

# Pakket Vertrouwd: ongewenst gedrag aanpakken en voorkomen

**Ongewenst gedrag in een organisatie verpest de sfeer. En dat niet alleen, uw mensen kunnen er ziek van worden. Letterlijk. Een bedrijfsmaatschappelijk werker van ArboNed ondersteunt u bij het voorkomen en aanpakken van ongewenst gedrag met een protocol ongewenste omgangsvormen, de inzet van een klachtencommissie of een vertrouwenspersoon.**

## Wettelijke verplichting PSA-beleid

Binnen het arbeidsomstandigheden-beleid bent u als werkgever wettelijk verplicht aandacht te besteden aan het voorkomen van 'psychosociale arbeidsbelasting' (PSA), oftewel ongewenst gedrag. De Arboret noemt hierbij vijf thema's: discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk. Als voorkomen niet mogelijk is, moet ongewenst gedrag zoveel mogelijk worden beperkt. Heeft u geen PSA-beleid, dan riskeert u een boete vanuit de arbeidsinspectie of u kunt door een werknemer aansprakelijk worden gesteld.

## PSA-beleid vormgeven

Om het PSA-beleid vorm te geven, brengt u eerst de oorzaken van arbeidsbelasting in kaart. U kunt de bronnen van psychosociale arbeidsbelasting onderzoeken, bijvoorbeeld in een Risico-inventarisatie en -evaluatie.

Of u schakelt een deskundige in die bekend is met PSA op de werkvloer: de vertrouwenspersoon. Hij adviseert over het Protocol ongewenste omgangsvormen en ondersteunt bij de schriftelijke vastlegging en implementatie. Op deze manier kunt u aantonen dat u uw beleid op orde heeft. Denk hierbij aan:

- Benoemen van een in- of externe vertrouwenspersoon.
- Instellen van een klachtencommissie.
- Opstellen van een Protocol ongewenste omgangsvormen.

- Registreren van incidenten.
- Opstellen van een klachtenprocedure.
- Uitvoeren van de jaarlijkse check van het beleid.

## Benoemen vertrouwenspersoon

Een melding van ongewenste omgangsvormen moet u als leidinggevende altijd serieus nemen. Maar het kan voor een slachtoffer lastig zijn over de problemen te praten. Bij een vertrouwenspersoon kan uw werknemer zijn verhaal kwijt en krijgt hij advies krijgen om verzuim te voorkomen. De vertrouwenspersoon kent uw onderneming, maar is onafhankelijk en kijkt met een open blik naar de situatie.

Een werknemer kan zelf, zonder de leidinggevende in te lichten, de vertrouwenspersoon inschakelen. Samen bekijken ze het probleem, bespreken ze wat de werknemer zelf heeft ondernomen en bepalen de vervolgstappen. De vertrouwenspersoon helpt de werknemer om te gaan met het ongewenste gedrag. Naast een luisterend oor biedt hij ondersteuning bij het bespreekbaar maken van het probleem binnen de onderneming. Alles wat besproken wordt, valt onder het beroepsgeheim.

## Opleiden interne vertrouwenspersoon

Met de training vertrouwenspersoon kunt u in een dag één van uw eigen werknemers opleiden tot interne vertrouwenspersoon. Deelnemers

oefenen met het voeren van gesprekken met werknemers en ze leren ongewenst gedrag te signaleren en te voorkomen. Na afloop van de training ontvangt de deelnemer een certificaat.

## Instellen klachtencommissie

Als onderdeel van het Protocol ongewenste omgangsvormen adviseren wij nadrukkelijk om uw werknemers de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen bij een klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelt of een klacht gegrond is en adviseert uw onderneming over de maatregelen. De beslissing of uitvoering van de maatregel(en) is de verantwoordelijkheid van u als werkgever.

Het formeren van de klachtencommissie is veelomvattend. ArboNed kan u ondersteunen bij de samenstelling en de benoeming van de leden. Of u kunt een commissielid of de gehele commissie van ArboNed inschakelen. Deze bestaat bijvoorbeeld uit een bedrijfsmaatschappelijk werker, een jurist en iemand van uw eigen onderneming.

## Opstellen klachtenprocedure

Als werkgever bent u verplicht om een klachtenprocedure op te stellen. Dit kunt u zelf doen of u schakelt ArboNed in en laat ons een kant-en-klaar protocol verzorgen. Zo hoeft u niets te ontwikkelen en kunt u snel aan de slag.





### Klokkenluidersregeling

De Wet huis voor klokkenluiders verplicht werkgevers met vijftig werknemers of meer, een procedure op te stellen voor het melden van (een vermoeden van) een misstand bij zijn werkgever. De werkgever onderzoekt het misstand en treft, indien nodig, maatregelen. Zo'n interne regeling werkt drempelverlagend en kan publiekelijke escalatie voorkomen.

Als een werknemer melding maakt van een misstand op het gebied van integriteit, is het belangrijk hier zorgvuldig mee om te gaan. Tijdig en op de juiste wijze ingrijpen kan escalatie, een conflict en langdurige uitval voorkomen. Voor situaties waarin het lastig of onmogelijk is een oplossing binnen de werksituatie te vinden, kan uw werknemer gebruikmaken van de klokkenluidersregeling van ArboNed. Zo kan uw werknemer het misstand in vertrouwen bespreken met de vertrouwenspersoon. Hiermee verlaagt u de drempel om melding van een misstand te maken.

### Combinatie in één loket

Bij de combinatie van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en de vertrouwenspersoon integriteit van ArboNed heeft u één loket voor uw werknemers en één werkwijze. Vertrouwd en duidelijk.

### Feiten op een rij

- U bent verplicht aandacht te schenken aan de aanpak van ongewenste situaties: discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk.
- Psychosociale arbeidsbelasting is al jaren één van de grootste arbeidsrisico's.
- Een derde van het werkgerelateerde verzuim heeft te maken met psychosociale arbeidsbelasting.
- Een duidelijk PSA-beleid voorkomt verzuim.

### Wilt u meer weten?

Voor meer informatie kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon van ArboNed. Of neem contact op via 030 299 64 44 of [info@arbo ned.nl](mailto:info@arbo ned.nl).

### Over ArboNed

ArboNed maakt werkend Nederland gezonder en vitaler. Verzuimbegeleiding, terugvalpreventie en vitaliteitbevordering zijn de drie pijlers in onze dienstverlening, waarmee ArboNed aantoonbaar maatschappelijk en bedrijfs-economisch een betekenisvolle rol vervult voor werkend Nederland.

Dagelijks leveren onze professionals dienstverlening aan 70.000 werkgevers en ruim 1 miljoen werknemers. Klanten zijn onder andere mkb-ondernemers, multinationals, instellingen en overheden.

### Contact

Zwarte Woud 10  
3524 SJ Utrecht

Postbus 85091  
3508 AB Utrecht

[info@arbo ned.nl](mailto:info@arbo ned.nl)  
[www.arbo ned.nl](http://www.arbo ned.nl)

# ArboNed

Elke dag is belangrijk