

Seksuele intimidatie

Opgesteld door:
Sieuwke Ronner
Marjolein Bastiaanssen
Helger Siegert
Peter Wielaard

25 november 2007

Inhoudsopgave

1. Beschrijving van risicofactor	4
1.1a Beschrijving risicofactor	4
1.1b Effecten op werknemer	6
1.1c Effecten op organisatie	7
1.2 Omvang problematiek	8
2. Relevante werksituaties	9
2.1 Relevante branches	10
2.2 Relevante beroepen	11
3. Inventarisatie- en evaluatie	11
3.1 Risico-inventarisatie	11
3.2 Meten	12
3.3 Blootstellingsmeting	13
3.4 Effectmeting	13
4. Wetgeving	13
4.1 Arbowet	13
4.2 Arbobesluit	13
4.3 Arboregelingen	14
4.4 Overige nationale wetgeving	14
5. Beleid	15
5.1 Arboconvenanten	15
5.2 CAO afspraken	15
5.3 Brancheafspraken	15
5.4 Standaardisatie en normalisatie	15
5.5 Certificering	15
6. Beheersmaatregelen	16
6.1 Arbeidshygiënische strategie	16
6.2 Bronmaatregelen	16
6.2a Bronmaatregelen in de organisatie	16
6.2b Bronmaatregelen voor personeel	18
6.3 Organisatorische maatregelen	19
6.4 Technische maatregelen	21
6.5 Persoonlijke beschermingsmiddelen	21
6.6 Implementatie van beleid	22
7. Medisch onderzoek	23
7.1 Gezondheidseffecten en beroepsziekten	23
7.2a Diagnostiek	24
7.2b Begeleiding en behandeling	25
7.3 Kwetsbare groepen	27
7.4 Preventief medisch onderzoek inclusief vroegdiagnostiek	28
8. Werkgeversverplichtingen	28
9. Werknemersverplichtingen	29
10. Werknemersrechten	29
10.1 Rechten individuele werknemer	29
10.2 Rechten medezeggenschapsorgaan	29

11. Praktijkverhalen	29
12. Referenties	31
13. Referentie auteur	32
14. Peer Review	32

1. Beschrijving van risicofactor

1.1a Beschrijving risicofactor

Seksuele intimidatie is naast seksuele intimidatie, agressie en geweld en werkdruk, een vorm van psychosociale arbeidsbelasting. In de praktijk is het niet eenvoudig om seksuele intimidatie in de organisatie effectief aan te pakken. Wie zich bezighoudt met de bestrijding van dit probleem, zal allereerst goed moeten weten wat er onder wordt verstaan.

Definitie

Onder seksuele intimidatie wordt volgens de oude Arbowet verstaan: elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, die als ongewenst worden ervaren. Het doel of het gevolg van dit gedrag is dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Het al of niet voldoen aan dergelijke verzoeken of toenaderingspogingen wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van de persoon raken.

Subjectief

Ter bescherming van de werknemer die blootstaat aan seksuele intimidatie staat de subjectieve beleving van het slachtoffer centraal. Iemand bepaalt zelf waar de grens ligt tussen gewenst en ongewenst. Niet hoe gedrag is bedoeld, maar hoe dat ervaren wordt, is maatgevend. Dit subjectieve element maakt het probleem vaak lastig hanteerbaar en bemoeilijkt ook de effectmeting. Daarom moet het voor degene die het ongewenst seksueel gedrag vertoont begrijpelijk zijn dat dit gedrag ongewenst of ontoelaatbaar is. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer:

- de betrokkene zelf duidelijk maakt niet van het gedrag gediend te zijn. Wie hier vervolgens toch mee doorgaat, maakt zich schuldig aan seksuele intimidatie;
- door de werkgever, in het kader van zijn zorgplicht, eerder is gecommuniceerd dat het betreffende gedrag ontoelaatbaar wordt geacht (denk bijvoorbeeld aan gedragscodes in de bedrijfsregeling of de CAO);
- er sprake is van een strafbaar feit.

Taboe

Effectmeting van seksuele intimidatie wordt bovendien bemoeilijkt door het feit dat het van alle ongewenste omgangsvormen misschien wel de meest verborgene is. Het is een probleem waar slachtoffers en hun werkgevers niet graag over spreken. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat beide partijen nauwelijks weten wat zij met incidenten van seksuele intimidatie aan moeten. Ook bestaan er veel [misvattingen](#) over seksuele intimidatie. Er kleven beladen zaken aan als schaamte, privacygevoeligheid, de schuldvraag, onbegrip en onvoldoende kennis over hoe ermee om te gaan. Ongewenst seksueel gedrag op het werk is dan ook minder gemakkelijk te beïnvloeden dan pesten. Volgens een onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt bijna een derde van de gevallen van seksuele intimidatie niet gemeld.

Verschijningsvormen

Een laatste complicerende factor is dat seksuele intimidatie zich in verschillende vormen kan openbaren:

- verbaal, zoals seksueel getinte opmerkingen, sms-jes of briefjes, grappen en toespelingen, voorstellen tot het maken van afspraken met de bedoeling daarbij seksueel contact te hebben of het direct voorstellen van het hebben van seksueel contact;
- fysiek, zoals alle vormen van ongewenst lichamelijk contact (arm om schouder, beetpakken, knijpen, zoenen, aanranden tot en met verkrachting), maar ook de weg versperren of een ongewenst kleine fysieke afstand innemen;
- non-verbaal, zoals het tonen van seksueel getinte of pornografische afbeeldingen (in de werkkamer of via internet of intranet), staren, seksueel gerichte gebaren maken en seksueel getinte pesterijen.

Europese definitie

In de Europese wetgeving wordt onderscheid gemaakt tussen twee vormen van seksuele intimidatie:

- [Quid pro quo](#);
- [Vijandige, bedreigende werkomgeving](#).

In de wet wordt dit onderscheid gehanteerd om de betrouwbaarheid van de klacht te beoordelen (zie paragraaf 4.4 beoordeling klacht).

Quid pro quo

Bij deze vorm is sprake van seksuele intimidatie door machtsmisbruik: als je niet tegemoet komt aan de seksuele verzoeken van je baas heeft dat consequenties voor je werk, het verkrijgen van leuk werk, promotie of salarisverhoging. In de sterkste vorm is er sprake van seksuele dwang waarbij gedreigd wordt met werkgerelateerde middelen (bijv. ontslag) om iemand tot seksuele daden over te halen. Deze verzoeken kunnen eenmalig of incidenteel zijn. Het normaal functioneren in de organisatie wordt hiermee belemmerd, zo niet onmogelijk gemaakt.

Bedreigende werkomgeving

Dit is een werkomgeving waar het gebruikelijk is om seksueel getinte grapjes te maken of waar seksueel getinte plaatjes rondgaan en worden besproken of aan de muur hangen. Geen van deze uitingsvormen zijn tegen iemand in het bijzonder gericht, maar ze creëren wel beledigende en seksueel getinte omgeving, die als intimiderend en bedreigend kan worden ervaren. Bij deze vorm van seksuele intimidatie gaat het niet om incidenten, maar om een zich herhalend patroon.

Een voorbeeld

Een voorbeeld van een seksueel getinte werkomgeving zijn de blootkalenders die in een vaak mannelijke werkomgeving worden opgehangen, bijvoorbeeld in de werkplaats van een garagebedrijf. Stel: een vrouwelijke collega betreedt de werkplaats en er wordt een toespeling gemaakt op de kalender. Voor de vrouw kan dat aanleiding zijn om zich ongemakkelijk te voelen. Hierbij bestaat er een vage grens tussen 'zich ongemakkelijk voelen' en seksuele intimidatie.

Sekseverschil

Uit vrijwel alle onderzoeken naar seksuele intimidatie blijkt dat vrouwen vaker het slachtoffer zijn van ongewenst seksueel gedrag dan mannen. Meer hierover klik [hier](#).

Intern en extern

Seksuele intimidatie en seksueel ongewenst gedrag kan plaatsvinden tussen collega's of door leidinggevenden. Maar ook klanten, cursisten, gasten, cliënten of patiënten kunnen zich hieraan schuldig maken.

1.1b Effecten op werknemer

Wat begint als een onschuldige flirt tussen collega's of een vriendschappelijke aanraking kan uitmonden in seksuele intimidatie. Instemmen met of afwijzen van dergelijk gedrag kan in de eerste plaats gevolgen hebben voor het werk van degene die wordt lastiggevallen.

Vergaand

De gevolgen van seksuele intimidatie tussen collega's of tussen medewerker en leidinggevende zijn voor de werknemer groter dan de gevolgen van seksuele intimidatie tussen medewerker en klant. Seksuele intimidatie door een 'vertrouwde' persoon heeft vergaande gevolgen voor haar of zijn vertrouwen in andere mensen: wat veilig leek, bleek niet veilig te zijn.

Persoonlijk welbevinden

Meer dan de helft van de seksueel geïntimideerde werknemers meldt dat er sprake is van negatieve consequenties voor hun persoonlijk welbevinden. De aard van de gevolgen van ongewenst seksueel gedrag verschilt van andere vormen van grensoverschrijdend gedrag en is mede afhankelijk van de ernst de frequentie van de seksuele intimidatie. Onderzoek toont aan dat slachtoffers van ongewenst seksueel gedrag zich veel sterker persoonlijk gekrenkt voelen dan slachtoffers van bijvoorbeeld pestgedrag. (van Bekkum, 2007)

Emotionele gevolgen

Uit een [Europese studie](#) (1998, pag 19) blijkt dat veel slachtoffers gevoelens van wantrouwen, angst, boosheid, schaamte en vernedering hebben. Gevoelens van onzekerheid en hulpeloosheid komt bij 10% van de slachtoffers voor, terwijl 9% van hen klaagt over nervositeit en depressieve gevoelens. 4% heeft suïcidale gedachten.

Psychosomatische gevolgen

28% van de slachtoffers meldt last te hebben van stressreacties (zie paragraaf 7.1 gezondheidseffecten en beroepsziekte), die zich uiten in snel geïrriteerd zijn, rug-, nek- en schouderklachten, hoofdpijn, buikpijn, maagklachten, eetstoornissen en slaapproblemen.

Privé effecten

Seksuele intimidatie leidt bij 5% van de gevallen ook tot aversie tegen seksuele activiteiten in de privérelatie. 24 % van de slachtoffers meldt dat er spanningen optreden in de partnerrelatie. 9% zegt zich onthecht te voelen van mensen die normaal betekenisvol zijn. 5% is bang om aangeraakt te worden. Daarnaast meldt 59% negatieve gevolgen voor relaties met vrienden en familie.

[\(Timmermans, 1998, pag. 3-8\)](#)

1.1c Effecten op organisatie

Instemmen met of afwijzen van seksueel intimiderend gedrag kan ook een onaangename werkomgeving veroorzaken. Seksuele intimidatie heeft dus niet alleen gevolgen voor de werknemer, maar ook voor de organisatie als geheel.

Effecten werk

In het werk is er volgens een [Europese studie](#) sprake van afname van concentratie (18%), afname van productiviteit (11%), verminderd probleemoplossend en beoordelingsvermogen (13%) en problemen met helder denken (24%) (Timmerman, 1998, pa 6 in). Dit heeft effecten op de werkprestaties en de werkmotivatie van het slachtoffer.

Werkrelaties

Een seksueel bedreigende werkomgeving (zie paragraaf 1.1a) schaadt de werkrelaties in ernstige mate. Als de dader en het slachtoffer deel uitmaken van hetzelfde sociale systeem en er wordt bekend dat er sprake is van seksuele intimidatie, dan heeft dit vaak een ontwrichtende werking op het betreffende sociale systeem. Er ontstaat verwarring en wantrouwen. Er zal in ieder geval veel over gesproken worden, vooral ook in het roddelcircuit. Collega's krijgen loyaliteitsproblemen. De praktijk wijst uit dat een deel van de collega's zich over de betrokken collega ontfermt en een ander deel zich juist distantieert. Het is goed mogelijk dat uiteindelijk niet de dader maar het slachtoffer uit het systeem wordt gestoten.

Arbeidsontevredenheid

Uit een Finse studie [Varsa\(1993\)](#) blijkt dat veel vrouwen als slachtoffer van seksuele intimidatie melden dat zij hun professionele bekwaamheden in twijfel trekken. Zij voelen zich geïsoleerd (17%) omdat ze het idee hebben dat hun collega's hun klachten over seksuele intimidatie onjuist vinden. Ook wordt er geroddeld, zo meldt 10% van de ondervraagden, en uiten collega's ongewenste kritiek. Om die reden neemt hun werkplezier en werkmotivatie af. 17% van de respondenten heeft tegenzin om te gaan werken.

Voor meer effecten klik [hier](#).

Arbeidsverzuim

De slachtoffers van seksuele intimidatie hebben last van verminderde concentratie en werkprestaties, maken fouten, zijn geïrriteerd en angstig en vertonen vermijdingsgedrag. Een direct gevolg hiervan is ziekteverzuim. Exacte cijfers zijn niet te noemen in verband met de taboe (zie paragraaf 1.1a), maar naar schatting hebben werknemers die te maken hebben met seksuele intimidatie 17,3 ziekte dagen per jaar meer dan degene die dat niet overkomt (Arboactueel, 2000). [Van Dam en Engelen \(2004, pag. 26\)](#) melden dat 7% van de slachtoffers van seksuele intimidatie ten gevolge hiervan ziek thuis is geweest.

Personeelsverloop

Veel slachtoffers van seksuele intimidatie geven aan te willen vertrekken. In een onderzoek van TNO gaf 55% van de werknemers die seksueel door collega's werden geïntimideerd aan te willen vertrekken tegen 38% van de groep die door klanten wordt lastig gevallen. Exacte cijfers over daadwerkelijk vertrek en personeelsverloop ontbreken.

1.2 Omvang problematiek

Gebrek aan eenduidige definities en meetmethodes maken het moeilijk seksuele intimidatie te meten en de onderzoeksresultaten correct te interpreteren. De cijfers zijn dan ook ruwe schattingen. Niettemin is seksuele intimidatie niet iets dat slechts af en toe voorkomt, maar op vrijwel alle werkplekken in enige vorm voorkomt.

Omvang

Uit een [Europese studie](#) (1998, pag. 15,16) blijkt dat ruwweg 30 tot 50% van de vrouwen zegt met ongewenste seksuele voorstellen te maken te hebben en 10% van de mannen. In een Nederlandse studie wordt een cijfer van 32% genoemd (Timmerman, 1998). De verbale en non-verbale vorm van seksuele intimidatie zouden het meest voorkomen. Bijna tweederde van de vrouwen heeft hiermee te maken gehad. Verkrachting wordt door minder dan 5% van de vrouwen genoemd.

Door wie?

[Timmerman\(1998, pag. 25\)](#) geeft een aantal cijfers van seksuele intimidatie in Nederland. De meeste daders zijn mannen. Van hen is 48% uit mannelijke collega van het slachtoffer, 27% een mannelijke collega van een andere unit en 25% een leidinggevende. 16% van de daders zijn patiënten of cliënten. In branches waar vaak contact bestaat met cliënten ligt dit percentage zelfs nog hoger.

Toename

Uit de TNO Arbeidssituatie Survey blijkt dat in het jaar 2002 3 tot 7 procent van de werknemers in Nederland te maken heeft gehad met seksuele intimidatie op het werk. Dit gebeurt bij 7 procent van de werknemers door klanten en bij 3 procent door collega's. Dit is een verhoging ten opzichte van de cijfers uit 2000, toen de percentages respectievelijk 4,8 en 2,8 procent bedroegen. TNO Arbeid heeft in november en december 2003 tevens een enquête uitgevoerd onder een representatieve groep van ruim 10.000 Nederlandse werknemers. Ook uit dit onderzoek blijkt dat er toename is van seksuele intimidatie.

Kosten

In Nederland wordt uitgegaan van 4 miljard Euro per jaar aan [kosten](#) als gevolg van psychosociale arbeidsbelasting (Arbobaalans, 2005). Bijna de helft hiervan zijn kosten als gevolg van langdurig verzuim en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. Slachtoffers van seksuele intimidatie verzuimen 17,3 ziekte-dagen meer dan degene die dat niet overkomt. In de kosten is onderscheid gemaakt in 1,7 miljard voor stress en 2,3 miljard voor alle vormen van ongewenst gedrag op het werk. De overige kosten worden gemaakt door medische en psychologische hulpverlening, productieverlies, outplacementtrajecten, aantrekken van nieuw personeel en juridische procedures.

2. Relevante werksituaties

Ongewenst seksueel gedrag maakt meer kans in een werksfeer die geseksualiseerd is. Dat is een werkplek waar opmerkingen over mannen en vrouwen getolereerd worden, waar een gebrek aan respect voor het andere geslacht als grappig wordt beschouwd. Vooral werkmilieus waar overwegend mannen werken blijken vatbaar, zeker wanneer door de leidinggevenden weinig of geen communicatie of formeel beleid rond ongewenst seksueel gedrag op het werk is opgezet.

Strikte hiërarchie

[Baillien e.a \(2005\)](#) vonden een duidelijk verband tussen een sterk hiërarchische organisatie en ongewenste omgangsvormen. Hubert en Scholten (2000) maken expliciet melding van een sterk hiërarchische cultuur als risicofactor voor seksuele intimidatie. In dergelijke organisaties is er sprake van grotere machtsverschillen en is de kans op machtsmisbruik groter. Slachtoffers van seksuele intimidatie zijn in een sterke hiërarchie minder geneigd naar de leidinggevende te gaan.

Mannencultuur

Vrouwelijke werknemers zijn vaker slachtoffer zijn van seksuele intimidatie, met name in een seksistische en een machocultuur (Arboactueel, 2000). Vooral vrouwen die gaan werken in sectoren die traditioneel het terrein van mannen zijn, hebben last van seksuele intimidatie. Voorbeelden hiervan zijn het politieapparaat en technische productiebedrijven.

Losse omgangscultuur

In een losse en gezellige cultuur is de kans op grensoverschrijdend gedrag groter. In een sfeer van nabijheid en intimiteit kunnen de professionele grenzen vertroebelen. Voor slachtoffers is het in een dergelijke cultuur lastiger om daders aan te spreken of een klacht in te dienen. Bovendien is het lastiger om te bepalen wat gewenst en wat ongewenst gedrag is. Dit zou seksueel ongewenst gedrag faciliteren ([Beswick, 2004, pag. 21](#)), omdat er een grotere tolerantie zou zijn en er weinig controle is op het naleven van bijvoorbeeld gedragscodes.

Leiderschapsstijl

Zwak leiderschap, waarbij leidinggevenden niet of onvoldoende reageren op signalen of klachten van slachtoffers en geen aandacht hebben voor het welzijn van de medewerkers faciliteren seksuele intimidatie. Leidinggevenden moeten niet alleen de dader aanspreken op zijn gedrag en duidelijke normen stellen van wat gepast gedrag is, maar ook in staat zijn het slachtoffer adequaat te ondersteunen. [Baillien e.a \(2005\)](#) concludeert dat de combinatie van een taakgerichte én tegelijk ook mensgerichte cultuur seksuele intimidatie voorkomt.

Een voorbeeld

Een medewerker van een woningbouwcorporatie doet een vrouwelijke huurder bij herhaling oneerbare voorstellen in ruil voor verbeteringen aan haar woning. De vrouw meldt dit aan de leidinggevende van de medewerker. De leidinggevende spreekt de medewerker hierop direct aan, stelt hem tijdelijk op non actief, maar biedt hem ook (externe) hulp aan. Ook bespreekt de leidinggevende de effecten van de seksuele intimidatie met de vrouw.

Organisatieontwerp

In een organisatieontwerp waar medewerkers weinig regelmogelijkheden en autonomie hebben in hun werk, waar te hoge of te lage taakeisen worden gesteld en het ontbreekt aan sociale steun, is de kans op seksuele intimidatie en op andere vormen van geweld groter. In een dergelijk ontwerp ervaren medewerkers weinig arbeidstevredenheid en weinig verbondenheid met de organisatie, omdat zij hun competenties onvoldoende in kunnen zetten. Het ontbreekt aan bevlogenheid. Deze combinatie van factoren maakt de kans op het ontstaan van conflicten groter en vergemakkelijkt ongewenst gedrag.

Fysieke omstandigheden

Wanneer het werk in slecht beveiligde en onoverzichtelijke werkplekken plaats vindt is het risico van ongewenst seksueel gedrag groter. Te weinig verlichting, werkplekken achteraf en afwijkende werktijden kunnen in de hand werken dat potentiële daders zonder de aanwezigheid van collega's of andere klanten, die als sociale controle kunnen dienen, ongewenst seksueel gedrag vertonen.

Geen formeel beleid

Organisaties waar geen formeel beleid of gebrekkig beleid wordt gevoerd tegen ongepast gedrag faciliteren ongewenste omgangsvormen. Het besef dat er beleid bestaat tegen ongewenst gedrag gaat seksuele intimidatie tegen. Zie [Baillien e.a \(2005\)](#).

Voorspellende waarde

Er zijn geen onderzoeksresultaten van een relatie tussen een specifieke risicofactor in de organisatie en de kans op seksuele intimidatie bekend. In veel onderzoeken wordt uitgegaan van een Multi-causaal verband. Bovengenoemde risicofactoren in de organisatie hebben dan ook geen voorspellende waarde. Wel wordt aangenomen dat een combinatie van gebrek aan (taak- en mensgericht) leiderschap, grote machtsverschillen en de groepssamenstelling samen leiden tot een grotere kans op seksuele intimidatie.

2.1 Relevante branches

Seksuele intimidatie op de werkvloer komt binnen alle bedrijfstakken. Exacte cijfers ontbreken. Wel is er sprake van enkele trends.

Onderzoeksgegevens

In de NEA 2006 wordt onderscheid gemaakt tussen seksuele intimidatie door collega's en chefs enerzijds en klanten anderzijds.

Bij seksuele intimidatie door klanten zijn de risicosectoren horeca (hotel en restaurants), gezondheidszorg/welzijn en onderwijs. Seksuele intimidatie door collega's en chefs komt volgens NEA vooral voor in horeca, financiële dienstverlening en bij energie en water. Van Bekkum (2007) noemt in de gezondheidszorg specifiek de ziekenhuizen en de verpleeg- en bejaardenhuizen. Daarnaast worden genoemd warenhuizen en supermarkten, chemie en voeding- en genotmiddelenindustrie. In een [Europees onderzoek](#) worden handel (18%) en industrie (17%) als relevante branche genoemd. [van Dam \(2004\)](#) noemt politie en defensie als relevante branches. In recent onderzoek wordt ook defensie genoemd.

Risicosectoren

Samengevat komen uit de verschillende onderzoeken onderstaande risicosectoren naar voren:

- > Horeca
- > Onderwijs
- > Gezondheids- en welzijnszorg
- > Verpleeg- en bejaardenhuizen
- > Financiële dienstverlening
- > Industrie, met name chemie, water en energie
- > Handel, met name warenhuizen en supermarkten
- > Voedings- en genotmiddelenindustrie
- > Politie
- > Defensie

Klantintensieve dienstverlening

Bij veel van bovengenoemde branches gaat het om klantintensieve dienstverlening. Er is een kleine afstand tussen de werknemer en de klant gewenst of noodzakelijk, bijvoorbeeld bij bepaalde verpleeghandelingen, waardoor de kans op (seksuele) intimidatie (blijkbaar) toeneemt. De dienstverlener komt soms letterlijk in de persoonlijke intieme zone van de cliënt. Klantvriendelijkheid kan in deze sectoren op een verkeerde manier worden opgevat en aanleiding geven tot ongewenst gedrag. Kort gezegd: de medewerkster (het betreft in meer dan 99 procent van de gevallen vrouwen) maakt het de klant naar de zin, de klant maakt misbruik. Voorbeelden hiervan zijn: het maken van dubbelzinnige opmerkingen, vastpakken, knijpen, seksuele avances maken, maar ook het na werktijd achtervolgen en gedurende lange tijd stalken van medewerkers (van Bekkum, 2007).

Onderwijs

Het onderzoek van de Algemene Onderwijsbond laat zien dat 5% van de respondenten in het afgelopen jaar te maken heeft gehad met ongewenste seksuele opmerkingen van leerlingen. Vooral de schoolsoort beroeps- en volwasseneducatie scoorde hoog met 8% (Sikkes et al., 2003). Het

onderzoek van [Research en Beleid \(2004\)](#) laat een hoger percentage zien: 13% van de respondenten wordt één of enkele keren per jaar of per maand met seksuele toespelingen van leerlingen geconfronteerd, 1% één of enkele keren per week of dagelijks. Deels is dit hogere percentage te verklaren doordat niet naar het afgelopen jaar is gevraagd, maar naar een langere periode (Van Wonderen, 2004).

Politie

Uit een onderzoek onder ruim 6300 politiewerknemers in 2000 van [Sandford & Vanwesenbeeck, 2000](#) blijkt dat 69% van de vrouwelijke politiewerknemers in de afgelopen twee jaar te maken heeft gehad met seksueel intimiderend gedrag door collega's. In driekwart van de gevallen was dat meerdere malen voorgekomen. Seksueel intimiderend gedrag varieerde van "schunnige en aanstootgevende opmerkingen over uiterlijk en lichaam" (42%) tot "poging tot seksuele dwang" (4%). Ook mannen bij de politie krijgen te maken met één of ander vorm van seksueel intimiderend gedrag (44%), maar dan door burgers. In de helft van de gevallen ging het om meer ervaringen in de afgelopen twee jaar. Ook bij mannen kwam de verbale vorm van seksueel intimiderend gedrag het meest voor (26%). Poging tot seksuele dwang kwam het minst voor, maar ook nog in 1% van de gevallen.

Omvang bedrijven

Organisaties met een grotere omvang lopen een groter risico dan kleine organisaties. Uit onderzoek is gebleken dat werknemers in bedrijven met een omvang van tussen de 200 en 500 werknemers meer sprake is van seksuele intimidatie (Hubert en Scholten, 2000). Een verklaring hiervoor kan gevonden worden in het feit dat seksuele intimidatie en andere vormen van agressie en geweld in grote organisaties langer onopgemerkt blijft ([Beswick, 2004](#)).

2.2 Relevante beroepen

In diverse onderzoeken worden de volgende risicoberoepen genoemd. Exacte cijfers ontbreken, dus waarschijnlijk is ook hier sprake van trends.

Handel:	vrouwen in salesfuncties, winkeliers, winkelbedienden en verkopers
Transportberoepen:	taxi/buschauffeur, treinconducteurs
Zorg:	verpleegkundigen en ziekenverzorgenden
Politie:	vrouwelijke en mannelijke politieagenten
Horeca	vrouwen in de horeca
Onderwijs:	docenten voortgezet onderwijs
Ziekenhuizen:	vrouwelijke co-assistenten

3. Inventarisatie- en evaluatie

3.1 Risico-inventarisatie

De arbowet (zie paragraaf 4.1) en het arbobesluit (zie paragraaf 4.2) verplicht de werkgever tot een kaart brengen van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Een globale meting wordt gedaan door middel van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Deze vraag zal beantwoord moeten worden in het globale proces van de RI&E. Verdiepend onderzoek wordt gedaan door specifieke metingen.

3.2 Meten

Landelijk onderzoek

Landelijk wordt er gebruik gemaakt van meerdere vragenlijsten die de trends in kaart brengen over cijfers met betrekking tot psychosociale arbeidsbelasting. Deze vragenlijsten leveren globale branchegegevens op.

Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA)

De NEA is een jaarlijkse enquête naar arbeidsomstandigheden in Nederland, uitgevoerd door TNO in opdracht van het ministerie van SZW. Het doel van de NEA is om arbeidsomstandigheden in Nederland in brede zin te 'monitoren'. De NEA volgt trends in arbeidsrisico's, effecten van die risico's en maatregelen die werkgevers treffen. Ook identificeert de NEA risicogroepen. Hierdoor wordt inzichtelijk in hoeverre werkgevers en werknemers invulling geven aan de doelvoorschriften die door de overheid in het kader van de nieuwe Arbowet zijn geformuleerd.

Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS)

Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS) is een groot, continu onderzoek naar verschillende onderwerpen betreffende de leefsituatie van de Nederlandse bevolking, uitgevoerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). POLS bestaat uit verschillende modules. Een ervan is de module Gezondheid en Arbeid. Deze geeft een zo volledig mogelijk overzicht van de ontwikkelingen in de gezondheidstoestand, het gebruik van medische en maatschappelijke voorzieningen, de leefstijl, waaronder arbeidsomstandigheden. Deze informatie komt beschikbaar over allerlei groepen in de bevolking.

Specifiek onderzoek

Als er uit de RI&E signalen komen die op ongewenste omgangsvormen wijzen kan er met behulp van kwantitatieve en kwalitatieve meetinstrumenten specifiek worden gemeten waar en hoe groot het probleem van seksuele intimidatie is.

Kwantitatief onderzoek

In Nederland maakt men meestal gebruik van

- Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA)

Dit gevalideerde instrument meet werkdruk, werkstress en werkbeleving. Er is een aparte vragenlijst ontwikkeld voor drie hoofdgebieden van sociale onveiligheid: lichamelijke agressie, serieuze bedreiging en lastig gedrag. Er wordt in kaart gebracht bij hoeveel mensen dit voorgekomen is en hoe vaak en wat voor soort daders zich hieraan schuldig hebben gemaakt. Als mogelijke gevolgen voor het slachtoffer wordt onderscheid gemaakt tussen lichte en zware verwondingen en verminderd functioneren in het werk. Enkele items m.b.t. de geven inzicht wie er met acute stressklachten rondlopen: posttraumatisch stress syndroom (pts) (zie paragraaf 7.1) en [agressie en geweld](#).

- De LEidse Mobbing Schaal-II (LEMS-II)

Met de LEMS-II worden ongewenste omgangsvormen in kaart gebracht. Ook kan worden gemeten in welke mate ongewenste omgangsvormen voorkomen en of er verschillen over sectoren bestaan. Met deze gegevens kunnen keuzes gemaakt worden voor het nemen van beleidsmaatregelen.

Kwalitatief onderzoek

Uit gesprekken met de vertrouwenspersoon en andere arboprofessionals kunnen signalen komen over seksuele intimidatie in de organisaties. Ook het management kan hierover signalen krijgen via persoonlijke ontwikkelingsgesprekken en functioneringsgesprekken. Op basis hiervan kunnen (half) gestructureerde interviews worden afgenomen onder werknemers van de bedrijfsonderdelen waar de signalen vandaan komen of in de gehele organisatie. Hierop wordt vervolgens beleid gemaakt door het management met adviezen van professionals. Zie hiervoor paragraaf 6.3 organisatorische maatregelen.

Data-analyse

Op basis van gegevensanalyse van verzuimcijfers, cijfers personeelsverloop, exit-interviews, het aantal klachten over seksuele intimidatie kan in kaart worden gebracht wat risicovolle werksituaties of afdelingen zijn. De arbeid- en organisatiedeskundige en de afdeling P&O hebben hierin een belangrijke rol.

3.3 Blootstellingsmeting

Meetinstrumenten (zie paragraaf 3.2) geven cijfers over de mate waarin gepest wordt in organisaties.

3.4 Effectmeting

Voor seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen bestaan geen algemeen geldende maatregelen, zodat er geen direct kwantificeerbare effectmeting mogelijk is. De meetinstrumenten zijn gericht op inventarisatie van de omvang van het ongewenst gedrag, niet op de effecten van (preventieve) beleids- en beheersmaatregelen. Aan te bevelen is om hierover wel een norm af te spreken. Zo is in Australië bewezen dat een zero tolerance beleid effect heeft op de omvang van ongewenste omgangsvormen. Effectmetingen kunnen worden gedaan door middel van het meten van het aantal klachten, de verzuimcijfers, instroomgegevens in de WIA en de uitstroomgegevens.

4. Wetgeving

4.1 Arbowet

In de Arbowet van 2007 is de definitie van seksuele intimidatie komen te vervallen. Wel wordt seksuele intimidatie gerekend tot één van de factoren die kunnen leiden tot PSA.

De Arbowet (lid 2, artikel 3) van 2007 introduceert de term 'psychosociale arbeidsbelasting'.

"De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting"

De wetgever verstaat onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA):

- seksuele intimidatie, agressie en geweld;
- seksuele intimidatie en
- werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengt.

Artikelen 3, 4, en 5 en 33

De werkgever is verplicht tot het voeren van arbeidsomstandighedenbeleid waaronder het tegengaan van seksuele intimidatie, agressie en geweld. De daaraan verbonden risico's voor de werknemer moeten schriftelijk worden vastgelegd in een risico-inventarisatie en -evaluatie. In een plan van aanpak moet worden aangegeven welke risico's zullen worden genomen in verband met deze risico's. De eerste overtreding is een beboetbaar feit, de tweede overtreding binnen 48 maanden is een strafbaar feit.

De werkgever is op grond van de Arbowet verplicht een beleid te voeren dat erop gericht is werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie.

4.2 Arbobesluit

Uit de risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE) blijkt of er groepen werknemers zijn voor wie er risico bestaat op blootstelling aan psychosociale arbeidsbelasting. Voor deze heeft de werkgever de plicht om maatregelen te treffen om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of te beperken (Arbobesluit Artikel 2.15, lid 2). De wettekst luidt:

1. Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.
2. Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

4.3 Arboregelingen

Er zijn geen Arboregelingen met betrekking tot ongewenste omgangsvormen. SDU heeft Arbo-informatieblad uitgegeven: nummer 41, Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer.

4.4 Overige nationale wetgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:658 lid 1

De werkgever heeft een zorgplicht voor de veiligheid van de werkomgeving, waaronder mede de verplichtingen vallen die de werkgever op grond van de Arbeidsomstandighedenwet heeft. De werkgever moet maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken die redelijkerwijs nodig zijn om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt. De werkgever is aansprakelijk voor schade die de werknemer in uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt, tenzij de werkgever aantoont dat hij zijn zorgverplichting op grond van is nagekomen of dat de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer.

Artikel 7:611

De werkgever is aansprakelijk voor schade wegens handelen in strijd met goed werkgeverschap.

Wet Gelijke Behandeling

Artikelen 1a en 1b Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen en artikel 7:646 leden 1, 6 en 12

Burgerlijk Wetboek:

Direct en indirect onderscheid tussen mannen en vrouwen bij het aangaan van een arbeidsovereenkomst, bij arbeidsvoorwaarden, bij bevordering en bij opzegging van een arbeidsovereenkomst is verboden. Het verbod van direct onderscheid tussen mannen en vrouwen houdt mede een verbod in op intimidatie en verbod op (seksuele) intimidatie. In de verhouding tussen de werkgever en de werknemer wordt de bewijslast omgekeerd indien de werknemer die meent dat in zijn nadeel een verboden onderscheid wordt gemaakt in rechte feiten aanvoert die dat onderscheid kunnen doen vermoeden. De werkgever dient dan te bewijzen dat niet in strijd met dit verbod is gehandeld.

Beoordeling klacht

De twee vormen van seksuele intimidatie quid pro quo en bedreigende werkomgeving (zie paragraaf 1.1) hangen nauw met elkaar samen. In de wet wordt dit onderscheid gehanteerd om de betrouwbaarheid vast te stellen van de klacht. Bij het bepalen of er sprake is van een eenmalig incident of dat er sprake is van een opzettelijk gecreëerde seksueel getinte bedreigend omgeving moeten zowel de het ongewenste gedrag zelf als de context waarin het zich afspeelt moeten worden meegewogen. De feiten worden beoordeeld op basis van wat redelijk is en niet de specifieke gevoeligheid van het slachtoffer, tenzij die gevoeligheid bekend is bij de vermeende dader. Klik [hier](#) voor meer informatie.

Afhandeling klacht

Per 18 oktober 2006 is de afhandeling van een klacht over (seksueel) intimiderend gedrag op de werkvloer veranderd. De feiten die de werknemer aandraagt om een klacht over (seksueel) intimiderend gedrag te onderbouwen, moeten voldoende zijn om (seksuele) intimidatie te vermoeden. Verder moet duidelijk zijn dat de werkgever onvoldoende heeft gedaan om het (seksueel) intimiderende gedrag te voorkomen. Als aan beide voorwaarden is voldaan kan de rechter besluiten de bewijslast te verschuiven van werknemer naar werkgever. De werkgever moet dan bewijzen wél voldoende maatregelen te hebben genomen om (seksuele) intimidatie te voorkomen.

5. Beleid

In de Arbowet worden procesnormen voorgeschreven voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Een procesnorm kan bestaan uit een verplichting voor de werkgever om jaarlijks aan de OR te rapporteren over de vraag of zich rond een bepaald risico problemen hebben voorgedaan en wat hij daaraan heeft gedaan. In een procesnorm kan ook worden vastgelegd dat de arbodienst met enige regelmaat rapporteert over een dergelijk risico. De procesnorm leidt tot agendabepalingen. Het gaat bij agendabepaling om benoeming van de elementen die onderdeel moeten uitmaken van het arbobeleid rond dat risico.

5.1. Arboconvenanten

In 13 branches zijn afspraken gemaakt over agressie en geweld en in 19 branches over psychische belasting. Seksuele intimidatie wordt daarbij niet als apart aandachtspunt beschreven. De teksten van deze convenanten zijn te vinden op het [arboportaal van SZW](#). Alle convenanten zijn inmiddels afgerond.

5.2 CAO afspraken

In sommige CAO's zijn afspraken gemaakt over ongewenste omgangsvormen. Over het algemeen gaat het over maatregelen die de werkgever neemt om ongewenste omgangsvormen te voorkomen, en het recht van werknemers om werkgevers hierop aan te spreken. Bij het bepalen van acties op het gebied van werkdruk is het aan te raden de CAO te raadplegen. De letterlijke teksten van CAO's zijn [hier](#) te downloaden.

Soms worden aparte reglementen aan de CAO toegevoegd zoals door de [Erasmus Universiteit](#).

Een voorbeeld

In de CAO gezondheidscentra staat over seksuele intimidatie door cliënten/patiënten het volgende. [art 22.a](#)

1. de werkgever is verplicht maatregelen te nemen die de lichamelijke en geestelijke integriteit van de werknemer zoveel mogelijk beschermen, opdat ongewenste intimiteiten kunnen worden voorkomen;
- 2.a. indien een werknemer bij of door cliënt/patiënt wordt geconfronteerd met ongewenste intimiteiten:
 - o heeft hij het recht de werkzaamheden bij de betrokken cliënt/patiënt onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag is in de zin van artikel 7:658 Burgerlijk Wetboek oplevert;
 - o dient hij het voorval eveneens onmiddellijk bij de werkgever cq. een daartoe door de werkgever aangewezen persoon te melden;
- 2.b. Indien de werknemer een geval van ongewenste intimiteiten bij de werkgever cq. een daartoe door de werkgever aangewezen persoon heeft gemeld, stelt de werkgever een onderzoek in en neemt hij dusdanige maatregelen dat herhaling wordt voorkomen;
- 2.c. De werknemer die een geval van ongewenste intimiteiten heeft gemeld, heeft het recht het opnieuw verlenen van hulp aan de betrokken patiënt/cliënt te weigeren.

5.3 Brancheafspraken

Het is mogelijk dat er binnen de branche afspraken zijn gemaakt over de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting. Bij het bepalen van acties op het gebied van PSA is het aan te raden na te gaan welke afspraken er binnen de branche zijn gemaakt.

5.4 Standaardisatie en normalisatie

Op dit moment is er geen normering of doelvoorschrift voor psychosociale arbeidsbelasting.

5.5 Certificering

Er bestaat geen mogelijkheid tot certificering op het gebied van seksuele intimidatie.

6. Beheersmaatregelen

6.1 Arbeidshygiënische strategie

Seksuele intimidatie kent verschillende oorzaken (zie hoofdstuk 2). Niet al deze oorzaken kunnen worden weggenomen.

In alle organisaties komt seksuele intimidatie of een andere vorm van ongewenst gedrag dan ook wel eens voor. Primaire preventie aan de bron is dus niet mogelijk. Wel kunnen er maatregelen genomen worden die bijdrage aan vermindering van de risico's en beperking van de schade.

6.2 Bronmaatregelen

Deze maatregelen hebben tot doel de arbeidsomstandigheden en de –verhoudingen, die seksuele intimidatie faciliteren te verbeteren. Op termijn leiden deze interventies tot het (zo veel mogelijk) voorkomen van ongewenste omgangsvormen. De maatregelen zijn gericht op het maken van heldere afspraken over ongewenst gedrag in de arbeidssituatie. De effectiviteit ervan wordt medebepaald door het betrekken van de mensen bij de implementatie, uitvoering en naleving van de maatregelen.

6.2a Bronmaatregelen in de organisatie

Alle preventieve (beleids)maatregelen dienen zoveel mogelijk deel uit te maken van een integraal organisatiebeleid, zoals in onderstaand overzicht wordt aangegeven.

Gebouwontwerp	Draagvlak	Werkplekontwerp
<ul style="list-style-type: none"> • Beveiliging gebouw • Toegangscontrole • Ontvangstbalie • Ontvangstruimte klanten 	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft belang beleid sociale veiligheid aan (het kader/ intentieverklaring) • Overleg met leidinggevenden • Overleg met OR • Team- of afdelingsoverleg • Introductiebijeenkomsten 	<ul style="list-style-type: none"> • Spreekkamers (alarm, vluchtwegen, opstelling meubilair, etc) • Zichtbaarheid • Verlichting
<p>Funcieontwerp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden • Regelmogelijkheden • Niet alleen werken • Geen productiedwang 	<p>Best Practice</p>	<p>Personeelsbeleid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werving en selectie • Introductie • Begeleiding en inwerkperiode • Loopbaanbeleid (POP) • Klachtenregeling • Stijl van leidinggeven • Binding aan organisatie • Aanstellen vertrouwenspersoon
<p>Samenwerking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afspraken met organisaties over veiligheid (structureel); procedures en werkafspraken • Informatie-uitwisseling over cliënten 		<p>Beleid Sociale Veiligheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standpunt over wat te verstaan onder Sociale Onveiligheid; normen • Trainingen (weerbaarheid) • Opvang en begeleiding • Protocollen • Intervisies (doorbreken bestaande cultuur) • Gedragcodes • Registraties (register)

Bron: TNO Arbeid, 2002

Gedragsregels

Het beleid ongewenste omgangsvormen is in de regel gebaseerd op de normen en waarden die een organisatie voorstaat. Denk hierbij aan respect, integriteit, eerlijkheid en veiligheid. Het resultaat is dat het personeel op een respectvolle, integere manier met elkaar omgaat en dat medewerkers in een veilige omgeving kunnen werken. Evenzo kan er in het beleid aandacht besteedt worden aan hoe om te gaan met de klanten, en aan klantgedrag. Om het eigen standpunt hierin kenbaar te maken wordt er door bedrijven vaak een intentieverklaring opgesteld, die openbaar wordt gemaakt. Gedragsregels moeten voor elke organisatie (sector en/of branche) specifiek worden ingevuld en deel uit gaan maken van de arbocatalogus (van Bekkum, 2007).

Voorlichting

Maak deze gedragsregels zichtbaar voor medewerkers door het geven van mondelinge en schriftelijke voorlichting. Geef deze voorlichting ook aan klanten, zodat ook zij weten waar ze aan gehouden zijn en wat de sancties zijn die staan op ongewenst gedrag. Communicatiemogelijkheden zijn: inter/intranet, boodschappen via de intercom, publicatieborden en elektronische informatiepanelen, werkoverleg of een themabijeenkomst. Geef ook voorlichting en instructies over hoe te handelen in geval van ongewenste omgangsvormen.

Protocollen

In het protocol 'ongewenste omgangsvormen' wordt inzichtelijk gemaakt welke stappen er genomen moeten worden als er sprake is van ongewenste omgangsvormen. Een voorbeeld kunt u [hier](#) vinden. Dit begint met een melding bij een vertrouwenspersoon of bij de direct leidinggevende. Vervolgens wordt aangegeven welke vervolgstappen mogelijk zijn en wie welke rol daarin heeft. Denk hierbij aan een klachtencommissie, een bedrijfsarts, P&O, politie.

Aanstelling vertrouwenspersoon

Veel organisaties kiezen ervoor om voor het te voeren beleid ongewenste omgangsvormen een (interne of externe) vertrouwenspersoon aan te stellen. In essentie heeft de vertrouwenspersoon een intermediaire functie tussen de klager/medewerker en de organisatie/leidinggevenden. Op basis van een vertrouwelijk gesprek ondersteunt en adviseert de vertrouwenspersoon het slachtoffer in de besluitvorming over vervolgstappen. Bij eventuele vervolgstappen, bijvoorbeeld het indienen van een officiële klacht of het doen van aangifte, heeft de vertrouwenspersoon veelal een begeleidende, ondersteunende en/of bemiddelende rol. Een richtlijn hiervoor is ontwikkeld door het netwerk universitaire [vertrouwenspersonen](#).

Klachtencommissie

Na overleg met de vertrouwenspersoon kan een klacht voorgelegd worden aan de Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen. Deze commissie onderzoekt de klacht door de betrokkenen te horen en bepaalt of deze gegrond is. Op basis van deze uitspraak zal de directie maatregelen nemen. De vertrouwenspersoon kan ondersteunen bij het op schrift stellen van een klacht en bij de hoorzittingen van de klachtencommissie. U kunt ook zonder tussenkomst van de vertrouwenspersoon een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Klachtenregistratie

Bij veel organisatie ontbreekt een goede klachtenregistratie en is het moeilijk gerichte maatregelen te nemen. Door het bijhouden van een klachtenregister wordt enerzijds inzichtelijk gemaakt hoe vaak zich incidenten voordoen en wat de aard daarvan is. Anderzijds biedt registratie de mogelijkheid om beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen up-to-date te houden.

Naast registratie door leidinggevenden, OR en P&O is het ook belangrijk dat er vertrouwelijk en dus anoniem melding gemaakt kan worden van ongewenst gedrag ofwel bij de vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie.

Zwarte lijst

Met ketenorganisaties zoals de gemeentelijke sociale dienst, CWI en UWV kunnen onderling afspraken gemaakt worden over de uitwisseling van gegevens van cliënten die ongewenst gedrag vertonen. Dit maakt het mogelijk om beter in te spelen op ongewenste situaties. Ook zorginstellingen kunnen dergelijke onderlinge afspraken met elkaar maken. Het is bekend dat in sommige sectoren al gewerkt wordt met zwarte lijsten. Recht op privacy en gevaar voor onterechte stigmatisering is de keerzijde van het uitwisselen van cliëntgegevens.

Zero-tolerance beleid

Programma's ter voorkoming van ongewenste omgangsvormen zijn niet systematisch geëvalueerd. De meeste maatregelen interfereren met maatregelen tegen stress en ziekteverzuim. Alleen van een zero-tolerancebeleid en duidelijkheid over welke gedragingen niet getolereerd worden is (summier) bewezen dat het leidt tot succesvolle preventie van ongewenste omgangsvormen.

Zero-tolerancebeleid omvat

- Publieke posters met de boodschap dat alle vormen van agressie en geweld niet worden getolereerd
 - Een trainingsdag waarbij werknemers wed geleerd agressie niet te tolereren
 - Een waarschuwingssysteem voor bezoekers dat uiteindelijk kon resulteren in een bezoekverbod.
- In combinatie met een agressietraining voor medewerkers leidde dit beleid in twee [onderzoeken](#) tot afname van het aantal incidenten.

6.2b Bronmaatregelen voor personeel

Draagvlak

Hoe groter het draagvlak is binnen de organisatie, hoe minder management en medewerkers zich schuldig maken aan ongewenste omgangsvormen. Zo zullen alle betrokkenen zich ook inspannen voor de uitvoering van het beleid. In essentie is een goede wisselwerking tussen de ondernemer (lees: directie of hoger management) en het personeel (ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging) hierin van groot belang. Wanneer één of beide partijen nut en noodzaak bagatelliseren is er sprake van halfslachtig of te kort schietend beleid (van Bekkum, 2007).

Bespreekbaar maken

Er dient regelmatig overleg te zijn tussen het management en de OR om tot een maximale invulling te komen van het beleid en de uitvoering daarvan. Een en ander gebeurt bijvoorbeeld op basis van input vanuit de daartoe specifiek aangestelde preventiemedewerker binnen de organisatie.

Daarnaast dient ongewenst gedrag regelmatig onderwerp van gesprek te zijn tijdens werkoverleg, bijvoorbeeld naar aanleiding van een incident of het bespreken van het jaarverslag. Het management heeft hierin een voorbeeldfunctie.

Voorbeeldgedrag

Leidinggevenden spelen een zeer belangrijke rol spelen bij het voorkómen van ongewenste omgangsvormen en bij het bieden van nazorg. ([van Dam, 2003](#)) Wie het goede voorbeeld geeft in integer handelen, in elkaar aanspreken op ongewenst gedrag en in een effectieve manier om problemen op te lossen creëert een positief werkklimaat bij de werknemers. Daarin passen geen pesterijen. Medewerkers moeten kunnen terugvallen op een leidinggevende om de eigen waarden en normen te kunnen toetsen aan de waarden en normen van de organisatie. Het spreekt voor zich dat er sprake moet zijn van wederzijds respect en vertrouwen om dit optimaal te kunnen laten verlopen.

Trainingen leidinggevenden

Leidinggevenden zouden een eerste aanspreekpunt moeten zijn voor incidenten op het gebied van ongewenst gedrag (tenzij deze natuurlijk de dader is). Adequaat reageren en vooral niet ontkennen van incidenten van ongewenst gedrag is van belang. Maar ook alert reageren op onduidelijke signalen. Vermijdt iemand bijvoorbeeld bepaalde werkzaamheden of samenwerking? Erop af gaan en ernaar vragen is een uiting van proactief handelen en voorkomt ongewenste omgangsvormen. Ook het entameren van groepsgesprekken en het bespreekbaar maken van ongewenst gedrag vraagt specifieke vaardigheden van de leidinggevende. Door het trainen van leidinggevende hierin kunnen veel problemen met ongewenste omgangsvormen voorkómen worden.

Diversiteitbeleid

Diversiteitbeleid is gericht op de verschillen tussen groepen en individuen. Het gaat daarbij zowel om zichtbare verschillen zoals geslacht, leeftijd en etniciteit, als om minder zichtbare persoonlijke verschillen zoals wensen en behoeften, seksuele voorkeur, werkstijlen en karaktereigenschappen. Die verschillen hebben invloed op hoe werknemers hun werk doen. Het erkennen van die verschillen vereist kijken naar individuen, naar hun verschillen en hun overeenkomsten. Maar ook: kijken naar de echte oorzaak van problemen, en zorgen voor daarop gerichte oplossingen. Een organisatie die rekening houdt met die verschillen zorgt er voor dat mensen zich optimaal kunnen ontplooiën en

inzetten in de organisatie. Diversiteitbeleid draagt zo bij aan een optimale bedrijfsvoering en preventie van ongewenst seksueel gedrag. Meer over diversiteitbeleid kunt u op [hier](#) vinden.

Trainingen medewerkers

Ook medewerkers kunnen veel hebben aan trainingen conflicthantering, leren de eigen grenzen aangeven, trainingen stressbestendigheid en assertiviteitstrainingen. Het inschatten van situaties en het direct leren aangeven van de eigen grenzen is hierin een belangrijke preventieve factor (van Bekkum, 2007). Wanneer een medewerker kan inschatten wat een collega of klant van plan is, kan hij vervolgens de juiste handelswijze toepassen door de ander aan te spreken op zijn gedrag op een assertieve wijze. Ook aan medewerkers zelf die worden lastig gevallen, bieden trainingen in omgaan met agressie, assertiviteitstrainingen, trainingen klantgerichtheid, omgaan met conflicten en trainingen stressbestendigheid handvatten om intern en extern met ongewenst gedrag om te gaan.

Klantgerichtheid

In organisaties met veel klantencontacten zoals in de verzorging, dienstverlening, opleidingssituaties en horeca, is het belangrijk dat klantgerichtheid zakelijk blijft, waarbij de eigen grenzen van wat gewenst en ongewenst is duidelijk worden aangegeven.

Stresspreventie

Specifieke aandacht dient er te zijn voor de risicofactoren (zie paragraaf 2.1) in de organisatie. Maatregelen die bijdrage aan meer mogelijkheden, haalbare doelen en voldoende rusttijden dragen bij aan afname van werkstress. Maatregelen die gericht zijn op het welbevinden en de gezondheid van de medewerkers dragen bij aan een goed werkklimaat en arbeidstevredenheid. Een combinatie van zowel taakinhoudelijke maatregelen als mensgerichte maatregelen dragen bij aan afname van werkstress en aan afname van incidenten van ongewenste omgangsvormen

6.3 Organisatorische maatregelen

Hieronder worden een aantal beheersmaatregelen aangegeven die gericht zijn op de opvang van de slachtoffers van ongewenste omgangsvormen en de rol van de vertrouwenspersoon en van de arboprofessionals.

Opvang slachtoffers

De opvang van slachtoffers is gericht op de emotionele verwerking van de effecten van ongewenst omgangsvormen, die ernstige vormen (zie paragraaf 7.1) kunnen aannemen. Vaak spelen emoties als schaamte, angst en schuld een rol bij de slachtoffers van seksuele intimidatie. In eerste instantie heeft de direct leidinggevende hierin ondersteunende en informerende rol. De leidinggevende of de vertrouwenspersoon geeft het slachtoffer informatie over professionele opvang en over de verdere procedure. Het spreekt voor zich dat ook de juiste professionele hulp geboden moet worden. Denk hierbij aan hulp of behandeling vanuit de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfspsycholoog en in ernstige situaties door een psychiater.

Aanpak dader

Naast een adequate opvang van het slachtoffer dienen ook de daders van seksuele intimidatie aangepakt te worden. De direct leidinggevende heeft hierin een sleutelpositie, als hij zelf niet betrokken is bij het ongewenst gedrag. Hij/zij dient de dader(s) aan te spreken op zijn/hun gedrag en sancties op te leggen. Ook dient de leidinggevende in overleg met het slachtoffer en de overige betrokkenen te onderzoeken welke omstandigheden (zie paragraaf 2.2) in de organisatie hebben bijgedragen aan het ontstaan van seksuele intimidatie.

Conflictbemiddeling

Bij klachten over ongewenst gedrag is het aan te bevelen, zo niet noodzakelijk om dader en slachtoffer bij elkaar brengen. Een mediator kan, indien nodig, bemiddelen. Beiden kunnen aan elkaar hun verhaal doen, onder begeleiding van een onafhankelijk deskundige, en er kunnen afspraken gemaakt worden voor de toekomst om weer verder te kunnen functioneren. De praktijk heeft uitgewezen dat dit gesprek voor de verwerking door het slachtoffer een essentiële basis vormt, ongeacht de vraag of slachtoffer en dader tot een vergelijk komen of dat het slachtoffer ervoor kiest ontslag te nemen.

Rol vertrouwenspersoon

In een overleg tussen het slachtoffer en de vertrouwenspersoon kunnen afspraken gemaakt worden hoe met de melding om te gaan. Bijvoorbeeld door een en ander anoniem te bespreken met de direct leidinggevende, op voorwaarde dat hij niet zelf de pleger is van seksuele intimidatie. Anders wordt overlegd met diens leidinggevende. Ook spreekt de vertrouwenspersoon met de dader(s) van de seksuele intimidatie. Via deze methode wordt geprobeerd tot een oplossing te komen. Wordt het probleem niet opgelost, dan moet de medewerker de mogelijkheid krijgen een officiële klacht in te dienen (al dan niet in samenwerking met de vertrouwenspersoon) en/of een beroep te doen op de rechter of de Commissie Gelijke Behandeling. Hierbij kan er sprake zijn van het ervaren van een arbeidsconflict op basis van seksuele intimidatie.

Rol P&O

In veel organisaties zijn één of meerdere medewerker(s) van de afdeling P&O een aanspreekpunt om klachten over seksuele intimidatie aan de orde te stellen. Medewerkers van P&O hebben meestal een informerende en adviserende rol hebben, maar kunnen ook een bemiddelende rol hebben. Daarnaast heeft de afdeling P&O een rol bij het opstellen en implementeren van een beleid ongewenste omgangsvormen en bij het bewaken van een adequate uitvoering van het beleid. De afdeling P&O maakt inzichtelijk wat de gevolgen zijn van seksueel ongewenst gedrag en welke kosten hiermee gepaard gaan, bijvoorbeeld kosten voor verzuim en vervanging van personeel. Dit kan onder andere op basis van verzuimanalyse en/ of verloopcijfers binnen de organisatie(onderdelen). Ook kan worden uitgegaan van de informatie die naar voren komt uit exitgesprekken. Signalen van de arbodienst/bedrijfsarts met betrekking tot seksuele intimidatie (en overige ongewenste omgangsvormen) moeten eveneens door medewerkers P&O opgepakt worden. Dergelijke signalen komen bijvoorbeeld naar voren in het sociaal-medisch team of het sociaal- medisch overleg.

Rol arboprofessionals

Meldt de medewerker zich ziek, dan komt hij in contact met de bedrijfsarts en andere arboprofessionals zoals de arbeid- en organisatiedeskundige, de bedrijfsmaatschappelijk werker of de arbeidspsycholoog. Als er sprake is van ernstige en langdurige gezondheidsklachten dient een verwijzing gegeven te worden naar de tweede lijnsgezondheidszorg (medisch specialist, psychiater, psychotherapeut). Arboprofessionals hebben een sturende rol als het gaat om het ondernemen van actie als er sprake is van ongewenst seksueel gedrag. Zij mogen echter alleen informatie verstrekken in het kader van verzuimbegeleiding en re-integratie van de werknemer. De werknemer moet hierover vooraf geïnformeerd worden. Voor meer informatie over gegevensuitwisseling bij arbeidsverzuim klik [hier](#).

Rol management

Uit alle praktijkvoorbeelden blijkt dat beleidsmaatregelen tegen ongewenste omgangsvormen niet worden uitgevoerd als het management er niet achter staat en zich ervoor inspannt. Al dan niet in samenwerking met P&O en/of anderen heeft het management de sleutel in handen om een einde te maken aan onacceptabel gedrag.

6.4. Technische maatregelen

Deze maatregelen zijn erop gericht de fysieke arbeidsomstandigheden zodanig te verbeteren dat ongewenst gedrag zoveel mogelijk wordt voorkomen. Een veilige omgeving draagt bij aan het welzijn van alle medewerkers. Aandacht voor een veilige werkplek en een veilige werkomgeving kan bijdragen aan minder ongewenst gedrag.

Werkplekontwerp

Aandachtspunten voor een veilige werkplek zijn een goede ventilatie, geen geluidshinder, goede ergonomische voorzieningen, voldoende rusttijden. Deze dragen bij aan het verminderen van werkstress en onderlinge conflicten, waardoor er minder reden is voor ongewenst gedrag.

Beperkt internetgebruik

Een van de vormen van seksuele intimidatie is het creëren van een bedreigende werkomgeving (zie paragraaf 1.1). Een van de technische maatregelen die genomen kan worden is een verbod op toegang tot aanstootgevende sites op de werkplek.

Individuele beveiliging

Afwijkende werktijden en alleen werken bevorderen de gelegenheid tot seksueel ongewenst gedrag. Maatregelen gericht op bescherming van met name medewerkers met functies die deze kenmerken in zich dragen, zoals in de verpleging en ziekenverzorging, bus- en taxichauffeurs, dienen voorzien te zijn van goede communicatiemiddelen en alarminstrumenten.

Veilige omgeving van het gebouw

Een belangrijk aspect is ook gelegen in het zorg dragen voor goede - openbare - verlichting en open ruimten (geen nissen, onoverzichtelijke hoeken, enzovoort). Voldoende verlichting en ene open inrichting van zowel de werkplek als het gebouw dragen bij aan verminderde kans op seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Cameratoezicht

Cameratoezicht kan, net als voldoende verlichting, bijdragen aan een grotere mate van veiligheid voor potentiële slachtoffers van ongewenste seksuele intimiteiten.

6.5 Persoonlijke beschermingsmiddelen

Deze interventies hebben tot doel de weerbaarheid en de veiligheid van de individuele werknemer tegen seksuele intimidatie te vergroten, maar zijn alleen effectief in combinatie met preventieve en curatieve maatregelen. Het gaat immers niet alleen om het slachtoffer, maar ook om de dader, de groep en de organisatiekenmerken.

Weerbaarheid

Ter voorkoming van ongewenste seksuele intimiteiten dient het slachtoffer te leren (fysiek) assertiever op te treden tegen plegers van seksueel ongewenst gedrag. Daarmee kan het persoonlijke gevoel van veiligheid van potentiële slachtoffers worden vergroot. Te denken valt aan assertiviteitstrainingen, conflicthantering en fysieke weerbaarheidstrainingen.

6.6. Implementatie van beleid

Om de preventieve en curatieve maatregelen te implementeren is het aan te raden voor een projectaanpak te kiezen. Dit biedt onder andere de mogelijkheid medewerkers uit de verschillende geledingen van de organisatie erbij te betrekken en (externe) deskundigen te raadplegen (arbodienst of gespecialiseerde instituten).

Implementatie van beleid

Bij het implementeren van beleid is het van belang zaken voor te bereiden:

- het aan te bieden informatiemateriaal (intern en/of extern);
- de formele introductie, via een intern congres en/of andere vormen van implementatiebijeenkomsten;
- het inzetten van deskundigen/ervaringsdeskundigen (slachtoffers), die nut en noodzaak van het beleid kunnen verduidelijken;
- het maken van een bedrijfsfilm over ongewenste omgangsvormen, waarin expliciet de nieuwe normen en waarden worden vastgelegd en via voorbeeldsituaties inzichtelijk worden gemaakt. Een dergelijke film kan zowel bedoeld zijn voor intern gebruik als voor bezoekers/klanten;
- het gebruik maken van algemeen beschikbaar voorlichtingsmateriaal, internet, brochures, personeelsbladen, enzovoort.

Verankering beleid

Naast het stellen van doelen is het aan te bevelen prestatie-indicatoren te benoemen. Daarover kan gerapporteerd worden in het sociaal jaarverslag. Door de resultaten van beleid over ongewenste omgangsvormen te koppelen aan de algemene beoordelingscycli in de organisatie wordt de motivatie om actie te ondernemen verhoogd. Het beleid krijgt zo meer status (TNO,2002)

Voorts dient het beleid ook op andere manieren op de agenda te blijven. Dit kan bijvoorbeeld door het onderdeel te maken van het introductieprogramma van nieuwe medewerkers en bij de RI&E als apart bespreekpunt op de agenda te zetten. Belangrijk hiervoor is een breed draagvlak in de organisatie: bij de ondernemingsraad, bij werknemers en bij leidinggevendenden. Met name deze laatste groep is van essentieel belang bij de verankering van het beleid tegen ongewenste omgangsvormen. Zij zijn immers de cultuurdragers in de organisaties.

Handhaving beleid

Na de implementatie van het beleid is het noodzakelijk dit beleid te handhaven en in stand te houden. Dit kan door bijvoorbeeld in het (sociale) jaarverslag een evaluatie van het beleid of een rapportage van de vertrouwenspersoon op te nemen. Uit de evaluatie en de rapportage komen eventueel onderdelen van het beleid naar voren die bijgesteld/geactualiseerd moeten worden. Deze punten moeten adequaat worden uitgevoerd, opdat het thema ongewenste omgangsvormen/ PSA op het werk daadwerkelijk integraal deel uitmaakt van het organisatiebeleid. Het voeren van een zero tolerance beleid, dat wil zeggen dat elke vorm van ongewenst gedrag wordt gesanctioneerd, draagt bij aan de handhaving van de beleidsmaatregelen.

Samenwerking branches

Naast preventieve maatregelen in de organisatie is het ook aan te bevelen samenwerking te zoeken op brancheniveau of met andere instanties. Veelal hebben brancheorganisaties al het initiatief genomen om een voorbeeldpakket van mogelijk te nemen maatregelen aan te bieden, dat soms op eenvoudige wijze op maat gemaakt kan worden voor de eigen organisatie. Ook kunnen afspraken met collega-organisaties gemaakt worden over veiligheid op basis van onder andere de uitkomsten van de RI&E. Als er sprake is van een locatie waar meerdere bedrijven gehuisvest zijn, kan gedacht worden aan een gezamenlijke receptie/ontvangstbalie of een gezamenlijke (interne/externe) beveiligingsdienst. Uiteraard moet het dan wel komen tot een goed en volledig protocol, zodat alle betrokken partijen weten wat er over en weer verwacht wordt.

7. Medisch onderzoek

7.1 Gezondheidseffecten en beroepsziekten

Spanningsklachten

Uit onderzoek blijkt dat seksuele intimidatie op het werk leidt tot angst of agressie en een hoge mate van stress. Typische stresssymptomen zijn slapeloosheid, melancholie en apathie, concentratiestoornissen en gebrek aan initiatief. Fysiek kunnen slachtoffers [last krijgen van](#) rug-, nek- en schouderklachten, hoofdpijn, buikpijn, maagklachten, eetstoornissen, gespannenheid en slaapproblemen. Op hun werk leidt dit tot afname van arbeidstevredenheid, afname van betrokkenheid bij de organisatie, onzeker gedrag en een verhoogde kans op ongelukken. Wat betreft hun leefgewoonten wordt een toename gemeld van alcoholgebruik, drugs, kalmeringsmiddelen en van roken en minder aandacht voor gezonde voeding ([Hoel, Sparks en Cooper, 2001](#)).

Depressie

Uit zowel Fins [onderzoek](#) (Kivimäki e.a., 2003) als Frans [onderzoek](#) (Niedhammer e.a., 2006) blijkt dat medewerkers die slachtoffer zijn van ongewenste omgangsvormen een meer dan vier keer zo groot risico lopen op een depressie in vergelijking met medewerkers die vinden dat ze niet gepest worden. Bij de melding van beroepsziekten in de periode 2002-2005 noemen bedrijfsartsen in 26% bij de meldingen van depressie dat gebrek aan ondersteuning of seksuele intimidatie/conflicten een belangrijke [factor](#) in het werk is.

Angststoornis

Uit [onderzoek](#) (pag. 61) blijkt dat een van de gevolgen van ongewenst gedrag op het werk een angststoornis kan zijn. Het onafgebroken besef van gevaar bij een werknemer, zou tot een chronische staat van verhoogde alertheid kunnen leiden. Neurobiologisch gezien kan zo'n verhoogde staat van 'arousal' het autonome zenuwstelsel ontregelen met als gevolg de ontwikkeling van een depressie of angststoornis. Deense onderzoekers analyseerden de relatie tussen bedreigingen en de kans op een depressie of angststoornis. In vergelijking met vrouwen in veilige beroepen hebben vrouwen in beroepen met een hoog "bedreigingspercentage" (>20 procent) anderhalf maal zoveel kans op een depressie. Bij mannen lijken bedreigingen vooral het risico op een angststoornis te vergroten. Zie [dit artikel](#) voor meer informatie.

Post Traumatische Stress Stoornis

Blijft een slachtoffer blootgesteld aan dezelfde bedreigende werksituatie, dan kunnen stressreacties na verloop van tijd chronisch worden en leiden tot angststoornissen, specifiek de Post Traumatisch Stress Stoornis. Kenmerken hiervan zijn nachtmerries, geheugenverlies, concentratieverlies, vermijdingsgedrag en flashbacks van de nare gebeurtenis.

Suïcide

Hoewel er geen exacte gegevens bekend zijn waarin verband is aangetoond tussen suïcide en seksuele intimidatie geven sommige studies aan dat vrouwen, die slachtoffer zijn geweest van seksuele intimidatie wel eens hebben overwogen zelfmoord te plegen.

7.2a Diagnostiek

Diagnostiek van slachtoffers van seksuele intimidatie is niet altijd even gemakkelijk. Soms komen medewerkers met onduidelijke klachten bij de arboprofessional. Dan is het belangrijk om door gerichte vragen, eventueel met gebruik van checklists, de klachten goed in kaart te brengen. Vragen over werkgerelateerde factoren geven dan een aanvullend beeld over ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, op het werk.

Onduidelijke klachten

Het komt voor dat slachtoffers van seksuele intimidatie geen of weinig klachten ervaren, en/of dat de arboprofessional het moeilijk vindt om te beoordelen of de klachten/problemen psychisch van aard zijn. Op www.psychischnwerk.nl is een checklist te vinden die de arboprofessional kan gebruiken om het bestaan van psychische klachten en lichamelijke spanningsklachten in kaart te brengen. Tevens is er een vragenlijst beschikbaar om een inschatting te maken over de werkgerelateerdheid. Het gaat onder andere om werkdruk, emotionele belasting, gebrek aan regelmogelijkheden, gebrek aan ondersteuning, conflicten en toekomstonzekerheid. Deze vragenlijst kunt u [hier](#) vinden.

Procesdiagnose

In de [NVAB-richtlijn](#) 'Handelen van de bedrijfsarts bij werkenden met psychische problemen (2007) staan de onderdelen beschreven van het diagnostisch proces

De bedrijfsarts handelt volgens de stappen uit dit diagnostisch proces, zodat werkgerelateerde factoren als seksuele intimidatie op het werk en de gevolgen daarvan systematisch in kaart gebracht worden.

Problemdiagnose

Een grondige inventarisatie van de fysieke, psychologisch en sociale functioneren is noodzakelijk. De bedrijfsarts vraagt naar het pestgedrag dat het slachtoffer heeft ondervonden (eventueel met behulp van de [De SchokVerwerkingsLijst \(SVL, Brom en Kleber, 1985\)](#)).

Ook wordt gevraagd naar eventuele eerdere andere traumatische ervaringen en naar huidige en eerdere psychische klachten. Het is belangrijk om daarnaast de sterke kanten en positieve copingstijlen van het slachtoffer in beeld te brengen. Andere factoren die geïnventariseerd worden zijn: functioneringsklachten en/of -beperkingen, oorzakelijke, uitlokkende en onderhoudende factoren in werk of privé, probleemoplossend vermogen, en de interactie tussen werkende en werkomgeving. bronnen: NVAB richtlijn en [deze site](#) met Australische richtlijnen.

Dimensies

Het gaat om de volgende dimensies:

- psychische spanningsklachten (distress)
- depressie
- angst
- lichamelijke spanningsklachten (somatisatie).

Het is belangrijk om de dimensies in beeld te brengen vanwege de verschillende soorten klachten die slachtoffers van seksuele intimidatie hebben, vanwege bijkomende of reeds bestaande psychische klachten of aandoeningen en om de ontwikkeling in het klachtenpatroon te kunnen volgen. Als hulpmiddel kan de arboprofessional hiervoor de vierdimensionale klachtenlijst (4DKL) gebruiken. De [4DKL](#) bestaat uit een distress-, depressie-, angst- en somatisatieschaal.

Classificatie

Volgend onderdeel van het diagnostisch proces is het classificeren van de problematiek in één van de categorieën:

- stressgerelateerde stoornis (pag 22 NVAB-richtlijn):
 - spanningsklachten
 - overspanning
 - chronische overspanning (voorheen burnout)
- depressie (pag 22 NVAB-richtlijn)
- angststoornis, waaronder Post Traumatische Stress Stoornis pag 23 NVAB-richtlijn)
- overige psychiatrie (pag 24 NVAB-richtlijn)

Omdat bekend is (zie paragraaf 7.1) dat ongewenst gedrag kan leiden tot één of meerdere van deze psychische en psychiatrische aandoeningen, is een goede classificatie de basis voor het inzetten van de juiste interventies.

Overige aandachtspunten

Naast bovengenoemde diagnostiek bevelen de medische richtlijnen (NVAB, ACPMH) ook aan om risicosituaties of complicaties in relatie tot (de gevolgen van) ongewenste omgangsvormen in kaart te brengen. Genoemd worden somatisatie, suïciderisico, arbeidsconflicten, ongewenst gedrag, irrationele cognities of rigide persoonlijkheidskenmerken. Een ander belangrijk punt is het probleemoplossend vermogen, zowel van de werknemer als van diens omgeving. Bij de werknemer gaat het daarbij onder andere om het niveau van ervaren controle, copingrepertoire, ziektegedrag, rationaliteit van gedachten, persoonlijkheidsaspecten en persoonlijke voorgeschiedenis. Indicerend ten aanzien van werk- en privéomgeving zijn een hoog ziekteverzuim, een groot verloop / veel problematiek in de werkomgeving en een hoge medische consumptie / veel problematiek in het gezin. (pag. 19 NVAB richtlijn)

7.2b Begeleiding en behandeling

Bij de begeleiding en behandeling van slachtoffers van seksuele intimidatie is het belangrijk om zowel de gevolgen en effecten van seksuele intimidatie bij de individuele werknemers te behandelen als interventies in de werkomgeving te (laten) plegen.

Controleverlies

Controleverlies is een belangrijk aspect is van vrijwel alle psychische problematiek dus ook bij psychische aandoeningen ten gevolge van seksuele intimidatie. De werkende is de greep op het eigen functioneren kwijt en moet die weer opbouwen. Dat geldt ook voor de werkomgeving: ook die is (voor een deel) de greep kwijt, en mist een collega. Bovendien heeft de leidinggevende de verantwoordelijkheid de werknemer te ondersteunen in het herstelproces. De rol van de bedrijfsarts bestaat uit het monitoren van het procesbeloop, het tijdig oppikken van stagnaties en het, waar nodig, (laten) plegen van interventies om processtagnatie bij de werknemer of diens omgeving te verhelpen (NVAB-richtlijn).

Spanningsklachten

Bij spanningsklachten volgt en beoordeelt de bedrijfsarts het herstelproces, stimuleert de zelfzorg van de werknemer en mobiliseert zo nodig andere zorgsystemen. Bij een gunstig beloop is geen andere actie nodig. Bij stagnatie indiceert en initieert de bedrijfsarts interventies en ziet toe op adequate uitvoering daarvan. Verwijzen of delegeren gebeurt zonodig voor steunende en/of coachende interventies naar bedrijfsmaatschappelijk werker, psycholoog of psychiater. Voor verdergaande analyses van risicovolle werkomstandigheden kunnen de ergonoom of A&O deskundige ingeschakeld worden. Cognitieve gedragstherapie is de meest effectieve interventie. In vergelijking met ontspanningsoefeningen, bewegingstraining of werkgerichte interventies nemen klachten het [sterkst af](#) bij deze therapievorm.

Voor het schema van de fases (cisis-, probleem- /oplossings- en toepassingsfase) beschreven in de nieuwe NVAB-richtlijn klik hier (pag 21 nieuwe NVAB-richtlijn)

Depressie en angststoornis

Als er sprake is van een depressie of angststoornis is afstemming met de huisarts op zijn plaats. De eerder ingezette behandeling wordt gecontinueerd en de bedrijfsarst moet daarbij extra alert zijn in de uitvoering van de rol als procesbegeleider. Verder is monitoring (met de 4 DKL) belangrijk, en taxatie van een eventueel suïciderisico. De bedrijfsarts zal een specialistische behandeling adviseren en verwijzen (in overleg met de huisarts) naar een psycholoog of psychiater. Het is dan wel belangrijk om het effect van de behandeling te monitoren en met de behandelaar te overleggen. Bij een angststoornis is werkhervatting volgens het 'exposure principe' (nog uitleggen!!) aan te raden. (nieuwe NVAB-richtlijn).

Voor een overzicht van effectieve interventies bij depressie klik [hier](#).

Voor een overzicht van effectieve interventies bij angststoornissen (waaronder Post Traumatische Stresstoornis) klik [hier](#).

Somatisatie

In deze situatie is begeleiding volgens [Stecr Werkwijzer Somatisatie](#) te overwegen, met als aandachtspunten: patiënt erkennen in zijn klachten, agenda verbreden en link laten leggen met psychosociale problematiek.

Interventies

Bij slachtoffers van ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, agressie, pesten) is aanpak volgens bedrijfsbeleid nodig. Verder is het belangrijk om de vertrouwenspersoon (zie paragraaf 6.3) in te schakelen en eventueel te verwijzen. Wanneer stagnatie vooral is gelegen in de context moeten interventies zich vooral daarop richten. De werkomgeving wordt daarbij ondersteund om probleemoplossend om te gaan met het verminderd functioneren van de werkende. De leidinggevende speelt een cruciale rol bij de werkhervatting van werknemers die verzuimen door een psychische aandoening. Onderzoek van Nieuwenhuijsen e.a. (2004) laat zien dat overspannen werknemers gemiddeld 7 maanden eerder het werk hervatten wanneer de leidinggevende minstens een keer per twee weken contact onderhoudt. Klik [hier](#) voor een checklist voor het coachen van leidinggevendenden.

Individuegerichte interventies

Deze kunnen gericht zijn op functioneel herstel van gezondheidsklachten of aandoeningen, bijvoorbeeld cognitieve gedragstherapie bij psychische klachten. Ook kunnen ze gericht zijn op het vergroten van de belastbaarheid, zoals het aanleren van vaardigheden (zie paragraaf 6.5) en *coping* strategieën voor het hanteren van psychisch belastende situaties, zoals agressie van cliënten en conflicten op het werk. Dan zijn er interventies gericht op vermindering of aanpassing van de arbeidsbelasting.

Groepsinterventies

Van het onderzoeken worden groepsanalyses en groepsrapportages opgesteld. Voor de eisen die hieraan gesteld moeten worden verwijzen we naar pagina 50 van de [Leidraad PMO](#) van de NVAB. De groepsinterventies kunnen gericht zijn op vergroting van de belastbaarheid. Het aanleren van vaardigheden zoals beschreven bij individuerichte interventies, gebeurt dan in groepsverband. Bij interventies gericht op vermindering van de arbeidsbelasting is het onderscheid moeilijk te maken tussen individu- en groepsgerichte interventies. Immers, indien voor één werknemer een werkplekaanpassing is geïndiceerd, zal deze in de regel ook ten goede komen aan collega's op dezelfde werkplek.

Cognitieve gedragstherapie

Cognitieve gedragstherapie is niet alleen effectief gebleken bij stressgerelateerde stoornissen, maar ook bij milde en matige depressie, bij angststoornissen en Post Traumatische Stressstoornissen. Vaak hebben werknemers met psychische problemen irrationele overtuigingen waardoor potentieel stressvolle gebeurtenissen tot ongezonde stressreacties en spanning leiden. Door de relatie tussen de genoemde irrationele gedachten en het optreden van stress en spanning uit te leggen en over de irrationele gedachten met de werknemer in discussie te gaan (bijvoorbeeld "waarom is dat het einde van de wereld als je het werk niet afkrijgt?, leg dat eens uit") kunnen stress en spanning worden gereduceerd. Klik [hier](#) voor een handzaam formulier om deze interventie uit te voeren.

Meer informatie

Voor meer informatie over diagnostiek, behandeling en begeleiding van volwassen cliënten met een depressie klik [hier](#). Voor de bijlage bij deze richtlijn over arbeidsgebonden factoren bij depressie klik [hier](#).

Voor de richtlijn over de diagnostiek en behandeling van angststoornissen klik [hier](#). Voor een richtlijn over post traumatische stressstoornis klik [hier](#).

7.3 Kwetsbare groepen

Vrouwen

Jonge vrouwen (tussen 20 en 30 jaar) hebben meer last van seksuele intimidatie dan oudere vrouwen, allochtone vrouwen lopen meer risico dan autochtone vrouwen, lesbische vrouwen meer dan heteroseksuele vrouwen, alleenstaande vrouwen meer dan samenwonenden vrouwen. Vrouwen met een tijdelijk contract lopen meer risico dan vrouwen met een vaste aanstelling (Arboactueel 2000).

Vrouwelijke co-assistenten

In een [onderzoek](#) onder co-assistenten gaf van de 1856 respondenten ruim 11 procent aan wel eens met seksuele intimidatie door opleiders te maken te hebben gehad. Hierbij zijn vrouwen significant vaker het slachtoffer dan mannen (14% versus 5%). Van alle co-assistenten heeft 21% zich wel eens seksueel geïntimideerd gevoeld. Van de studenten die nog in de preklinische fase van hun opleiding zitten, was dit 3%.

Het is aannemelijk dat geneeskundestudenten een serieuze risicogroep vormen voor seksuele intimidatie. Persoonlijk en lichamelijk contact met medestudenten, docenten, artsen en patiënten staat centraal in de opleiding. Bovendien bevinden co-assistenten zich in het ziekenhuis in een kwetsbare positie. Zij functioneren onderaan in de medische hiërarchie en hebben geen formele positie in de ziekenhuisorganisatie. Co-assistenten worden daarnaast door hun directe opgeleiders beoordeeld op kennis, inzet, werkhouding en vaardigheden.

Allochtonen

Uit het NEA blijkt dat bij ongeveer 3% van de werknemers in Nederland discriminatie op het werk voorkomt. Ongeveer 9% van de werknemers van niet westerse afkomst zegt dat discriminatie op het werk voorkomt op basis van huidskleur en geloofsovertuiging. In het Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS) van het CBS wordt een cijfer van 2% aangegeven. Aangetoond is dat er een relatie bestaat tussen herkomst van werknemers en het vóórkomen van ongewenst gedrag door collega's. Daarbij wordt gemeld dat niet-westerse allochtonen aanzienlijk meer te maken hebben met ongewenst gedrag door collega's. Ongeveer 29% van deze groep werknemers meldt pesterijen tegenover 19% van de autochtone werknemers ([Arbobalans 2005, pag 8](#)).

Homoseksuelen

In de huidige Arboret is geen tekst meer opgenomen over discriminatie op grond van huidskleur, ras, geloofsovertuiging en seksuele geaardheid. Onderzoek naar discriminatie en pesterijen op basis van seksuele geaardheid wordt momenteel in Nederland niet in kaart gebracht.

In Engeland is [onderzoek](#) gedaan door Stonewall (1993), TUC (1999) en de Social and Community Planning Research Council (1995). De onderzoeken laten zien dat discriminatie, intimidatie en pesten meer dan 30% (Stonewall en TUC rapporteren 44-48%) van de homoseksuele werknemers deze vormen van ongewenst gedrag rapporteren.

Alleenstaanden

[Poilpot-Rocaboy \(2006, pag. 4\)](#) stelt in haar onderzoek dat alleenstaanden, met name vrouwen met kinderen kwetsbaarder zijn voor seksuele intimidatie, omdat zij afhankelijker zijn van hun werk en inkomen dan samenwonenden.

7.4 Preventief medisch onderzoek inclusief vroegdiagnostiek

Aanstellingskeuringen

Aanstellingskeuringen in relatie tot psychische belastbaarheid kunnen alleen verricht worden, wanneer de functie speciale eisen stelt aan die belastbaarheid. In de Leidraad Aanstellingskeuringen (NVAB) blijkt dat dit het geval is bij functies waarbij verhoogde waakzaamheid en oordeelsvermogen tot de functie-eisen behoort. Aanstellingskeuringen mogen niet gebruikt worden om de kwetsbaarheid van werknemers op het gebied van ongewenst gedrag te screenen. Bovendien staat in het Besluit aanstellingskeuringen (art. 3 lid 1) dat er pas een aanstellingskeuring mag worden verricht wanneer de risico's voor de gezondheid en veiligheid niet met gangbare maatregelen (zie boven bij 8) gereduceerd kunnen worden.

Preventief medisch onderzoek

Het preventief medisch onderzoek kent drie kerndoelen:

1. preventie van beroepsziekten en arbeidsgebonden aandoeningen bij individuele en groepen werknemers
2. bewaken en bevorderen van de gezondheid van individuele en groepen werknemers in het werk
3. bewaken en verbeteren van het functioneren en de inzetbaarheid van individuele werknemers

Klik [hier](#) voor informatie over het PMO van de NVAB.

Screening

Voor vroegdiagnostiek (screening) van psychische problemen of klachten zijn de [4DKL](#) en de [CIS](#) (Checklist Individuele Spankracht) geschikte vragenlijsten. De CIS is een geschikte vragenlijst om vast te stellen of er sprake is van een te hoog niveau van vermoeidheid bij individuele werknemers, bijvoorbeeld als onderdeel van een PMO. Daarnaast kan de CIS worden ingezet in groepen werknemers, bijvoorbeeld als onderdeel van een RI&E of werkdrukonderzoek.

Signalering

Voor de signalering van psychische problemen wordt de Vragenlijst belasting en beoordeling van de Arbeid ([VBBA](#)) veel gebruikt. Deze bevat een module agressie en geweld, waarin bij ook vragen naar pesten op het werk zijn opgenomen. Verder kunnen met de VBBA de volgende kenmerken worden gemeten: werktempo en werkhoeveelheid, emotionele belasting, lichamelijke inspanning, afwisseling in het werk, leermogelijkheden, zelfstandigheid, geestelijke belasting, relatie met collega's, relatie met direct leidinggevende, inspraak, problemen met de taak, onduidelijkheid over de taak, veranderingen in de taak, informatie, communicatie en contactmogelijkheden

Aanvullend onderzoek

Bij werknemers van wie de resultaten bij screenings- of signaleringsonderzoek daarvoor aanleiding geven, vindt aanvullend onderzoek plaats. Als de bedrijfsarts dat niet zelf kan, wordt de werknemer daarvoor verwezen naar de huisarts, psycholoog of psychiater.

8. Werkgeversverplichtingen

De wetgever wil dat werkgevers *aantoonbaar* risico's voorkomen dan wel beperken. Dit betekent dat:

- de werkgever zicht heeft op de risico's voor sociale veiligheid op en rond de organisatie (m.b.v. RI&E en eventueel andere instrumenten);
- er een beleidsplan moet zijn waarin aangegeven is wat de organisatie doet om incidenten op het gebied van seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten te voorkomen;
- er procedures en protocollen moeten zijn waarin staat hoe de werkgever handelt wanneer zich onverhoopt toch dergelijke incidenten voordoen

Voor meer algemene informatie over dit onderwerp klik [hier](#).

9. Werknemersverplichtingen

Voor meer algemene informatie over dit onderwerp klik [hier](#).

10. Werknemersrechten

Voor meer algemene informatie over dit onderwerp klik [hier](#).

10.1 Rechten individuele werknemer

Voor meer algemene informatie over dit onderwerp klik [hier](#).

10.2 Rechten medezeggenschapsorgaan

Voor meer algemene informatie over dit onderwerp klik [hier](#).

11. Praktijkverhalen

Een middelgrote fietsenfabrikant had door haar snelle groei mensen in dienst met verschillende culturele achtergronden. Iets minder dan de helft van het personeel is vrouw. De organisatie wilde seksuele intimidatie en discriminatie voorkomen. De organisatie legt vooral nadruk op het creëren van draagvlak voor het beleid.

Preventieve maatregelen

Doel van het beleid is te sturen op een open organisatiecultuur, waarin de medewerkers elkaar en elkaars cultuur accepteren en respecteren. Hiervoor worden vier instrumenten ingezet.

1. Workshops.

Ieder jaar worden er een aantal workshops georganiseerd. Iedere workshop heeft een ander onderwerp: kwaliteit, arbeidssatisfactie en normen & waarden. In de workshop 'normen en waarden' worden in overleg met de medewerkers de gezamenlijke omgangsnormen en gedragsregels opgesteld. De workshops zijn verplicht voor iedereen, vinden plaats onder werktijd en duren een dagdeel.

2. Werkoverleg.

Eén keer in de twee weken vindt er werkoverleg plaats dat niet direct gerelateerd is aan het werk. De medewerkers kunnen dan aangeven hoe ze in hun vel zitten en wat hun dwars zit.

3. Communicatie.

Iedere nieuwe medewerker krijgt een introductieboekje met daarin o.a. de omgangsnormen en gedragsregels. Ook wordt gemeld dat de organisatie ongewenst gedrag absoluut niet tolereert. Andere mededelingen over ongewenste omgangsvormen worden gedaan via de personeelskrant en het mededelingenbord. Het doel van de communicatie is het beleid inzichtelijk maken en de meldingsdrempel te verlagen.

4. Leiderschap.

Iedere leidinggevende is verplicht een opleiding 'leiderschap' met goed gevolg af te leggen. Eén van de onderdelen van deze opleiding is de module 'ongewenst gedrag'. In deze module komt onder andere aan de orde hoe een leidinggevende het onderwerp op zijn/haar afdeling of team bespreekbaar kan maken en hoe een leidinggevende om moet gaan met een klacht van een medewerker.

Interventies ongewenst gedrag

Bij incidenten van ongewenst gedrag wordt een protocol gevolgd. Een betreffende medewerker heeft een aantal mogelijkheden om hier iets aan te doen:

1. gedrag aankaarten bij direct leidinggevende;
2. gedrag aankaarten bij de externe vertrouwenspersoon (de arbo-arts);
3. gedrag aankaarten bij de bedrijfsmaatschappelijk werkster.

De eventuele vervolgactie verloopt via P & O. De leidinggevende, vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werkster overlegt (met toestemming van de medewerker) met P&O over vervolgstappen.

Verankering beleid

Het beleid wordt ieder jaar in de workshop 'normen en waarden' door het management, de leidinggevenden en de medewerkers gezamenlijk geëvalueerd en de omgangsnormen en gedragsregels worden aangepast. Bij verbetervoorstellen gaat het management hiermee aan de slag en betreft de OR hierin.

Effecten

Uit de workshops 'arbeidsatisfactie' en op de WEBAschaal scoren medewerkers hoog op arbeidstevredenheid. Andere effecten van het beleid zijn moeilijk aan te geven.

Meer praktijkvoorbeelden

TNO Arbeid (2002) beschreef in een rapport 'Gewenst beleid tegen ongewenst gedrag'. Zestien voorbeelden van goed beleid tegen ongewenste omgangsvormen in uiteenlopende sectoren. Onder goed beleid wordt verstaan als de betreffende maatregel

- > overdraagbaar is
- > tot aantoonbare effecten heeft geleid
- > inspirerend is voor andere organisaties
- > onderdeel vormt van een integrale benadering of beleidscyclus

Klik [hier](#) voor voorbeelden van praktijkverhalen.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid liet hierop een vervolgonderzoek doen. Bovendien worden in dit [rapport](#) ook nieuwe voorbeelden van goede praktijken beschreven in de aanpak van ongewenste omgangsvormen.

12. Referenties

Geraadpleegde literatuur

Arboactueel, december 2000. *Thema seksuele intimidatie, agressie en geweld.*

[Arbobalans 2005](#). *Arbeidsrisico's, effecten en maatregelen in Nederland*, TNO

Baillien, E, Neyens, I, De Witte, H, Vanoirbeek, K. (2005) [Ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk: op welke manier speelt de organisatie een rol?](#) Een kwantitatieve studie van risicofactoren op niveau van job, team en organisatie, Katholieke Universiteit Leuven, Leuven

Bekum, van, P, Gouw, A (2007) *Ongewenste omgangsvormen op de werkvloer*, eerste druk, Arbo-informatieblad nr 41, SDU, Den Haag

Chapell, D, di Martino, V. (2006). *Violence at work*, 3e edition, ILO, Geneve, ISBN 978 92 2 117948 1

Dam, van, Y, Engelen M. (2004). [Evaluatie van de Arbo-wet inzake ongewenst omgangsvormen](#). Eindrapport. Research en beleid BV in opdracht van min. SZW.

Di Martino, V, Hoel, H en Cooper, C.L. (2003). [Preventing violence and harassment in the workplace](#). European Foundation for the improvement and Working Conditions, Luxembourg ISBN 92-897-0211-7

European Commission, (1998) [Sexual harassment in the workplace in the european union](#), Directorate-General for Employment, Industrial Relations and Social Affairs Unit V/D.5, pag 3-43)

Garcia, A. e.a (redactie), 2003. [Geweld op het werk, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag](#) Synthese van het onderzoek over de kenmerken en gevolgen voor de mannelijke en vrouwelijke werknemers, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg, Brussel

Hoel, H, Sparks, K, Cooper, C.L. (2001) [The cost of violence/stress at work and the benefit of a violence/stress free working environment](#). Report commissioned by the International Labour Organisation (ILO), Geneve

Hubert, A.B., Scholten, C.M. (2000). *Ongewenste omgangsvormen op het werk. Een onderzoek naar seksuele intimidatie, seksuele intimidatie en racisme*. Amsterdam: FNV.

Kolner, C. Nauta, O, van Soomeren, P, Steinmetz, C.H.D. (2006) [Casussenboek: beschrijvingen van aanpakken preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen op de werkplek, deel 2](#). DSP groep, Amsterdam
Vervolg op voorbeelden 2003 SZW

Parent Thirion, 2005. [Fourth European Working Conditions Survey](#), pag 35-40, European foundation for the improvement of living and working conditions

de Vries, S, van Niekerk, M, van Dalen, E.J., Nuyens, M. (2002) [Gewenst beleid tegen ongewenst gedrag](#). Voorbeelden van goed beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk, TNO ([Arbobalans 2005](#)).

13. Referentie auteur

Sieuwke Ronner (arbeids- en organisatiedeskundige)

Marjolein Bastiaanssen (bedrijfsarts)

Helger Siegert (veiligheidskundige en arbeids- en organisatiedeskundige)

Peter Wielaard (arbeidshygiënist)

14. Peer Review

Dit arbodossier is beoordeeld door:

Prof. Dr. T. Taris

Department of Work en Organizational Psychology

Radboud University Nijmegen