

## LET OP!

De meest actuele tekst staat **op de website** en niet in dit basisdocument.  
Dit document is de basistekst van de Arbocatalogus Graan. Dit is niet de actuele tekst.

Werkgevers en werknemers zijn samen verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden.  
Daarom kunnen zowel werkgevers als werknemers de arbocatalogus raadplegen op de website van Arbocatalogus Graan. De arbocatalogus is nooit klaar. Geregeld worden verdere risico's uitgewerkt. Daarnaast zijn arbeidsomstandigheden altijd onderhevig aan ontwikkeling. De website wordt dan ook geregeld aangepast

# Arbocatalogus Graan

## Arbeidsrisico Ongewenst Gedrag

Versie Oktober 2023

Format t.b.v. toetsing door Nederlandse Arbeidsinspectie

| Artikel<br>Arbowet                               | Beoogd<br>werkproces/<br>werksituatie         | Invulling van<br>doelvoorschrift door<br>sociale partners* | Toetsresultaat<br>door<br>Nederlandse<br>Arbeidsinspectie |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 3. lid 2: PSA-<br>beleid                         | Alle werksituaties<br>van alle<br>medewerkers | Pagina's 2 - 7                                             |                                                           |
| 5: RI&E                                          |                                               | Oplossing OG-01                                            |                                                           |
| Artikel<br>Arbobesluit                           | Beoogd<br>werkproces/<br>werksituatie         | Invulling van<br>doelvoorschrift door<br>sociale partners  | Toetsresultaat<br>door<br>Nederlandse<br>Arbeidsinspectie |
| 2.15, lid 1 :<br>Aandacht<br>voor PSA in<br>RI&E | Alle werksituaties<br>van alle<br>medewerkers | Oplossing OG-01                                            |                                                           |

NB In dit arbocatalogusthema worden bij het onderdeel discriminatie ook 'Zwangerschapsdiscriminatie' genoemd en ook 'Leeftijd' als discriminatiegrond, maar er zijn hier geen branchespecifieke PSA-bepalingen opgenomen over zwangeren, dan wel over jeugdigen/jongeren.

# Wat is het

Ongewenst gedrag bederft de werksfeer en kan de gezondheid, het zelfvertrouwen en de prestaties van medewerkers aantasten. Het kan daarbij gaan om ongewenst gedrag van leidinggevend en medewerkers onderling, of door derden.

Het thema ongewenst gedrag omvat de volgende onderdelen:

- Agressie en Geweld
- Pesten
- Seksuele intimidatie
- Discriminatie (bv op grond van afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap of chronische aandoening, politieke gezindheid, arbeidsrelatie, soort contract, burgerlijke staat, nationaliteit, godsdienst of levensbeschouwing)

## Aanpak

Het is wettelijk voorgeschreven om als bedrijf een beleid rond ongewenst gedrag op te stellen. De Arboregelgeving schrijft ook voor dat de werkgever er aandacht aan besteedt in de RI&E en het bijbehorende plan van aanpak. Ook dienen werknemers voorlichting en onderricht te krijgen over de risico's van ongewenst gedrag en de beschermende maatregelen die genomen zijn.

Verder worden de voorschriften gevolgd die de Nederlandse Arbeidsinspectie heeft opgesteld en die zijn uitgewerkt in de oplossingen bij dit thema. In de sector is bepaald dat al de onderstaande oplossingen in een bedrijf toegepast moeten worden. Elk bedrijf kan eigen keuzes maken in de manier waarop de oplossingen in het bedrijf worden uitgewerkt en toegepast.

### Meer informatie:

- Ga met de zelfinspectietools van de Nederlandse Arbeidsinspectie na of het beleid van uw bedrijf aan de voorschriften voldoet. Klik [hier](#) voor de zelfinspectietools over:

- *Pesten, Discriminatie en Seksuele intimidatie (intern ongewenst gedrag)* , of over
- *Agressie en Geweld door derden.*

# Oplossingen:

Er zijn drie categorieën van oplossingen.

- Algemene maatregelen inzake ongewenst gedrag
- Maatregelen inzake intern ongewenst gedrag
- Maatregelen inzake ongewenst gedrag door derden

Deze oplossingen komen voort uit de voorschriften die de Nederlandse Arbeidsinspectie in haar publicaties over intern ongewenst gedrag en agressie of ongewenst gedrag door derden heeft opgenomen. Deze voorschriften worden bij inspecties ook gebruikt bij het beoordelen van het beleid rond ongewenst gedrag van een bedrijf.

In de sector is bepaald dat al de onderstaande oplossingen in een bedrijf toegepast moeten worden. Elk bedrijf kan eigen keuzes maken in de manier waarop de oplossingen in het bedrijf worden uitgewerkt en toegepast.

## Algemene maatregelen inzake ongewenst gedrag

De onderstaande maatregelen zijn vereist zowel voor *intern* ongewenst gedrag, als voor agressie en ander ongewenst gedrag door *derden*:

### OG- 01 Ongewenst gedrag in de RI&E

In de RIE dient het beleid van het bedrijf rond intern en extern ongewenst gedrag beoordeeld te worden. Verder wordt geïnventariseerd wat de bevindingen van medewerkers zijn met intern en extern ongewenst gedrag. Welke vormen komen waar voor en hoe vaak?

Mogelijke bronnen om na te gaan of ongewenst gedrag in het bedrijf voorkomen zijn:

- geanonimiseerde bevindingen en rapportages van vertrouwenspersonen en van de bedrijfsarts
- resultaten van een eventueel medewerkerstevredenheidsonderzoek, of PAGO/PMO.
- incidentmeldingen en -registratie.
- resultaten van teambesprekingen

Als blijkt dat ongewenst gedrag een knelpunt vormt in het bedrijf of in een bedrijfsonderdeel, breng dan met een verdiepend onderzoek op elk onderdeel van ongewenst gedrag in kaart waar en hoe het voorkomt in het bedrijf. Leg de resultaten daarvan vast in de RI&E en neem de te nemen maatregelen op in het plan van aanpak. Bij het nader inventariseren van *intern ongewenst gedrag* (van leidinggevenden en medewerkers onderling) dienen deze twee elementen in kaart gebracht te worden:

- de ervaringen van medewerkers met de verschillende vormen van intern ongewenst gedrag ( als slachtoffer en als getuige)
- de risicofactoren die genoemd worden in de [Delphi-studie naar risicofactoren en maatregelen intern ongewenst gedrag](#) (Nederlandse Arbeidsinspectie 2022)

Voor het inventariseren van agressie en ander ongewenst gedrag door derden is de [BasisInspectieModule Agressie en Geweld](#) van de Nederlandse Arbeidsinspectie richtinggevend: De werkgever inventariseert risico's van agressie en ander ongewenst gedrag door derden aan de hand van de volgende elementen:

- de mate waarin er contact met derden is en welke vormen van agressie er kunnen optreden:
- in welke situaties
- in welke functies/taken
- op welke locaties
- op welke momenten

Het bedrijf bepaalt op grond van beide inventarisaties of en, zo ja, welke maatregelen er genomen dienen te worden. Deze maatregelen worden meteen genomen of opgenomen in een plan van aanpak.

## OG-02 Voorlichten medewerkers

- Medewerkers worden doeltreffend voorgelicht over de gedragscode, de vertrouwenspersonen en de klachtenregeling. De voorlichting wordt afgestemd op de specifieke risico's op het gebied van ongewenst gedrag in het eigen bedrijf, zoals die onder meer naar voren komen uit de RI&E, de gemelde incidenten en het jaarverslag van de vertrouwenspersonen.
- Medewerkers die te maken kunnen krijgen met agressie of ander ongewenst gedrag door derden worden doeltreffend voorgelicht en zo nodig getraind over de manier om daarmee om te gaan. Hierbij staat het Protocol voor agressie en geweld van de organisatie centraal (zie oplossing OG-11).
- Houd bij welke medewerkers voorlichting hebben gekregen. Zorg dat ook nieuwe medewerkers deze voorlichting zo snel mogelijk krijgen.
- Uitzendkrachten worden er tijdens hun introductie op gewezen waar ze zich kunnen melden als ze te maken krijgen met een incident op het gebied van ongewenst gedrag. Waar nodig en mogelijk worden er meertalige vertrouwenspersonen aangewezen of maakt de vertrouwenspersoon gebruik van een tolkentelefoon in het gesprek met een uitzendkracht of medewerker die de Nederlandse taal niet goed beheerst,

## OG-03 Instrueren/trainen leidinggevenden

Leidinggevenden hebben een sleutelrol bij incidenten op het gebied van ongewenst gedrag. Adequaat reageren is van belang. Dat vergt alert zijn op soms onduidelijke signalen. Zaken op een goede manier ter sprake brengen, kan erger voorkomen. Het adequaat aanpakken van ongewenste omgangsvormen vraagt specifieke vaardigheden van de leidinggevende. Daarom is instructie voor hen vereist. Het kan noodzakelijk zijn om leidinggevenden ook te *trainen* in gespreksvoering en de te zetten stappen bij een melding of vermoeden van ongewenst gedrag. (Zie ook oplossing OG-07: Informele klachtenstructuur).

## OG-04 Opvang en nazorg

Een incident kan op korte of lange termijn leiden tot lichamelijke en psychische schade bij het slachtoffer. Daarom is in ernstige gevallen adequate opvang en nazorg nodig.

De kaders voor opvang en nazorg zijn:

- het bedrijf heeft vastgelegd hoe - door of namens de bedrijfsleiding - eerste opvang en (praktische) ondersteuning wordt verleend aan slachtoffers van incidenten van agressie en geweld of andere vormen van ongewenst gedrag
- de werkgever zorgt voor de mogelijkheid tot doorverwijzing naar geprofessionaliseerde traumaopvang;
- de nazorg moet binnen 72 uren nadat het incident heeft plaatsgevonden starten;
- als de medewerker in eerste instantie aangeeft geen gebruik te willen maken van de nazorg herhaalt de werkgever zijn aanbod na twee weken;
- de leidinggevende of vertrouwenspersoon maakt zo mogelijk afspraken over de werkwijze waarop het contact tussen slachtoffer en dader hersteld of hervat wordt en wie dat begeleidt;

## OG-05 Jaarlijkse evaluatie

Een evaluatie kan plaatsvinden door gesprekken met de OR/PVT, vertrouwenspersonen, HR en arbofunctionarissen. Of door gesprekken binnen teams. Bij mondelinge evaluaties is een schriftelijk verslag sterk aan te bevelen. Zorg op grond van deze evaluatie – waar nodig- voor een aanpassing van het beleid of voor een verbetering van de uitvoering daarvan. Ga bij de volgende evaluatie na of deze aanpassingen tot verbeteringen hebben geleid, neem zo nodig aanvullende maatregelen, enz.

## Maatregelen inzake *intern* ongewenst gedrag

### OG-06 Gedagscode (on)gewenst gedrag

Stel binnen uw organisatie gedragsregels op over interne omgangsvormen. Deze regels dienen vervolgens bekend gemaakt te worden aan de leidinggevenden en medewerkers (bv. tijdens een werkoverleg of toolboxmeeting). In de gedragscode wordt beschreven:

- Welke omgangsvormen wel en niet toegestaan zijn in het bedrijf; wat is gewenst en wat is ongewenst gedrag?
- Welke consequenties er verbonden zijn aan het overtreden van de regels;
- Hoe om te gaan met agressie, discriminatie, pestgedrag of seksuele intimidatie
- Wat de rol van omstanders en de leidinggevende is bij incidenten op het gebied van ongewenst gedrag;
- Waar en hoe een vertrouwenspersoon is te bereiken
- Hoe en aan wie incidenten gemeld dienen te worden;
- Hoe de opvang, nazorg en aangifte wordt geregeld.

Zorg dat de gedragscode goed vindbaar is voor medewerkers, bv op intranet of in de personeelsgids en verwijst ernaar in het bedrijfsnoodplan.

### OG-07 Informele klachtenstructuur

Zorg dat medewerkers als eerste stap na een of meer incidenten van ongewenst gedrag bij hun leidinggevende kunnen aanklaarten en zo veel mogelijk met behulp van de leidinggevende kunnen oplossen. Dit vereist:

- Vertrouwen in leidinggevende
  - Tijd, aandacht, gesprekstechnieken en kennis bij leidinggevende
- Zorg als bedrijf dat een voorbereide aanpak is uitgewerkt waar leidinggeven houvast aan hebben, met uitgangspunten als:
- Algemene houding bij een melding
  - Wanneer opschalen naar vertrouwenspersoon?
  - Wanneer beklagde informeren over klacht?
  - Wanneer naam van de melder noemen richting beklagde
  - Afstemming met melder

### OG-08 Vertrouwenspersoon

De werkgever wijst met instemming van de OR/ PVT één of meer vertrouwenspersonen aan. Of bij afwezigheid van OR en PVT in overleg met belanghebbende medewerkers. Zorg, als er meerdere vertrouwenspersonen zijn, voor een diverse samenstelling. De taken, rol, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon zijn vastgelegd en bekend gemaakt in de organisatie. Ook de manier waarop medewerkers een vertrouwenspersoon kunnen bereiken is voldoende bekend gemaakt.

Een bedrijf kan één of meer interne vertrouwenspersonen aanwijzen en opleiden of gebruik maken van een externe vertrouwenspersoon. Zo is er een externe vertrouwenspersoon beschikbaar bij Agribusiness service. Een vertrouwenspersoon dient onafhankelijk te zijn. Een personeelsmanager, leidinggevende of bedrijfsarts wordt als onvoldoende onafhankelijk beschouwd.

Een vertrouwenspersoon heeft als centrale taak om een medewerker te ondersteunen na een incident op het gebied van ongewenst gedrag. Overigens kan een vertrouwenspersoon ook benaderd worden zonder dat er al een incident heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de wens van de klager kan de vertrouwenspersoon een luisterend oor bieden, advies geven over de aanpak van het probleem, de klager ondersteunen bij eventuele bemiddeling, de werknemer begeleiden bij het indienen van een officiële klacht, etc. Een vertrouwenspersoon onderneemt geen actie namens de klager, anders dan op uitdrukkelijk verzoek van de klager en met haar/zijn instemming. De vertrouwenspersonen zijn verplicht, zowel tijdens als na afloop van de aanstelling als vertrouwenspersoon bij de werkgever de anonimiteit van de klager te waarborgen en al hetgeen haar/hem, haar/zijn rol ter kennis is gekomen over medewerkers, betrokkenen of vermoedelijk betrokkenen bij kwesties rond ongewenst gedrag, geheim te houden.

De werkgever waarborgt een optimaal functioneren van de interne vertrouwenspersonen en draagt zorg voor de daartoe benodigde faciliteiten, waaronder telefoon, eigen spreekruimte, budget en tijd, maar ook voldoende scholing en zo nodig deskundige ondersteuning van de vertrouwenspersonen. Deskundigheid van de vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld gewaarborgd worden door de vertrouwenspersoon elke vier jaar laten certificeren door de [LVV](#), de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen

Daarnaast zorgt de werkgever dat de vertrouwenspersoon bescherming geniet om haar/zijn taken goed uit te kunnen voeren. Zie ter inspiratie de [gedragscode](#) voor omgang met een interne vertrouwenspersoon van de LVV

De vertrouwenspersonen verstrekken jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van de bij hen gemelde incidenten aan directie en OR/PVT.

## **OG-09 Klachtenregeling**

In een klachtenregeling wordt beschreven hoe een werknemer een klacht in kan dienen na een of meer incidenten op het gebied van intern ongewenst gedrag. Centraal in de klachtenregeling staat een klachtencommissie die als een 'rechtbank, de klacht behandelt. Dat doet zij onder meer door de klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen te horen. Op grond hiervan zal de klachtencommissie een onderbouwd advies verstrekken aan de directie over de te nemen vervolgstappen. Het is zaak om een doordachte regeling op te stellen waarin de werkwijze van deze klachtencommissie wordt beschreven.

Er zijn verschillende manieren om een klachtenregeling rond ongewenst gedrag invulling te geven:

- De werkgever sluit zich aan bij een externe, gespecialiseerde klachtencommissie ongewenst gedrag. Bijvoorbeeld via de arbodienst of door via internet enkele aanbieders van dergelijke externe klachten commissies een voorstel te laten doen;
- Er kan een interne klachtencommissie worden samengesteld. Dit op grond van een op te stellen klachtenreglement. Regelmatige opleiding van de leden is hier een vereiste.

In de Klachtenregeling ongewenst gedrag staat onder meer aangegeven:

- Hoe medewerkers een klacht kunnen indienen;
- Wanneer een klacht ontvankelijk is
- Hoe en binnen welke termijn een klacht in behandeling wordt genomen en afgehandeld;
- Hoe wordt voorzien in onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de klachtencommissie;
- Hoe na afsluiting van de klachtbehandeling wordt teruggekoppeld aan de klager, de verdachte en aan de werkgever.
- Wie zitting heeft in de klachtencommissie en wie plaatsvervangers zijn.
- Wanneer bij een interne klachtencommissie leden niet deel kunnen nemen aan een klachtbehandeling bv omdat zij directe collega zijn van de klager of de verdachte.
- Hoe de deskundigheid van de leden gewaarborgd is.
- Hoe de klachtencommissie zorgt voor een vertrouwelijke omgang en administratie van klachten, verslagen van klachtenbehandeling en correspondentie.
- Dat de klachtencommissie jaarlijks een verslag verstrekt aan directie en OR/PVT over het aantal behandelde klachten in het bedrijf, het aantal gegronde/ongegronde klachten en de ter zake gegeven adviezen.

Zo'n klachtenregeling valt onder het instemmingsrecht van de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging.

## Maatregelen inzake ongewenst gedrag door *derden*

### **OG-10 Huisregels voor derden**

In de huisregels is weergegeven wat binnen het bedrijf gehanteerd wordt als algemeen geldende gedragsregels voor derden. (klanten, leveranciers, bezoekers e.d.) Huisregels beschrijven welk gedrag al dan niet geaccepteerd wordt. Het geeft ook aan welke stappen worden ondernomen bij overtredingen.

### **OG-11 Protocol voor agressie en geweld**

Er is een goed toegankelijk protocol opgesteld waarin staat hoe medewerkers (verbaal of fysiek) agressief gedrag van derden met een klantvriendelijke en servicegerichte opstelling zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Ook staat erin hoe zij met agressief gedrag moeten omgaan, hoe zij assistentie kunnen inroepen, hoe zij agressie- of geweldsincidenten moeten melden en hoe de persoonlijke opvang, ondersteuning en verdere afwikkeling na een incident is geregeld. Verder zijn in het protocol opgenomen: huisregels, alarmprocedure en alarmsysteem, opvang en nazorg en daderaanpak.

### **OG-12 Incidenten door derden: registreren en melden**

Er kan alleen een goed beeld ontstaan van de omvang en de ernst van ongewenst gedrag door derden wanneer het bedrijf zicht heeft op de verschillende voorvallen. Daartoe is het belangrijk dat er een meldings- en registratieprocedure komt, waarbij alle incidenten, hoe klein ook, gemeld worden. Met behulp van een melding- en registratiesysteem wordt het eenvoudiger om preventieve maatregelen te treffen.

*NB: Incidenten met ongewenst gedrag door collega's worden niet in dit register opgenomen. Als het gaat om interne incidenten zal de vertrouwenspersoon jaarlijks aan directie en OR/PVT een geanonimiseerd overzicht geven van de aard van de meldingen die zij/hij ontvangen heeft.*

### **OG-13 Inrichting risicovolle werkplekken**

De organisatie draagt zoveel als mogelijk is zorg voor een veilige werkplek voor de medewerkers.

Ga na of bepaalde werkzaamheden of plekken in het bedrijf een verhoogd risico op agressief of gewelddadig gedrag met zich meebrengen. Als dat het geval is wordt bij de inrichting van deze werkplekken (zo mogelijk) hiermee rekening gehouden of worden bouwkundige aanpassingen gedaan. Bijvoorbeeld:

- Zorg voor een waarschuwingsalarm.
- Zorg er voor dat derden alleen toegang kunnen krijgen tot een bepaalde ruimte.  
Uitsluitend onder begeleiding kunnen derden zich verder verplaatsen binnen het bedrijf.
- Zorg voor voldoende verlichting en zicht op risicoplaatsen zoals b.v. de fietsenstalling.

### **OG-14 Afspraken over veilig openen en sluiten van het bedrijf**

Het openen en sluiten van het bedrijf is een moment met een verhoogde kans op agressie en geweld door derden. Zeker als het openen of sluiten door één medewerker gebeurt. Het is belangrijk om hier passende afspraken over te maken, bv om het openen en sluiten door één persoon uit te sluiten, eventueel in samenspraak met buurbedrijven.



# Regelgeving

Arbowet ([art. 3](#), lid 2)

- Werkgever voert een beleid gericht op voorkoming, en als dat niet mogelijk is op beperking van werkdruk en ongewenste omgangsvormen, ofwel psychosociale arbeidsbelasting (PSA)

Arbobesluit ([art. 2.15](#))

- Werkgever besteedt aandacht aan PSA in RI&E en Plan van aanpak
- Werkgever verzorgt voorlichting over risico's en aanpak van PSA

Meer informatie:

- Ga met de zelfinspectietools van de Nederlandse Arbeidsinspectie na of het beleid van uw bedrijf aan de voorschriften voldoet. Klik [hier](#) voor de zelfinspectietools over:

- *Pesten, Discriminatie en Seksuele intimidatie (intern ongewenst gedrag)* , of over
- *Agressie en Geweld door derden.*

- Overige publicaties Nederlandse Arbeidsinspectie:

- [Delphi-studie naar risicofactoren en maatregelen intern ongewenst gedrag](#)
- [Basisinspectiemodule Intern ongewenst gedrag](#)
- [Basisinspectiemodule Agressie en Geweld](#) (door derden)