

IDIOT!



50

LOSER



60

pw.



pro

Insights

HATE U

!@#%#@

Ongewenst gedrag op de
(online) werkvloer

exclusief voor:

pw. pro



MARTIJN VAN DE KOOIJ
Hoofdredacteur PW.

Pesten op de digitale werkvloer

Dit keer staat een onderwerp centraal dat helaas nog altijd actueel is: pesten. Hoe zit het met pestgedrag op de (digitale) werkvloer? Wat doet HR ertegen? Neemt het toe? Welke maatregelen worden genomen en is er een vertrouwenspersoon? Deze en andere vragen komen in deze PW. pro Insights aan de orde.

PW. pro Insights peilt periodiek hoe HR-professionals over belangrijke onderwerpen denken. Deze informatie delen we exclusief met PW. pro-leden. Ook doen we verdiepend onderzoek door experts te interviewen. Zo heb je kwalitatieve en kwantitatieve peer-to-peer informatie die je kan helpen de juiste beslissing te nemen. Verder lees je in deze research paper wat HR-professionals antwoorden op de vraag hoe zij ongewenst gedrag op de werkvloer tegengaan.

Reacties?

martijnvanderkooij@vakmedianet.nl

'Pesten komt op alle niveaus voor. Het is daarom heel belangrijk om aandacht te hebben voor de voorbeeldfunctie van leidinggevendend.'



SUZANNE MEIJERS
advocaat arbeidsrecht en auteur van
het boek **Geen gedoe met personeel**

"Om heel eerlijk te zijn heb ik niet het idee dat pesten een onderwerp is waar werkgevers graag mee aan de slag willen. Bij grote organisaties is het misschien meer een thema dat aandacht krijgt, of waarvan ze zich erop laten voorstaan dat ze het op de agenda staat. Bij kleine organisaties zie je zeker dat het niet hoog op de agenda staat en in de waan van de dag kan ik me daar ook wel iets bij voorstellen. Pas als iemand het aankaart en zegt dat er speelt, wordt het snel op de agenda gezet.

Komt het dan vervolgens tot een ontslagzaak tegen een werknemer, leidinggevend of directeur, dan zal een advocaat altijd vragen of de organisatie beleid heeft tegen pesten en hoe dat dan in de organisatie verweven is. Vaak is dan het antwoord dat er geen beleid is, omdat iedereen toch weet dat je niet mag pesten, of, in het ge-

val van seksuele intimidatie, dat je niet met je handen aan een collega mag zitten. Dat hoeft je toch niet vast te leggen? Als het om iets heel extreems gaat, zal een rechter daar wel in mee gaan, maar het is beter om beleid te hebben.

Vaak gaat het om kleine onderhuidse voorvallen en opmerkingen. En dan is het makkelijk om te zeggen: 'Dat is nou eenmaal onze cultuur. Er worden hier altijd grapjes gemaakt. Als de werknemer daar niet tegen kan, dan is dat zijn of haar probleem.' En ik kan dan wel leuk zeggen: maak beleid, maar het gaat er om dat het onder de aandacht wordt gebracht. Peil regelmatig: 'Hoe voelen we ons in de organisatie?' Daar hoeft je niet heel soft over te zijn, maar zorg ervoor dat je haakjes vindt om het beleid erin te fietsen. En zorg ervoor dat als iemand dan eindelijk durft te vertellen dat er iets aan de hand is – en dat is vaak al een hele stap want mensen willen niet zeuren en hun collega's niet afvallen – dat ook serieus wordt genomen.

Het is ook gewoon goed werkgeverschap. Als werkgever moet je zorgen voor een veilige werkomgeving voor je werknemers. Dat gaat niet alleen over een goede bureaustoel, maar ook over de vraag of ik hier kan werken zonder te worden gepest.

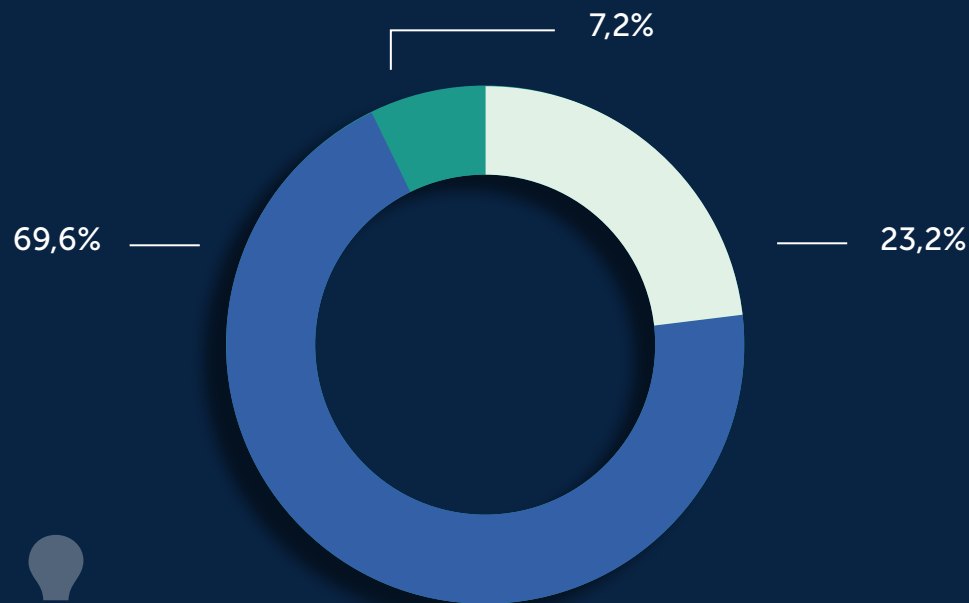
Pesten komt op alle niveaus voor. Het is daarom heel belangrijk om aandacht te hebben voor de voorbeeldfunctie van leidinggevendend. Als zij uitstralen dat alles maar moet kunnen, dan is het niet gek wanneer er een onveilige werksfeer ontstaat."

PW. pro Insights onderzoek

De manier waarop we werken is ingrijpend veranderd. Tegelijkertijd nemen stress en onzekerheid toe. Wat betekent dit voor de wijze waarop werknemers en leidinggevenden elkaar bejegenen?

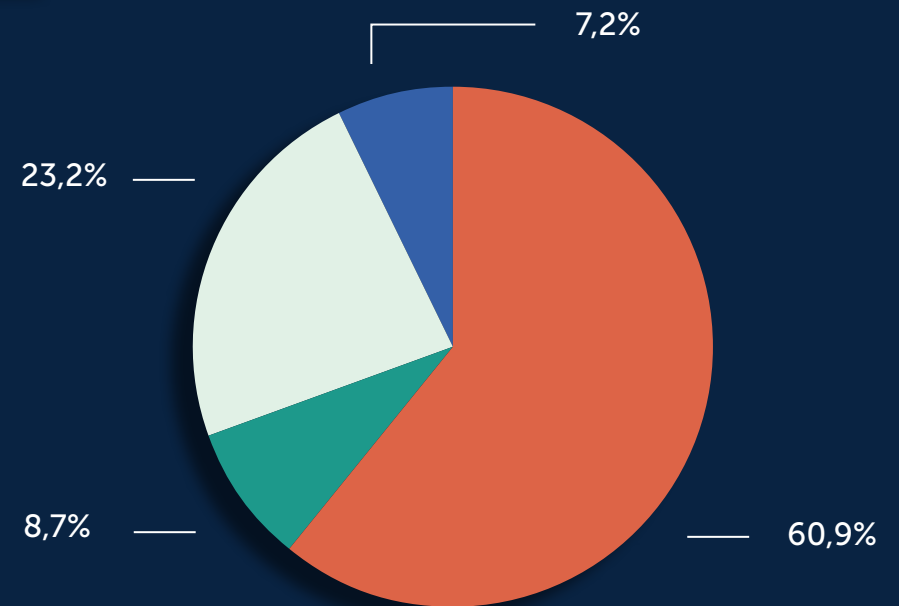
Ben je werkzaam als HR-professional?

Ja Nee Anders



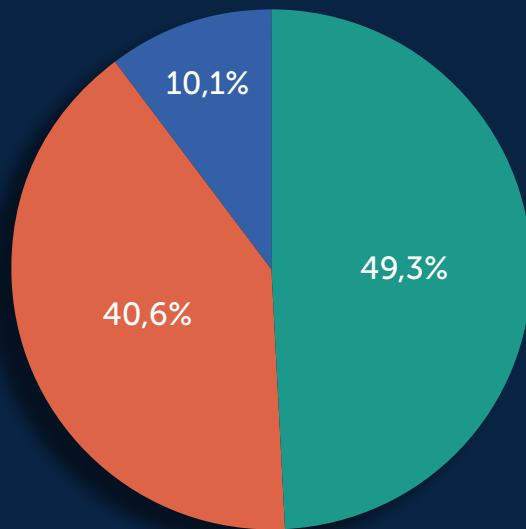
Welk deel van het personeel werkt sinds de coronacrisis voor langere perioden structureel vanuit huis?

Het merendeel
Ongeveer de helft
Een minderheid
(Vrijwel) niemand



PW. pro Insights onderzoek

Voert jouw organisatie actief beleid tegen ongewenst gedrag op de werkvloer?



PATRICIA BOLWERK

Trainer en oprichter van Stop Pesten Nu

"Je ziet altijd dat pesten toeneemt in tijden van crisis. Mensen zijn er niet van overtuigd dat ze hun baan houden of weten al dat er een reorganisatie aankomt. In die situaties zie je dat mensen geniepiger gedrag gaan vertonen om hun eigen hachje te redden. In coronatijd zien werknemers dat het bedrijf nu nog wel bestaat, maar dat het maar de vraag is of je overeind blijft. Het idee van samen de strijd aangaan is een beeld dat naar de werkgever wordt getoond, maar ik denk wel dat er wordt geprobeerd om collega's eruit te krijgen of zelfs overspannen te maken.

Cyberpesten komt nog niet zolang voor op de werkvloer. Het is voor werkgevers moeilijk om daar zicht op te krijgen, tenzij het om iets gaat wat je echt kunt printen als bewijs. Het is vaak geniepiger, waardoor de pesters er voor de groep mee weg lijken te komen. Stel dat er bijvoorbeeld tijdens een teamsessie opnames zijn gemaakt van de bijeenkomst en dat ze dan de screenshots van één collega eruit halen om die op een lullige manier te bewerken.

PW. pro Insights interview

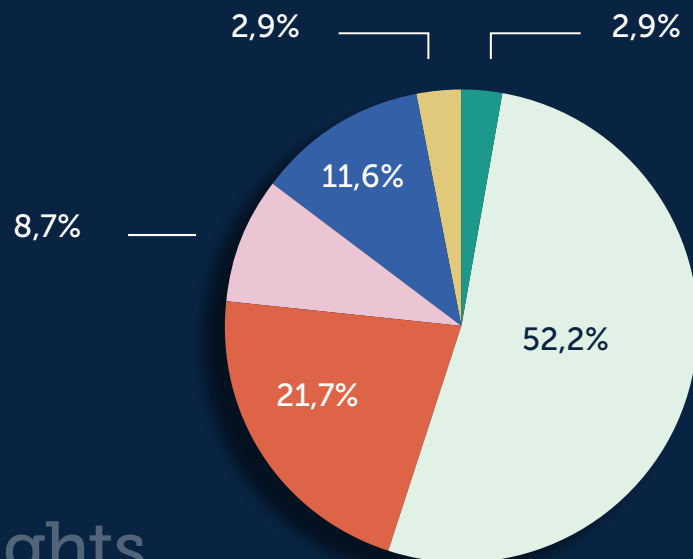
Voor veel werkgevers is pesten op de werkvloer toch nog een ver-van-mijn-bedshow. Soms kom ik bij bedrijven en dan zegt de P&O'er: 'We hebben hier vierhonderd werknemers en er zijn maar drie klachten.' Maar dat is eerder een probleemsignaal dan een goed teken. Uit onderzoek blijkt dat een op de acht werknemers wordt gepest. Als je maar zo weinig klachten krijgt, dan voelen mensen zich dus niet veilig om ongewenst gedrag te melden.

Als je pesten wilt aanpakken, of dat nou online is of niet, dan moet je ervoor zorgen dat het team zich veilig voelt om zich uit te spreken. Hoe lager je de drempel maakt, hoe eerder mensen het zullen melden als er ongewenst gedrag plaatsvindt. Neem het altijd serieus, ook als er maar een persoon het ongewenste gedrag meldt. Want er zullen er altijd acht zijn die het ontkennen. Maar als je laat zien dat je pesten echt niet accepteert, dan durven mensen het te melden. Ook de mensen die het zien en die het anders zouden verzwijgen.

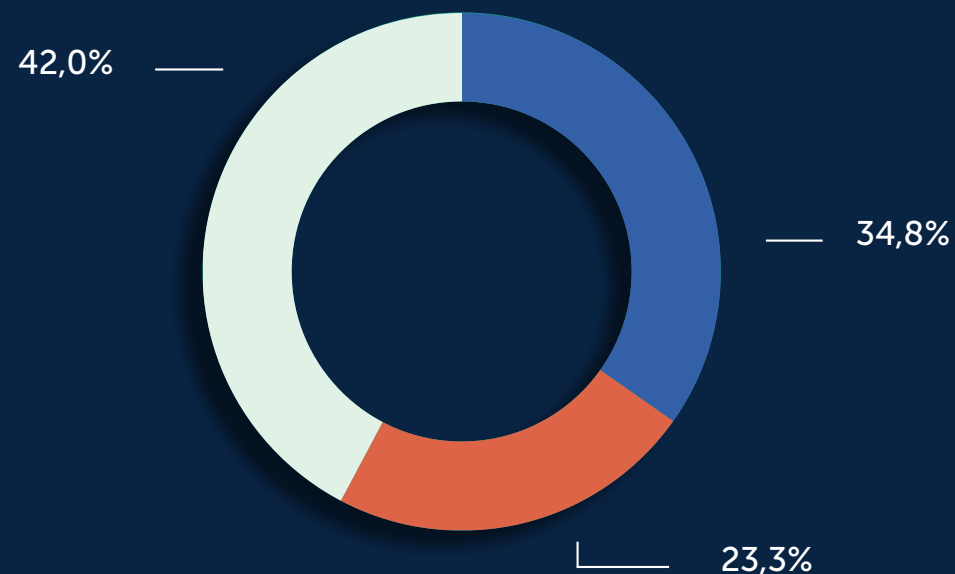
"Voor veel werkgevers is pesten op de werkvloer toch nog een ver-van-mijn-bedshow"

Je hoeft ook niet degene die het pesten aankaart met naam te benoemen. Je kunt ook in een Teams-bijeenkomst zeggen: 'Ik ben erachter gekomen dat er soms nare dingen worden gezegd in WhatsApp. Ik pik dat gedrag niet.' Herhaal de boodschap dat pesters niet welkom zijn in je team. Wees consequent. Zeg niet vandaag dat je het niet pikt, om vervolgens morgen mee te lachen als iemand voor schut wordt gezet in een vergadering. Pak ongewenst gedrag aan zodra je het ziet. Dat geeft medewerkers ook de kracht om elkaar te corrigeren."

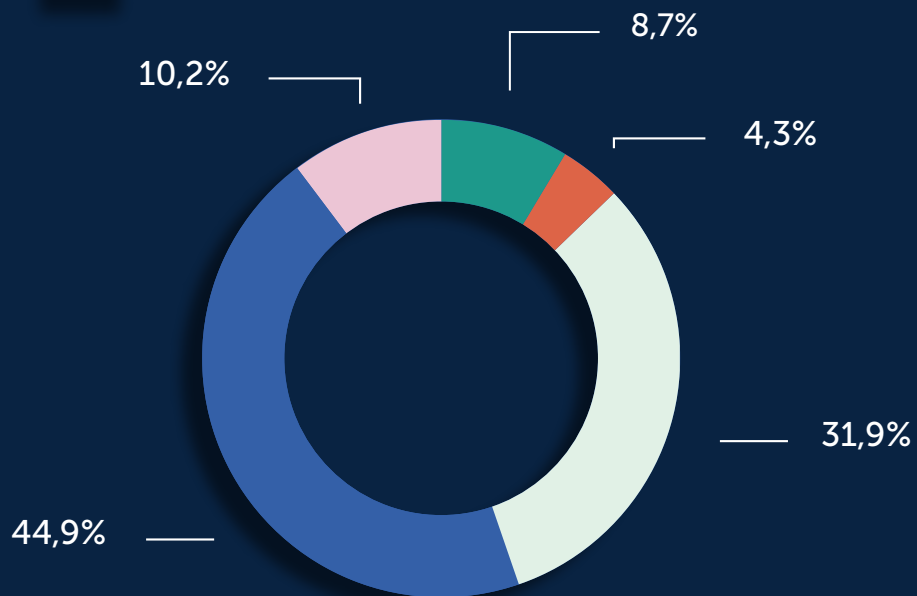
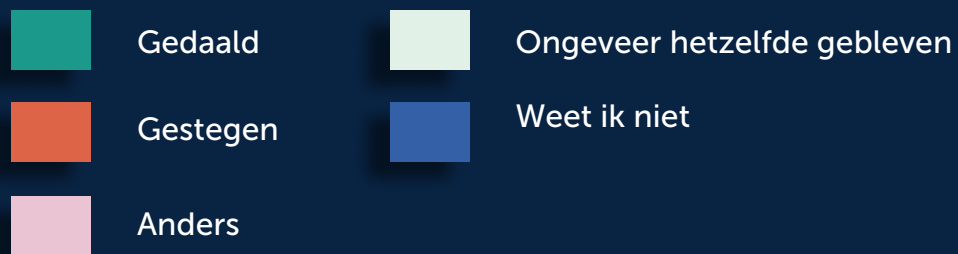
Is er binnen jouw organisatie sinds het uitbreken van de coronacrisis voldoende aandacht voor (online) pesten en ongewenst gedrag?



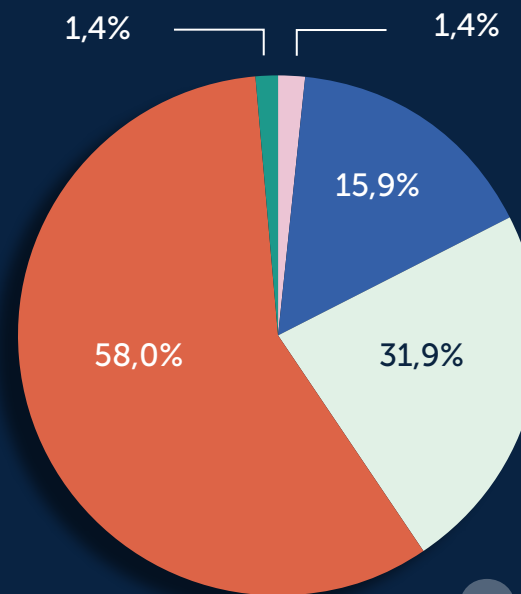
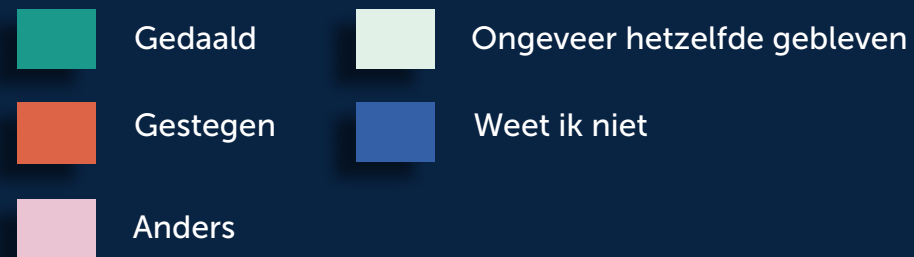
Stelling: In mijn organisatie besteden we regelmatig aandacht aan de gedragsregels en omgangsvormen.



Sinds het begin van de coronacrisis is het aantal meldingen van pesten of ongewenst gedrag...



Sinds het begin van de coronacrisis is het aantal werknemers met stressklachten...



PW. pro Insights interview



SUZAN WOLTERS
Advocaat bij Banning Advocaten

"MeToo maakte al duidelijk dat veel werknemers zich onheus bejegend voelen op de werkvloer. De cijfers liegen er niet om: in 2016 maakten volgens de Inspectie SZW 1,2 miljoen mensen melding van pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie of agressie door collega's.

Werknemers hebben recht op een sociaal veilige werkomgeving. De Arbowet verplicht werkgevers om beleid te voeren dat psychosociale arbeidsbelasting (zoals ongewenste omgangsvormen) voorkomt of beperkt. Volgens de wetgever lukt dit onvoldoende. Het aantal werknemer dat met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd schommelt al jaren rond de 16%. Ook weten veel werknemers niet met wie zij kunnen praten over ongezond of onveilig werken.

Een wettelijk recht op toegang tot een vertrouwenspersoon moet daar een einde aan maken. Achterliggende gedachte van het wetsvoorstel dat nu in de Tweede Kamer ligt, is dat het in vertrouwen en in een veilige omgeving kunnen praten over ongewenste omgangsvormen, leidt tot de-escalatie en minder verzuim. Een versterkte positie van de vertrouwenspersoon zou ook moeten leiden tot minder ongewenst gedrag.

'Het aantal werknemer dat met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd schommelt al jaren rond de 16%.'

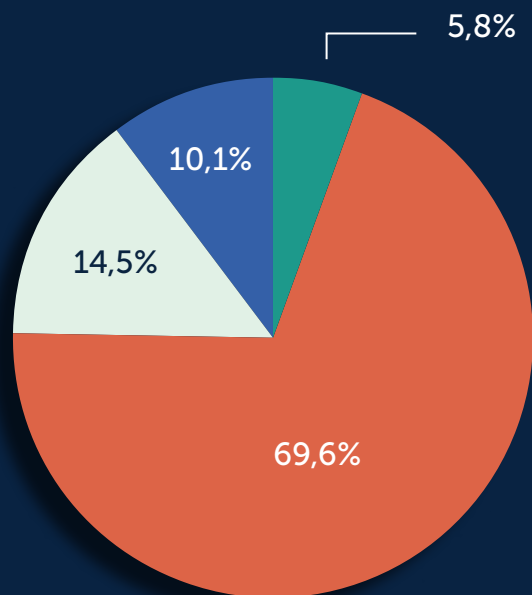
Op dit moment is een vertrouwenspersoon niet verplicht. Werkgevers mogen zelf bepalen hoe zij invulling geven aan beleid dat psychosociale arbeidsbelasting voorkomt of beperkt. De Inspectie SZW controleert hierop. Als 'passende maatregelen' adviseert de Inspectie onder meer een gedragscode, klachtenregeling en -commissie, het opvangen en begelei-

den van werknemers die te maken krijgen met ongewenst gedrag en het aanpakken van daders. De Inspectie controleert bovendien (zeker bij grotere bedrijven) of er een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor ongewenste omgangsvormen is. In de praktijk wordt dit dus al gezien als een verplichting, aldus de wetgever.

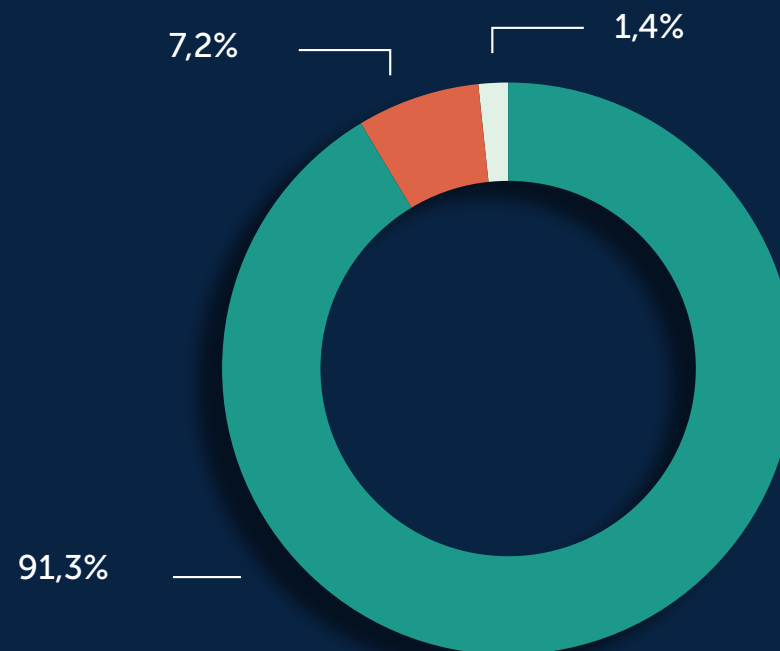
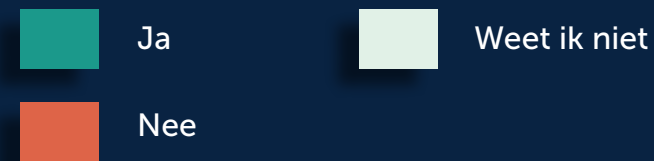
Met het wetsvoorstel wordt dus beoogd daar ook een wettelijke plicht van te maken. Het wetsvoorstel bepaalt onder meer dat werkgevers moeten zorgen voor een voldoende deskundig en ervaren vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen, waarbij eventuele scholing voor hun rekening komt. Ook een externe vertrouwenspersoon is mogelijk. De werkgever moet verder borgen dat de vertrouwenspersoon vrouwelijk kan werken en dat hij onafhankelijk en zelfstandig zijn functie kan vervullen. Dit wordt wettelijk onder meer verankerd via ontslagbescherming voor de vertrouwenspersoon, vergelijkbaar met de ontslagbescherming van leden van medezeggenschapsorganen.

Of en per wanneer de vertrouwenspersoon daadwerkelijk verplicht wordt is onzeker, mede door de val van kabinet-Rutte III. Vanwege de huidige wijze van controle door de Inspectie SZW is het onverplicht aanstellen van een vertrouwenspersoon desondanks al verstandig."

Zijn leidinggevenden in jouw organisatie
getraind in het herkennen van (online) pesten
en ongewenst gedrag?



Is er een vertrouwenspersoon
in jouw organisatie?



PW. pro Insights onderzoek

Dit is wat HR-professionals antwoordden op de vraag wat er tegen pesten op de (digitale) werkvloer wordt gedaan

"Regeling Ongewenste Omgangsvormen is opgesteld en er is een actieve club van vertrouwenspersonen."

"Naast HR is er ook vertrouwenspersoon, zowel de directeur als productiemanager houden regelmatig (ook informeel) contact met medewerkers. Actief communiceren welk gedrag wenselijk is en welk niet. Bij uitzendkrachten gelijk ingrijpen indien er onwenselijk gedrag wordt vertoond."

"De regels hierover staan in het bedrijfsreglement."

"Medewerkers worden aangesproken op de gedragscode."

"Het is onderdeel van het medewerkerstevredenheidsonderzoek en er zijn vertrouwenspersonen en gedragsregels. Inclusie is een speerpunt."

"Er is een Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen, een integriteits- en gedragscode en er zijn in- en externe vertrouwenspersonen."

"We hebben eind 2020 beleid tegen ongewenst gedrag binnen onze organisatie vastgesteld Door middel van een gedragscode en diverse protocollen en procedures. Managers bespreken de gedragscode met regelmaat."

"Er is beleid in het organisatiehandboek, er is een onafhankelijke vertrouwenspersoon en af en toe een bekendmaking over dit onderwerp (minder dan eens per jaar)."

"Ethische online (code of conduct) trainingen en het bestaan van een netwerk aan vertrouwenspersonen."

"Sowieso is het meegenomen in de arbeidsvoorwaarden en voeren we gesprekken als er een incident geweest is; al dan niet met een schriftelijke waarschuwing."

"Als er ongewenst gedrag zichtbaar is of besproken wordt met HR, worden hierop acties op ingezet zoals het bespreekbaar maken ervan: aanspreken en indien nodig een waarschuwing, als het nogmaals voorkomt volgt in de regel ontslag. Dit laatste is uiteraard afhankelijk van de casus."

"Wij werken in een klein team en zijn ons zeker bewust van wat grensoverschrijdend gedrag is en hoe er mee om te gaan."

"Er zijn in ieder geval gedragsregels beschreven voor op de werkvloer en mochten er alsnog problemen opspelen dan kun je toestappen naar de leidinggevenden."

