van de getroffen maatregelen in de dagelijkse praktijk, is het nodig om interviews te houden met medewerkers en apart hiervan met leidinggevenden. Met hoeveel medewerkers en leidinggevenden hierover gesproken dient te worden is onder andere afhankelijk van de grootte van de organisatie. In een kleine organisatie kan veelal volstaan worden met drie medewerkers en één leidinggevende. Conclusies dienen in elk geval niet gebaseerd te zijn op uitspraken van slechts één of twee medewerkers.
Afhankelijk van de situatie kan de inspecteur kiezen voor het houden van één of meer groepsinterviews met medewerkers, dan wel voor één op één gesprekken met medewerkers. Individuele gesprekken hebben het voordeel dat medewerkers zich veelal vrijer voelen om zich uit te spreken. Tevens is een groot voordeel dat medewerkers elkaar niet beïnvloeden in het gesprek.

Inspectievragen

In elke arbeidsorganisatie is het gevaar aanwezig van onderlinge ongewenste omgangsvormen. Dit gevaar behoeft als zodanig daarom bij een inspectie niet door de inspecteur herkend te worden.

Beoordelen risico's aan de hand van de getroffen beheersmaatregelen

---

De hulpvragen, die bij de onderstaande inspectievragen zijn opgenomen, kunnen enerzijds een hulpmiddel zijn voor de inspecteur zelf. Anderzijds kunnen deze hulpvragen worden gesteld aan relevante gesprekspartners, die hier wellicht informatie of hun mening over kunnen geven. De inspecteur zal per inspectievraag alle verzamelde informatie moeten afwegen om te kunnen beoordelen of de betreffende beheersmaatregel is getroffen, of deze voldoende bekend is en of deze in de praktijk ook goed werkt.

1. Is er een actuele, deugdelijke en volledige RI&E aanwezig met betrekking tot het PSA risico "Ongewenste Omgangsvormen"?

Hulpvragen:
- Wat staat er in de RI&E over onderlinge ongewenste omgangsvormen?
- Wordt hierbij onder andere aandacht besteed aan (seksuele) intimidatie, pesten en discriminatie?

<u>Inventariseren en evalueren van de risico's m.b.t. ongewenste omgangsvormen</u>
(Artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit; feitnummer B20150101)
In het kader van de RI&E de risico's m.b.t. ongewenste omgangsvormen inventariseren en evalueren. Vervolgens indien nodig adequate maatregelen vaststellen, opnemen in een plan van aanpak en conform het plan van aanpak implementeren.

2. Is er op basis van de bevindingen in de RI&E m.b.t. dit PSA risico – indien nodig - een plan van aanpak opgesteld met maatregelen om dit risico afdoende te kunnen beheersen?

Hulpvragen:
- Zijn alle relevante beheersmaatregelen reeds ingevoerd en up to date?
- Zo niet: wat staat er in het plan van aanpak over (nadere) maatregelen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen?

<u>Inventariseren en evalueren van de risico's m.b.t. ongewenste omgangsvormen</u>
(Artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit; feitnummer B20150101)
In het kader van de RI&E de risico's m.b.t. ongewenste omgangsvormen inventariseren en evalueren. Vervolgens indien nodig adequate maatregelen vaststellen, opnemen in een plan van aanpak en conform het plan van aanpak implementeren.

3. Zijn er doeltreffende gedragsregels voor de onderlinge communicatie en omgang tussen personeelsleden vastgesteld, waaraan alle personeelsleden zich dienen te houden?

Hulpvragen:
- Waarin zijn deze gedragsregels omschreven en voor medewerkers terug te vinden?
- Hoe wordt hier in de praktijk door medewerkers en door leidinggevenden mee om gegaan?
- Wordt door leidinggevenden ingegrepen, wanneer zij kennis nemen van ongewenst gedrag?
- Hoe worden medewerkers met de gedragsregels c.q. gedragscode vertrouwd gemaakt?

<u>Gedragsregels vaststellen waar alle personeelsleden zich aan dienen te houden</u>
(Artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit; feitnummer B20150101)
Het vaststellen van doeltreffende gedragsregels, bijvoorbeeld in de vorm van een gedragscode, waaraan alle personeelsleden, die werkzaam zijn in de organisatie, zich dienen te houden. In deze gedragsregels wordt aangegeven welk gedrag gewaardeerd wordt en welk gedrag niet geaccepteerd wordt. Ook wordt hierin duidelijk gemaakt dat er acties zullen worden ondernomen wanneer medewerkers zich niet aan deze regels houden.

4. Is er een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld, waar personeelsleden zich toe kunnen wenden, wanneer zij in hun werk met ongewenst gedrag worden geconfronteerd?

Hulpvragen:
- Hoeveel (al dan niet anonieme) signalen en meldingen zijn er in het afgelopen jaar bij de vertrouwenspersoon/- personen binnen gekomen en hoeveel klachten zijn er ingediend?
- Worden signalen, meldingen en klachten als sturingsinformatie gebruikt om ongewenst gedrag terug te dringen? Zo ja, hoe?

Aanstellen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon
(Artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit; feitnummer B20150101)
Het aanstellen van één of meer vertrouwenspersonen waar personeelsleden zich desgewenst toe kunnen wenden wanneer zij in hun werk met ongewenst gedrag door collega's, leidinggevenden of medewerkers worden geconfronteerd. Het scheppen van de benodigde condities waardoor de vertrouwenspersoon zijn of haar taak goed kan vervullen. Hierbij gaat het naast het vertrouwen bij het personeel, ook om de benodigde bekwaamheid, onafhankelijkheid, benaderbaarheid, toerusting, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

5. Als er een vertrouwenspersoon is aangesteld, is deze dan in voldoende mate onafhankelijk, toegankelijk, bekwaam, bevoegd, toegerust en door het personeel geaccepteerd?

Hulpvragen:
- Weten medewerkers wie de vertrouwenspersoon is? Hoe weten zij dat?
- Is de vertrouwenspersoon voldoende getraind c.q. opgeleid voor deze rol?
- Is de vertrouwenspersoon gemakkelijk te bereiken / te benaderen?
- Zouden medewerkers indien nodig naar deze vertrouwenspersoon toe gaan?
- Hebben medewerkers vertrouwen in de (onafhankelijkheid van de) vertrouwenspersoon?

Aanstellen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon
(Artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit; feitnummer B20150101)
Het aanstellen van één of meer vertrouwenspersonen waar personeelsleden zich desgewenst toe kunnen wenden wanneer zij in hun werk met ongewenst gedrag door collega's, leidinggevenden of medewerkers worden geconfronteerd. Het scheppen van de benodigde condities waardoor de vertrouwenspersoon zijn of haar taak goed kan vervullen. Hierbij gaat het naast het vertrouwen bij het personeel, ook om de benodigde bekwaamheid, onafhankelijkheid, benaderbaarheid, toerusting, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

6. Is er een klachtenregeling aanwezig, voor personeelsleden, die een formele klacht in willen dienen over ongewenst gedrag van leidinggevenden, collega's of medewerkers, waarmee zij geconfronteerd zijn of worden?

Hulpvragen:
- Wat is in de klachtenregeling vastgelegd over de te volgen procedure?
- Hoe worden medewerkers met de klachtenregeling bekend gemaakt?
- Weten medewerkers waar en hoe ze een klacht in kunnen dienen?

Vaststellen van een klachtenregeling m.b.t. ongewenste omgangsvormen
(artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit; feitnummer B20150101)
Het vaststellen van een klachtenregeling voor personeelsleden die een formele klacht willen indienen over ongewenst gedrag van collega's, leidinggevenden of medewerkers. De klachten dienen behandeld te worden door een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de werkgever adviseert over de afhandeling van de klacht.

7. Is er een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld, die klachten van personeelsleden over ongewenst onderling gedrag onderzoekt en hierover aan de directie adviseert?

Hulpvragen:
- Waaruit blijkt dat de klachtencommissie onafhankelijk is?
- Welke procedure volgt de klachtencommissie bij het behandelen van een klacht?
- Hoe verliep tot nu toe de behandeling van klachten en wat was de afloop ervan?

Vaststellen van een klachtenregeling m.b.t. ongewenste omgangsvormen
(artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit; feitnummer B20150101)
Het vaststellen van een klachtenregeling voor personeelsleden die een formele klacht willen indienen over ongewenst gedrag van collega's, leidinggevenden of medewerkers. De klachten dienen behandeld te worden door een onafhankelijke klachtencommissie, die vervolgens de werkgever adviseert over de afhandeling van de klacht.

8. Is de opvang en begeleiding goed geregeld van personeelsleden die het slachtoffer zijn geworden van een ernstige vorm van ongewenst gedrag door een leidinggevende of collega?

Hulpvragen:
- Wie is/zijn er belast met deze opvang en begeleiding?
- Zijn deze personen hierover afdoende geïnstrueerd dan wel hiervoor getraind?
- Wat voor maatregelen kunnen deze personen zoal treffen om een goede opvang en begeleiding te kunnen bieden?

Opvang, ondersteuning en eventuele nazorg bieden aan slachtoffers
(artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit; feitnummer B20150101)
Het vaststellen van een regeling voor adequate opvang en ondersteuning van en eventuele nazorg aan personeelsleden die het slachtoffer zijn geworden van een ernstige vorm van ongewenst gedrag. In deze regeling dient onder andere vastgelegd te worden hoe door of namens de leiding aan slachtoffers (eerste) opvang en praktische ondersteuning wordt geboden na een incident en hoe eventuele nazorg is geregeld voor slachtoffers met verwerkingsproblemen.

9. Zijn er afspraken gemaakt over hoe personeelsleden door de directie zullen worden aangepakt die zich schuldig hebben gemaakt aan een (ernstige) vorm van ongewenst gedrag?

Hulpvragen:
- Zijn deze afspraken schriftelijk vastgelegd?
- Is de Ondernemingsraad betrokken geweest bij het opstellen van strafmaatregelen c.q. een sanctiebeleid?

Aanpakken van daders en vaststellen van sancties m.b.t. ongewenste omgangsvormen
(artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit; feitnummer B20150101)
Het vaststellen van de wijze waarop door de leiding in de praktijk opgetreden zal worden tegen ongewenst gedrag. Het vaststellen van sancties voor personeelsleden die zich schuldig maken aan ernstige vormen van ongewenst gedrag. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan het geven van een berisping, een aantekening in het personeelsdossier, overplaatsing en ontslag.

10. Wordt er voldoende voorlichting gegeven aan het personeel over gewenste en ongewenste omgangsvormen en over de maatregelen en voorzieningen die in dit verband zijn getroffen?

Hulpvragen:
- Hoe worden leidinggevenden en medewerkers voorgelicht en geïnstrueerd over dit risico en de maatregelen die in dit verband zijn getroffen?
- Waar kunnen leidinggevenden en medewerkers hierover mondelinge informatie inwinnen dan wel schriftelijke informatie opzoeken?

Voorlichten en instrueren van het personeel m.b.t. ongewenste omgangsvormen
(Artikel 2.15, lid 2 Arbobesluit; feitnummer B20150201)
Het personeel periodiek voorlichten en instrueren over gewenste en ongewenste omgangsvormen, over de risico's verbonden aan ongewenste omgangsvormen en over de maatregelen die in deze door de werkgever zijn getroffen. Het gaat hier om maatregelen zoals vastgestelde gedragsregels, vertrouwenspersoon, klachtenregeling, opvang na een ernstig incident en sancties naar de dader.

11. Wordt de effectiviteit van de aanpak van het PSA risico Ongewenste Omgangsvormen, met het bijbehorend pakket van beheersmaatregelen, periodiek geëvalueerd?

Hulpvragen:
- Hoe wordt de aanpak van dit risico geëvalueerd?
- Worden er naar aanleiding van een evaluatie ook maatregelen ter verbetering van de aanpak getroffen?

Periodieke evaluatie van het beleid m.b.t. ongewenste omgangsvormen
(Artikel 3, lid 4 Arbowet; feitnummer W030401)
Het periodiek evalueren van de aanpak van ongewenste omgangsvormen, waarbij de getroffen maatregelen getoetst worden aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan, met het doel om te komen tot verbeteringen in de aanpak van dit risico.

Handhaven op Ongewenste Omgangsvormen

Er dient bij een eerste inspectie gehandhaafd te worden door middel van een eis tot naleving. Indien de organisatie echter deel uit maakt van een sector waarvoor een arbocatalogus van toepassing is, waarin de aanpak van het PSA risico Ongewenste Omgangsvormen is opgenomen, kan gehandhaafd worden door middel van een waarschuwing.
Wanneer een inspectie op het PSA risico Ongewenste Omgangsvormen wordt uitgevoerd in een organisatie waar in de afgelopen 5 jaar met betrekking tot Ongewenste Omgangsvormen al is gehandhaafd, kan het voorkomen, dat de inspecteur nu ten aanzien van dit risico Ongewenste Omgangsvormen weer een overtreding van het zelfde lid van het zelfde artikel constateert. In dat geval dient een boeterapport te worden opgemaakt.

Wettelijke grondslag

Deze Basis Inspectie Module is gebaseerd op artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet en artikel 2.15 van het Arbeidsomstandighedenbesluit.
In onderstaand overzicht zijn bij de inspectieonderwerpen de betreffende feitnummers opgenomen en de daarbij behorende handhavingsinstrumenten.

Feitnummer	**Inspectiepunt**	**Instrument**
PSA		
B20150101	Blootstellingsbeoordeling PSA in RI&E en maatregelen ter voorkoming of beperking PSA in PvA.	Eis tot naleving of waarschuwing
B20150201	Voorlichting en onderricht over risico's en maatregelen t.a.v. PSA.	Eis tot naleving of waarschuwing
W030401	Arbobeleid regelmatig toetsen en aanpassen aan ervaringen.	Eis tot naleving of waarschuwing

BIJLAGE

Processchema voor het onderzoeken van klachten over ongewenste omgangsvormen

A. De klacht wordt uitgezet via de binnendienst[1].
- Er zijn enkele binnendienstmedewerkers, die extra opgeleid zijn om te kunnen beoordelen of klachten over ongewenste omgangsvormen onderzoekswaardig zijn.

B. Contact opnemen met de klager. Er worden alleen klachten van vakorganisaties en ondernemingsraden in behandeling genomen.
- Telefonisch informatie inwinnen over de klacht.
- Een afspraak maken met de betreffende vakorganisatie of ondernemingsraad (OR) om de klacht en de behandeling daarvan nader te bespreken.

C. Eerste gesprek met de betreffende vakorganisatie of OR.
- Gesprek bij voorkeur met twee inspecteurs voeren.
- Doel: inwinnen van informatie rondom de klacht en uitleggen van onze werkwijze.

D. Afspraak maken met het slachtoffer van ongewenst gedrag, indien de vakorganisatie of OR namens een individuele medewerker een klacht indient.
- Er zullen zich mogelijk situaties voordoen waarin een vakorganisatie of OR een klacht bij ons indient namens een individuele medewerker.
- In deze gevallen voeren we ook een gesprek met de betreffende klager. Gesprekken met individuele klagers voeren we altijd met twee inspecteurs.
- In dergelijke situaties dienen we ook na te gaan of er mogelijk een individueel arbeidsconflict aan de klacht ten grondslag ligt. In dat geval is de klacht namelijk niet onderzoekswaardig.

E. Afspraak bij de betreffende organisatie met de vertegenwoordiger van de rechtspersoon.
- Deze vertegenwoordiger mag zich vanzelfsprekend laten ondersteunen door één of meer inhoudelijk deskundigen.
- Indien de klacht is ingediend door de OR kan de vertegenwoordiger van de rechtspersoon ons desgewenst zonder bijzijn van de OR spreken. De OR wordt hierbij dan dus niet uitgenodigd.
- Dit gesprek voeren we bij voorkeur met twee inspecteurs.

F. Gesprekken met overige relevante personen in de organisatie, ten behoeve van het verzamelen van voldoende informatie om te kunnen beoordelen of er sprake is van een overtreding. Mogelijkheden:
- Gesprek met de OR
- Gesprek met de vertrouwenspersoon/-personen
- Gesprek met iemand van de klachtencommissie
- Interviews of groepsinterviews met medewerkers
- Interviews met leidinggevenden

G. Conclusies trekken over een eventuele overtreding, op basis van de bevindingen.

H. Terugkoppeling naar de werkgever, eventueel gevolgd door een handhavingstraject.

I. Terugkoppeling over de resultaten van de inspectie naar de indiener van de klacht.

---

[1] Indien de klacht arbeidsdiscriminatie betreft wordt deze doorgestuurd naar team Arbeidsdiscriminatie zonder oordeel van de binnendienst.