



**HANDLEIDING  
OPZETTEN BELEID  
TER VOORKOMING EN BESTRIJDING VAN  
ONGEWENST GEDRAG**

## INHOUD

<b>0. ALGEMEEN</b>	<b>3</b>
Wat is de bedoeling van het beleid voor ongewenst gedrag?	3
Voor wie?	3
Hoe pak je het aan?	3
<b>1. MAATREGELEN OM VERVELEND EN INTIMIDEREND GEDRAG TE VOORKOMEN</b>	<b>4</b>
Bespreken en opschrijven	4
Registreren van incidenten en oplossingen	4
Informeren medewerkers en opdrachtgevers	4
Bespreken met leidinggevenden en collega's	4
De Risico-inventarisatie en –Evaluatie (RI&E)	4
<b>2. ROL VAN DE LEIDINGGEVENDE</b>	<b>5</b>
Voorbeeldgedrag voorman/objectleider	5
<b>3. HET INSTELLEN VAN EEN VERTROUWENSPERSOON</b>	<b>6</b>
Wat is een vertrouwenspersoon?	6
Hoe stel je een vertrouwenspersoon aan?	6
Wat zijn de taken van de vertrouwenspersoon?	7
Hulp van de RAS	7
Centrale vertrouwenspersoon RAS en klachtencommissie RAS	7
<b>4. KLACHTENPROCEDURE EN KLACHTENCOMMISSIE</b>	<b>8</b>
Klachtenprocedure	8
Hoe ziet de klachtencommissie eruit?	8
Wat zijn de taken van de klachtencommissie?	8
Belangrijk bij het indienen van een klacht	9
<b>5. MAATREGELEN TEGEN DEGENE DIE ZICH “ONGEWENST” GEDRAAGT</b>	<b>10</b>
<b>6. WAT TE DOEN OM DE SLACHTOFFERS TE HELPEN?</b>	<b>11</b>
<b>7. TOT BESLUIT</b>	<b>12</b>

## 0. ALGEMEEN

Wat is de bedoeling van het beleid voor ongewenst gedrag?

1. Ervoor zorgen dat vervelend en intimiderend gedrag voorkomen wordt of zo snel mogelijk stopt.
2. Bij klachten over ongewenst gedrag, de klacht goed en professioneel behandelen. Dit houdt bijvoorbeeld in dat iedereen op dezelfde manier behandeld wordt, of dat er opvang en nazorg is voor de slachtoffers.

Voor wie?

Het beleid geldt voor iedereen die in de schoonmaak- en glazenwassersbranche werkzaam is.

Hoe pak je het aan?

In het beleid wordt omschreven hoe ongewenst gedrag in een bedrijf wordt aangepakt, en hoe ongewenst gedrag in de toekomst voorkomen wordt. In het beleid worden de volgende onderwerpen besproken:

1. Maatregelen om vervelend en intimiderend gedrag te voorkomen
2. Rol van de leidinggevende
3. het instellen van een vertrouwenspersoon
4. De klachtenprocedure en de klachtencommissie
5. Maatregelen tegen degene die zich “ongewenst gedraagt”
6. Wat te doen om de slachtoffers te helpen?

## 1. MAATREGELEN OM VERVELEND EN INTIMIDEREND GEDRAG TE VOORKOMEN

### Bespreken en opschrijven

Het is voor iedereen belangrijk dat medewerkers elkaar niet intimideren, pesten, over elkaar roddelen, kortom, dat er een goede sfeer is binnen het bedrijf. En daar moet iedereen zijn steentje aan bijdragen. Dit kan door met het team te bespreken wat een goede en prettige manier is om met elkaar om te gaan. Laat iedereen nadenken over hoe ze het zelf zouden vinden als ze gepest, of geïntimideerd zouden worden door hun collega's. Management en de medewerkers kunnen gezamenlijk een discussie starten over "gewenste omgangsvormen". En over wat er moet gebeuren wanneer mensen zich niet aan de regels houden en andere mensen tot last zijn.

### Registreren van incidenten en oplossingen

Wanneer er toch vervelende gebeurtenissen voorkomen, is het goed om bij te houden wat er dan gebeurt en hoe het wordt opgelost. Na een tijdje kun je kijken of de oplossingen werken. En of het handig is de oplossingen permanent in te voeren.

### Informereren medewerkers en opdrachtgevers

Iedereen moet op de hoogte zijn van wat er is afgesproken. Dit kan door iedereen een kopie te geven van de regels over hoe men met elkaar om wil gaan. Bijvoorbeeld op een klein geplastificeerd kaartje dat iedere schoonmaakmedewerker op zak heeft. Omdat de meeste medewerkers in de branche bij de opdrachtgever op locatie werken, is het belangrijk dat ook opdrachtgevers op de hoogte zijn van de gedragsregels. Vanuit de Arboret is het zelfs verplicht om met de opdrachtgever afspraken te maken over hoe ongewenst gedrag wordt aangepakt.

### Bespreken met leidinggevenden en collega's

Veel medewerkers vinden het moeilijk of schamen zich om te vertellen dat ze last hebben van intimidatie of agressie. Of ze zijn bang dat het gevolgen heeft voor hun baan. Maar de werkgever is wettelijk verplicht medewerkers over dit onderwerp voor te lichten. Door het onderwerp "ongewenst gedrag" regelmatig in een werkoverleg te bespreken, wordt het een "gewoner" onderwerp en wordt het minder moeilijk.

### De Risico-inventarisatie en -Evaluatie (RI&E)

Een belangrijk instrument voor preventie is de RI&E. Met dit instrument kan geïnventariseerd worden welke risico's in de onderneming bestaan op ongewenst gedrag en kan worden beoordeeld worden welke maatregelen hiertegen moeten worden. In de branche RI&E van de RAS is dit onderwerp (dat psychosociale belasting genoemd wordt) opgenomen.

## 2. ROL VAN DE LEIDINGGEVENDE

### Voorbeeldgedrag voorman/objectleider

In de meeste schoonmaak- en glazenwasserbedrijven wordt gebruik gemaakt van een voorman of een objectleider die een team medewerkers aanstuurt. De teammedewerkers werken vaak op verschillende locaties. Ondanks dat ze hun medewerkers niet dagelijks zien, zijn de leidinggevenden belangrijke personen bij het zien of herkennen en aanpakken van ongewenst gedrag. Dat is voor sommigen best lastig. Ter ondersteuning kunnen een cursus voor het signaleren van ongewenst gedrag, of een cursus in gesprekstechnieken heel waardevol zijn. Bijvoorbeeld om met degene die last heeft van ongewenst gedrag te kunnen praten over wat er aan de hand is. Of om degene over wie geklaagd wordt op zijn gedrag te kunnen aanspreken. Wanneer dit goed gebeurt, zullen medewerkers die gepest worden het minder vervelend vinden om hun leidinggevende in te lichten. Wat doe je als leidinggevende? Jouw gedrag heeft een grote invloed op de groep. Door het goede voorbeeld te geven: niet meedoen aan pesterijen, roddelen, etc. en mensen die dat wel doen daarop aanspreken. Voor iedere medewerker geldt overigens dat een cursus “omgaan met ongewenst gedrag” een goed (preventief) middel is om steviger in je schoenen te staan bij lastige situaties.

Veel schoonmakers en glazenwassers werken alleen, op andere uren van de dag dan de meeste mensen en niet altijd in de buurt van hun leidinggevende. Door met elkaar te zorgen dat je elkaar wel regelmatig spreekt hoeft een situatie niet zo hoog op te lopen. Wanneer het je als medewerker niet lukt of wanneer je je leidinggevende niet over een onderwerp durft aan te spreken, ga dan naar de vertrouwenspersoon. Weet je waar en wanneer je de vertrouwenspersoon kunt bereiken? Weet je wie in jouw bedrijf vertrouwenspersoon is?

### 3. HET INSTELLEN VAN EEN VERTROUWENSPERSOON

**Wat is een vertrouwenspersoon?**

Een vertrouwenspersoon is een speciaal (vrijwillig) aangewezen werknemer bij wie medewerkers terecht kunnen met problemen over ongewenste omgangsvormen op het werk. Een vertrouwenspersoon is onpartijdig en mag niets doorvertellen zonder toestemming van de medewerker (geheimhoudingsplicht). Vaak is het een medewerker van het bedrijf die het naast het gewone werk doet. Maar het kan ook iemand van buiten het bedrijf zijn, bijvoorbeeld iemand van de Arbodienst en anders de centrale vertrouwenspersoon van de RAS.

**Is dit niet een taak van de leidinggevende?**

Natuurlijk is het 't beste wanneer medewerkers met hun problemen naar hun leidinggevende gaan. Maar dit kan niet altijd. Niet iedere leidinggevende is goed in het oplossen van dit soort problemen. Soms is de leidinggevende zelf bij het probleem betrokken en kan de medewerker met de klacht niet bij hem terecht. Soms vindt iemand het gewoon prettiger zijn verhaal aan een "vreemde" te vertellen, iemand waarmee je niet direct werkt. De vertrouwenspersoon kan dan voor dit specifieke geval zaken van de leidinggevende overnemen.

**Hoe stel je een vertrouwenspersoon aan?**

Niet iedereen kan zomaar als vertrouwenspersoon werken. Er worden een paar eisen gesteld. Het moet iemand zijn:

- waar iedereen (zowel de werkgever en de werknemers) vertrouwen in heeft;
- die de privacy van de betrokken medewerkers respecteert en integer is;
- die goed kan communiceren en bij wie mensen makkelijk aankloppen
- die niets doet zonder dat de medewerker het hiermee eens is.

De werkgever moet een kamer met een telefoon beschikbaar stellen aan de vertrouwenspersoon, zodat deze mensen kan ontvangen en vertrouwelijke gesprekken kan voeren. De werkgever zorgt ervoor dat de vertrouwenspersoon er geen nadeel van ondervindt dat hij deze taak op zich heeft genomen (ontslagbescherming). De werkgever moet er ook voor zorgen dat werknemers weten dat er een vertrouwenspersoon is, wie het is, en hoe en waar hij te bereiken is.

Je kunt als directie iemand aanwijzen in het bedrijf als je denkt dat die de goede vaardigheden heeft. In grotere organisaties worden vaak verkiezingen gehouden, waarbij medewerkers kunnen kiezen uit verschillende mensen die zich beschikbaar stellen.

#### Wat zijn de taken van de vertrouwenspersoon?

1. Opvang van medewerkers die te maken hebben (gehad) met ongewenst gedrag;
2. Advies geven aan medewerkers over hoe ze met ongewenst gedrag om kunnen gaan;
3. Overleggen met de betrokken medewerkers (het slachtoffer en de dader) en gezamenlijk proberen tot een oplossing te komen. Als er problemen zijn met (werknemers van) de opdrachtgever neemt de vertrouwenspersoon hier contact mee op;
4. Medewerkers eventueel doorverwijzen naar professionele hulpinstanties;
5. Ondersteunen van de medewerker bij een formele klacht;
6. De afdeling P&O of de directie adviseren over hoe ongewenst gedrag in het bedrijf aangepakt kan worden;
7. Contact onderhouden met de medewerker om te kijken of de oplossing werkt. En of het goed gaat met de medewerker;
8. Een overzicht maken van de meldingen die er zijn geweest in een jaar. In het overzicht staat ook globaal waar de meldingen over gingen en hoe ernstig het was;
9. Opstellen van een jaarverslag voor de directie over de werkzaamheden van het afgelopen jaar en de plannen voor het nieuwe jaar.

#### Hulp van de RAS

De RAS biedt cursussen aan voor vertrouwenspersonen. Op [www.ras.nl](http://www.ras.nl) is hierover informatie te vinden. Aarzel ook niet om bij vragen of ingewikkelde zaken de hulp in te roepen van de centrale vertrouwenspersoon van de RAS. Advies en ondersteuning aan “bedrijfsvertrouwenspersonen” is een belangrijke taak van de centrale vertrouwenspersoon.

#### Centrale vertrouwenspersoon RAS en klachtencommissie RAS

De RAS stimuleert werkgevers om binnen hun organisatie een vertrouwenspersoon aan te wijzen en een klachtencommissie in te stellen. Soms is dat echter niet mogelijk, bijvoorbeeld in bedrijven met maar 10 werknemers. Voor die gevallen heeft de RAS een centrale vertrouwenspersoon en een centrale klachtencommissie ingesteld. De procedures zijn hetzelfde als voor de vertrouwenspersoon en klachtencommissie in een bedrijf.

De vertrouwenspersoon en de klachtencommissie van de RAS rapporteren aan de RAS en alle betrokkenen. Ook ondersteunt de centrale vertrouwenspersoon, indien gewenst, de vertrouwenspersoon in een bedrijf. Wanneer het om een zware of zeer ingewikkelde klacht gaat, kan de “bedrijfsvertrouwenspersoon” ervoor kiezen deze door te sturen naar de centrale vertrouwenspersoon. De centrale vertrouwenspersoon van de RAS is te bereiken op een gratis telefoonnummer: 0800-0230654. Een klacht indienen bij de klachtencommissie van de RAS kan via de secretaris van de RAS.

#### *Zelfstandig ondernemers zonder personeel (zzp-ers)*

Ook zzp-ers kunnen te maken krijgen met agressie. Dit gaat dan om ongewenst gedrag door werknemers van de opdrachtgever of de opdrachtgever zelf. Zzp-ers zijn wat kwetsbaarder dan “gewone” werknemers, omdat er geen leidinggevende is bij wie ze terecht kunnen en die als bemiddelaar kan optreden. Wel kunnen zij gebruik maken van de centrale vertrouwenspersoon van de RAS en de klachtencommissie van de RAS.

## 4. KLACHTENPROCEDURE EN KLACHTENCOMMISSIE

### KLACHTENPROCEDURE

Soms is het ongewenste gedrag waar een medewerker mee te maken heeft heel ernstig. Zo ernstig dat hij een klacht in wil dienen. Dit kan bij een klachtencommissie. Een bedrijf moet een procedure opstellen, zodat medewerkers weten hoe ze een klacht in kunnen dienen en bij wie. Dit is de klachtenprocedure. Hierin staat dus:

- hoe je een klacht in kunt dienen bij de klachtencommissie;
- wat de commissie met de klacht doet;
- wie er in de commissie zitten;
- wat de taken van de klachtencommissie zijn;
- wat de klachtencommissie wel en niet mag (bevoegdheden);
- dat de commissieleden onpartijdig en onafhankelijk zijn;
- dat de leden van de commissie deskundig zijn.

De klachtenprocedure is voor iedereen beschikbaar. Vooraf wordt afgesproken voor wie de klachtenregeling geldt. Dat wil zeggen: wie kan er een klacht indienen en wie kan er aangeklaagd worden?

### DE KLACHTENCOMMISSIE

Hoe ziet de klachtencommissie eruit?

Het beste is wanneer de commissie drie leden heeft (waarvan tenminste één lid de werkgever vertegenwoordigt, en één lid de werknemers vertegenwoordigt). Het is goed om in ieder geval één vrouw in de commissie te hebben. De commissieleden moeten juridische kennis hebben en kennis over omgaan met ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon kan geen lid worden van de commissie. Als één van de commissieleden iets te maken heeft met de klacht die behandeld wordt, moet hij tijdelijk vervangen worden door iemand anders.

Wat zijn de taken van de klachtencommissie?

1. De commissie neemt klachten op het gebied van ongewenst gedrag in behandeling.
  - De commissie kijkt of het een klacht is waar zij een uitspraak over mag doen;
  - Daarna onderzoekt de commissie de klacht en praat met de betrokken medewerkers om het verhaal van beide kanten te horen;
  - Tenslotte geeft de commissie schriftelijk een advies aan de werkgever. In dit advies staat: of de klacht terecht was, wie er allemaal betrokken zijn bij de gebeurtenis, en of het ongewenst gedrag vaak (en hoe vaak) heeft plaatsgevonden. Natuurlijk geeft de commissie ook advies over de maatregelen die genomen moeten worden. Ook de medewerkers om wie het gaat, krijgen een kopie van het advies.



2. De commissie onderhoudt contacten met alle betrokkenen en de leidinggevenden. Ook wanneer er een werknemer van een opdrachtgever betrokken is. De commissie brengt iedereen op de hoogte van alle ontwikkelingen en de stand van zaken van de klacht.
3. De klachtencommissie maakt een jaarverslag voor de werkgever over het aantal klachten dat behandeld is en waar ze over gingen. De werkgever stuurt een kopie hiervan aan de personeelsvertegenwoordiging.

#### **Belangrijk bij het indienen van een klacht!**

- Alleen de medewerker die heeft gemeld dat hij last heeft van ongewenst gedrag, kan een klacht indienen. Iemand anders (bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon) mag dat niet voor hem doen. Wanneer de werknemer dat wil, kan hij de klacht ook weer intrekken.
- De klacht moet gaan over ongewenst gedrag. De oplossing is bedoeld om het ongewenst gedrag te stoppen en te voorkomen. Andere klachten of problemen worden niet besproken.
- Wanneer een medewerker een klacht indient, moet de werkgever ervoor zorgen dat hij hier geen nadeel van ondervindt.

## 5. MAATREGELEN TEGEN DEGENE DIE ZICH “ONGEWENST” GEDRAAGT

Wanneer een medewerker aangekaart heeft dat hij last heeft van ongewenst gedrag, onderzoekt de leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie wat er precies gebeurd is. Als de klacht van de medewerker terecht is, moeten er maatregelen getroffen worden om het gedrag te stoppen en te voorkomen. Bij het opstellen van de gedragsregels is afgesproken wat er gebeurt wanneer mensen zich niet aan de gedragsregels houden. De leidinggevende moet ervoor zorgen dat dit ook echt gebeurt. Anders verliezen andere medewerkers het vertrouwen in het beleid.

### Voorbeelden

- Aanspreken op gedrag, verbetervoorstellen en vervolgspraak. Vastleggen in personeelsdossier;
- Waarschuwing in personeelsdossier. Bij tweede waarschuwing volgt ontslag;
- Overplaatsing van aangeklaagde;
- Overplaatsing van klager (in goed overleg, anders wordt het een ‘straf’ voor het klagen);
- Bij strafbare feiten aangifte doen en ontslag.

## 6. WAT TE DOEN OM DE SLACHTOFFERS TE HELPEN?

Bij de nazorg kunnen collega's en de leidinggevende een rol spelen. Steun bieden door middel van een luisterend oor, weer een goede sfeer maken met elkaar. De leidinggevende kan nog eens napraten: werken de genomen maatregelen? Maar soms is er iets meer nodig dan dat. Dan kan de bedrijfsarts verwijzen naar een bedrijfsmaatschappelijk werker of een psycholoog.

## 7. TOT BESLUIT

Is er al een beleid tegen ongewenst gedrag in het bedrijf? Houd het dan nog eens tegen het licht en bekijk welke zaken er nog geregeld moeten worden. Of zijn er ervaringen opgedaan waardoor het beleid aangepast moet worden? Het bedrijf kan gegroeid zijn, misschien zijn er andere soorten werkzaamheden bijgekomen. Allemaal redenen om regelmatig (eens per jaar) naar het beleid te kijken en eraan te schaven. Zodat het beleid blijft passen bij de mensen en bij het bedrijf dat je graag met elkaar wilt zijn.