



Inspectie SZW  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid



# BasisInspectieModule

## *Intern ongewenst gedrag*

Deze **BasisInspectieModule (BIM)** is opgesteld aan de hand van de stand van de wetenschap en is geschreven voor intern gebruik door de Inspectie SZW (ISZW). 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.

### **Toepassingsgebied:**

Deze BasisInspectieModule is toepasbaar bij het inspecteren op het arbeidsrisico Intern ongewenst gedrag.

Intern ongewenst gedrag maakt naast “extern ongewenst gedrag” (door derden zoals cliënten, bezoekers, bewoners, patiënten, leerlingen en reizigers) en “werkdruk” onderdeel uit van het risico Psychosociale Arbeidsbelasting, hierna te noemen PSA.

Het risico Intern ongewenst gedrag betreft ongewenst gedrag tussen werknemers en/of tussen leidinggevenden en medewerkers binnen de eigen organisatie. Het gaat hierbij dus niet over ongewenst gedrag door derden. Onder intern ongewenst gedrag vallen de gedragingen pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie & geweld.

Voor het onderwerp discriminatie op de werkvloer heeft ISZW het team Arbeidsdiscriminatie.

Ook dit team volgt in zijn inspectie-aanpak voor het grootste deel deze BasisInspectieModule. Daar waar er nuanceverschillen bestaan voor het onderwerp discriminatie maakt het team Arbeidsdiscriminatie aanvullend gebruik van de module “Arbeidsdiscriminatie”.

### **Ontwikkeld door**

Expertisecentrum, Vakgroep A&O, Specialisten PSA.

### **Datum goedkeuring en geldigheidsduur**

Datum goedkeuring MT Arbo: 1 september 2020

Deze BasisInspectieModule is geldig totdat wijzigingen in de regelgeving of stand van de wetenschap bijstelling noodzakelijk maken.

Datum: 1 september 2020

### **Vereist kennisniveau, training en ervaring**

Voor het kunnen uitvoeren van een inspectie en het toepassen van de module is een kennisniveau vereist dat overeenkomt met de inhoud van de Module Co3 van de Arbo-opleiding. Daarnaast is de nodige praktijkervaring vereist in het inspecteren op dit risico. Een inspecteur mag pas zelfstandig inspecteren op dit onderwerp als hij/zij minimaal drie keer met een ervaren collega is mee geweest. Aan de inspecteurs van het team Arbeidsdiscriminatie zijn extra eisen gesteld die binnen het team worden geborgd.

### **Naslagwerken**

In de Kennisbank Arbo in DIWI zijn bij het onderwerp “Psychosociale Arbeidsbelasting” enkele relevante naslagwerken te vinden, zoals AI-41 “ongewenst gedrag op het werk” en de “wegwijzer pesten” van TNO.

Daarnaast is er over intern ongewenst gedrag een IKC informatiekaart beschikbaar. Deze staat eveneens in de kennisbank.

Ook bestaan er kennisdossiers over de diverse onderwerpen die vallen onder intern ongewenst gedrag. Deze zijn te vinden via: [http://www.arbokennisnet.nl/kennisdossier\\_psa.html](http://www.arbokennisnet.nl/kennisdossier_psa.html).

### **Eigen veiligheid, gezondheid en welzijn van inspecteurs**

Er moet aandacht worden geschonken aan het feit dat het inspecteren op intern ongewenst gedrag (zeker bij een behoorlijk aantal inspecties) het nodige van de inspecteur vergt. Dit kan komen door de soms lastige gesprekken met (groepen) mensen en door de emotionele belasting en de taakbelasting, die hiermee kunnen samenhangen. Dit kan aanleiding zijn om deze inspecties met twee inspecteurs uit te voeren.

Deze BasisInspectieModule (BIM) is opgesteld aan de hand van de stand van de wetenschap, en geschreven voor intern gebruik door de Inspectie SZW. Verder is de in deze BIM beschreven werkwijze algemeen verwoord. Inspecteurs kunnen op grond van de aangetroffen situatie in een bedrijf afwijken van deze werkwijze.

**De Inspectie SZW werkt aan eerlijk, gezond en veilig werk en bestaanszekerheid voor iedereen**

## Inleiding

Ongeveer 1,1 miljoen werknemers in Nederland worden jaarlijks slachtoffer van intern ongewenst gedrag op het werk (NEA 2016, deze cijfers zijn nog actueel). De impact van intern ongewenst gedrag is groot voor de slachtoffers. Uit onderzoek blijkt dat deze zelfs groter is dan de impact van extern ongewenst gedrag (door derden). Opgesplitst in de verschillende vormen van intern ongewenst gedrag is de volgende verdeling te geven:

- ongewenste seksuele aandacht: circa 150.000 (2,1%);
- intimidatie: circa 800.000 (11,1%);
- lichamelijk geweld: circa 30.000 (0,4%);
- pesten: circa 600.000 (8,3%);
- discriminatie: circa 56.400 (4,7%).

Deze verdeling maakt tevens direct inzichtelijk wat er wordt verstaan onder intern ongewenst gedrag. Het betreft hier omgangsvormen tussen medewerkers onderling en/of medewerkers en leidinggevenden onderling. Belangrijk dus dat hier door goed toezicht en passende handhaving voor beheersing van het risico wordt gezorgd. Risicobeheersing draagt bij aan een sociaal veilig klimaat.

Deze BasisInspectieModule omschrijft toezicht en handhaving op basis van de huidige stand van de wetenschap en professionele dienstverlening. Op deze wijze geeft de BIM invulling aan de doelvoorschriften uit artikel 2.15 van het Arbobesluit. De werkgever kan zijn beleid rondom intern ongewenst gedrag ook anders invullen dan in deze BIM staat omschreven. Deze invulling moet dan wel hetzelfde beschermingsniveau bieden.

## Doel van het inspecteren op intern ongewenst gedrag

Met inspecties op intern ongewenst gedrag wordt de naleving van artikel 3, lid 2 van de Arbowet en artikel 2.15 van het Arbobesluit verhoogd. Op basis van deze wet- en regelgeving wordt, waar nodig, gehandhaafd op een doeltreffende aanpak van het risico Intern ongewenst gedrag.

Beoogd effect hiervan is beheersing van het risico op intern ongewenst gedrag. Dit voorkomt of beperkt zo veel als mogelijk de negatieve gevolgen van intern ongewenst gedrag, zoals gezondheidsklachten, ziekteverzuim en langdurige arbeidsongeschiktheid. Het bevordert een sociaal veilig werkklimaat waarin medewerkers gezond en vitaal hun werk kunnen doen én blijven doen.

Het is de taak van de inspecteur om te beoordelen of de werkgever een beleid voert dat intern ongewenst gedrag op de werkvloer voorkomt en dat maatregelen biedt als werknemers toch hiermee te maken krijgen.

Elke organisatie dient op grond van de Arbowet- en regelgeving met betrekking tot intern ongewenst gedrag een beleid te voeren. Binnen dit beleid dient de werkgever de nodige maatregelen te treffen om het risico op intern ongewenst gedrag te voorkomen. Daarnaast dient het beleid gericht te zijn op het informele en formele proces om situaties waarbij intern ongewenst gedrag speelt op te lossen of, als dat nodig is, te sanctioneren.

## Informatie over arbocatalogi

Omdat de inspecties in veel verschillende sectoren kunnen plaatsvinden, dient de inspecteur bij elke organisatie die door hem/haar geïnspecteerd wordt zelf na te gaan of er in de betreffende sector een arbocatalogus van toepassing is waarin de aanpak van het PSA-risico Intern ongewenst gedrag is opgenomen.

In de catalogi kan ook worden gesproken over de verschillende uitingsvormen van intern ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie & geweld en discriminatie. Soms wordt gekozen voor de termen “interne agressie” of “sociale veiligheid”. Een inspecteur kan dus verschillende termen tegenkomen, waaronder intern ongewenst gedrag verstaan wordt.

Arbocatalogi zijn te vinden via [www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl).

Indien het onderwerp niet opgenomen is, kan de inspecteur dit als signaal neerleggen bij de projectleider.

Als de accuraatheid in twijfel wordt getrokken of wanneer onduidelijkheid bestaat over de terminologie die in de catalogus gehanteerd is, neemt de inspecteur contact op met een specialist PSA.

Onder het kopje handhaving wordt verder aangegeven hoe om te gaan met handhaven met een arbocatalogus.

## Te hanteren producten voor inspecties intern ongewenst gedrag

- De BIM intern ongewenst gedrag.
- [IKC kaart intern ongewenst gedrag](#).
- TNO heeft twee Wegwijzers gemaakt. Eén voor het beheersen van het risico Pesten en één voor het beheersen van het risico Seksuele intimidatie. Deze wegwijzers zijn een instrument voor werkgevers om de beleidscyclus voor het beheersen van pesten en seksuele intimidatie stap voor stap te versterken. Deze wegwijzers komen overeen met de inspectiemethodiek zoals die in de BIM wordt uiteengezet.

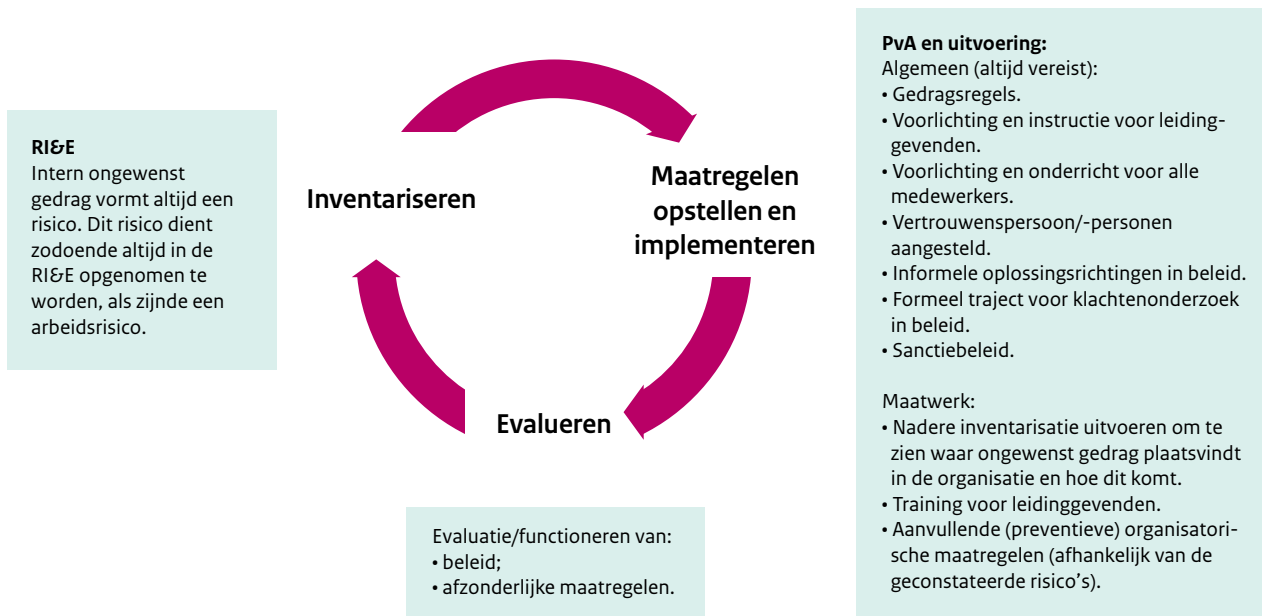
[Wegwijzer pesten](#)

[Wegwijzer seksuele intimidatie](#)

## Inspectiemethodiek

Het voorkomen en beheersen van ongewenste omgangsvormen in een organisatie heeft een cyclisch karakter. Tijdens de inspectie beoordeelt de inspecteur deze cyclus.

## Cyclische aanpak



## Wijze van inspecteren

De inspecteur verzamelt alle benodigde informatie over de maatregelen die door de betreffende organisatie genomen zijn om het PSA-risico Intern ongewenst gedrag te kunnen beheersen. Op de volgende manieren kan informatie worden verzameld:

- Opvragen en bestuderen van relevante documenten, zoals onderdelen over het risico Intern ongewenst gedrag in de RI&E en het Plan van Aanpak (PvA). Verdiepend onderzoek naar intern ongewenst gedrag, de aanstelling van één of meer vertrouwenspersonen, de klachtenregeling, gedragsregels of een gedragscode. Voorlichtingsmateriaal met betrekking tot intern ongewenst gedrag, jaarverslag van de vertrouwenspersoon, aantal ingediende klachten, et cetera.
- Bij het opvragen van de documenten wordt tevens verzocht dat de directie de ondernemingsraad (OR) informeert.
- Gesprek met de **directie/bestuur** en inhoudelijk deskundigen, vergezeld door de OR (indien aanwezig en deze van zijn vergezelsrecht wil gebruik maken). *Aanwezigheid van de directie en/of bestuur is van groot belang voor de beeldvorming van het al aanwezige draagvlak en voor het*

*creëren van draagvlak. Ook de voorbeeldfunctie van de directie is heel belangrijk voor het succesvol voorkomen van intern ongewenst gedrag op de werkvloer.*

- Apart gesprek met vertegenwoordiger(s) van de OR.
- Gesprek met de vertrouwenspersoon/-personen.
- Interviews met een aantal medewerkers en leidinggevend(en) (laat leidinggevend(en) niet tegelijk met de medewerkers spreken). De inspecteur kan ook ervoor kiezen om bereikbaar te blijven voor aanvullingen vanuit individuele medewerkers. Bijvoorbeeld door het achterlaten van telefoonnummer of e-mailadres. Dit is niet verplicht!

De inspecteur vraagt bij het maken van een afspraak direct om alle relevante documenten, zodat deze vooraf bestudeerd kunnen worden.

De inspecteur zal om een aantal redenen interviews houden met medewerkers en leidinggevend(en):

- Om zich een beeld te kunnen vormen over de vraag of er afdoende maatregelen zijn getroffen voor het voorkomen dan wel beheersen van intern ongewenst gedrag;
- Om zich een beeld te kunnen vormen over de mate waarin de getroffen maatregelen bij de medewerkers en leidinggevend(en) bekend zijn;
- Om zich een beeld te kunnen vormen over het functioneren van de getroffen maatregelen in de dagelijkse praktijk.

Het uitgangspunt bij de gesprekken met werknemers en leidinggevend(en) is het houden van groepsinterviews. Een inspecteur kan hier, onderbouwd, van afwijken.

Hoeveel medewerkers en/of leidinggevend(en) er geïnterviewd moeten worden, hangt onder meer af van de grootte van de organisatie, het aantal meldingen, input van de OR en bevindingen in de RI&E.

Groepsinterviews hebben het voordeel dat er in korte tijd meerdere werknemers bereikt kunnen worden en er meer informatie boven tafel kan komen. Dat leidt tot een meer gedragen beeld.

Bij de medewerkers wordt de bekendheid met en toegankelijkheid van de maatregelen getoetst. Er wordt dus niet gevraagd of de medewerkers te maken hebben met intern ongewenst gedrag, tenzij een inspecteur dat in een specifieke situatie noodzakelijk acht. Er wordt gevraagd naar bekendheid met de gedragsregels, overige maatregelen die de werkgever neemt ter preventie van ongewenst gedrag, bekendheid met de vertrouwenspersoon en de klachtstructuur. Ook wordt gevraagd naar bekendheid met het onderwerp zelf.

Conclusies kunnen niet op basis van een of twee werknemers worden gebaseerd.

Bij het bespreken van de conclusies met de werkgever worden geen namen van individuele werknemers genoemd. Oftewel, er dient zoveel mogelijk vertrouwelijkheid gewaarborgd te worden. Uiteraard is niet geheel uit te sluiten dat een werkgever zelf bepaalde bevindingen tot individuele medewerkers zou kunnen herleiden.

Van de gesprekken met werknemers en leidinggevend(en) dienen verslagen te worden opgesteld. Meer hierover staat in het handhavingsbeleid: [Werkinstructie Handhavingsaanpak Arbeidsomstandighedenwet](#).

Gesprekken met de werkgever of bijvoorbeeld een preventiemedewerker kunnen in aanwezigheid van de OR worden gevoerd. Het kan raadzaam zijn de OR ook nog apart te spreken voor nadere informatie. Ook voor de gesprekken met de OR geldt dat een geanonimiseerd verslag gemaakt wordt, in lijn met de alinea hierboven.

Verslagen worden niet aan de brieven toegevoegd, maar geanonimiseerd in I-net gehangen.

## Afhandeling van de inspectie en onderbouwing

De inspecteur koppelt aan het einde van de inspectie zijn bevindingen terug en geeft aan of er sprake zal zijn van handhaving. Hierbij geeft hij/zij aan op welke onderwerpen handhaving plaatsvindt en via welk instrument.

Op basis hiervan maakt de inspecteur zijn brief. Hierin worden de bevindingen genoemd, de overtreden onderwerpen en de betreffende wetsartikelen. In de brief is het van groot belang dat de inspecteur maatwerk biedt. Er moet worden uitgelegd waarom de inspecteur in die specifieke situatie bij dat bedrijf vindt dat bepaalde beleidsonderdelen ontoereikend zijn.

Voor het maken van een waarschuwing of eis worden de voorbeeldbrieven gevolgd vanuit de kennisbank PSA in DIWI.

*Bij twijfel over de wijze van handhaving of het opstellen van de brief neemt de inspecteur contact op met een specialist PSA.*

## Inspectievragen

1. Is er een actuele, deugdelijke en volledige RI&E aanwezig met betrekking tot het PSA-risico Intern ongewenst gedrag?
2. Is er op basis van de bevindingen in de RI&E over dit PSA-risico – indien nodig – een Plan van Aanpak opgesteld met maatregelen om dit risico afdoende te kunnen beheersen?
3. Zijn er doeltreffende gedragsregels voor de onderlinge communicatie en omgang tussen personeelsleden opgesteld, waaraan alle personeelsleden zich dienen te houden en worden deze actief uitgedragen?
4. Heeft de werkgever een informele klachtstructuur, waarbij incidenten in informele sfeer door de leidinggevende kunnen worden opgelost?
5. Is er een onafhankelijke vertrouwenspersoon of een persoon met een vergelijkbare vertrouwelijke functie aangesteld tot wie personeelsleden zich kunnen wenden als zij in hun werk met ongewenst gedrag worden geconfronteerd?  
En als er een vertrouwenspersoon is aangesteld, is deze dan in voldoende mate onafhankelijk, toegankelijk, bekwaam, bevoegd, toegerust, bekend en wordt deze door het personeel geaccepteerd?
6. Heeft de werkgever voorzien in een formele structuur voor de medewerkers om een klacht rondom intern ongewenst gedrag in te dienen en te laten onderzoeken en hierover een uitspraak te laten doen?
7. Worden leidinggevendenden getraind dan wel geïnstrueerd in/over het onderwerp Intern ongewenst gedrag?
8. Wordt er periodiek voldoende voorlichting gegeven aan zowel vaste als tijdelijke medewerkers over de risico's van intern ongewenst gedrag en over de maatregelen en voorzieningen die in dit verband zijn getroffen?
9. Wordt de effectiviteit van de aanpak van het risico Intern ongewenst gedrag, met het bijbehorend pakket van beheersmaatregelen, periodiek geëvalueerd?

## Toelichting op de inspectievragen

Via de inspectievragen wordt informatie verkregen over de beleidscyclus die de werkgever volgt om intern ongewenst gedrag te voorkomen dan wel te beheersen. Het omvat alle punten die eerder in de cyclische aanpak, en het bijbehorende schema, beschreven staan.

Bij ieder inspectiepunt staan de vereisten genoemd. Dit zijn de aspecten waaraan dat beleidselement minimaal moet voldoen. Vervolgens worden hulpvragen gegeven. Deze moeten de inspecteur helpen om te kunnen beoordelen of aan de vereisten wordt voldaan. Het beantwoorden van de hulpvragen draagt ook bij aan het uiteindelijk kunnen beantwoorden van de inspectievraag.

### 1. Is er een actuele, deugdelijke en volledige RI&E aanwezig met betrekking tot het PSA-risico Intern ongewenst gedrag?

Vereisten:

- Intern ongewenst gedrag vormt altijd een risico daar waar mensen met elkaar samenwerken. Zodoende moet het altijd in de RI&E als risico aangemerkt zijn. Ook moet duidelijk worden wat onder intern ongewenst gedrag wordt verstaan.
- Omdat intern ongewenst gedrag altijd een risico vormt, zijn bepaalde basismaatregelen dan ook altijd vereist. Het gaat hier om maatregelen om het risico te voorkomen en als dit niet mogelijk is zoveel mogelijk te beperken. Zie hiervoor inspectievraag 2.
- De RI&E moet meer bevatten dan alleen een inventarisatie van de beleidsmaatregelen (bijvoorbeeld dus niet: Heeft u een vertrouwenspersoon: ja/nee?).
- Daar waar mensen met elkaar samenwerken, bestaat een risico op intern ongewenst gedrag. Daarnaast kunnen er factoren, situaties en omstandigheden zijn die het risico op intern ongewenst gedrag kunnen vergroten. Deze moeten beoordeeld zijn. Dit wordt bijvoorbeeld omschreven in de TNO-monitor van de Arbeid: agressie op het werk 2012. [De wegwijzer pesten](#) omschrijft specifiek risicofactoren voor pesten. De [wegwijzer seksuele intimidatie](#) geeft aanvullingen hierop voor seksuele intimidatie. Omdat pesten en seksuele intimidatie uitingsvormen kunnen zijn van discriminatie gelden deze risicoverhogende factoren ook voor discriminatie. Daarnaast zijn deze risicofactoren geaccepteerd door deskundigen rondom dit onderwerp. Als deze factoren een rol spelen in de organisatie zal de werkgever in zijn risicobeoordeling daarmee rekening moeten houden.
- Het gaat om de volgende factoren die tijdens de inspectie worden beoordeeld (er zijn meer factoren die kunnen meespelen, maar waarover de inspecteur geen oordeel kan geven, zoals organisatiecultuur en stijl van leidinggeven).

Risicoverhogende factoren voor pesten:	Verhoogt kans op pesten:	Verhoogt kans op seksuele intimidatie:
Verhouding man/vrouw (seksuele intimidatie komt vooral daar voor waar vrouwen hun intrede doen in een traditioneel door mannen gedomineerde organisatie. Kwetsbaar zijn organisaties waar vrouwen tussen de 10 en 20% van het personeelsbestand uitmaken. Vanaf 30% komt het kantelpunt).		X
Jonge vrouwen (leeftijd 15-30 jaar) in het personeelsbestand.		X
Weinig autonomie in combinatie met hoge werkdruk bij de werknemers.	X	X
Onduidelijkheid bij reorganisatie.	X	
Uitbestede werk (zoals schoonmaak).		X
Aanwezigheid van oproep- en invalkrachten.		X
Aanwezigheid van medewerkers vanuit de Participatiewet.	X	X
Agressie door externen.	X	

- De inspecteur vormt zich een oordeel over bovengenoemde risicoverhogende factoren. Dit doet hij/zij in ieder geval door het stellen van vragen over deze risicoverhogende factoren. Als de antwoorden die de werkgever geeft over de risicoverhogende factoren geen bevredigend beeld geven voor de inspecteur, vraagt de inspecteur informatie op over het personeelsbestand. Als de inspecteur een of meer risicofactoren aantreft in de organisatie is het legitiem om verder onderzoek van de werkgever te verlangen naar het daadwerkelijk vóórkomen van intern ongewenst gedrag binnen de organisatie (verdiepend inventariseren). Ook als een inspecteur één of meer meldingen van intern ongewenst gedrag heeft ontvangen, kan het legitiem zijn om op basis hiervan een nadere inventarisatie te verlangen. In een nadere inventarisatie (verdiepend onderzoek) kunnen vragen worden gesteld als: 'In hoeverre heeft u het afgelopen jaar

ervaren dat u door collega's buitengesloten werd'. Ook kunnen anonieme meldingen van leidinggevend en/of vertrouwenspersonen onderdeel uitmaken van de nadere inventarisatie.

Een nadere inventarisatie kan binnen de gehele organisatie worden uitgezet, waarbij de resultaten per afdeling worden uitgesplitst. Ook kan ervoor gekozen worden om het onderzoek alleen daar uit te voeren waar de risicoverhogende factoren een rol spelen. In sommige gevallen kan het nodig zijn dat een deskundige het deel Intern ongewenst gedrag in de RI&E opstelt. Bijvoorbeeld bij complexe organisaties. Maar ook bij kleinere organisaties is het soms raadzaam om een extern deskundige gesprekken te laten voeren om een beeld te krijgen van het risico in de organisatie.

Voor het nader inventariseren gelden kwaliteitseisen. Deze zijn opgenomen in bijlage 1.

#### Hulpvragen:

- Wat staat er in de RI&E over intern ongewenst gedrag?
- Op welke wijze heeft de werkgever het risico geïnventariseerd (gesprekken, vragenlijsten, gegevens vertrouwenspersoon, klachtenregistratie, et cetera)?
- Wordt hierbij onder meer aandacht besteed aan intern ongewenst gedrag dat zich uit als (seksuele) intimidatie, pesten en agressie & geweld?
- Zijn er afdelingen waar sprake is van een van de hierboven genoemde risicoverhogende factoren? Zo ja, is er op deze afdelingen extra aandacht voor het onderwerp Intern ongewenst gedrag en op welke wijze?
- Wat is de samenstelling van het personeelsbestand? Zijn hieruit risicoverhogende factoren te herleiden?
- Indien er sprake is van risicoverhogende factoren, is er nader onderzocht waar en in welke mate er daadwerkelijk sprake is van ongewenst gedrag in de organisatie?
- Heeft de inspecteur de indruk dat de werkgever een goed beeld heeft van de mate van intern ongewenst gedrag in de organisatie? Indien nee, waarom niet?

#### Ontbrekend beleidselement in handhaving (te benoemen in de inspectiebrief):

Er ontbreekt een actuele, deugdelijke en volledige RI&E met betrekking tot het PSA-risico "Intern ongewenst gedrag" (artikel 2.15, 1<sup>e</sup> lid, Arbobesluit).

In de brief omschrijft de inspecteur waarom in de betreffende situatie de risico's onvoldoende in kaart zijn gebracht en wat de redenen zijn dat een werkgever dit wel moet doen.

Opmerking: Bij het volledig ontbreken van de RI&E wordt direct een boeterapport opgemaakt op basis van artikel 5 van de Arbowet.

## **2. Is er op basis van de bevindingen in de RI&E met betrekking tot dit PSA-risico – indien nodig – een Plan van Aanpak opgesteld met maatregelen om dit risico afdoende te kunnen beheersen?**

#### Vereisten:

- Iedere werkgever dient een aantal "basismaatregelen" te nemen ter preventie en beheersing van intern ongewenst gedrag. Deze basismaatregelen staan onder punt 3 t/m 10 nader uitgewerkt. Deze basismaatregelen dienen in het PvA te zijn opgenomen waarbij prioritering, de voor de maatregel verantwoordelijke perso(o)n(en) en de termijnen staan aangegeven.
- Wanneer blijkt dat er op een van de afdelingen van de geïnspecteerde organisatie daadwerkelijk intern ongewenst gedrag plaatsvindt, moet de werkgever daar aanvullende maatregelen (maatwerkmaatregelen) treffen. Alleen de basismaatregelen zijn in deze gevallen niet voldoende.
- Voorbeelden van maatwerkmaatregelen staan genoemd in de hulpvraag.
- Deze maatwerkmaatregelen dienen in het PvA te zijn opgenomen waarbij prioritering, de voor de maatregel verantwoordelijke perso(o)n(en) en de termijnen staan aangegeven.

#### Hulpvragen:

- Passen de maatregelen bij de knelpunten op afdelingsniveau (vanuit nadere inventarisatie)?
- Welke preventieve maatregelen neemt de werkgever om een klimaat te creëren waarin intern ongewenst gedrag weinig kans heeft (een sociaal veilig klimaat)? Denk hierbij aan een verandertraject om via de organisatiecultuur een beter werkklimaat te krijgen, gerichte trainingen en spreken over cultuurverschillen binnen het team. Denk aan autonomie in de functie vergroten, training leiderschapstijlen, werkzaamheden anders inrichten, werkomgeving anders inrichten, onzekerheden wegnemen, et cetera.
- Zijn er redelijke termijnen gesteld en zijn er verantwoordelijke personen aangesteld voor de implementatie van de maatregelen?

#### Ontbrekend beleidselement in handhaving (te benoemen in de inspectiebrief):



Er ontbreken adequate maatregelen in een Plan van Aanpak die aansluiten bij de risico's op het gebied van intern ongewenst gedrag en/of de implementatie hiervan heeft nog niet plaatsgevonden (artikel 2.15, 1<sup>e</sup> lid, Arbobesluit).

Opmerking: Bij het volledig ontbreken van een Plan van Aanpak wordt direct een boeterapport opgemaakt op basis van artikel 5 van de Arbowet.

### **3. Zijn er doeltreffende gedragsregels voor de onderlinge communicatie en omgang tussen werknemers opgesteld, waaraan alle werknemers zich moeten houden en worden deze actief uitgedragen?**

*Toelichting en vereisten:*

Concrete gedragsregels en onderlinge afspraken zijn een zeer belangrijke basis in het voorkomen van intern ongewenst gedrag. Het is van belang dat de regels passend zijn voor de organisatie en herkenbaar voor de medewerkers.

De definities van de begrippen Pesten, Seksuele intimidatie, Agressie & geweld en Discriminatie moeten duidelijk zijn. De regels zullen concrete gedragingen moeten beschrijven en dus niet alleen uit algemene termen bestaan, zoals "Pesten wordt niet toegestaan".

De regels zijn zoveel als mogelijk in dialoog met de medewerkers tot stand gekomen. Er wordt met de medewerkers gesproken over de gedragsregels en er is draagvlak voor deze gedragsregels.

Uit de gedragsregels moet ook duidelijk worden welke consequenties er zijn bij het niet naleven van de regels.

*De inspecteur kan tevens uitleggen dat gedragsregels alleen effectief zijn in een organisatie wanneer deze door het hoogste management worden uitgedragen. Andere leidinggevendenden hebben een voorbeeldrol. Schuin gedrukte aspecten zijn echter niet handhaafbaar.*

Opmerking: Het hebben van gedragsregels betekent overigens niet dat niet vermelde gedragingen niet als ongewenst kunnen worden ervaren.

*Hulpvragen:*

- Op welke digitale/fysieke locatie zijn deze gedragsregels voor medewerkers te vinden?
- Zijn er meerdere personen betrokken bij het opstellen van de gedragsregels (management, OR, ...)?
- Hoe wordt de dialoog over de gedragsregels gevoerd?
- Hoe wordt hiermee in de praktijk door medewerkers en door leidinggevendenden omgegaan?
- Hoe wordt door leidinggevendenden ingegrepen als zij kennis hebben van ongewenst gedrag?
- Hoe worden (nieuwe) medewerkers met de gedragsregels danwel gedragscode vertrouwd gemaakt?
- Hoe sluiten de gedragsregels aan bij de knelpunten en risicogroepen vanuit de RI&E en het verdiepend onderzoek?
- Zijn de gedragsregels maatwerk voor de organisatie?
- Bevatten de gedragsregels een duidelijke uitleg van de begrippen pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie & geweld? **(Zie IKC kaart intern ongewenst gedrag)**
- Omschrijven de gedragsregels specifieke gedragingen (geen algemene termen)?
- Wordt als de gedragsregels niet worden nageleefd duidelijk wat de consequenties zijn (zie ook onder punt 7 en 8)?

*Ontbrekend beleidselement in handhaving (te benoemen in de inspectiebrief):*

Er ontbreken doeltreffende gedragsregels, bijvoorbeeld in de vorm van een gedragscode, waaraan alle personeelsleden, die in de organisatie werken, zich dienen te houden. In deze gedragsregels wordt aangegeven welk gedrag verwacht wordt van de medewerkers en welk gedrag niet acceptabel is. De organisatienormen moeten uit de gedragsregels blijken. Ook wordt hierin duidelijk gemaakt dat er acties worden ondernomen als medewerkers zich niet aan deze regels houden. De regels worden actief uitgedragen en nageleefd (artikel 2.15, 1<sup>e</sup> lid, Arbobesluit).

### **4. Heeft de werkgever een informele klachtstructuur, waarbij incidenten in informele sfeer door de leidinggevende opgelost kunnen worden?**

*Toelichting:*

Informele oplossingen binnen het beleid Intern ongewenst gedrag kenmerken zich door ingrijpen en aanbieden van oplossingen door de leidinggevende, zodra die weet heeft van intern ongewenst gedrag. Voorbeelden zijn direct ingrijpen en aanspreken bij onacceptabel gedrag, inzet van mediation, doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon. Verschillende oorzaken van intern ongewenst gedrag kunnen om een verschillende oplossing vragen.

Een informeel traject heeft als doel de relatie tussen de verschillende partijen weer te herstellen en verdere escalatie van een situatie of conflict te voorkomen. Het informele traject heeft dan ook de voorkeur.

Als de informele wegen echter niet tot een gewenst resultaat leiden of pestgedrag/seksuele intimidatie/discriminatie te ernstig is, kan een formeel traject noodzakelijk zijn. Het formele traject heeft als doel dat zorgvuldig onderzoek via hoor en wederhoor plaatsvindt op basis waarvan zorgvuldige beslissingen genomen kunnen worden. Deze kunnen verstrekkende gevolgen hebben.

Het formele traject is opgenomen onder punt 6 en 7.

Meer informatie over de rol van de leidinggevende is te vinden [via deze link](#).

*Hulpvragen:*

- Kunnen medewerkers bij hun leidinggevende terecht als zij te maken hebben met intern ongewenst gedrag?
- Wat zijn de mogelijkheden voor leidinggevendenden om intern ongewenst gedrag en/of conflicten die voortkomen uit ongewenst gedrag op te lossen?
- Kennen leidinggevendenden deze mogelijkheden?

*Ontbrekend beleidselement in handhaving (te benoemen in de inspectiebrief):*

Er ontbreekt een informele structuur om klachten rondom intern ongewenst gedrag via de leidinggevende op te lossen en/of de leidinggevende kan geen middelen (zoals mediation, aanspreken, doorverwijzen naar vertrouwenspersoon/maatschappelijk werk/...) inzetten (artikel 2.15 1<sup>e</sup> lid, Arbobesluit).

#### **5. Is er een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld, waartoe personeelsleden zich kunnen wenden, als zij in hun werk met ongewenst gedrag worden geconfronteerd?**

**En als er een vertrouwenspersoon is aangesteld, is deze dan in voldoende mate onafhankelijk, toegankelijk, bekwaam, bevoegd, toegerust, bekend en door het personeel geaccepteerd?**

*Toelichting:*

Ook de vertrouwenspersoon maakt onderdeel uit van de informele klachtenstructuur.

De kernactiviteiten van een vertrouwenspersoon zijn (bron: Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen):

- opvang/begeleiding van de melder van ongewenst gedrag;
- samen met de melder zoeken naar (informele) oplossingen;
- signaleren en (on)gevraagd adviseren van de organisatie;
- voorlichten/informeren van de organisatie over het werkgebied van de vertrouwenspersoon.

Voor de inrichting van de functie van vertrouwenspersoon gelden als belangrijkste uitgangspunten (bron: Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen):

- een autonoom functioneren zonder last of ruggespraak, zodat zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid zijn gewaarborgd;
- het vanuit de informatie van de melder bijdragen aan herstel van verbinding en een respectvolle omgang met de belangen van allen die in de organisatie werken.

Een vertrouwenspersoon kan over vaardigheden en kennis beschikken op basis van training en ervaring. Het gaat dan om de volgende vaardigheden en kennis (bron: Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen):

- Integriteit, betrouwbaarheid en communicatieve vaardigheden zijn cruciaal, evenals organisatiesensitiviteit en strategisch inzicht.
- De vertrouwenspersoon heeft inzicht in sociale verschijningsvormen als discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten en conflicten.
- De vertrouwenspersoon heeft kennis van klachtenprocedures, klachtencommissies en de Arbowet.
- De vertrouwenspersoon kent zijn bevoegdheden en verantwoordelijkheden en de organisatiestructuur waarin de functie wordt uitgeoefend.

In de informele klachtenstructuur is het belangrijk dat een medewerker behalve met de leidinggevende contact kan zoeken met een vertrouwenspersoon. De leidinggevende kan namelijk zelf degene zijn die zich schuldig maakt aan het ongewenste gedrag. Daarnaast kan een leidinggevende lang niet altijd een onafhankelijke positie innemen.

***Een inspecteur zal dit zo in een eis onderbouwen als een werkgever alleen gekozen heeft voor opvang en begeleiding via een leidinggevende.***

Een vertrouwenspersoon kan tevens niet als invulling dienen voor de formele klachtenstructuur. Een vertrouwenspersoon kan in zijn rol namelijk geen onpartijdigheid borgen. Deze onpartijdigheid is bij zorgvuldig onderzoek, dat zich kenmerkt door hoor en wederhoor, van belang.

***Een inspecteur zal dit zo in een eis onderbouwen als een werkgever aangeeft dat het klachtenonderzoek door de vertrouwenspersoon wordt gedaan.***

Uitgewerkte informatie over de rol, de taak en de positionering van de vertrouwenspersoon is opgenomen in [de leidraad vertrouwenspersonen](#).

*Hulpvragen:*

- Is er een vertrouwenspersoon aangesteld en welke afwegingen zijn daarbij gemaakt?
- Weten medewerkers wie de vertrouwenspersoon is? Hoe weten zij dat?
- Is de vertrouwenspersoon voldoende getraind en opgeleid voor deze rol?
- Is de vertrouwenspersoon gemakkelijk te bereiken en te benaderen?
- Zouden medewerkers indien nodig contact opnemen met deze vertrouwenspersoon?
- Hebben medewerkers vertrouwen in de (onafhankelijkheid van de) vertrouwenspersoon?
- Is de rol van de vertrouwenspersoon duidelijk vastgesteld? Sluit deze aan bij de rol die onder “vereisten” omschreven staat?

*Vereisten:*

Eisen die gesteld worden aan de vertrouwenspersoon:

- **Vakbekwaam** door middel van opleiding en ervaring.
- **Onafhankelijk**. Kijk goed naar de plaats in de organisatie, er mag geen sprake zijn tegenstrijdige belangen. Een HR-medewerker heeft in dit geval eigenlijk altijd een dubbele pet. Ook een OR-lid zou in principe niet de rol van vertrouwenspersoon moeten uitvoeren, doordat de inhoud van de meldingen kunnen conflicteren met de adviesfunctie richting de werkgever over het beleid rondom intern ongewenst gedrag.

Let op: ook een bedrijfsarts kan geen vertrouwenspersoon zijn van zijn eigen populatie.

Een vertrouwenspersoon kan ook geen lid zijn van de klachtencommissie.

- **Eenvoudig en laagdrempelig te benaderen**. Is de vertrouwenspersoon praktisch en eenvoudig te benaderen en als persoon toegankelijk?

Er mag ook gebruik worden gemaakt van externe vertrouwenspersonen. Een combinatie intern/extern is ook mogelijk. Ook is het belangrijk om na te denken over de keuze voor een man of een vrouw. De OR kan hier een rol in hebben.

Bij bepaalde organisaties, bijvoorbeeld binnen de glastuinbouw, kan op brancheniveau een vertrouwenspersoon worden ingeschakeld. De inspecteur bekijkt zodoende wat er in de branche geregeld is. Ook komt het voor dat kleine bedrijven die gezamenlijk in één gebouw werken met elkaar afspraken hebben gemaakt over een vertrouwenspersoon.

Let op: sommige vertrouwenspersonen zijn gecertificeerd. Dit is geen wettelijke eis.

*Ontbrekend beleidselement in handhaving (te benoemen in de inspectiebrief):*

Er ontbreken één of meer (interne/externe)vertrouwenspersonen waar personeelsleden zich desgewenst toe kunnen wenden wanneer zij in hun werk met ongewenst gedrag door collega's en/of leidinggevenden worden geconfronteerd of er wordt niet voldaan aan (een van) de volgende kwaliteitseis(en):

- vakbekwaam door middel van opleiding en ervaring;
- onafhankelijk;
- eenvoudig en laagdrempelig te benaderen.

(Artikel 2.15, 1<sup>e</sup> lid Arbobesluit).

## **6. Heeft de werkgever voorzien in een formele klachtstructuur voor de medewerkers om een klacht rondom intern ongewenst gedrag in te dienen en te laten onderzoeken en hier een uitspraak over te laten doen?**

*Toelichting:*

Als de informele wegen niet tot een gewenst resultaat leiden of pestgedrag/seksuele intimidatie/discriminatie te ernstig is, kan een formeel traject noodzakelijk zijn. Het doel van het formele traject is dat zorgvuldig onderzoek via hoor en wederhoor plaatsvindt op basis waarvan zorgvuldige beslissingen genomen kunnen worden. Ook moet een uitspraak kunnen worden gedaan of een klacht gegrond is of niet. Een leidinggevende kan deze taak niet vervullen, omdat die zelf partij kan zijn in het conflict. Ook een vertrouwenspersoon kan deze taak niet vervullen, doordat deze in zijn of haar rol de onpartijdigheid niet kan borgen.

*Vereisten:*

Een werkgever moet kunnen aantonen hoe een medewerker een formele klacht kan indienen en hoe zijn medewerkers hiervan op de hoogte zijn gesteld. Ook moet duidelijk worden hoe ervoor gezorgd wordt dat de ingediende klacht zorgvuldig, onpartijdig en deskundig wordt onderzocht.

Een klachtenregeling kan omschrijven hoe het formele klachtentraject georganiseerd is en uitgevoerd wordt. Een aanpak die hetzelfde beschermingsniveau biedt, mag echter ook.

Afhankelijk van de aard, de omvang en de samenstelling van het personeel zal een inspecteur in de betreffende situatie oordelen en onderbouwen of de formele klachtstructuur toereikend is. Is dit niet het geval, dan onderbouwt de inspecteur hoe hij/zij tot dit oordeel is gekomen.

Binnen de formele klachtstructuur moet ook duidelijk worden wat de vervolgstappen zijn na klachtonderzoek.

*Hulpvragen:*

- Hoe kan een formele klacht worden ingediend?
- Hoe kan een formele klacht zorgvuldig, onpartijdig en door deskundigen worden onderzocht?
- Is er een klachtenregeling (niet verplicht)?
- Hoe verliep tot nu toe de behandeling van klachten en wat was de afloop daarvan (en wat is gedaan met de – niet bindende – uitspraken)?
- Als er geen ingestelde klachtencommissie is, wordt dan helder hoe ingediende klachten binnen korte termijn onderzocht kunnen worden?
- Hoe worden medewerkers op de hoogte gebracht dat zij een formele klacht kunnen indienen?
- Weten medewerkers waar en hoe ze een klacht kunnen indienen?
- Heeft de OR van zijn instemmingsrecht gebruik kunnen maken?

Voor verdere informatie over het wegingskader bij het formele traject wordt verwezen naar bijlage 2.

*Ontbrekend beleidselement in handhaving (te benoemen in de inspectiebrief):*

De werkgever heeft niet voorzien in een formeel traject voor de medewerkers om een klacht rondom intern ongewenst gedrag in te dienen en te laten onderzoeken (artikel 2.15, 1<sup>e</sup> lid, Arbobesluit).

## **7. Worden leidinggevenden getraind dan wel geïnstrueerd in het kader van intern ongewenst gedrag?**

*Vereisten:*

De rol van de leidinggevenden bij het voorkomen en beheersen van intern ongewenst gedrag is een zeer essentiële. Daarom moeten leidinggevenden verschillende vormen van ongewenst gedrag kunnen herkennen en weten wat zij kunnen doen wanneer zij het signaleren. Het moet voor leidinggevenden duidelijk zijn welke oplossingen zij kunnen inzetten om de situatie met het ongewenste gedrag te kunnen oplossen of aanpakken. Verder spelen leidinggevenden een belangrijke rol in het uitdragen van en het toezicht houden op de gedragsregels en normen van de organisatie.

Als uit nader onderzoek blijkt dat intern ongewenst gedrag voorkomt (op bepaalde afdelingen), dan kan een training vereist zijn.

De inspecteur beoordeelt dit. Instructie is altijd een vereiste. Van belang is dat instructie of training ook voor nieuwe leidinggevenden wordt geregeld.

*Hulpvragen:*

- Zijn er factoren vanuit de RI&E die aanleiding geven tot het geven van een training aan leidinggevenden?
- Zijn er afdelingen waar blijkt dat ongewenst gedrag voorkomt?
- Wordt er een periodieke training/instructie geregeld voor leidinggevenden waarin zij bekend raken met vormen van ongewenst gedrag en het herkennen hiervan?
- Wordt er in de training/instructie aandacht besteed aan het uitdragen van het wenselijke gedrag door de leiding (bijvoorbeeld voorlichting geven aan de medewerkers en het neerzetten van een voorbeeldfunctie)?
- Worden nieuwe leidinggevenden ook getraind/geïnstrueerd?
- Weten leidinggevenden wat zij bij verschillende vormen van ongewenst gedrag kunnen doen en wat er van hen wordt verwacht?
- Sluit de training/instructie aan bij de knelpunten en risicogroepen vanuit de RI&E/het verdiepend onderzoek?

*Ontbrekend beleidselement in handhaving (te benoemen in de inspectiebrief):*

leidinggevenden worden onvoldoende getraind dan wel geïnstrueerd in het herkennen en aanpakken van ongewenst gedrag in hun team (artikel 2.15, 1<sup>e</sup> lid, Arbobesluit).

## **8. Wordt er periodiek voldoende voorlichting gegeven aan zowel vaste als tijdelijke medewerkers over de risico's van intern ongewenst gedrag en over de maatregelen en voorzieningen die in dit verband zijn getroffen?**

### *Vereisten:*

Medewerkers moeten voorgelicht worden over de risico's en gevolgen van intern ongewenst gedrag en alle maatregelen die de werkgever neemt om intern ongewenst gedrag te voorkomen en/of te beheersen.

Medewerkers moeten weten wat de gedragsregels inhouden en wat de begrippen pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie en agressie en geweld inhouden.

De medewerkers moeten bekend zijn met de informele en formele oplossingen die er zijn, als zij ervaren te maken te hebben met intern ongewenst gedrag of hiervan getuige zijn.

Voorlichting en instructie moeten periodiek worden gegeven. Hoe vaak voorlichting en instructie gegeven worden, is gebaseerd op knelpunten en risicogroepen vanuit de RI&E en/of verdiepend onderzoek.

Ook nieuwe medewerkers moeten voorlichting en onderricht te krijgen. Medewerkers die de Nederlandse taal niet vaardig zijn, worden voorgelicht in een taal die zij wel goed begrijpen.

### *Hulpvragen:*

- Hoe worden medewerkers periodiek voorgelicht en geïnstrueerd over intern ongewenst gedrag?
- Sluit de instructie/training aan bij de knelpunten en risicogroepen vanuit de RI&E/het verdiepend onderzoek?
- Vindt voorlichting plaats over de begrippen van intern ongewenst gedrag?
- Vindt voorlichting plaats over de risico's van intern ongewenst gedrag?
- Vindt voorlichting plaats over de gedragsregels en informele en formele oplossingen binnen het beleid?
- Hoe worden nieuwe medewerkers voorgelicht en geïnstrueerd?
- Hoe worden medewerkers die de Nederlandse taal niet voldoende vaardig zijn voorgelicht en geïnstrueerd?
- Op welk moment (bijvoorbeeld bij indiensttreding) en met welke frequentie worden medewerkers voorgelicht en geïnstrueerd?
- Hoe heeft de werkgever de frequentie van de voorlichting bepaald?

### *Handhaven (te benoemen in de inspectiebrief):*

De medewerkers worden niet periodiek voorgelicht en geïnstrueerd over gewenst en ongewenst gedrag, over de risico's verbonden aan intern ongewenst gedrag 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 (concreet noemen over welke aspecten de voorlichting ontbreekt). (Artikel 2.15, 2<sup>e</sup> lid, Arbobesluit).

## **9. Wordt de effectiviteit van de aanpak van het risico Intern ongewenst gedrag, met het bijbehorend pakket van beheersmaatregelen, periodiek geëvalueerd?**

### *Vereisten:*

Om informatie te verkrijgen over de werking van de oplossingen en maatregelen binnen het beleid Intern ongewenst gedrag is evaluatie van het beleid en de afzonderlijke maatregelen nodig.

Voor de evaluatie van het beleid en de maatregelen rondom intern ongewenst gedrag is het van belang dat alle aspecten binnen het beleid afzonderlijk worden beoordeeld.

Anonieme verslagen van de vertrouwenspersoon worden geanalyseerd op trends: is ongewenst gedrag bijvoorbeeld afdelingsgebonden? Ook als er geen meldingen zijn van de vertrouwenspersoon of als er geen klachten zijn ingediend, dient dit geëvalueerd en beoordeeld te worden.

Bijvoorbeeld: Waarom komen er geen meldingen binnen? Is dit omdat er geen sprake is van ongewenst gedrag? Is de vertrouwenspersoon niet bekend? Voelt de persoon zich niet vertrouwd met de vertrouwenspersoon, et cetera?

Als klachtenonderzoek heeft plaatsgevonden, wordt beoordeeld hoe dat proces is verlopen en wat daarvan kan worden geleerd. Ook is het belangrijk te weten wat de werkgever heeft gedaan met de adviezen na een klachtenonderzoek en waarom hij hierin bepaalde keuzes heeft gemaakt.

Oplossingen in de informele sfeer worden op hun effectiviteit beoordeeld.

Verder wordt gekeken of de gedragsregels nog bij de organisatie aansluiten.

Als evaluaties aanleiding geven het beleid of de oplossingen daarbinnen aan te passen, doet de werkgever dit.

Na evaluatie begint opnieuw het inventariseren van de risico's.

De werkgever evalueert minimaal 1 keer per jaar zijn beleid rondom intern ongewenst gedrag, en de maatregelen die daarbinnen vallen. Op basis van de RI&E of uitkomsten uit een andere inventarisatie kan het nodig zijn om afzonderlijke maatregelen binnen een kortere termijn te evalueren. De inspecteur beoordeelt dit per situatie afzonderlijk.

*Hulpvragen:*

- Hoe wordt de aanpak van het beleid intern ongewenst gedrag geëvalueerd?
- Hoe worden de afzonderlijke maatregelen binnen het beleid geëvalueerd?
- Worden diverse bronnen als input gebruikt bij de evaluatie, zoals geanonimiseerde gegevens van de vertrouwenspersoon, klachtencommissie, verdiepend onderzoek, et cetera?
- Worden er naar aanleiding van een evaluatie ook maatregelen ter verbetering van de aanpak getroffen?
- Hoeveel (al dan niet anonieme) signalen en meldingen zijn er in het afgelopen jaar bij de vertrouwenspersoon/-personen binnengekomen en hoeveel klachten zijn er ingediend?
- Worden signalen, meldingen en klachten als sturingsinformatie gebruikt om ongewenst gedrag terug te dringen? Zo ja, hoe?
- Worden de preventieve maatregelen geëvalueerd? Zo ja, hoe?
- Vindt na een klachtafhandeling evaluatie plaats? Zo ja, hoe en wat gebeurt er met deze kennis?
- Hoe vindt bijstelling plaats op basis van de bevindingen vanuit de evaluaties?
- Wat is de frequentie van de evaluatie van het beleid?

*Ontbrekend beleidselement in handhaving (te benoemen in de inspectiebrief):*

de effectiviteit van de aanpak van het risico Intern ongewenst gedrag, met het bijbehorend pakket van beheersmaatregelen, wordt niet periodiek geëvalueerd (artikel 2.15, 1<sup>e</sup> lid, Arbobesluit).

## Handhaven op Intern ongewenst gedrag

Handhaven op intern ongewenst gedrag vindt plaats door een overtreding op onvoldoende beleidsvoering rondom intern ongewenst gedrag op grond van artikel 2.15, 1<sup>e</sup> lid Arbobesluit en/of een overtreding op onvoldoende voorlichting en onderricht op grond van artikel 2.15 2<sup>e</sup> lid, Arbobesluit.

Als er sprake is van onvoldoende beleidsvoering, dan dienen alle beleidselementen (zoals genoemd in deze BIM) die tekortschieten afzonderlijk te worden omschreven.

In de brief dient helder onderbouwd te worden waarom een bepaald beleidselement in die specifieke situatie ontbreekt, terwijl dat beleidselement wel in de specifieke situatie aanwezig zou moeten zijn. De brief vraagt dus om maatwerk.

Er dient bij een eerste inspectie gehandhaafd te worden met een eis tot naleving. Als een organisatie deel uit maakt van een sector met een arbocatalogus, waarin de aanpak van het PSA risico Intern ongewenst gedrag is opgenomen, kan met een waarschuwing gehandhaafd worden. Voorwaarde is dan wel dat de deelonderwerpen van intern ongewenst gedrag, of in ieder geval het deelonderwerp waarop de inspectie zich richtte (bijvoorbeeld “agressie en geweld” of “discriminatie”), voldoende zijn uitgewerkt. Doorgaans zal dat beantwoord zijn in de projectopzet.

Van de interviews moeten verslagen worden gemaakt, die in de zaak in I-net moeten worden bewaard en indien nodig als bewijsvoering kunnen dienen. Meer hierover staat in het handhavingsbeleid: [Werkinstructie Handhavingsaanpak Arbeidsomstandighedenwet](#).

Voor de uniformiteit in de brieven worden de voorbeeldbrieven gevolgd. In de kennisbank PSA zijn een voorbeeld Waarschuwingsbrief en een voorbeeld eis opgenomen. De inspecteur kan deze voorbeeldbrieven passend maken voor de organisatie waar hij/zij is geweest. Het is van belang dat er bij de brieven een flyer Intern ongewenst gedrag wordt bijgesloten. De inspecteur voegt in I-net de flyer als bijlage bij de brief.

## Tekenbevoegdheid handavingscorrespondentie

Bij handhaven via de waarschuwing tekent de inspecteur de brief.

Voor de kennisgeving eis en de eis geldt dat de tekenbevoegdheid bij de projectleider is belegd.

## Wettelijke grondslag

Deze Basis Inspectie Module is gebaseerd artikel 2.15 van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

In onderstaand overzicht zijn bij de inspectieonderwerpen de betreffende feitnummers opgenomen en de daarbij behorende handavingsinstrumenten. Raadpleeg voor niet genoemde feitnummers de Kennisbank in DIWI.

Feitnummer	Inspectiepunt	Instrument
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 ten aanzien van PSA.	Eis tot naleving of waarschuwing.
W050101	Schriftelijke RI&E aanwezig, inclusief risico's bijzondere categorieën werknemers.	Boete
W05	Een Plan van Aanpak maakt deel uit van de risico-inventarisatie en -evaluatie.	Boete

## Bijlage 1 Kwaliteitseisen voor verdiepend onderzoek

Het verdiepend onderzoek en de analyse van de resultaten hiervan is erop gericht om de volgende zaken inzichtelijk te krijgen:

- Of er sprake is van intern ongewenst gedrag in de organisatie (meestal beoordeeld over een periode van 12 maanden).
- Op welke afdelingen en/of locaties er sprake is van intern ongewenst gedrag.
- Met welke vormen van intern ongewenst gedrag medewerkers te maken hebben (gehad).

Inzichtelijkheid vanuit onderzoek zorgt ervoor dat er passende maatregelen getroffen kunnen worden.

Er zijn verschillende manieren waarop verdiepend onderzoek uitgevoerd kan worden. De keuze hiervoor hangt af van bijvoorbeeld de grootte van de organisatie en de organisatiecultuur.

### Kwaliteitseisen voor vragenlijstonderzoek

Verdiepend onderzoek via een vragenlijst is een methode die vooral geschikt is voor grotere bedrijven (meer dan 25 medewerkers).

Dit betekent echter niet automatisch dat deze methode bij kleine bedrijven altijd ongeschikt is.

Er kan gebruik worden gemaakt van vragenlijsten rondom intern ongewenst gedrag die door een extern bureau zijn ontwikkeld.

Daarnaast kan voor het verdiepend onderzoeken van de intern ongewenst gedrag gebruik worden gemaakt van een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), mits hier een module voor intern ongewenst gedrag in opgenomen is.

Ook kan gebruik gemaakt worden van een vragenlijst voor verdiepend onderzoek uit een positief getoetste arbocatalogus, die voor de betreffende sector van toepassing is.

Vragenlijsten die gebruikt worden voor verdiepend onderzoek moeten in ieder geval aan de volgende eisen te voldoen:

#### Inhoud

In de te hanteren vragenlijst dient via een aantal gerichte vragen of stellingen aandacht besteed te worden aan verschillende ongewenste gedragingen. Er wordt gevraagd of de medewerker in een bepaalde periode (meestal 12 maanden terugkijkend) te maken heeft gehad met deze (negatieve) gedragingen.

Gedragingen die in het onderzoek worden uitgevraagd, zijn aan het begin van de vragen toegelicht. Bijvoorbeeld: als het gaat over pesten op de werkvloer wordt duidelijk wat dit begrip inhoudt en welke gedragingen erbij horen.

Er worden meerdere (negatieve) gedragingen uitgevraagd.

De gedragingen moeten minimaal betrekking hebben op pesten, agressie & geweld en (seksuele) intimidatie.

#### Herleidbaarheid

De onderzoeksuitkomsten moeten herleid kunnen worden naar teams, afdelingen of functiesoorten. De resultaten moeten dus per team, afdeling of functiesoort zichtbaar gemaakt kunnen worden, voor zover de anonimiteit van de werknemers hierbij gewaarborgd blijft.

#### Respons

Bij lage respons (minder dan 50 procent) is het van belang na te gaan wat hieraan ten grondslag ligt. Het kan nodig zijn externe deskundigheid in huis te halen.

#### Bruikbaarheid

Als de inspecteur twijfelt aan de geschiktheid van een bepaalde vragenlijst of een MTO kan hij/zij desgewenst een A&O specialist van het IKC bij de beoordeling betrekken.

### Kwaliteitseisen voor overige methoden voor verdiepend onderzoek

Een organisatie kan ook voor een andere methode dan een vragenlijst kiezen. Bij kleine bedrijven zal dit in ieder geval vaak het geval zijn. Overige methoden (een is genoeg) die beschouwd worden als toereikend om intern ongewenst gedrag verdiepend te onderzoeken zijn:

- Methoden, zoals die omschreven worden in een positief getoetste arbocatalogus op het gebied van intern ongewenst gedrag van de betreffende sector.
- Individuele interviews met medewerkers over de beleefde ongewenste omgangsvormen, door een deskundige derde.



## Bijlage 2 Klachtenregeling en klachtbehandelaar(s) (verslag van bespreking met vertegenwoordiger van het College voor de Rechten van de Mens)

Een werkgever moet een klacht over ongewenst gedrag zorgvuldig onderzoeken op het moment dat deze bij de werkgever of een leidinggevende bekend is. Dit op grond van jurisprudentie van het College voor de Rechten van de Mens.

Het staat de werkgever vrij om zelf te bepalen wie dit onderzoek uitvoert (klachtbehandelaar, klachtencommissie, ombudsman, leidinggevende, medewerker of hoofd HRM, mediator, directielid, et cetera). Voorwaarde is echter wel dat degene(n) die de klacht onderzoeken:

- Daartoe bevoegd is/zijn;
- Onpartijdig is/zijn (geen persoonlijk belang hebben bij de afhandeling van de klacht en ook niet betrokken zijn bij de klacht).

Bovenstaande betekent dat bij het volledig ontbreken van een klachtenregeling en door de werkgever aangewezen klachtbehandelaar(s) de Inspectie SZW niet zonder meer kan eisen dat hierin alsnog wordt voorzien. Door de Inspectie kan hiertoe slechts een eis worden gesteld als uit feiten en omstandigheden blijkt dat:

- Er de afgelopen 2 jaar klachten over ongewenst gedrag onder de aandacht van de werkgever/leidinggevende zijn gebracht waarmee niets is gedaan (het betreft hier dus geen klachten en/of signalen die informeel met betrokkenen naar behoren zijn opgelost);
- Klachten wel in behandeling zijn genomen, maar bij de klagers volstrekt onduidelijk is wat er tot nu toe met hun klacht is gedaan, welke stappen er inmiddels zijn genomen en welke stappen er nog genomen moeten worden;
- De werkgever en/of leidinggevende niet kunnen aangeven bij wie werknemers met klachten terecht kunnen. De werkgever en/of leidinggevende niet kunnen vertellen op welke wijze er invulling wordt gegeven aan de afhandeling van klachten en niet kunnen vertellen door wie de klachten vervolgens worden onderzocht.

Als uit onderzoek is gebleken dat een of meer van bovengenoemde feiten (tekortkomingen) van toepassing is/zijn, kan bij het volledig ontbreken van een klachtenregeling en klachtbehandelaar aan de werkgever de onderstaande eis worden gesteld.

Eis:

Binnen xxx maanden na dagtekening van deze brief heeft u een klachtenregeling opgesteld en een of meer onafhankelijke klachtenbehandelaar(s) aangesteld.

*In de klachtenregeling staat aangegeven:*

- Op welke wijze werknemers een klacht kunnen indienen als zij met ongewenst gedrag op de werkvloer te maken hebben gehad.
- Op welke vormen van ongewenst gedrag op de werkvloer de klachtenregeling van toepassing is (Pesten, Aggressie en Geweld, Seksuele intimidatie en Discriminatie. Deze vormen van ongewenst gedrag moeten allemaal expliciet vermeld staan).
- Op welke 12 gronden (kenmerken) werknemers, volgens de wetten gelijke behandeling, niet gediscrimineerd mogen worden (zie bijgevoegde flyer. Deze 12 gronden moeten allemaal expliciet in de regeling genoemd staan).
- Op welke wijze en binnen welke termijn(en) de klacht in behandeling wordt genomen en afgehandeld.
- Wie door u als klachtbehandelaar is/zijn aangewezen.
- Op welke wijze is voorzien in de onafhankelijkheid (onpartijdigheid) van de klachtenbehandelaar(s).
- Op welke wijze is voorzien in hoor en wederhoor en de verslaglegging daarvan.
- Op welke wijze is voorzien in de vertrouwelijke behandeling en afhandeling van de klacht.
- Op welke wijze er een terugkoppeling plaatsvindt aan de werkgever.
- Op welke wijze er een terugkoppeling plaatsvindt aan de klager.
- Op welke wijze door de werkgever het bestaan van deze klachtenregeling bekend wordt gemaakt.

### Niet volledige klachtenregeling

Blijkt uit onderzoek dat de werkgever wel over een klachtenregeling beschikt, maar dat deze regeling niet compleet is doordat een of meerdere aandachtspunten die minimaal in de klachtenregeling dienen te staan ontbreken (zie bovenstaande eis)? Dan kan er niet zondermeer van de werkgever worden geëist om deze ontbrekende aandachtspunten alsnog aan te vullen. Om alsnog een eis te kunnen stellen, moet de Inspectie SZW kunnen onderbouwen:

- Wat er in het bedrijf over de klachtenafhandeling niet goed gaat. De organisatie zal de klachtenregeling moeten evalueren.
- Waarom dit niet goed is en waarom dit leidt tot een bepaald gevaar (risico) dat op grond van artikel 2.15, eerste lid had moeten voorkomen.

**Deskundigheid en Kennisniveau van de klachtbehandelaar(s)**

Het behoort niet tot de taak van de Inspectie SZW om vooraf of achteraf een eis te stellen over het kennisniveau en/of de (inhoudelijke) deskundigheid waarover een klachtbehandelaar minimaal moet beschikken. Het vereiste kennisniveau en de mate van deskundigheid waarover een klachtbehandelaar minimaal moet beschikken, hangt af van de aard en de complexiteit van een klacht. Het is aan het College van de Rechten van de Mens of de rechter om achteraf hierover een oordeel te vellen.

**Onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaar(s)**

Wat de beoordeling van de onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar(s) betreft, geldt neen tenzij. De inspectie doet geen uitspraak hierover, tenzij klip en klaar is dat er sprake is van tegenstrijdige belangen. (Bijvoorbeeld als de vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts - die ook een oordeel moet vellen over het ziekteverzuim van een van de betrokkenen - is aangewezen als klachtbehandelaar). Als het niet klip en klaar is, is het aan het College van de Rechten van de Mens of de Rechter om een oordeel hierover te vellen.



Dit inspectierapport is een uitgave van:

**Inspectie SZW**

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

© Rijksoverheid | september 2020