

Beleid psychosociale arbeidsbelasting

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

In organisaties waarin mensen samenwerken kunnen medewerkers te maken krijgen met ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag zorgt voor onveiligheid op de werkvloer, heeft een negatieve invloed op medewerkers en hun functioneren en kan een negatieve invloed hebben op de kwaliteit van het afgeleverde werk en op de werksfeer. Ook kan ongewenst gedrag verregaande invloed hebben op de kwaliteit van leven van de betreffende medewerker en diens collega's en leiden tot verzuim. PNH streeft er met dit beleid naar om de verschillende vormen van psychosociale arbeidsbelasting zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken.

Ongewenst gedrag is in de Arbeidsomstandighedenwet (verder: Arbowet) benoemd als psychosociale arbeidsbelasting (PSA). In de Arbowet en in het Arbeidsomstandighedenbesluit (verder: Arbobesluit) is bepaald dat de werkgever binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid een beleid voert gericht op voorkoming en als dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Hieronder worden verstaan:

- A. Seksuele intimidatie;
- B. Agressie en geweld;
- C. Pesten en intimidatie;
- D. Discriminatie.

Ook valt onder psychosociale arbeidsbelasting:

- E. Werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweegbrengt.

Het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag en de klachtenregeling zijn van toepassing op medewerkers, politieke ambtsdragers, stagiairs, gedetacheerden, personeel werkzaam op basis van inhuur, uitzendkrachten en vrijwilligers die werkzaam zijn of zijn geweest bij de provincie Noord-Holland. Indien klanten, leveranciers en andere relaties van de provincie zich schuldig maken aan ongewenst gedrag zijn het beleid en de klachtenregeling, waar mogelijk, van overeenkomstig van toepassing.

HOOFDSTUK 2 WAT IS PSYCHOSOCIALE ARBEIDSBELASTING

PSYCHOSOCIALE ARBEIDSBELASTING

Onder psychosociale arbeidsbelasting wordt verstaan: *Alle directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen die zijn aan te merken als vormen van seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten, discriminatie en werkdruk* zoals bedoeld in [artikel 1, derde lid, sub e, van de Arbowet](#).

A. SEKSUELE INTIMIDATIE

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: iedere vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bijbedoeling, dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen: het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, het vertonen en/of versturen van pornografische afbeeldingen via bijvoorbeeld mail of Whatsapp, maar ook om bijvoorbeeld aanranding en verkrachting.

B. AGRESSIE EN GEWELD

Onder agressie en geweld wordt verstaan: voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, de thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

C. PESTEN EN INTIMIDATIE

Onder pesten en intimidatie wordt verstaan: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevend) gericht tegen een medewerker of een groep van medewerkers die zich niet kan verdedigen tegen dit gedrag. Belangrijk element is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Pesten kan zich uiten door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Doel van de dader is vaak het opzettelijk vernederen en kwetsen van een andere persoon. Ook het belagen en stalken van een persoon valt hieronder.

D. DISCRIMINATIE

Onder discriminatie wordt verstaan: uitsluiting, achterstelling of negatieve behandeling op grond van kenmerken als godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, gender, nationaliteit, seksuele oriëntatie, burgerlijke staat, leeftijd dan wel op grond van beperking of chronische ziekte.

E. WERKDRUK IN DE ARBEIDSSITUATIE DIE STRESS TEWEEG BRENGT

Van (te) hoge werkdruk is sprake als er geen balans is tussen werkbelasting en de belastbaarheid. Dat gebeurt als de hoeveelheid werk (werkbelasting) en de tijd (tijdsfactor) waarbinnen dat werk af moet zijn, het draagvermogen van de werknemer (belastbaarheid) overstijgt. Werkdruk is niet altijd negatief. Een bepaalde uitdagende werkdruk kan zelfs leiden tot een positievere werkbeleving, een hogere productie en een lagere uitval door ziekte. Een te hoge werkdruk geeft echter risico's voor de gezondheid en het functioneren van werknemers, zoals werkstress en burn-out.

HOOFDSTUK 3 UITGANGSPUNTEN

3.1. Ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag wordt bij de provincie Noord-Holland niet getolereerd

De provincie streeft ernaar een organisatie te zijn waarin alle medewerkers zich prettig voelen en waar medewerkers op een respectvolle manier met elkaar omgaan. In de [gedragscode](#) worden gedragspijlers vastgelegd voor de cultuur en de waarden die horen bij een professionele en zakelijke bedrijfscultuur. Als een van de gedragspijlers wordt genoemd: de betrokkenheid en de wil om een plezierige werksfeer te creëren. Als gedragsnorm hoort daarbij: open zijn en elkaar aanspreken op ongewenst gedrag. Alle medewerkers in de organisatie zijn verantwoordelijk voor het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag.

3.2. Het management heeft een essentiële taak bij het voorkomen van ongewenst gedrag

Het management kan en moet ervoor zorgen dat de organisatiecultuur zodanig wordt beïnvloed dat ongewenst gedrag als ontoelaatbaar wordt beschouwd door alle medewerkers. Het bevorderen van gewenst gedrag kan in het dagelijks handelen van de leidinggevende tot uiting komen, bijvoorbeeld in de waardering voor functioneren, het loopbaanbeleid, en bij de werving en selectie van personeel. Het tegengaan van ongewenst gedrag is alleen mogelijk als dergelijk gedrag tijdig wordt herkend en als zo snel mogelijk wordt ingegrepen. Van de managers wordt verwacht dat zij in hun team de norm creëren én actief uitdragen dat ongewenst gedrag niet geoorloofd is. Dit kan door tijdig feedback te geven op gedrag tussen medewerkers onderling. Duidelijk moet worden gemaakt dat ongewenst gedrag niet wordt getolereerd, ongeacht de oorzaak. Bij herhaling van dit gedrag, ondanks waarschuwingen, zijn disciplinaire maatregelen mogelijk.

HOOFDSTUK 4 GEDRAGSKADER

Waar mensen samenwerken kunnen verschillende ideeën heersen over hoe gewenst gedrag eruitziet. Om een helder kader te bieden voor hoe we binnen PNH met elkaar omgaan, zijn onderstaande gedragsregels geformuleerd. Deze gedragsregels geven voor iedereen een helder kader voor hoe we als medewerkers van PNH met elkaar omgaan.

- 4.1 Wij gebruiken geen verbaal, non-verbaal of fysiek geweld.
- 4.2 Wij respecteren elkaars grenzen. (Seksuele) Intimidatie wordt niet getolereerd.
- 4.3 We roddelen niet over elkaar.
- 4.4 We hebben de betrokkenheid en de wil om een plezierige werksfeer te creëren.
- 4.5 We laten grensoverschrijdend gedrag niet onbenoemd en spreken elkaar hierop aan.

4.6 We nemen een open houding aan en zijn aanspreekbaar op ons gedrag en onze houding.

Managers en leidinggevendenden hebben een voorbeeldfunctie. Wanneer zij zich schuldig maken aan laten voortbestaan van ongewenst gedrag en/of grensoverschrijdend gedrag vergroot dit de beleving van onveiligheid op de werkvloer.

HOOFDSTUK 5 GEVOLGEN EN SANCTIES,

We zijn een organisatie waarin klachten of meldingen zorgvuldig worden opgepakt, met respect voor de belangen van álle betrokkenen. Wanneer wordt geconstateerd dat er binnen onze organisatie sprake is van ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag, worden er stappen genomen om dit ongewenste gedrag te stoppen. De persoon die ongewenst gedrag vertoont, wordt aangesproken op het gedrag. Indien mogelijk streven we ernaar om medewerkers de kans te geven hun gedrag te verbeteren, bewustwording te creëren en hen de nodige ondersteuning te bieden. Als het gedrag echter aanhoudt, kunnen ook maatregelen zoals schorsing, overplaatsing of zelfs ontslag worden overwogen. Mogelijke stappen en sancties zijn:

1. Formeel gesprek om het gedrag te bespreken, gevolgen te benadrukken en mogelijke oplossingen te bespreken. Verslag wordt opgenomen in het personeelsdossier.
2. Schriftelijke berisping: formele waarschuwing waarin gedrag wordt benoemd, gevolgen worden benadrukt en herhaling arbeidsrechtelijke gevolgen kan hebben.
3. Training en begeleiding: aanbieden van algemene bewustmakingstraining of specifieke training gericht op gedragsverbetering, al dan niet verplicht.
4. Aanpassing van taken of werkomgeving: mogelijke aanpassingen in taken, functie, afdeling of leidinggevende.
5. Schorsing: tijdelijke schorsing als maatregel om tijd te bieden voor verdere interventies.
6. Overplaatsing: overplaatsing naar andere afdeling.
7. Ontslag: bij ernstig gedrag na waarschuwingen en kansen voor verbetering; kan onmiddellijk of na de hiervoor beschreven voorbeelden van interventies worden toegepast.

Let op: deze stappen zijn niet lineair en specifieke maatregelen kunnen variëren afhankelijk van de situatie en casuïstiek.

HOOFDSTUK 6 INSTRUMENTEN, ACTIES EN INFORMATIEBRONNEN

De provincie maakt ter voorkoming en signalering van psychosociale arbeidsbelasting ongewenst gedrag gebruik van de volgende **instrumenten**:

1. De Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E),
2. Het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO),
3. Het Preventief Medisch Onderzoek (PMO, ook wel Health Check) met aandacht voor werkdruk,
4. De functierisicoprofielen.
5. De inzet van een preventiemedewerker voor elke directie.
6. PNH heeft een toolbox opgesteld voor medewerkers en leidinggevendenden om werkdruk en werkstress beheersbaar te houden. Deze toolbox is [hier](#) te vinden op Het Plein.

Daarnaast worden de volgende **acties** volgens de plan-do-act-cyclus uitgevoerd:

- De vertrouwenspersonen brengen een jaarverslag uit met daarin aanbevelingen om ongewenst gedrag te voorkomen.
- De directie heeft opdracht gegeven voor het project: Agenda Weerbaar Noord-Holland en het bijbehorende plan van aanpak, dat zich richt op de weerbaarheid van de provincie als organisatie en haar medewerkers. Het doel is om collega's meer bewust te maken van wat weerbaarheid is en welke risico's ze tegen kunnen komen in hun werk. Denk aan criminele ondermijning, fraude, agressie en geweld.
- De opvolging van het programma DADEN d.m.v. de doorontwikkeling en implementatie van de dialoog toolbox en de blijvende professionalisering en beschikbaarheid van de groep dialoogbegeleiders.
- Medewerkers worden getraind in het omgaan met agressief gedrag en leren daar o.a. de-escalierend te handelen.
- Inzet van maatwerk leerinterventies op basis van behoefte.

Ook leveren **informatiebronnen** zoals de geanonimiseerde input van het (open) spreekuur van de bedrijfsarts en de geanonimiseerde rapportage van de exitgesprekken sturingsinformatie.

De provincie heeft 2 interne **vertrouwenspersonen** en 1 externe vertrouwenspersoon aangesteld, waar medewerkers die te maken hebben met ongewenste gedrag terecht kunnen. De vertrouwenspersoon helpt de melder om de kern van het probleem te benoemen en zo goed mogelijk te verwoorden. Raadpleeg voor meer informatie desbetreffende [pagina](#) op Het Plein.

De provincie Noord-Holland beschikt over een **klachtenregeling** ongewenst gedrag, die aansluit bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de decentrale overheid. Deze regeling is [hier](#) te vinden op Het Plein.

Raadpleeg ook onze **gedragscode**, deze is [hier](#) te vinden op Het Plein.

HOOFDSTUK 7 SLOTBEPALINGEN

Het Beleid ter voorkoming van psychosociale arbeidsbelasting is vastgesteld op 24 mei 2023, nummer 2209149/2209153.

Dit beleid treedt in werking op 1 mei 2023.