



Nederlandse Arbeidsinspectie
*Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid*

Risicofactoren intern ongewenst gedrag

NVVK congres Rotterdam
3 oktober 2024

Marjolein Uiterwijk

Kirsten Smit-Westerhof

Kenniscentrum Nederlandse Arbeidsinspectie



Wat gaan we DOEN?

1 Theorie

Psychosociale arbeidsbelasting
en specifiek IOG

RI&E Intern Ongewenst Gedrag (IOG)
en Extern Ongewenst Gedrag (EOG)

Studie Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA)
risicofactoren IOG

Arbeidsrisico's werken op elkaar in

2 Aan de slag

Casus risicofactoren in groepjes
Plenaire terugkoppeling



Psychosociale arbeidsbelasting

1. Werkdruk
2. Ongewenst gedrag
3. Agressie en geweld



Psychosociale arbeidsbelasting in de Arbowetgeving

Arbowet Artikel 1.3 punt e:

“De factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen.”

Arbowet Artikel 3.2:

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

Arbeidsomstandighedenbesluit, artikel 2.15 lid 1 en 2:

Lid 1 van het artikel bepaalt dat je de risico's op PSA moet *inventariseren* en *maatregelen moet bepalen*.

En lid 2 dat je je werknemers hierover moet *voorlichten en onderricht* geven.



Ongewenst gedrag

1. Pesten
2. Discriminatie
3. Seksuele intimidatie
4. Agressie en geweld

Kan vertoond worden door:

- werknemers/leidinggevenden onderling (IOG)
- derden (EOG)



Pesten

“Ongewenst en negatief gedrag met een *structureel karakter* waartegen iemand zich niet kan verzetten”.





Discriminatie

Mensen anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van persoonlijke kenmerken.

Discriminatie is verboden:

In artikel 1 van de Nederlandse Grondwet staat dat iedereen die zich in Nederland bevindt in gelijke gevallen gelijk moet worden behandeld.

Wanneer discriminatie voorkomt in relatie tot het werk, noemen we het arbeidsdiscriminatie.



Er zijn 12 gronden waarop gediscrimineerd kan worden:

1. Ras
2. Geslacht
3. Seksuele gerichtheid
4. Leeftijd
5. Handicap/ chronische ziekte
6. Politieke gezindheid
7. Burgerlijke staat
8. Nationaliteit
9. Godsdienst
10. Levensovertuiging
11. Arbeidsduur (deel-/voltijd)
12. Soort contract (vast/tijdelijk)

Discriminatiegronden

Deze zijn de richtlijn van het College voor de Rechten van de Mens.

(Vanuit de wetten gelijke behandeling).



Seksuele intimidatie

"Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie (bijbetekenis) dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd"

(artikel 646, lid 8 Burgerlijk wetboek)



Agressie en geweld

Van agressie en geweld is sprake wanneer een werknemer verbaal of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen.

Dit kan veroorzaakt worden door mensen binnen de organisatie (collega's, leidinggevenden), maar ook door derden (klanten, cliënten, patiënten).



Gevolgen van IOG

- Onveiligheid
- Psychische klachten
- Lichamelijke klachten
- Demotivatie
- Verzuim
- Personeelsverloop
- Problemen in de privé sfeer

Psychosociale Arbeidsbelasting

Factsheet Monitor Arbeid

Werkdruk¹



2,7 miljoen

Werknemers hebben te maken met hoge taakeisen



1,3 miljoen

Werknemers vinden dat de leidinggevende geen oog heeft voor het welzijn van de medewerkers



3,1 miljoen

Werknemers hebben weinig regelmogelijkheden



Risico's

44%

van de werkgevers vindt werkdruk een belangrijk risico

Agressie en geweld



1,7 miljoen

Werknemers hebben last van ongewenst gedrag door externen (klanten, leerlingen, passagiers, patiënten etc)

Belangrijkste types ongewenst gedrag extern

intimidatie	1,4 miljoen
lichamelijk geweld	426 duizend
pesten	404 duizend

Sommige werknemers melden meerdere vormen van ongewenst gedrag



Risico's

6.768

werknemers hadden een psychische beroepsziekte

Ongewenste omgangsvormen



1,1 miljoen

Werknemers hebben last van ongewenst gedrag door leidinggevende of collega's

Belangrijkste types ongewenst gedrag intern

intimidatie	749 duizend
pesten	499 duizend
seksuele aandacht	129 duizend

Sommige werknemers melden meerdere vormen van ongewenst gedrag



Extern ongewenst gedrag: contact met derden

Oorzakelijke factoren:

- › Contact met derden
- › De mate/wijze van contact
- › De aard van het werk
- › De omstandigheden van het werk

Voorbeelden:

- › Telefonist klachtenbehandeling
- › Winkelmedewerker luxe cadeauwinkel
- › Hulpverlener psychiatrie
- › Horecamedewerker in café



1. Inventariseren:

- Contact met derden
- Functies/Taken
- Situaties
- Momenten
- Locaties
- Vormen van Agressie en geweld



Intern ongewenst gedrag: tussen werknemers

Oorzakelijke factoren:

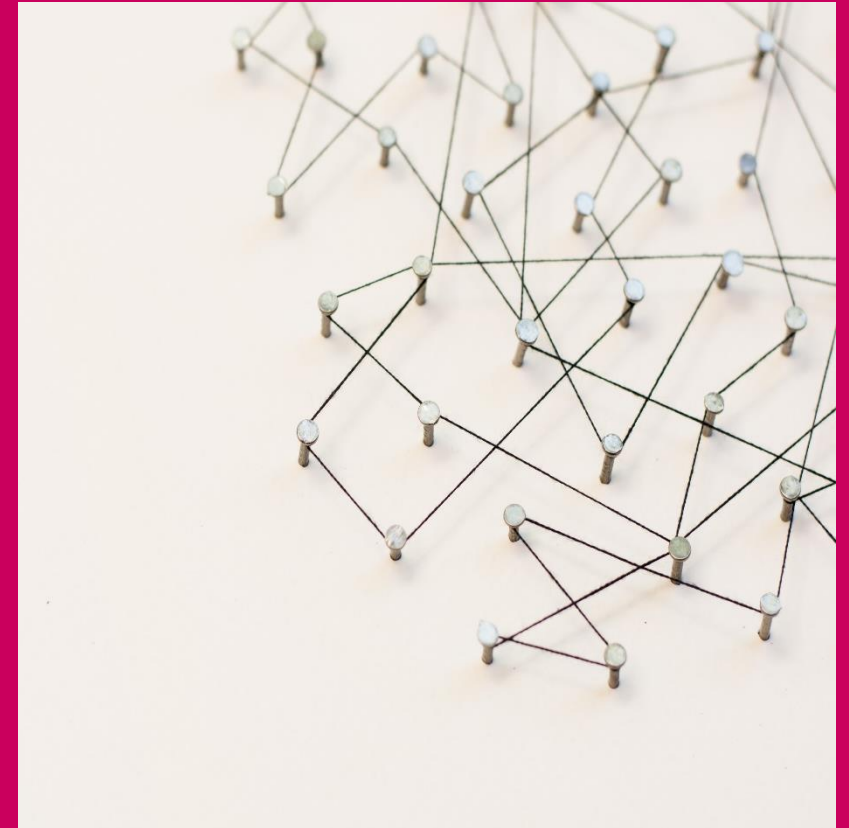
Interne organisatie werk

Samenwerking

NLA onderzoek risicofactoren

Aanleiding onderzoek

7 categorieën



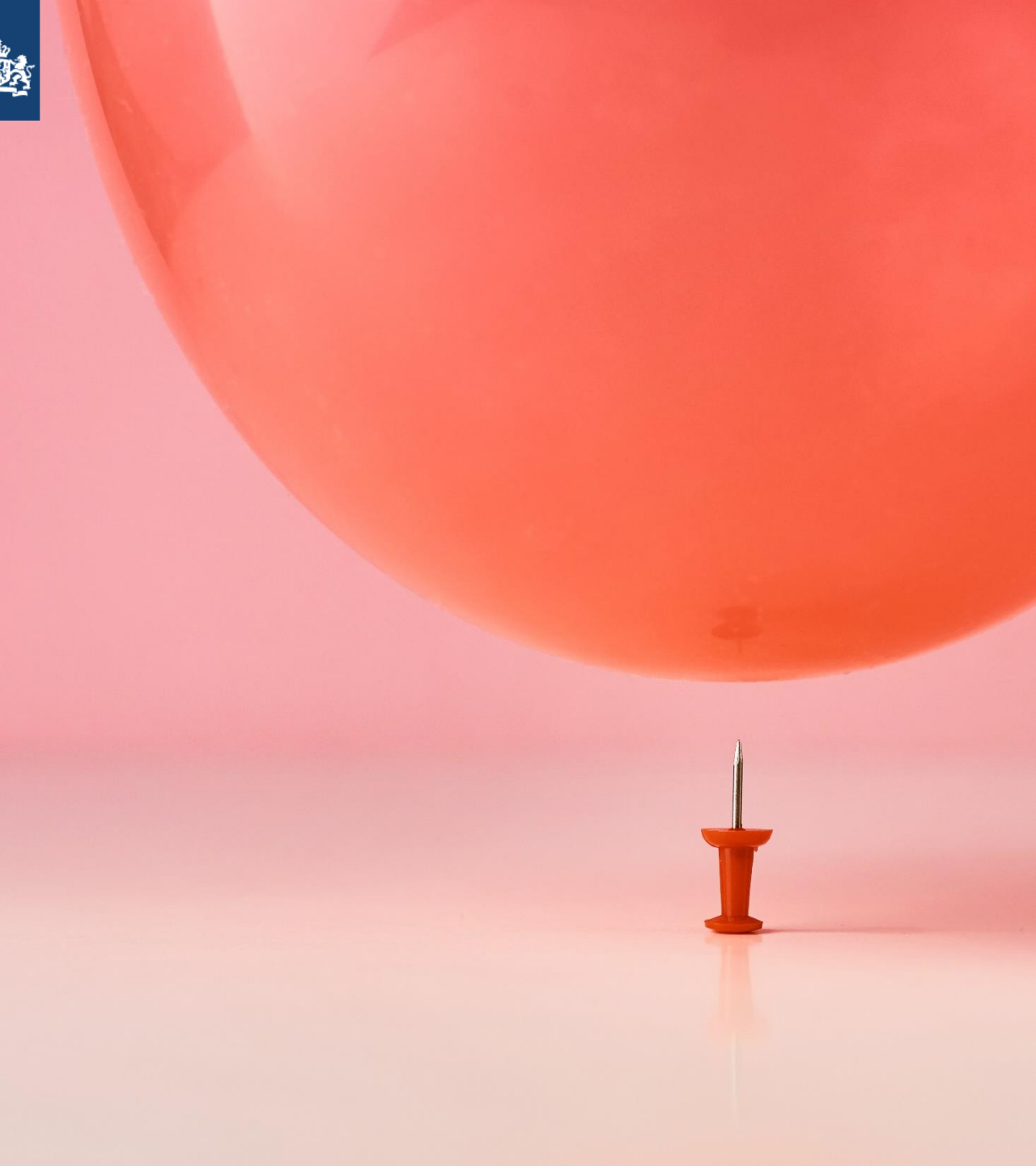


Onderzoek risicofactoren Belangrijke bevindingen

- IOG is altijd een risico, daar waar mensen samenwerken
- 7 categorieën risicofactoren
- Een risicofactor kan maar hoeft niet tot ongewenst gedrag te leiden. Dit is afhankelijk van:
 - combinatie of stapeling van factoren
 - de omstandigheden
 - de context
- Behandel IOG als organisatievraagstuk
- Maatregel pas effectief in combinatie met andere maatregel(en)
- Aanpak en maatregelen gedragen door de top



- › Risicofactoren: wat/welke
- › Categorieën risicofactoren: hulpmiddel
- › Factor kan maar hoeft niet tot IOG te leiden: hoe dan?





Voorbeelden risicofactoren en maatregelen per categorie

Categorie	Voorbeeld risicofactoren	Voorbeeld maatregelen
In de persoon gelegen factoren	psychosociale beperkingen, verleden met agressie, narcisme, gebrek aan empathie	Kijk naar machtsstructuren in relatie tot kwetsbare personen
Leiderschap/leiderschapsstijl	laissez-faire, autoritair, niet werknemersgericht, niet consequent	Structureel aandacht voor sterk leiderschap en sociaal veilige arbeidsomgeving
Organisatie van het werk	onduidelijke rollen, weinig autonomie, gebrekkige implementatie beleid, traditionele rollen, organisatieveranderingen, privé-werk verstrengeling	
Fysieke omstandigheden arbeidsplaats	weinig zicht, geïsoleerd arbeidsplaats	goede verlichting en toegang
Sociale normen en regels (cultuur)	losse cultuur, sterke groepscultuur, gebrek aan sociale steun, gericht op presteren	erken en behandel ongewenst gedrag als een organisatievraagstuk/-probleem
Samenstelling personeel	verhouding man/vrouw, leeftijden	wat je kunt doet er toe, niet je achtergrond
Digitalisering (social media e.d.)	Zorg voor een beleid en afspraken voor gebruik van social media	



Relatie IOG en andere arbeidsomstandigheden



Handige tools PSA

- › [Werkdruk en ongewenst gedrag | Zelfinspectie door de Nederlandse Arbeidsinspectie](#)
- › [Basisinspectiemodule Intern ongewenst gedrag | Richtlijn | Nederlandse Arbeidsinspectie \(nlarbeidsinspectie.nl\)](#)
- › De Basisinspectiemodule IOG wordt vernieuwd, deze is eind 2024 beschikbaar onder de naam: Werkinstructie IOG en wordt gepubliceerd op de website van de NLA.



Vragen





CASUS opdracht

1. Welke **risicofactoren voor intern ongewenst gedrag** zie je? Benoem ze door ze in te delen in de risico categorieën.
2. Welke **vormen** van intern ongewenst gedrag herken je in deze casus en waaraan herken je dit?
3. Welke **gevolgen** van de intern ongewenste gedragingen haal jij uit de casus?