




Strategie en Mensen

---

## **Notitie**

### **Psychosociale Arbeidsbelasting**

#### **Hoe gaan we hiermee om?**

  
Juni 2013




Strategie en Mensen

---

## Notitie

# Psychosociale Arbeidsbelasting

## Hoe gaan we hiermee om?

  
Juni 2013

# Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)	4
1.1. Doel	4
1.2. Uitgangspunten	4
1.3. Beoogd resultaat	4
1.4. Voor wie?	
2. Omschrijving Psychosociale Arbeidsfactoren	5
2.1. Intimidatie	5
2.2. Agressie en Geweld	5
2.3. Werkdruk	6
2.4. Pesten	6
2.5. Discriminatie	6
3. Melding en Opvang	7
3.1. Melding	7
3.2. Opvang	7
4. NRGAs: Ordemaatregelen en disciplinaire straffen	8
Bijlagen	
Bijlage 1: Hoe om te gaan met PSA	
Bijlage 2: NRGAs	

## Inleiding

Met plezier naar het werk gaan is belangrijk. Samen zijn we verantwoordelijk voor een goede sfeer op de werkvloer, waarbij het van belang is dat duidelijk is welk gedrag wel en welk gedrag niet aanvaardbaar is binnen DWI. In dit document staan daarom richtlijnen voor managers en medewerkers om binnen DWI om te kunnen gaan met "Psychosociale arbeidsbelasting" (PSA). De definitie van PSA wordt in de Arbowet, (artikel 1) als volgt omschreven: de factoren (*seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten en werkdruk*) in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen. Stress wordt omschreven als: een toestand, die als negatief wordt ervaren en lichamelijke en psychische of sociale gevolgen heeft, dat kan leiden tot o.a. gezondheidsklachten, verloop van het personeel, enz. DWI streeft daarom naar een veilige en gezonde organisatie door PSA te voorkomen dan wel te beperken.

DWI hanteert voor haar PSA-beleid de bovengenoemde PSA-factoren die gebaseerd zijn op de Arbowet. PSA is een vorm van integriteitschending m.b.t. het omgaan met collega's. In de gedragscode van de gemeente Amsterdam wordt integriteit omschreven als zorgvuldigheid en respect voor collega's, burgers en andere partijen. Het integriteitbeleid van de gemeente en van DWI is daarom hier ook van kracht als het gaat om ongewenst gedrag, op het gebied van *seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten en werkdruk*. Documenten over het integriteitbeleid van DWI vind je op de pagina Integriteit op het intranet.

PSA kan ernstige gevolgen hebben voor het welbevinden en de gezondheid van medewerkers. Daarnaast kan PSA de arbeidsomstandigheden, de werkprestaties de werktevredenheid als de werksfeer beïnvloeden. Een medewerker kan langdurig verzuimen als gevolg van pesten of agressie op de werkvloer. De PSA-factoren met uitzondering van werkdruk, zijn vormen van ongewenst gedrag. Om erachter te komen in welke mate deze vormen van ongewenst gedrag zich manifesteren is het van belang dat het management van DWI in een Risico Inventarisatie- en Evaluatie (RI&E) schriftelijk vastlegt aan welke risico's de medewerkers worden blootgesteld. De RI&E wordt in de Arbowet omschreven als een instrument om de risico's van de arbeidsomstandigheden te onderzoeken. Vervolgens dient het management maatregelen te treffen om de risico's te voorkomen c.q. te beperken.

Het kader van het PSA-beleid staat beschreven in het Arbozorgsysteem. De definities en beschrijvingen omtrent PSA die worden gehanteerd in huidig document zijn afgeleid van het Arboportaal. Zie voor handige tips over hoe om te gaan met Psychosociale Arbeidsbelasting **bijlage 1**.

# 1. Kader Psychosociale arbeidsbelasting

## 1.1. Uitgangspunten

Vanuit de gedragscode van de gemeente Amsterdam heeft DWI de volgende twee uitgangspunten:

- o DWI hanteert als het gaat om ongewenst gedrag een zero-tolerance beleid.
- o Respect voor elkaar. Dit betekent onder andere; dat niemand wordt uitgesloten en genegeerd, dat andermans mening worden gerespecteerd, naar elkaar belangstelling wordt getoond.

## 1.2. Doel

Het beleid psychosociale arbeidsbelasting is geschreven met als doel:

- o Voorkomen en beperken van ongewenst gedrag m.b.t. de PSA-factoren,
- o Het bewust maken van de medewerkers en managers van hun eigen verantwoordelijkheid en gedrag m.b.t. het voorkomen van PSA en hoe met PSA om te gaan.

## 1.3. Beoogd Resultaat

DWI hanteert als het gaat om psychosociale arbeidsbelasting een zero-tolerance beleid. Het beleid psychosociale arbeidsbelasting streeft hierbij naar het zoveel mogelijk minimaliseren van de PSA risico's. Met als einddoel dat medewerkers zich veilig voelen en met plezier naar het werk komen.

## 1.4. Voor wie

Van de managers en medewerkers wordt verwacht dat zij ter voorkoming van de risico's de richtlijnen m.b.t. de PSA zullen hanteren. Hieronder wordt op hoofdlijnen de rol van beide partijen beschreven:

### Rol manager

De manager is verantwoordelijk voor uitvoering van het PSA-beleid. Deze verantwoordelijkheid omvat in ieder geval het uitvoeren van een RI&E. Daarnaast het bevorderen van goede relaties op de werkplek om ongewenst gedrag te voorkomen c.q. te beperken.

### Rol Medewerker

De medewerker is samen met medecollega's verantwoordelijk voor een werkomgeving waarbij respect en integriteit voorop staan. Dit vraagt om een actieve en open houding. Van de medewerker wordt daarom verwacht dat ook zij op positieve wijze bijdragen aan preventie ter voorkoming van de risico's.

### Rol OR

De ondernemingsraad maakt deel uit van de Arbo-commissie en denkt actief mee om de uitvoering van de RI&E te borgen op de werkvloer. Ook inhoudelijk zal de ondernemingsraad haar steentje bijdragen.

## 2. Omschrijving Psychosociale arbeidsfactoren

### 2.1 Intimidatie

#### 2.1.1 Wat is intimidatie?

Intimidatie is iemands gedrag beïnvloeden door hem angst aan te jagen door te dreigen met negatieve gevolgen. Deze gevolgen kunnen bijvoorbeeld lichamelijk geweld betreffen, maar ook andere negatieve gevolgen zijn denkbaar. Volgens de definitie van de Arbo-wet dient degene die intimidatie ondergaat er op de een of andere manier last van te ondervinden. Er is onderscheid in:

- Fysieke intimidatie; waarbij intimidatie plaatsvindt door lichamelijk gedrag en feitelijk handelen (dreigend naderen, vandalisme, (licht) geweld, dreigende gebaren etc.).
- Verbale intimidatie; waarbij het dreigement impliciet of expliciet verbaal wordt overgebracht.

#### 2.1.2. Seksuele intimidatie

Intimidatie kan ook seksueel getint zijn. Er is sprake van seksuele intimidatie als seksuele gunsten afgedwongen (lijken te) worden. Dit kan spelen tussen zowel leidinggevenden met ondergeschikten als medewerkers onderling. Seksuele intimidatie kan in verschillende vormen voorkomen:

- Verbaal; seksueel getinte opmerkingen maken of seksueel getinte sms'jes of briefjes toesturen, Intieme vragen stellen over iemands privéleven, voorstellen doen voor afspraakjes met de bedoeling daarbij seksueel contact te hebben.
- Non-verbaal; iemand langdurig aanstaren, Seksueel getinte afbeeldingen tonen (in de werkkamer of via internet of intranet), Seksueel gerichte gebaren maken.
- Fysiek; vastpakken, arm om schouder leggen, knijpen, iemand (proberen te) zoenen, iemand de doorgang versperren, Aanranding, Verkrachting.

Landelijk ligt het aantal ziekmeldingen als gevolg van seksuele intimidatie hoger dan het gemiddelde verzuim. In het ergste geval leidt het tot dusdanige gezondheidsklachten van psychische aard dat het arbeidsongeschiktheid zou kunnen veroorzaken.

### 2.2. Agressie & Geweld

#### 2.2.1. Wat wordt er verstaan onder agressie en geweld?

Agressie en geweld kan zowel intern als extern plaatsvinden binnen een organisatie. Bij interne agressie en geweld spreken we van agressief gedrag dat collega's onderling tegenover elkaar vertonen. Voor externe agressie, dat afkomstig is van klanten jegens medewerkers heeft DWI een apart protocol opgesteld. Zie het Agressieprotocol van DWI voor meer informatie over externe agressie.

#### 2.2.2. Vormen van agressie

Net als bij externe agressie kan interne agressie en geweld op verschillende manieren plaatsvinden:

- Verbale agressie; uitschelden, schreeuwen of zeer fel in discussie gaan. Ook discriminerende opmerkingen vallen hieronder. Verbale agressie kan zowel persoonlijk als telefonisch plaatsvinden.
- Fysieke agressie; schoppen, duwen, slaan, spugen, vernielen of beroven. Bij gewelddadige overvallen kan fysieke agressie zelfs nog extremere vormen aannemen.
- Psychische agressie; iemand verbaal of schriftelijk bedreigen, chanteren of vernederen. Dit wordt gedefinieerd als interne agressie

## **2.3. Werkdruk**

### **2.3.1. Wat is werkdruk?**

Op het moment dat de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de medewerker verstoord raakt, spreekt men van werkdruk. Hogere kwaliteitseisen en te zware verantwoordelijkheden zijn onder andere voorbeelden waardoor werkdruk kan ontstaan. Werkdruk treedt dus onder andere op als je je werk niet binnen de gestelde tijd af kunt krijgen of niet meer aan de gestelde eisen kunt voldoen. Het is van belang om te kijken naar hoe je met de gestelde eisen omgaat. Daarnaast kunnen ook de omstandigheden op de werkvloer ervoor zorgen dat het werk niet goed uitgevoerd kan worden zoals conflicten met de leidinggevende of te weinig pauzes. Tot slot kan ook de thuissituatie invloed hebben op de werkdruk.

## **2.4. Pesten**

### **2.4.1. Wat is pesten?**

Onder pesten wordt verstaan: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een medewerker of een groep medewerkers, die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Belangrijk daarbij is de herhaling van die gedraging in de tijd (dus niet eenmalig). Pestgedrag met een structureel karakter heeft als doel of gevolg dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast. Pesten kan in verschillende vormen plaatsvinden, vaak gaat het overigens om een combinatie van deze vormen:

- grapjes maken ten koste van een ander
- vervelende opmerkingen maken
- openlijk terecht wijzen
- roddelen
- beledigen of schelden
- kritiek uiten op iemands persoonlijke leven
- negeren of sociaal isoleren

## **2.5. Discriminatie**

### **2.5.1. Wat is discriminatie**

Het wetboek verbiedt discriminatie. Meestal wordt in het geval van discriminatie bij arbeid een beroep gedaan op een viertal gelijke behandelingswetten:

- o de Algemene wet gelijke behandeling,
- o de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte,
- o de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen
- o de Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid.

In totaal kennen deze wetten de volgende gronden waarop in werksituaties geen ongeoorloofd onderscheid mag worden gemaakt; godsdienst, levensovertuiging, politieke overtuiging, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, handicap of chronische ziekte, leeftijd, arbeidsduur (fulltime of parttime) en soort contract (vast of tijdelijk).

## 3. Melding en opvang

### 3.1. Melding

Het uitgangspunt is dat je je altijd veilig voelt om zaken aan te kaarten. Daarom heb je op gemeentelijk niveau en binnen DWI de mogelijkheid om vertrouwelijk een melding te doen over ongewenst gedrag. In dit hoofdstuk komt dan ook aan de orde bij wie en hoe je een klacht over ongewenst gedrag gericht op de PSA-factoren kunt melden.

#### 3.1.1. Landelijke klachtencommissie

Voor klachten over ongewenst gedrag en dus ook op het gebied van de PSA-factoren is de gemeente aangesloten bij een landelijke klachtencommissie. Je mag de melding van de klacht zelf direct bij de klachtencommissie doen of via een van de bestaande interne kanalen. Interne meldingen zullen, met jouw toestemming, door de directie worden doorgeleid naar de klachtencommissie. De interne melding komt verder hierna aan de orde.

#### 3.1.2. Meldprocedure

##### 1. Interne melding bij de (direct) leidinggevende of RVE-manager

- a) Een melding wordt in beginsel gedaan bij de direct leidinggevende. Indien de melder dit niet wenselijk acht, kan hij een melding doen bij een hogere leidinggevende of de algemeen directeur. De melding kan bij DWI ook worden gedaan bij het integriteitmeldpunt van Interne Accountantsdienst (IAD).
- b) De leidinggevende bij wie de melding is gedaan, informeert altijd de RVE-manager en de verantwoordelijke directeur en geeft de melding door aan de IAD.
- c) Binnen drie werkdagen na ontvangst van de melding bevestigt de algemeen directeur de ontvangst schriftelijk aan de melder.

##### 2. Melding bij Bureau Integriteit

- a) Een melding kan direct bij het gemeentelijk Bureau Integriteit worden gedaan indien:
  - de melding de algemeen directeur betreft of
  - de ambtenaar gegronde redenen heeft om aan te nemen dat er binnen de eigen organisatie niet adequaat op zijn melding zal worden gereageerd.
- b) Na ontvangst van de melding neemt Bureau Integriteit zo spoedig mogelijk contact op met de algemeen directeur van DWI van een onderzoek.
- c) Binnen drie werkdagen na ontvangst van de melding bevestigt Bureau Integriteit de ontvangst schriftelijk aan de melder.

##### 3. De vertrouwenspersoon

De medewerker die overweegt een melding te doen of dat daadwerkelijk gaat doen, kan voor advies of begeleiding een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan in beginsel niet in plaats of op verzoek van de ambtenaar een melding doen.

### 3.2. Opvang

Naast de begeleiding die wordt geboden door een vertrouwenspersoon bij de meldingsprocedure, zijn de vertrouwenspersoon en de bedrijfsmaatschappelijk werker ook instrumenten die ingezet kunnen worden ten behoeve van de opvang van de medewerkers. In alle situaties kun je een beroep doen op de (onafhankelijke) vertrouwenspersoon ongewenst gedrag en integriteit. Hij/zij luistert en denkt met je mee, informeert je over de wegen die openstaan en ondersteunt je als je een melding wilt voorleggen aan een leidinggevende, de klachtencommissie ongewenst gedrag of een melding wilt doen bij IAD of bij Bureau Integriteit. De gegevens van onze vertrouwenspersoon vind je op de HRM-pagina op het intranet. Naast de vertrouwenspersoon staat de bedrijfsmaatschappelijk werker (BMW) ook klaar om de iedere medewerker ongeacht zijn/haar functie, op te vangen in geval van PSA. De gegevens over BMW vind je op de HRM-pagina op het intranet.



## 4. NRGGA: Ordemaatregelen en disciplinaire straffen

In artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet is neergelegd dat de werkgever zorgt voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers en een beleid voert gericht op het voorkomen, en indien dat niet mogelijk is, beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Ook bij het ontbreken van een (aanwijsbare) veroorzaker van ongewenst gedrag blijft de organisatie verantwoordelijkheid dragen voor het doen ophouden van ongewenst gedrag.

Ongewenst gedrag wordt niet geaccepteerd binnen DWI. De gevolgen van ongewenste gedragingen hebben invloed op zowel de gemoedstoestand van de medewerkers, als op hun gezondheid. Daarnaast kan een hoge mate van PSA de betrokkenheid en motivatie van de medewerkers verminderen, wat uiteindelijk ook invloed heeft op de dienstverlening van DWI als organisatie. Daarom heeft de gemeente Amsterdam de gevolgen die ongewenst gedrag oftewel integriteitsschending met zich mee kunnen brengen duidelijk geformuleerd in het NRGGA, zodat deze kan worden geraadpleegd bij sprake van ongewenst gedrag. In hoofdstuk 13 en 19 van het NRGGA zijn er ordemaatregelen en disciplinaire straffen, en een klachtenregeling over ongewenst gedrag opgenomen. Zie **bijlage 2** voor hoofdstuk 13 en 19 van het NRGGA.