



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Pesten op het werk is een serieus probleem!

Pesten op het werk is een serieus probleem. Bijna een half miljoen werknemers wordt wel eens gepest door leidinggevenden of collega's. Organisaties en de werkvloer zijn zelf verantwoordelijk voor het creëren van een veilige en gezonde werkomgeving voor hun werknemers. Met de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) in de hand kan de OR hier bij helpen.

De OR heeft volgens deze wet onder meer de algemene taak om:

- goede arbeidsomstandigheden te bevorderen
- gelijke behandeling van mannen en vrouwen te stimuleren;
- discriminatie tegen te gaan.

Pesten, wat is het?

Doel van deze roadmap

Bij elk van deze routes is het doel om OR-leden:

- stapsgewijs door de verschillende opties te leiden;
- handige tips te geven waarmee ze zelfstandig aan de slag kunnen;
- voorbeelden te geven uit de praktijk.

In deze roadmap beschrijven we **drie routes** die een OR kan bewandelen om deze taak op te pakken:





Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Pesten op het werk

Pesten op het werk van werknemers wordt vaak niet serieus genomen. Organisaties en de OR moeten zorgen voor een veilige werkomgeving. Met de Wet op de Arbeidshygië kan de OR hierbij helpen.

- De OR heeft volgens de Wet op de Arbeidshygië de volgende taken:
- goede arbeidsomstandigheden
 - gelijke behandeling
 - discriminatie tegengaan

Pesten, wat is het?

Doel van deze roadmap

Bij elk van deze routes is het doel om OR-leden:

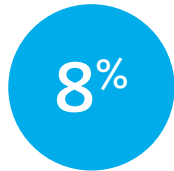
- stapsgewijs door de verschillende opties te leiden;
- handige tips te geven waarmee ze zelfstandig aan de slag kunnen;
- voorbeelden te geven uit de praktijk.

Pesten, wat is het?

KADER SLUITEN ✕

Is er sprake van intimiderend gedrag met een structureel karakter waartegen een slachtoffer zich niet (goed) kan verdedigen? **Dan is er sprake van pesten!** Pesten is een vorm van ongewenst gedrag, net als agressie en discriminatie.

Hoe vaak komt het voor?



...van de werknemers wordt wel eens gepest op het werk; dat zijn **ruim een half miljoen** werknemers.



...van de werknemers wordt structureel gepest op het werk; dat zijn **ruim 80.000** werknemers

Risicofactoren en gevolgen

Pesten kan ernstige gevolgen hebben. Het is ziekmakend, niet alleen voor de gepeste zelf maar ook voor de organisatie en maatschappij. Het model **samenspel van factoren** geeft een overzicht van de oorzaken en gevolgen van pestgedrag op het werk.

...ie een OR

...nisiatie
...agt OR

...gement
...regelen
...tgedrag
...n wil de
...ning van
...de OR

Route
2

3

De OR neemt een initiatief om voorstellen te doen aan het management om pesten te voorkomen.

Model 'Samenspel van factoren'

KADER SLUITEN X

Risicofactoren individu pester

- Gevoel dat positie wordt bedreigd
- Het hebben van geringe sociale vaardigheden
- Het hebben van een persoonlijkheidsstoornis
- Persoonlijke motieven/ problemen

Risicofactoren individu gepeste

- De groep ontwijken, zich afzijdig houden
- Afwijken van de groepsnorm
- Het hebben van geringe sociale vaardigheden en eigenwaarde
- Zeer prestatiegericht zijn

Risicofactoren organisatie

- Hoge werkdruk
- Te weinig werk (verveling)
- Weinig controle over het werk (de inhoud, de volgorde van taken, de werkwijze)
- Onduidelijkheden over rollen, taken en verantwoordelijkheden
- Agressie door externen
- Bepaalde organisatiecultuur (tolereren of zelfs belonen van pestgedrag)

- Sterk hiërarchische organisatiestructuur
- Mannelijke dominantie
- Gebrekkige communicatie
- Slecht georganiseerde werkprocessen
- Organisatieveranderingen
- Veranderingen in het management
- Andere samenstelling van werkgroepen en teams
- Sterke mate van bureaucratie

ESCALATIE PERIODE

P E S T G E D R A G

Mogelijke gevolgen

Individu

- Negatieve emoties (zoals angst, woede en verdriet)
- Twijfel aan jezelf, aan je kunnen en bestaansrecht
- Psychosomatische klachten (zoals hoofd- en buikpijn, hartkloppingen, hoge bloeddruk en duizelingen)
- Psychische problemen (zoals slaapproblemen, depressieve klachten en burn-outklachten)
- Psychische stoornissen (zoals angststoornissen, Post Traumatische Stress Stoornis (PTSS)), Depressie
- Verminderde betrokkenheid, motivatie en productiviteit
- Verzuim
- Ontslag

Organisatie

- Verminderde productiviteit
- Meer verzuim
- Hoger verloop (hogere uitstroom)
- Negatieve werksfeer
- Slecht imago





Route 1



Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Wat kun je
als OR doen?

De escalatieladder

Een slachtoffer van pestgedrag vraagt hulp of een medewerker doet melding van signalen van pestgedrag

Wat nu te doen?

VOORBEELD

Cathy solliciteert naar de baan van productiemedewerkster in een fabriek en wordt aangenomen. Bij het eerste meningsverschil met een collega besluit die het gesprek met de woorden: 'Weet je wat jij bent? Een muts op poten!' De andere collega's moeten daarom lachen en doen ook nog eens een duit in het zakje. Cathy accepteert dit niet, wordt boos en protesteert. Vervolgens laten collega's haar steeds links liggen en kleineren haar voortdurend door vergelijking met andere vrouwelijke productiemedewerkers in de fabriek: 'Dat zijn tenminste competente wijven, die zitten niet de hele dag te jammeren!' Op allerlei vragen die ze heeft over het werk, krijgt ze het antwoord: 'Dat snap jij toch niet. Zet jij maar koffie'...

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1



Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Wat kun je
als OR doen?

De escalatieladder

Als een medewerker met een vraag of een klacht bij de OR komt is dit meestal naar aanleiding van een specifieke situatie: Hij/zij wordt gepest of maakt zich zorgen over een gepeste collega. Het is goed om je dan te realiseren dat een OR er niet is om individuele gevallen zélf op te gaan lossen. Wat kun je als OR dan wél doen?

Richting de vraagsteller / de gepeste werknemer

Richting de werkgever / ondernemer



Route 1



Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Wat kun je
als OR doen?

De escalatieladder

Als een medewerker met een vraag of een klacht bij de OR komt is dit meestal naar aanleiding van een specifieke situatie: Hij/zij wordt gepest of maakt zich zorgen over een gepeste collega. Het is goed om je dan te realiseren dat een OR er niet is om individuele gevallen zélf op te gaan lossen. Wat kun je als OR dan wél doen?

Richting de vraagsteller / de gepeste werknemer

- De vraagsteller / de gepeste werknemer in een rustige/afgesloten ruimte het verhaal laten vertellen.
- Neem de vraagsteller / de gepeste werknemer serieus en bagatelliseer het verhaal niet.
- Geef geen oordeel over de situatie en ga niet zélf onderzoek doen n.a.v. het verhaal of de klacht.
- Geef aan wat de rol van OR is in deze situatie.
- De OR kan de vraagsteller / de gepeste werknemer (juridische) informatie geven. Bespreek eerst waar de medewerker met het verhaal terecht zou kunnen: de eigen leidinggevende, een vertrouwenspersoon, een medewerker bij personeelszaken, bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werker, die door de medewerker wordt vertrouwd. Een vertrouwenspersoon kan in het bedrijf zélf aanwezig zijn of extern zijn ondergebracht bij bijvoorbeeld een arbodienst.
- Is er in de eigen organisatie geen vertrouwenspersoon bespreek dan hoe men dan te werk zou kunnen gaan. Moedig de medewerker in ieder geval aan om steun te zoeken bij één of meer mensen die men vertrouwt. Praten en steun zoeken is erg belangrijk als er sprake is van pestgedrag! Er zijn verder verschillende vertrouwenstelefoonnummers, waar steun te halen is.
- Het kan zijn dat de leidinggevende van de gepeste werknemer de pester is. Gezien het feit dat dit om 50% van de gevallen gaat is dit iets om rekening mee te houden. De leidinggevende is dan het probleem en het kan dan raadzaam zijn om te adviseren de naast hogere leidinggevende erbij te betrekken.
- Houd ook achteraf de vinger aan de pols als er sprake is van een ernstige situatie, voorkom dat de medewerker (weer) in een isolement terecht komt.

Richting de werkgever / ondernemer



Route 1



Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Wat kun je
als OR doen?

De escalatieladder

Als een medewerker met een vraag of een klacht bij de OR komt is dit meestal naar aanleiding van een specifieke situatie: Hij/zij wordt gepest of maakt zich zorgen over een gepeste collega. Het is goed om je dan te realiseren dat een OR er niet is om individuele gevallen zélf op te gaan lossen. Wat kun je als OR dan wél doen?

Richting de vraagsteller / de gepeste werknemer

Richting de werkgever / ondernemer

- Ook kan de OR de werkgever (ondernemer) vragen stellen óf voorstellen te doen over het pestbeleid n.a.v. de vraagsteller / gepeste werknemer, zonder natuurlijk in te gaan op het specifieke geval van de vraagsteller / de gepeste werknemer. Dit onderwerp kan dan in een overlegvergadering met de werkgever/ondernemer aan de orde komen (dit wordt het initiatiefrecht genoemd op basis van artikel 23, lid 3 van de WOR);
- De ervaring(en) van een OR met dit soort klachten kan ertoe leiden dat de OR aan de werkgever/ondernemer vraagt om het bestaande beleid inzake pesten aan te passen. Vervolgens zal de werkgever/ondernemer hierop reageren. Dat is de situatie die wordt beschreven in route 2.
- De ervaring(en) van een OR met dit soort klachten kan ertoe leiden dat de OR zelf een onderzoek gaat doen naar een goed pestbeleid, bijvoorbeeld door de achterban om ervaringen te vragen of een enquête te houden. Dit kan ertoe leiden dat de OR zélf een regeling m.b.t. pesten gaat opstellen en dat vervolgens voorlegt aan de werkgever/ondernemer. Dat is de situatie die wordt beschreven in route 3.



Route 1



Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Wat kun je
als OR doen?

De escalatieladder

De OR kan de vraagsteller / de gepeste werknemer wijzen op de volgende personen en partijen die de pester (hem/haar) kunnen helpen. Dit model wordt ook wel de escalatieladder genoemd, omdat het de mogelijke acties in oplopende volgorde beschrijft (van licht naar zwaar).

Onderaan de ladder vind je relatief laagdrempelige acties zoals het in gesprek gaan met degene die pest. Bovenaan de ladder staat een aangifte bij de politie of een rechtszaak aanspannen tegen de pester of de werkgever.

Aanpak via escalatieladder

Let wel:

De escalatieladder is geen stappenplan: het is louter een hulpmiddel bij het zoeken naar de geschikte persoon/partij en actie. De gepeste werknemer bepaalt uiteindelijk zélf op welke wijze het probleem aangepakt moet worden. Overigens is praten en steun zoeken altijd beter dan zwijgen en slikken.

De Escalatieladder

KADER SLUITEN ✕

	Gericht op professionals m.b.t. pesten (zowel binnen als buiten het bedrijf):	Gericht op formele/externe personen/partijen:
Primair intern gericht (binnen het bedrijf):	5. In- of externe vertrouwenspersoon	8. Vakbondsvertegenwoordiger
1. Pester of pesters: gepeste spreekt deze persoon of personen zélf aan, al dan niet samen met een steunende collega.	6. Bedrijfsarts	9. College van de Rechten van de mens
2. Werkoverleg: gepeste spreekt de collega's van team, afdeling, cluster etc. aan.	7. In- of externe klachtencommissie	10. Inspectie SZW
3. Direct leidinggevende: gepeste bespreekt het e.e.a. met chef		11. Civiele rechter
4. Directie/hoger management		12. Aangifte doen bij politie

Pestgedrag kan zowel intern als extern worden aangepakt. De interne personen/partijen staan opgesomd onder 1 t/m 4. Als de gepeste werknemer zich hierbij niet veilig voelt of vindt dat er intern geen vooruitgang wordt geboekt met het voorkomen van pesten, dan kan ook de hulp in worden geroepen van professionele personen die kunnen proberen te bemiddelen en/of zaak proberen op te lossen. Het gaat hier om personen/partijen die staan opgesomd onder 5 t/m 7. Deze professionals zijn soms actief in maar heel vaak ook buiten het bedrijf. En soms is er sprake van een mix, waarbij er bijvoorbeeld sprake is van een interne vertrouwenspersoon en een externe klachtencommissie.

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragscode

Het management heeft maatregelen tegen pestgedrag opgesteld en wil de instemming van de OR

Wat nu te doen?

VOORBEELD

Aan de Centrale Ondernemingsraad (COR) werd instemming gevraagd voor een beleid met vertrouwenspersonen. Aanleiding was dat de organisatie dit niet goed op orde had en hier door I-SZW op werd gewezen. Nadat de instemmingsaanvraag werd voorgelegd aan de COR is de Safety Health en Environment commissie (SHE) met het thema aan de slag gegaan.

Aan de hand van deze zelfinspectie kunt u zelf beoordelen of uw beleid voldoet aan de wettelijke eisen.

MEER OVER
Instemming-
vraag rondom
beleid vertrouwens-
personen

Wat is er gedaan
en wat leverde
het op





Route 1

Beleid rondom
pesten

Risico-inventaris
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragscode

Instemmingvraag rondom beleid vertrouwenspersonen

Wat was de aanleiding?

Aan de Centrale Ondernemingsraad (COR) werd instemming gevraagd voor een beleid met vertrouwenspersonen. Aanleiding was dat de organisatie dit niet goed op orde had en hier door I-SZW op werd gewezen.

Wat is er gedaan?

Nadat de instemmingsaanvraag werd voorgelegd aan de COR is de Safety Health en Environment commissie (SHE) met het thema aan de slag gegaan. Om het voorstel goed te kunnen toetsen had de SHE commissie behoefte aan inhoudelijke kennis over de rol van de vertrouwenspersoon. Om deze kennis op te kunnen doen is uitstel gevraagd. De COR had namelijk nog niet eerder met dit thema van doen gehad. Aangezien de bestuurder een extern adviesbureau had ingeschakeld kon de COR hier ook gebruik van maken. Daarnaast heeft de SHE commissie ook advies ingewonnen bij de vaste externe adviseur. Vervolgens kwam de COR met een aantal aandachtspunten. Zo gaf zij aan betrokken te willen zijn bij de selectie van de nieuwe vertrouwenspersonen (waarbij zoveel mogelijk diversiteit werd nagestreefd). Daarnaast wilde zij inspraak rondom het communicatieplan en de invoering van het nieuwe beleid. Daarbij zijn ook evaluatiemomenten vastgelegd en zijn er duidelijke kritische prestatie indicatoren afgesproken. Verder is ook gestuurd op het bewust maken van de medewerkers rondom het beleid en het monitoren daarvan.

Wat levert het op?

‘Door ons als COR en SHE commissie actief op te stellen zorgen we ervoor dat het nieuwe beleid ook daadwerkelijk landt en de effecten worden gemeten’.

KADER SLUITEN ✕

Tips

Laat je goed inhoudelijk informeren, neem de tijd, en blijf betrokken bij de implementatie van het beleid. Zorg daarbij als COR ook voor een goede communicatie met de onderdeelcommissies, OR-en en alle werknemers. Wees als COR daarbij ook pro-actief. Onder meer door het bijhouden van relevante ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie.

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

De OR heeft een instemmingsrecht bij het beleid (een regeling) op het gebied van pesten. Uw organisatie vraagt u, als OR, om instemming om een wijziging, afschaffing of invoering van beleid op het gebied van pesten door te voeren.

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Welk beleid / welke regeling wil uw organisatie invoeren, wijzigen of afschaffen en wat is, als OR met instemmingsrecht, handig om daarover weten?

Plan van aanpak

- beleid rondom psychosociale arbeidsbelasting / ongewenste omgangsvormen
- een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)
- een plan van aanpak met maatregelen om pesten te voorkomen
- een klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Klachtenregeling

Wat is als OR handig om te weten over...

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

- het aanstellen van een vertrouwenspersoon?
- een gedragscode?

Gedragscode

← **Gebruik de navigatie om meer te lezen over uw instemmingsrecht bij het beleid en de regelingen rondom pesten van uw organisatie**



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragscode

Beleid rondom psychosociale arbeidsbelasting / ongewenste omgangsvormen

Pesten valt volgens de Arbowet (hoofdstuk 1, artikel 1, onder e.) onder 'psychosociale arbeidsbelasting'. Werkgevers zijn op grond van deze wet verplicht om een beleid te voeren dat erop gericht is om deze vorm van arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken.

Het Arbobesluit werkt deze verplichting in artikel 2.15 verder uit:

- Werkgevers zijn verplicht om de risico's in kaart te brengen in een **risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)**.
- Verder moeten in het **plan van aanpak** maatregelen zijn opgenomen ter voorkoming van pesten.
- Het personeel moet vervolgens worden voorgelicht over de risico's en de maatregelen die het bedrijf heeft getroffen.
- De werkgever dient al deze acties aantoonbaar uit te voeren.
- Verder dient hij toe te zien op de naleving door de werknemers van de instructies en voorschriften, die erop gericht zijn het risico op pesten te voorkomen of te beperken.

Goede voorlichting
zorgt ervoor dat
de leidinggevenden
in uw organisatie
ongewenst gedrag
herkennen en
weten hoe ze
moeten ingrijpen.



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragscode

Een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Is er een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) met aandacht voor pesten? Werkgevers zijn verplicht om de risico's in kaart te brengen in een RI&E. De RI&E is al sinds 1 januari 1994 verplicht voor alle werkgevers (uitgezonderd ZZP'ers). Het **plan van aanpak** is een verplicht onderdeel van de RI&E.

Wie maakt de RI&E?

Namens de werkgever houdt de preventiemedewerker zich bezig met het opstellen van de RI&E en het plan van aanpak. Daarnaast werkt de preventiemedewerker samen met, en adviseert aan de Ondernemingsraad (OR). De preventiemedewerker kan zich bij het opstellen van de RI&E eventueel laten bijstaan door een externe partij zoals een arbokerndeskundige of een arbodienst. Maar in ieder geval moet de RI&E door een gecertificeerde arbodienst of arbokerndeskundige worden getoetst.

Zie ook:

RI&E voor bedrijven

RI&E voor werknemers



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragscode

Wat is de rol van de OR bij het opstellen van de RI&E?

De OR heeft als vertegenwoordiger van de werknemers instemmingsrecht op het gebied van regelingen m.b.t. arbeidsomstandigheden, dus ook m.b.t. de uitvoering van de RI&E en het plan van aanpak.. Werknemers hebben recht om de RI&E in te zien. Dit heet het inzage-recht. Het inzage-recht kan worden vormgegeven door het digitaal aanbieden van de RI&E aan de werknemers óf door de werknemers een kopie te geven van de RI&E. De werknemer heeft het recht om zélf een kopie te maken van de RI&E.

Zie ook:

RI&E voor OR

RI&E voor werknemers



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragscode

Wat zijn de stappen voor het opstellen van een RI&E?

Zie hiervoor:

[RI&E voor werknemers](#)

Wat zijn hulpmiddelen bij het opstellen van een RI&E en Plan van Aanpak?

- [Het branche RI&E-instrument](#)

Branche RI&E instrumenten zijn hulpmiddelen die het een werkgever makkelijker maken om een RI&E op te stellen. Ze zijn te vinden via de brancheorganisatie of via www.rie.nl. Hier staat ook aangegeven of een instrument erkend is.

- [De arbocatalogus](#)

Een arbocatalogus is een overzicht van maatregelen, oplossingen en aanbevelingen voor een sector. Werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers in een sector stellen gezamenlijk een arbocatalogus op waarin staat welke maatregelen getroffen kunnen worden om te voldoen aan de normen in de Arbowet. Arbocatalogi die door de Inspectie SZW zijn getoetst en goedgekeurd, vormen de basis voor de handhaving door de Inspectie SZW.

Op rie.nl wordt bij elk branche RI&E-instrument vermeld of er ook een arbocatalogus beschikbaar is. Een overzicht van alle goedgekeurde arbocatalogi kunt u ook vinden op Arboportaal.nl.

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2



Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragcode

Een plan van aanpak met maatregelen om pesten te voorkomen

Is er een Plan van Aanpak waarin maatregelen zijn opgenomen ter voorkoming van pesten? Werkgevers zijn namelijk verplicht om in het Plan van Aanpak maatregelen op te nemen ter voorkoming van pesten. In dat plan van aanpak moet ook zijn opgenomen wanneer de maatregel is ingevoerd.

Het Plan van Aanpak is een verplicht onderdeel van de **RI&E**.
Het maken van een Plan van Aanpak is stap 3 bij het opstellen van een RI&E.

Zie hiervoor:

Plan van aanpak voor bedrijven

Werkgevers en werknemers kunnen samen oplossingen bedenken. Vaak is het handig om de **arbocatalogus** van uw sector te raadplegen bij het zoeken naar oplossingen.



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Een plan van aanpak met maatregelen om pesten te voorkomen

Risico-inventaris
en -evaluatie

Op zoek naar oplossingen of maatregelen om de
risico's in uw bedrijf te beheersen?

KADER SLUITEN ✕

Plan van aanpak

De Arbocatalogus kan hierbij uitkomst bieden. Een arbocatalogus is een overzicht van maatregelen, oplossingen en aanbevelingen voor een sector. Werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers in een sector bepalen hierin gezamenlijk welke maatregelen getroffen kunnen worden om te voldoen aan de normen in de Arbowet. Arbocatalogi die door de Inspectie SZW zijn getoetst en goedgekeurd, vormen de basis voor de handhaving door de Inspectie SZW. Op rie.nl wordt bij elk branche RI&E-instrument vermeld of er ook een arbocatalogus beschikbaar is. Een overzicht van alle goedgekeurde arbocatalogi kunt u ook vinden op Arboportaal.nl.

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragscode

catalogus van



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragscode

Een klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

De klachtenregeling voor ongewenste omgangsvormen is bedoeld voor het indienen van klachten tussen collega's over seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld en discriminatie. Zorg ervoor dat klachten over ongewenste omgangsvormen goed worden opgevangen, behandeld en afgehandeld. Het hebben van een dergelijke klachtenregeling is niet verplicht, maar het wordt gezien en erkend als een nuttig instrument tegen pesten en andere PSA-risico's.

De OR heeft instemmingsrecht bij het vaststellen, wijzigen of intrekken van een klachtenregeling. Ook hier is de onafhankelijkheid van de commissieleden een belangrijk punt. Ook kan de CAO de onderneming voorschrijven een klachtenregeling op te stellen. Indien de CAO de klachtenregeling inhoudelijk heeft uitgewerkt dan heeft de OR geen instemmingsrecht. Indien de CAO alleen bepaalt dat er een klachtenregeling moet komen in een organisatie, dan biedt dat de ondernemer ruimte tot een nadere invulling. In dat geval heeft de OR het instemmingsrecht over de invulling van de klachtenregeling.

Overigens kan de CAO ook concrete maatregelen met betrekking tot pesten en ander ongewenst gedrag omvatten.

Uit welke onderwerpen moet de regeling op het gebied van individueel klachtrecht bestaan?

Zie hiervoor:

Klachtenregeling en de OR

In **arbocatalogi** zie je ook het instrument 'de klachtenregeling' terugkomen om vorm te geven aan de algemene PSA-verplichting.



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Een klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Op zoek naar oplossingen of maatregelen om de
risico's in uw bedrijf te beheersen?

KADER SLUITEN ✕

Plan van aanpak

De Arbocatalogus kan hierbij uitkomst bieden. Een arbocatalogus is een overzicht van maatregelen, oplossingen en aanbevelingen voor een sector. Werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers in een sector bepalen hierin gezamenlijk welke maatregelen getroffen kunnen worden om te voldoen aan de normen in de Arbowet. Arbocatalogi die door de Inspectie SZW zijn getoetst en goedgekeurd, vormen de basis voor de handhaving door de Inspectie SZW. Op rie.nl wordt bij elk branche RI&E-instrument vermeld of er ook een arbocatalogus beschikbaar is. Een overzicht van alle goedgekeurde arbocatalogi kunt u ook vinden op Arboportaal.nl.

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragcode

Uit welke onderwerpen moet de regeling op het gebied van individueel klachtrecht bestaan?

Zie hiervoor:

[Klachtenregeling en de OR](#)

In [arbocatalogi](#) zie je ook het instrument 'de klachtenregeling' terugkomen om vorm te geven aan de algemene PSA-verplichting.

...ssen collega's
ongewenste
rijke klachten-
n andere

...k hier is
voorschrijven
an heeft
en in
OR het

...drag omvatten.



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragscode

Het aanstellen van een vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is er (o.a.) voor medewerkers die meldingen of klachten hebben over ongewenst gedrag zoals pesten.

Zie hiervoor:

Het functieprofiel van de vertrouwenspersoon

Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is niet wettelijk verplicht, maar kan wel gezien worden als 'stand der wetenschap' in een beleid rond ongewenst gedrag. De OR kan een rol spelen bij het geven van een goede invulling hieraan. Bedrijven kunnen, in overleg met de ondernemingsraad, kiezen voor een interne of externe vertrouwenspersoon. In beide gevallen is het belangrijk dat de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon gewaarborgd is. Hier moet de OR goed op letten.

Vertrouwenspersoon intern

De interne vertrouwenspersoon is een eigen medewerker die opgeleid wordt tot vertrouwenspersoon of speciaal hiervoor is aangesteld (vooral bij grote organisaties).

Vertrouwenspersoon extern

De externe vertrouwenspersoon kan worden aangewezen via bijvoorbeeld de arbodienstverlener of brancheorganisatie. Op de site van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen staat veel informatie over en voor vertrouwenspersonen. Ook kunt u hier een externe vertrouwenspersoon vinden.

Tips voor het
aanstellen van een
vertrouwenspersoon





Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventaris
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspers

Gedragcode

Tips

KADER SLUITEN ✕

- Zorg dat uw organisatie een klachtenregeling/regeling vertrouwenspersoon heeft.
- Zorg dat uw organisatie één of meerdere onafhankelijke vertrouwenspersonen heeft. Bijvoorbeeld, een man en een vrouw, iemand van kantoor en iemand van productie, een externe en een interne.
- Maak duidelijk voor welk type klachten men bij de vertrouwenspersoon/personen terecht kan.
- Maak duidelijk hoe een melding behandeld wordt.
- Zorg dat de vertrouwenspersoon een duidelijke taak-/functieomschrijving heeft. Gebruik eventueel een voorbeeldregeling uit een Arbocatalogus om een functieprofiel voor de vertrouwenspersoon op te stellen.
- Zorg dat de vertrouwenspersoon **goed is opgeleid**.
- Zorg dat alle medewerkers de vertrouwenspersoon kennen en kunnen bereiken. Dit vereist duidelijke communicatie en voorlichting.
- Zorg ervoor dat de vertrouwenspersoon het bedrijf goed kent.
- Geef de vertrouwenspersoon een eigen kamer die afgesloten kan worden.
- De vertrouwenspersoon moet voldoende tijd hebben voor gesprekken met medewerkers.
- Het is niet verstandig om een bedrijfsmaatschappelijk werker of personeelsfunctionaris, naast de reguliere taak, aan te stellen als vertrouwenspersoon. Dit kan conflicten in de reguliere taken tot gevolg hebben.

vertrouwenspersoon extern

De externe vertrouwenspersoon kan worden aangewezen via bijvoorbeeld de arbodienstverlener of brancheorganisatie. Op de site van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen staat veel informatie over en voor vertrouwenspersonen. Ook kunt u hier een externe vertrouwenspersoon vinden.

een
persoon





Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Beleid rondom
pesten

Risico-inventarisatie
en -evaluatie

Plan van aanpak

Klachtenregeling

Aanstellen van een
vertrouwenspersoon

Gedragcode

Wat is als OR handig om te weten over een gedragscode?

Heeft uw organisatie gedragsregels voor onderlinge communicatie en omgang op de werkvloer?

Goede gedragsregels zorgen ervoor dat:

- iedereen weet wanneer er sprake is van pesten;
- medewerkers een eenduidige werkwijze hanteren;
- incidenten op een vaste manier worden gemeld.

Voorbeelden van gedragsregels of een gedragscode vind je hier:

Modelgedragscode ontwikkeld door sociale partners van de CAO Wsw

Modelgedragscode voor schoolmedewerkers

Model gedragscode ongewenste omgangsvormen

Het overzicht met alle goedgekeurde Arbocatalogi



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

De OR neemt zelf initiatief om voorstellen te doen aan het management om pesten te voorkomen.

Wat nu te doen?

VOORBEELD

In een gemeentelijke organisatie waar wel aandacht was voor het onderwerp pesten bleek na onderzoek dat het personeel zich toch onvoldoende veilig voelde en weinig vertrouwen had in de organisatie. De OR heeft op eigen initiatief een advies opgesteld richting de organisatie. Hierbij pleitte de OR nadrukkelijk voor méér aandacht voor het onderwerp pesten.

MEER OVER

Op eigen initiatief pleit de OR nadrukkelijk voor méér aandacht voor het onderwerp pesten.

Wat is er gedaan en wat leverde het op

Rechtspraak

Bij een conflict waarbij de werkgever claimde dat werknemer niet kon aantonen dat ze gepest was wilde hij het dienstverband beëindigen in verband met verstoorde relaties.

Uitspraak rechter:

De werknemer moet in dienst blijven. De bewijslast ligt in dit soort situaties bij de werkgever.

Meer van dergelijke voorbeelden van rechtzaken zijn te vinden op

rechtspraak.nl
(zoeken op pesten)



Route 1

Eigen initiatief O

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht intern
samenwerking

Overzicht extern
samenwerking

Op eigen initiatief pleit de OR nadrukkelijk voor méér aandacht voor het onderwerp pesten

Wat was de aanleiding?

In een gemeentelijke organisatie waar wel aandacht was voor het onderwerp pesten bleek na onderzoek dat het personeel zich toch onvoldoende veilig voelde en weinig vertrouwen had in de organisatie.

Wat is er gedaan door de OR?

De OR heeft op eigen initiatief een advies opgesteld richting de organisatie. Hierbij pleitte de OR nadrukkelijk voor méér aandacht voor het onderwerp pesten. In het advies gaf de OR aan dat de Plan-Do-Check-Act cyclus (PDCA-cyclus) heel goed is in te zetten voor het onderwerp pesten. Daarbij is het van groot belang om periodiek te checken in hoeverre de beoogde maatregelen zijn genomen, maar ook óf deze maatregelen effectief zijn.

De OR heeft zich samen met de vertrouwenspersonen inhoudelijk laten bijscholen door het volgen van een training over het onderwerp pesten. In het periodiek overleg met de bestuurder staat het onderwerp pesten nu regelmatig op de agenda.

Wat heeft het opgeleverd?

De gemeentelijke organisatie heeft meerdere visiedocumenten ontwikkeld die getuigen van de juiste kennis en een goede wil. Er zijn trainingen voor medewerkers georganiseerd waarbij het veilig en respectvol bespreekbaar maken van lastige zaken nadrukkelijk aan de orde kwam. De OR heeft regelmatig overleg met staffunctionarissen, vertrouwenspersonen en arbo-coördinatoren m.b.t. pesten. De gemeentelijke organisatie is zich bewust geworden van de noodzaak tot een blijvende aandacht voor het onderwerp pesten, en vooral ook blijvende aandacht voor de uitvoering van maatregelen.

KADER SLUITEN X

Tips

- Bespreek cultuur, omgangsvormen, ongewenst gedrag en pesten nadrukkelijk met elkaar in de OR.
- Neem als OR actief deel aan een arbocommissie of arbowerkgroep.
- Mochten er dringende situaties zijn overleg dan ook, buiten de officiële overlegmomenten om, met de bestuurder.
- Vorm als OR een team en treed eenduidig naar buiten toe.
- Vraag als OR om advies en feedback, evt. ook door een externe persoon/organisatie.
- Wees niet bang als OR. Maak optimaal gebruik van de vele mogelijkheden en bevoegdheden die je als OR hebt.
- Raadplaag regelmatig je achterban.

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

De OR heeft een **initiatiefrecht**. Dit recht houdt in dat de OR alle onderwerpen die de onderneming aangaan, dus ook onderwerpen die betrekking hebben op pesten, aan de orde kan stellen en daarover voorstellen kan doen. Dat kan zowel binnen als buiten de overlegvergadering. Dit initiatiefrecht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het realiseren van andere omgangsvormen en communicatie (artikel 23, lid 3, WOR).

Daarnaast heeft de OR een **stimulerende taak**. Het gaat hier om een aantal taken van de OR. Zo moet de OR waar mogelijk de naleving bevorderen van de voorschriften inzake arbeidsomstandigheden, en dus ook op het gebied van PSA/ pesten (artikel 28, lid 1, WOR). Daarnaast moet de OR waken tegen discriminatie in het algemeen op de werkvloer (artikel 28, lid 3, WOR).

Flexwerkers

In veel organisaties werken flexwerkers (zoals uitzendkrachten). Zij worden vaak over het hoofd gezien waar het gaat om pesten. Denk als OR dus ook aan de positie van deze flexwerkers indien zij gepest worden. Hoe kunnen de flexwerkers hun klachten kwijt?

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Eigen initiatief OR

Wanneer er iets moet gebeuren

Verkrijg nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne samenwerking

Overzicht externe samenwerking

De OR kan dus ook op eigen initiatief het onderwerp op de kaart zetten.

Een belangrijke reden is **preventie**, voorkomen is immers beter dan genezen! Een vraag hierbij voor de OR is 'wat willen we als OR?' Hoe willen we met een dergelijk onderwerp omgaan? Hebben we voldoende kennis en is er genoeg vertrouwen binnen de OR om dit onderwerp op te pakken?

Daarbij speelt ook mee hoe **urgent** het probleem is. Als OR heb je vaak heel veel thema's op je bordje. Je kunt als OR bijvoorbeeld de ontwikkelingen in de gaten houden die verband houden met het onderwerp. Denk hierbij aan veranderingen van de wetgeving, cijfers over pesten op sectorniveau. De OR kan hier een pro-actieve rol spelen door het onderwerp onder de aandacht te brengen bij partijen binnen de organisatie.

Daarnaast kunnen ook **interne signalen** vanuit de organisatie aanleiding zijn om iets te gaan doen (zie route 1). Bijvoorbeeld als er in korte tijd meerdere meldingen binnenkomen, of telkens uit dezelfde hoek. Enerzijds kunnen dit meldingen zijn die bij de OR binnenkomen (dus laat je achterban weten dat je

open staat voor dit soort meldingen) of die OR-leden oppikken, anderzijds kunnen dit ook signalen zijn vanuit:

- De RI&E en het Plan van Aanpak;
- Een MTO/MBO onderzoek;
- Jaarverslag van de (interne) arbodienst;
- Jaarverslag van de vertrouwenspersonen;
- Jaarverslag van het (de) bedrijfsmaatschappelijk werk(er);
- Het reguliere overleg met de preventiemedewerker;
- Het reguliere overleg met de bedrijfsarts of de arbodienst.

Het kan dus nuttig zijn om deze interne rapportages te bekijken en in gesprek te gaan met de arbodienst, bedrijfsarts en vertrouwenspersoon. Daarnaast kun je als OR ook alert zijn op veranderingen binnen de organisatie, zoals reorganisaties. Deze creëren vaak onrust en kunnen pestgedrag in de hand werken.

Zie hiervoor:

Overzicht risicofactoren op organisatieniveau



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Eigen initiatief O

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht intern
samenwerking

Overzicht extern
samenwerking

Risicofactoren op organisatieniveau

KADER SLUITEN ✕

- Hoge werkdruk
- Te weinig werk (verveling)
- Weinig controle over het werk (de inhoud, de volgorde van taken, de werkwijze)
- Onduidelijkheden over rollen, taken en verantwoordelijkheden
- Agressie door externen
- Bepaalde organisatiecultuur (tolereren of zelfs belonen van pestgedrag)
- Sterk hiërarchische of bureaucratische organisatiestructuur
- Mannelijke dominantie
- Gebrekkige communicatie
- Slecht georganiseerde werkprocessen
- Onzekerheid door grote organisatieveranderingen/reorganisaties/sterk veranderende personeelssamenstelling
- Veranderingen in het management
- Andere samenstelling van werkgroepen en teams

Daarnaast kunnen ook **interne signalen** vanuit de organisatie aanleiding zijn om iets te gaan doen (zie route 1). Bijvoorbeeld als er in korte tijd meerdere meldingen binnenkomen, of telkens uit dezelfde hoek. Enerzijds kunnen dit meldingen zijn die bij de OR binnenkomen (dus laat je achterban weten dat je

organisatie, zoals reorganisaties. Deze creëren vaak onrust en kunnen pestgedrag in de hand werken.

Zie hiervoor:

Overzicht risicofactoren op organisatieniveau



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording



Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

Als er binnen de OR overeenstemming is dat er iets moet gebeuren kan gedacht worden aan de volgende acties

Oriëntatie op het thema

Zoek informatie over het thema. In deze roadmap staat al kort beschreven wat Pesten is en wat de gevolgen kunnen zijn (zie verder de links). Als OR kun je je er verder in verdiepen door bijvoorbeeld een presentatie van een specialist of door het volgen van een training rondom dit thema (zie lijst met links). Ook goede voorbeelden vanuit andere OR's kunnen helpen (zie kader externe partijen), zoek bijvoorbeeld contact via OR-netwerken. Ook branche-organisaties of vakbonden beschikken vaak over de nodige informatie over het thema pesten / ongewenst gedrag.

Check het bestaande beleid

Ga na welke beleidsmaatregelen al genomen zijn (zie ook route 2) en ga hierover in overleg met interne partijen (link naar partijen) in de organisatie. Het is bijvoorbeeld handig om regelmatig met de bedrijfsarts/arbodienst en de vertrouwenspersoon te overleggen over eventuele signalen. Dat er beleidsmaatregelen genomen zijn betekent nog niet dat het in de praktijk ook altijd bekend is of wordt toegepast. Vraag na bij collega's in hoeverre men bekend is met het beleid.



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

Maak het bespreekbaar

Een andere stap kan zijn om het thema bespreekbaar te maken binnen de organisatie. Als er aanleiding toe is kan de OR in gesprek gaan met de bestuurder om na te gaan of verdere actie nodig is. Het is van de situatie en de bestuurder afhankelijk hoe dit verloopt.

- **Hoe overtuig ik het bestuur?** Een goede onderbouwing voor het aan te kaarten probleem is stap 1. Bedenk vooraf goed wat je wilt bereiken. Daarbij kan het helpen om te benadrukken wat de kosten en baten zijn van een aanpak gericht op pesten. Pak formele maar ook informele momenten aan om het onderwerp te bespreken en betrek hen bij het maken van plannen.
- **Wie betrek ik nog meer?** Binnen en buiten de eigen organisatie zijn er allerlei partijen die een rol spelen bij de aanpak van pesten (zie kader). Het kan nuttig zijn om deze partijen eens bij elkaar te brengen en over het onderwerp in gesprek te gaan. Dit kan bijvoorbeeld onder begeleiding van een externe adviseur.
- **Hoe zet ik het binnen de organisatie op de kaart?** De OR kan stimuleren dat het thema binnen afdelingen of teams op de kaart komt. In samenwerking met de leidinggevende kan nagegaan worden wat een passende manier is. Een tool die hierbij kan helpen is de Koerskaart Ongewenst Gedrag (link) of de gespreksleidraad werkstress (link). Daarnaast kan samen met HRM/P&O en bijvoorbeeld de communicatie afdeling nagedacht worden over een strategie. Overigens kan de OR ook een positieve insteek kiezen door gesprekken te voeren/ in gang zetten over wat gewenst gedrag is, hoe collega's met elkaar willen omgaan, etc.
- **Wat te doen als leidinggevende de pester is?** Maak met de bestuurder concrete afspraken over hoe om te gaan met de pestende leidinggevende. Dit is van groot belang omdat de leidinggevendenden juist een voorbeeldgedrag moeten tonen.



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording



Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

Verkrijg nader inzicht

Bekijk of je als OR nader inzicht wil hebben in het (mogelijke) probleem, bijvoorbeeld via:

- Medewerkers tevredenheids- of betrokkenheidsonderzoek.

Zie hiervoor:

Mogelijke vragen om pestgedrag te monitoren

- Specifiek onderzoek uitgevoerd door een externe organisatie
- Eigen onderzoek.

Het is aan te bevelen om plannen in deze richting af te stemmen met de bestuurder. Dan kunnen nadere afspraken gemaakt worden over de rol- en taakverdeling.

Voor het vinden van externe ondersteuning kan aangeklopt worden bij de eigen adviseur van de OR of bijvoorbeeld via gecertificeerde trainingsbureaus van OR'en (zie [links](#)).



Route 1

Eigen initiatief O

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht intern
samenwerking

Overzicht extern
samenwerking

Mogelijke vragen om pestgedrag te monitoren

KADER SLUITEN 

Om zichtbaar(der) te maken in hoeverre pesten voorkomt in je organisatie kan je vragen hierover opnemen in bijvoorbeeld het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO).

De volgende vragen uit de NEA (Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden) kan je daarvoor gebruiken:

In welke mate heb je de afgelopen 12 maanden persoonlijk te maken gehad met:

1. Ongewenste seksuele aandacht van klanten(of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?
2. Ongewenste seksuele aandacht van leidinggevenden of collega's?
3. Intimidatie door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?
4. Intimidatie door leidinggevenden of collega's?
5. Lichamelijk geweld door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?
6. Lichamelijk geweld door leidinggevenden of collega's?
7. Pesten door klanten (of patiënten, leerlingen of passagiers, e.d.)?
8. Pesten door leidinggevenden of collega's?

(antwoordopties: Nee, nooit; Ja, een enkele keer; Ja, vaak; Ja, zeer vaak)

Let op:

Deze vragen gaan naast pesten ook over andere ongewenste omgangsvormen. Maar, door al deze 8 vragen te gebruiken kan je achteraf de organisatie beter vergelijken met andere organisaties in dezelfde sector. Dit kan met de **NEA benchmarktool**, een hulpmiddel dat trends over arbeidsomstandigheden in kaart brengt.

Voor het opnemen van de vragen uit de NEA geldt dat de antwoorden anoniem moeten worden verwerkt en de rapportage van de resultaten op groepsniveau moet plaatsvinden (door bijvoorbeeld de partij die het MTO uitvoert).

Bron: Wegwijzer Ongewenst Gedrag

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden



← Terug naar
startpagina

Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording



Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

Aan de slag!

Als besloten is dat er gericht werk wordt gemaakt van de aanpak van pesten stel dan duidelijke doelen en acties op en ga na hoe je er als OR bij betrokken wilt zijn. Zorg er ook voor dat je als OR voldoende tijd hebt om je in het onderwerp te verdiepen.

Houd het onderwerp op de agenda

Een uitdaging is om het thema op de agenda te houden, op de agenda van de organisatie maar ook dat het beleid daadwerkelijk geïmplementeerd wordt op de werkvloer. Vanuit de organisatie kan een plan van aanpak worden opgesteld, inclusief een communicatieplan waarin concreet staat beschreven welke doelgroepen met welke middelen en boodschappen worden bereikt. Als OR kun je ervoor zorgen dat je betrokken bent en blijft bij het plan en de uitvoering. Ook kunnen de OR-leden een rol spelen bij het promoten van het thema.



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording



Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

Overzicht interne samenwerking

- **Bestuurder (management en directie):** Het management en de directie zijn eindverantwoordelijk voor veilig en gezond werken en het bijbehorende beleid, dus ook als het gaat om beleid rondom pesten. Zij kunnen middelen en tijd vrijmaken, het onderwerp op de agenda zetten en ook een voorbeeldfunctie vervullen.
- **HR/P&O afdeling:** De P&O-functionaris beschikt over data zoals verzuimstatistieken en de uitkomsten uit medewerkers tevredenheidsonderzoeken (MTO) die voor de OR handig kunnen zijn om knelpunten op te sporen. De HR/P&O afdeling is daarnaast ook een aanjager van gezond en veilig werken en het kan dus een partner voor de OR zijn om zaken voor elkaar te krijgen.
- **Leidinggevende:** Zorgt voor een goed werkklimaat: een veilige sfeer, zodat de werknemers hun problemen (durven) aangeven. Zorgt voor gezonde groepsprocessen. Bespreekt met de medewerkers hoe je elkaar op een goede manier feedback kunt geven en oefen dit met elkaar. De leidinggevende kan erop aandringen om vragen over pesten op te nemen in het medewerkers tevredenheidsonderzoek. Daarnaast heeft een leidinggevende een belangrijke rol bij het stellen van normen en het maken van afspraken over pestgedrag. Zij kunnen de normen uitdragen, het goede voorbeeld geven, ingrijpen als nodig en ondersteuning bieden aan de gepeste persoon.
- **Medewerkers:** Alle medewerkers van een bedrijf samen zorgen uiteindelijk voor een gezonde en veilige werkomgeving. Zij vormen een belangrijke informatie bron voor zaken die er spelen op de werkvloer en mogelijke oplossingen. Het is belangrijk dat ze goed geïnformeerd zijn over veilig en gezond werken.

1

2

3

4



Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording



Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

- **Preventiemedewerker:** Elke organisatie met werknemers is verplicht om een preventiemedewerker te hebben. De preventiemedewerker ondersteunt de organisatie met de veiligheid en de gezondheid op de werkvloer en is in ieder geval betrokken bij het maken/uitvoeren van de RI&E, het adviseren over het beperken van risico's, het helpen uitvoeren van maatregelen én het samenwerken met en/of adviseren aan de OR of PVT (als die in de organisatie aanwezig is). De OR kan de preventiemedewerker hiervoor ook actief opzoeken. Via deze link is meer informatie te vinden over de [samenwerking tussen de OR en de preventiemedewerker](#)
- **Vertrouwenspersoon:** De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen is een medewerker van de organisatie (interne vertrouwenspersoon) of een door de organisatie aangestelde derde (externe vertrouwenspersoon). Werknemers van de organisatie die grensoverschrijdend gedrag ervaren, kunnen deze vertrouwenspersoon op vertrouwelijke basis benaderen voor een luisterend oor, advies en bijstand. De primaire rol van de vertrouwenspersoon ligt in de opvang en begeleiding van medewerkers die ongewenst gedrag (hebben) ervaren. Maar daarnaast is zij of hij binnen de organisatie ook van betekenis voor de voorlichting over grensoverschrijdend gedrag op het werk en voor gevraagd en ongevraagd advies aan het management over het stellen en handhaven van gedragsnormen. Het inzetten van vertrouwenspersonen kan een maatregel zijn om ongewenst gedrag, zoals pesten, aan te pakken. Lees meer in het [functieprofiel vertrouwenspersoon](#) ongewenste omgangsvormen.

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

- **Klachtencommissie:** Een klachtencommissie is een formeel orgaan, waar medewerkers een klacht m.b.t. bijvoorbeeld onheuse bejegening of ongewenste omgangsvormen kunnen neerleggen. Deze stap wordt meestal pas gezet als andere stappen niet voldoende hebben geholpen. Het instellen van een klachtencommissie is niet wettelijk verplicht, maar kan een goed hulpmiddel zijn m.b.t. het bestrijden van o.a. pesten. Een klachtencommissie werkt op basis van een klachtenregeling. Daarin staat aangegeven wie, waarover mag klagen. Ook de werkwijze van zo'n klachtencommissie wordt daarin vastgelegd. Een uitspraak van zo'n klachtencommissie is niet bindend. Maar het biedt alle partijen duidelijkheid m.b.t. het pestgedrag. Het instellen of wijzigen van een klachtenregeling is een instemmingsplichtig onderwerp voor de OR (art. 27, lid 1, onder j. van de WOR). Het opzetten van een klachtencommissie kan een maatregel zijn om ongewenst gedrag, zoals pesten, aan te pakken.
- **Bedrijfsmaatschappelijk werk:** De **bedrijfsmaatschappelijk werker** begeleidt medewerkers, coacht leidinggevenden en adviseert het management. Om problemen vóór te zijn, geeft de bedrijfsmaatschappelijk werker ook voorlichting en trainingen. De bedrijfsmaatschappelijk werker kan medewerkers ondersteunen bij diverse zaken, waaronder ongewenst gedrag. De medewerkers kan in dienst zijn van de organisatie, bij de arbodienst of extern worden ingeschakeld.
- **Arbokerndeskundigen:** De **arbokerndeskundigen** (de bedrijfsarts, de hoger veiligheidskundige, de arbeids-hygiënist en de arbeids- en organisatiedeskundige) zijn experts op het vlak van veilig en gezond werken. Zij kunnen bij een interne Arbodienst werken of als arbodeskundige in dienst zijn van het bedrijf, maar ook als externe deskundige bij de organisatie betrokken zijn, bijvoorbeeld via de (externe) arbodienst. Vooral de arbeids- en organisatiedeskundige en de bedrijfsarts kunnen ondersteuning bieden bij het voorkomen van pestgedrag.

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

- **Bedrijfsarts:** Een **bedrijfsarts** moet worden ingeschakeld bij: de verzuimbegeleiding en re-integratie van werknemers; bij aanstellingskeuringen; bij periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek. Een bedrijfsarts is onafhankelijk en brengt een advies uit dat in het belang is van de gezondheid van de werknemer. De bedrijfsarts heeft zicht op werkgerelateerde klachten en beroepsziekten. De bedrijfsarts kan werken bij een interne arbodienst of in dienst zijn van het bedrijf. In veel gevallen wordt gebruik gemaakt van onafhankelijk opererende bedrijfsarts of van bedrijfsartsen die werken bij een externe arbodienst.

Meer info over intern samenwerken:

- Lees meer over **De samenwerkingsposter**
- En lees meer over **taken en rollen van interne partijen**



1

2

3

4



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording



Eigen initiatief OR

Wanneer er iets
moet gebeuren

Verkrijg
nader inzicht

Aan de slag!

Overzicht interne
samenwerking

Overzicht externe
samenwerking

Overzicht externe samenwerking

- **Trainingsbureaus:** Er zijn gespecialiseerde trainingsbureaus voor OR'en maar ook gespecialiseerde trainingsbureaus rondom het thema ongewenst gedrag. Zij organiseren trainingen en workshops, vaak ook op maat. Het volgen van een training of workshop kan helpen om meer kennis te vergaren over het thema en handvatten te krijgen voor acties binnen het bedrijf.
- **Adviesbureau:** adviesbureaus kunnen zowel op individueel als organisatieniveau ondersteunen. Ze kunnen helpen bij het inventariseren van de problematiek en de cultuur binnen een bedrijf (door bijvoorbeeld het uitzetten van een enquête en het afnemen van interviews), helpen bij het vormgeven en opstellen van beleid. Daarnaast kunnen zij ook ondersteunen bij het coachen van leidinggevenden en het doen van onderzoek naar specifieke klachten. Advies- en trainingsbureaus kunnen soms ook externe vertrouwenspersonen en mediators inzetten.
- **Andere OR'en:** het leren van de ervaringen van andere OR'en kan nuttig zijn! Via bestaande OR-platforms of dagen kan contact met elkaar worden gezocht.
- **Vakbond:** vakbonden ondersteunen werknemers rondom het thema veilig en gezond werken. Sommige vakbonden geven (telefonisch) advies over het thema aan OR'en en bieden tools en tips om het onderwerp binnen organisaties aan te pakken. Ook hebben sommige vakbonden een vertrouwens telefoon, waar medewerkers juist met verhalen over ongewenst gedrag terecht kunnen, bijvoorbeeld FNV (030-2738833).

Aanpak pesten Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

De werkgever en organisatie

De ondernemingsraad

(Gepeste) werknemer

De wetgeving biedt drie invalshoeken om pestgedrag tegen te gaan: gericht op de werkgever, de ondernemingsraad, of de (gepeste) werknemer.

Werkgever



Arbeidsomstandighedenwet en -besluit

- Arbobeleid / anti-pest beleid
- RI&E
- Plan van aanpak
- Maatregelen invoeren
- Implementatie evalueren

Ondernemingsraad



Wet op de ondernemingsraden (WOR)

- Instemmingsrecht
- Adviesrecht
- Informatierecht
- Initiatiefrecht
- Stimulerende taak
- Waakfunctie

(Gepeste) werknemer



Burgerlijk wetboek

- Zorgplicht werkgever
- Algemene wet gelijke behandeling
- College voor de rechten van de mens



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

De werkgever
en organisatie

De onder-
nemingsraad

(Gepeste)
werknemer

De wetgeving gericht op de werkgever

Arbodsomstandighedenwet en Arbodsomstandighedenbesluit

Iedere werkgever (met personeel) is verplicht om een aantal stappen te nemen om pesten op het werk tegen te gaan.

Stap 1: Arbobeleid inclusief anti-pest beleid

Er moet een expliciet beleid zijn ter voorkoming of beperking van psycho-sociale arbeidsbelasting op de werkvloer (artikel 3, lid 2 Arbowet). Vormen van ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten veroorzaken stress (artikel 1, lid 3, onder e., Arbowet). Stress heeft negatieve lichamelijke, psychische of sociale gevolgen" (artikel 1, lid 3, onder f., Arbowet). Iemand kan ziek worden als gevolg van pesten. De Arbowet verlangt van iedere werkgever/organisatie actie om dat te voorkomen. De eerste verplichte stap is het maken van een arbeidsomstandighedenbeleid met daarin aandacht voor psychosociale arbeidsbelasting in zijn algemeenheid en pesten in het bijzonder.

Stap 2: Risico's inventariseren en beoordelen (RI&E)

De tweede stap is dat een werkgever/organisatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) maakt. In de RI&E moeten de risico's op psychosociale arbeidsbelasting en daarbij ook pesten in kaart worden gebracht (artikel 2.15, lid 1 Arbobesluit). Vervolgens moet bepaald worden wat de ernst van deze risico's is. De preventiemedewerker is degene die namens de werkgever de regie heeft over de RI&E en het plan van aanpak (zie stap 3). Daarbij moet de preventiemedewerker niet alleen samenwerken met en adviseren aan de OR of PVT, maar ook met de gecertificeerde (arbo) deskundigen of de gecertificeerde arbodienst.

1

2

3





Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

De werkgever
en organisatie

De onder-
nemingsraad

(Gepeste)
werknemer

Stap 3: Plan van aanpak ter bestrijding van pesten

In deze stap moeten maatregelen bedacht worden om de problemen rondom psychosociale arbeidsbelasting/ pesten aan te pakken. Deze maatregelen kunnen een flinke variëteit aan maatregelen/oplossingen omvatten. Bijvoorbeeld het werken aan een cultuuromslag, het aanstellen van een vertrouwenspersoon of het maken van een klachtenregeling. Bij het bedenken van de maatregelen moet de stand van de wetenschap worden betrokken (artikel 2.15 Arbobesluit). Voorbeelden zijn hier te vinden: <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/arbocatalogi> De RI&E en het plan van aanpak moeten inclusief het onderdeel pesten ter toetsing worden voorgelegd aan een gecertificeerde arbodienst of een BIG-geregistreerde bedrijfsarts (artikel 14, lid 1, onder a, Arbowet), of een gecertificeerde deskundige (verwijzen naar tool inpreventie). De arbodienst of de bedrijfsarts geven een advies aan de werkgever en de OR/PVT over de RI&E en het plan van aanpak (artikel 2.1, lid 1, Arboregeling). In het plan van aanpak moet ook worden aangegeven op welk tijdstip de organisatie de maatregel heeft ingevoerd (artikel 5, lid 3, Arbowet).

Stap 4: Invoeren van de verbetermaatregelen

In ieder geval zal er, in geval van een pestrisico, voorlichting en onderricht moeten worden verstrekt aan de medewerkers over de risico's van pesten en de maatregelen die de werkgever heeft genomen tegen die pestrisico's (artikel 2.15, lid 2, Arbobesluit). Deze maatregelen zijn onderdeel van het beleid rondom psychosociale arbeidsbelasting.

De werkgever en/of de leidinggevenden zien toe op de naleving van de maatregelen waarover voorlichting is gegeven (artikel 8, lid 4, Arbowet).



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

De werkgever
en organisatie

De onder-
nemingsraad

(Gepeste)
werknemer

Arbobeleid rondom pesten kan de volgende maatregelen en acties omvatten

- Het aanstellen van een vertrouwenspersoon
- Het instellen van een klachtenregeling en klachtencommissie
- Het bijhouden van meldingen
- Een training voor het personeel over pesten
- Het maken van afspraken wat wel en niet geaccepteerd wordt in het bedrijf, bijvoorbeeld in de vorm van/als onderdeel van een gedragscode.
- Het bespreekbaar maken van het thema op de werkvloer

Lees meer over het [arbobeleid](#) en [maatregelen](#)

Stap 5: het evalueren van de implementatie van de verbetermaatregelen

Zonder dat daarvoor een wettelijke verplichting bestaat is het als organisatie verstandig om ieder jaar of iedere twee jaar te evalueren hoe het gaat met de implementatie van de verbetermaatregelen. Vervolgens kun je kijken, bijvoorbeeld via de RI&E (stap 2) of een onderzoek onder de medewerkers (MTO) óf de risico's daadwerkelijk zijn voorkómen of beperkt als gevolg van de verbetermaatregelen. Zo niet, dan moeten de stappen 2 tot en met 5 opnieuw doorlopen worden.



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

De werkgever
en organisatie

De onder-
nemingsraad

(Gepeste)
werknemer

Wetgeving gericht op de ondernemingsraad (OR) of de personeelsvertegenwoordiging (PVT)

Wet op de ondernemingsraden (WOR)

De OR heeft vooral tot taak om het belang van alle medewerkers en het bedrijf/organisatie voor ogen te houden. Daartoe heeft de OR een aantal rechten en plichten

1. Instemmingsrecht

Zo heeft de OR een instemmingsrecht voor allerlei regelingen. Bij een regeling gaat het om een geheel van regels die door de werkgevers zijn opgesteld ten behoeve van (nagenoeg) alle medewerkers van een organisatie.

De maatregelen die een organisatie neemt tegen pesten kunnen zijn opgenomen in de RI&E en het plan van aanpak. Deze RI&E en het plan van aanpak zijn instemmingsplichtig omdat het hier gaat om een regeling op het gebied van arbeidsomstandigheden (artikel 27, lid 1, onder d. van de WOR).

Het kan ook zijn dat een organisatie een maatregel neemt tegen pesten in de vorm van klachtenregeling. Ook zo'n klachtenregeling is instemmingsplichtig (artikel 27, lid 1, onder j. WOR). Indien er via zo'n klachtenregeling een klachtencommissie wordt ingesteld, dan dient deze klachtencommissie onafhankelijk en onpartijdig te zijn. Het is gebruikelijk dat de werkgever en de OR beiden een kandidaat aanwijzen voor de klachtencommissie en dat er een onpartijdige voorzitter komt. Elementen voor de werkwijze van zo'n klachtencommissie tref je aan in [dit document](#) van de Inspectie-SZW.

Bij een regeling die ter instemming aan de OR wordt voorgelegd kan het gaan om een nieuwe regeling, een aanpassing van een bestaande regeling of het opheffen van een regeling.

In 50% van de
gevallen is de pester
een leidinggevende.

Bron: Zapfen Einarsen 2005



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

De werkgever
en organisatie

De onder-
nemingsraad

(Gepeste)
werknemer

2. Initiatiefrecht

Dit recht houdt in dat de OR alle onderwerpen die de onderneming aangaan, dus ook onderwerpen die betrekking hebben op pesten, aan de orde kan stellen en daarover voorstellen kan doen. Dat kan zowel binnen als buiten de overlegvergadering. Dit initiatief recht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het realiseren van een andere omgangsvormen en communicatie (artikel 23, leden 1 t/m 3, WOR).

3. Stimulerende taak van de OR

Het gaat hier om een aantal taken van de OR. Zo moet de OR waar mogelijk de naleving bevorderen van de voorschriften inzake arbeidsomstandigheden, en dus ook op het gebied van PSA/pesten (artikel 28, lid 1, WOR). Daarnaast moet de OR waken tegen discriminatie in het algemeen op de werkvloer (artikel 28, lid 3, WOR).

De OR kan hier aandacht aan besteden via een OR-spreekuur en daarbij doorverwijzen naar de juiste personen of instanties, maar bijvoorbeeld ook door samen met afdeling HR voorlichting te geven over pesten.

4. Onderzoek Inspectie SZW aanvragen

Als de situatie m.b.t. pesten in een bedrijf niet wordt aangepakt, dan heeft de OR het recht om aan de Inspectie SZW te vragen om een onderzoek in te stellen (artikel 24, lid 7, Arbowet). Indien de Inspectie SZW langskomt bij het bedrijf dan hebben OR- of PVT-leden het recht om met de inspecteur van de Inspectie SZW mee te lopen én om 'onder vier ogen' te praten met de inspecteur (artikel 12, lid 4, Arbowet).



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

De werkgever
en organisatie

De onder-
nemingsraad

(Gepeste)
werknemer

Wetgeving gericht op de gepeste werknemer

Burgerlijk wetboek

Een werknemer heeft recht op een veilige werkplek; dit wordt ook wel aangeduid als de zorgplicht van de werkgever (artikel 7: 658 Burgerlijk Wetboek).

Maar als iemand ziek wordt en schade lijdt als gevolg van pesten op het werk dan kan de werknemer de werkgever aansprakelijk stellen. Dat zal niet gemakkelijk zijn want je moet als werknemer wel aantonen dat jouw beroepsziekte (vooral) is veroorzaakt door het werk (= causaal verband).

Algemene wet gelijke behandeling

Als een werknemer gepest wordt op grond van zijn godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat, dan wordt hij ook beschermd door de Wet Gelijke Behandeling. Werknemers kunnen in dit geval ook een klacht indienen bij het

[College voor de Rechten van de Mens](#) (Arboportaal)

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording



Colofon

Meer lezen?

Deze roadmap is tot stand gekomen in overleg met het Ministerie van SZW en de Sociale Partners. TNO heeft literatuur bekeken, en gesproken met OR-leden, trainers en andere experts. De uitkomsten zijn gebruikt voor het vormgeven van deze roadmap om OR-leden een perspectief te bieden bij het tegengaan van ongewenst gedrag in bedrijven en organisaties.

Leiden, 2017

Redactie

Seth van den Bossche,
Martijn van Emmerik,
Tanja de Jong,
Jan Harmen Kwantes,
Marianne van Zwieten
(TNO)

Vormgeving

Jennifer Keek
(Coek Design)

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording



Colofon

Meer lezen?

Overheid:

- [Zelfinspectietool](#)
- [Arboportaal](#)
- [Wegwijzer](#)
- [Factsheet Pesten](#)
- [Koerskaart ongewenst gedrag](#)
- [Gespreksleidraad werkstress](#)

Preventiemedewerker:

- [Inpreventie](#)

Overig:

- [Pesten op de werkvloer](#)
- [Stop pesten nu](#)
- [Gezond reorganiseren](#)
- [NEA cijfers over pesten](#)

Trainings- en adviesbureaus:

- [Stichting Certificering Opleiding Ondernemingsraden](#)

Vertrouwenspersonen:

- [Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen](#)

Relevante organisaties voor OR-en:

- [OR Net](#)
- [OR Online](#)
- [OR Informatie](#)
- [OR Platform](#)
- [Nederlandse Vereniging voor Medezeggenschap](#)
- [OR-telefoon FNV / vertrouwenstelefoon FNV](#)
- [Stichting MultiNationale Ondernemingsradenoverleg](#)
- [LinkedIn-groepen](#)
- [Bureau Beroepsziekten FNV](#)

Aanpak pesten

Roadmap voor Ondernemingsraden

← Terug naar
startpagina



Route 1

Route 2

Route 3

Dit zegt de wet

Verantwoording

