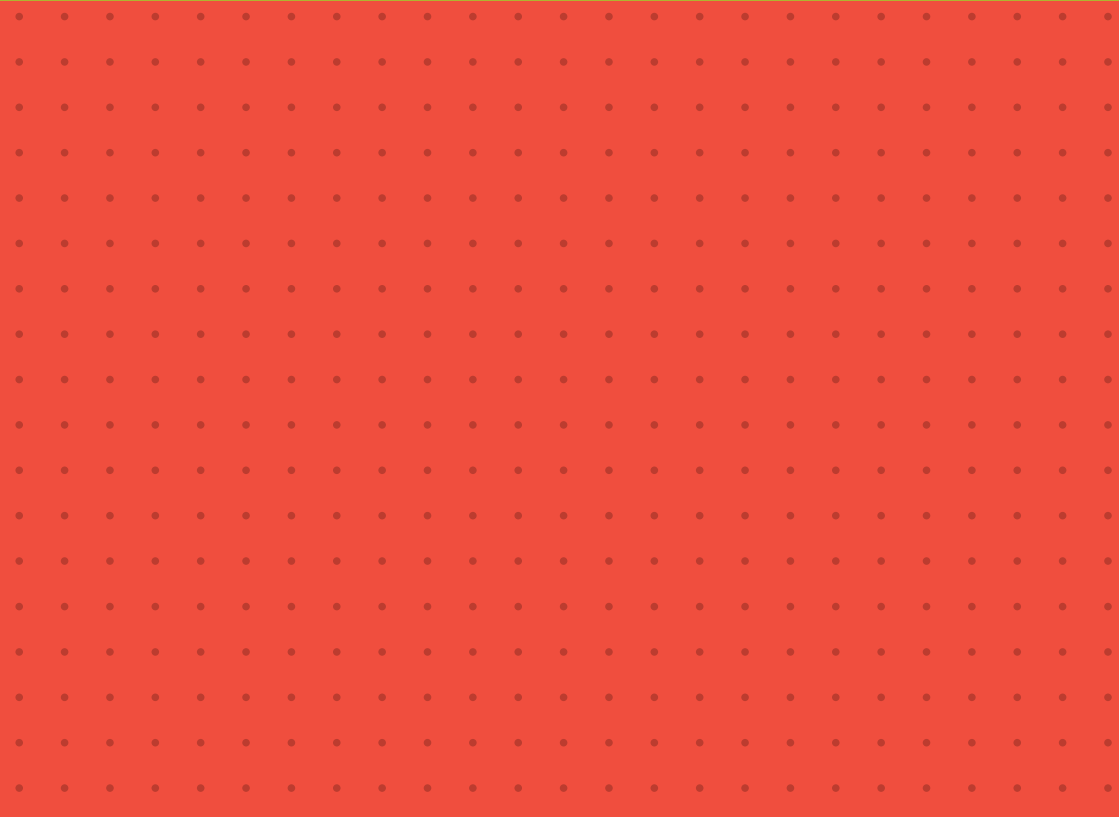
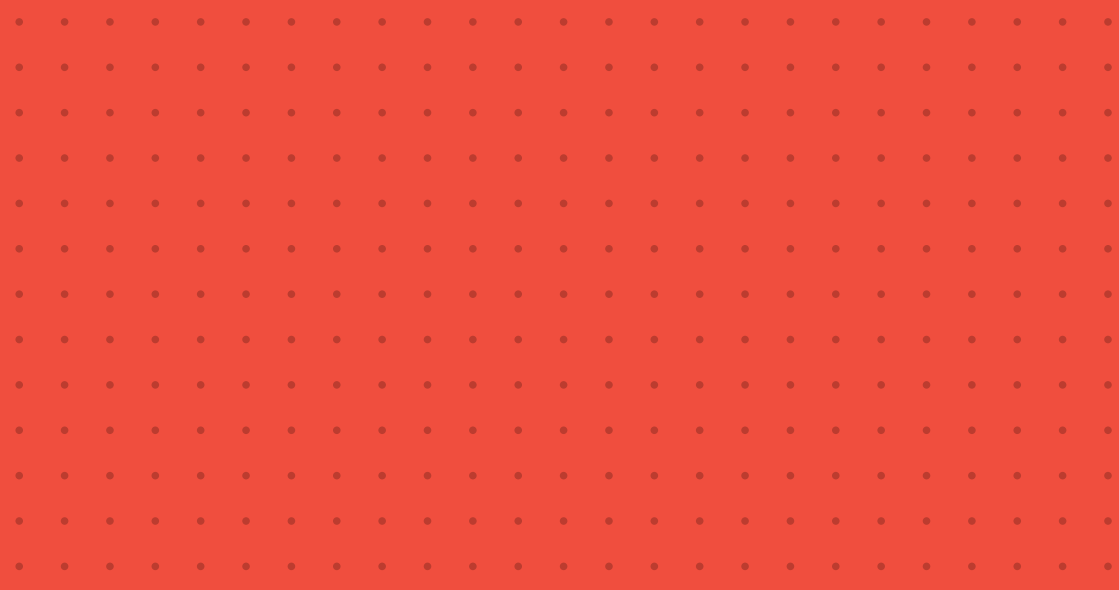


# Psychosociale belasting op het werk

informatie voor werknemers over o.a. seksuele intimidatie, agressie en pesten.





# Psychosociale belasting op het werk

informatie voor werknemers over o.a. seksuele intimidatie, agressie en pesten.

Seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk zijn vormen van psychosociale arbeidsbelasting. Op het werk kunnen werknemers bijvoorbeeld te maken krijgen met suggestieve opmerkingen, pesterijen, beledigen of overvallen. Werkgevers zijn verplicht beleid te voeren om dit tegen te gaan. Zo moeten zij onderzoeken wat de bronnen en oorzaken voor psychosociale arbeidsbelasting zijn en wat er tegen te doen is.

In deze brochure leest u wanneer er sprake is van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, wat uw werkgever ertegen moet doen, en bij wie u terecht kunt voor informatie en advies.

## Inhoud:

• Seksuele intimidatie	4
• Agressie en geweld	7
• Pesten	9
• Werkdruk	11
• Waar kunt u terecht voor informatie en advies?	14
• Meer informatie	15

# Seksuele intimidatie

## Wat is seksuele intimidatie op het werk?

Op uw werk kunt u te maken krijgen met seksuele intimidatie door collega's of uw leidinggevende. Het gaat niet om een onschuldige flirt of een vriendschappelijke aanraking. Het gaat om seksueel getinte aandacht die u onwenselijk en bedreigend vindt en uw werk kan schaden.

### Vormen van seksuele intimidatie

Vormen van seksuele intimidatie zijn:

- intieme vragen over uw privé-leven
- suggestieve opmerkingen
- betasten van uw lichaam
- chantage
- verkrachting

## Wat kunt u doen als u op uw werk te maken krijgt met seksuele intimidatie?

Als u op het werk te maken krijgt met seksuele intimidatie, is het allereerst belangrijk dat u erover praat. Vertel de dader dat u zijn gedrag niet accepteert. Veel mensen beseffen niet dat hun gedrag ongewenst is en stoppen ermee zodra hun dat rechtstreeks wordt gezegd. Lukt of helpt een afwijzende reactie niet, praat er dan met anderen over. Bijvoorbeeld met:

- uw directe leidinggevende
- uw collega's
- een vertrouwenspersoon
- de bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfsarts of personeelsfunctionaris
- personen in de ondernemingsraad

### **Interne klacht over seksuele intimidatie**

Als praten niet helpt, kunt u een klacht indienen. Steeds meer bedrijven hebben een speciale klachtenregeling voor seksuele intimidatie. Als die er niet is, kunt u ook een klacht indienen bij uw directe chef, personeelszaken, het management of de directie of bij uw bedrijfsarts. Vaak wordt er een onderzoek ingesteld.

### **Klacht bij de CGB en de rechter**

Bij de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) kunt u een klacht indienen over uw werkgever. Uw werkgever is verplicht u tegen seksuele intimidatie te beschermen. Als de commissie vermoedt dat er sprake is van seksuele intimidatie, moet uw werkgever aantonen dat uw klacht ongegrond is. Hij moet bijvoorbeeld bewijzen dat hij voldoende heeft gedaan om seksuele intimidatie te voorkomen. Als u niet uw werkgever wilt aanklagen maar de collega die zich schuldig heeft gemaakt aan seksuele intimidatie, zult u naar de rechter moeten stappen. Via de rechter kunt u ook uw werkgever aanklagen. Voor informatie en advies kunt u zich laten bijstaan door een rechtshulpverlener of een advocaat.

### **Aangifte seksuele intimidatie bij politie**

Als u op uw werk te maken krijgt met aanranding of verkrachting moet u hiervan aangifte doen bij de politie. Dit zijn strafbare feiten. Voor informatie en ondersteuning kunt u contact opnemen met Slachtofferhulp Nederland.

## **Wat moet uw werkgever doen om u tegen seksuele intimidatie te beschermen?**

Natuurlijk mag uw werkgever u niet seksueel intimideren. Maar hij moet ook voorkomen dat u op uw werk wordt lastiggevallen door collega's. En hij moet maatregelen nemen als u toch wordt lastiggevallen. In de risicoinventarisatie en -evaluatie (RI&E) brengt uw werkgever de risico's in kaart. De maatregelen om situaties van seksuele intimidatie te voorkomen of te beperken worden opgenomen in het Plan van Aanpak. Dit is een onderdeel van de RI&E. Iedere werkgever heeft een RI&E. U moet die als werknemer in kunnen zien.

### **Voorbeelden van maatregelen**

Uw werkgever kan een vertrouwenspersoon aanstellen. Ook kan hij ervoor zorgen dat er op uw werkplek geen eenzame en geïsoleerde plekken zijn en er goede verlichting is.

### **Voorlichting over seksuele intimidatie**

Uw werkgever moet u voorlichten over de maatregelen die hij neemt.

# Agressie en geweld

## Wat is agressie en geweld op het werk?

In uw werk kunt u slachtoffer worden van agressie en geweld. Bijvoorbeeld als er een roofoverval wordt gepleegd op de winkel waar u werkt of als u bedreigd wordt door één van uw klanten. Er zijn verschillende vormen van geweld.

### Drie vormen van geweld

Vormen van geweld zijn:

- Verbaal geweld:  
bijvoorbeeld schelden en beledigen.
- Fysiek geweld:  
bijvoorbeeld schoppen, slaan, met een wapen bedreigen en/of overvallen worden.
- Psychisch geweld:  
bijvoorbeeld bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

## Wat kunt u doen als u op uw werk te maken krijgt met agressie en geweld?

Als u op uw werk met vormen van geweld te maken krijgt, is het belangrijk dat u hierover praat. Geef aan dat u het niet accepteert. U kunt het bijvoorbeeld inbrengen in een werkoverleg, de ondernemingsraad inschakelen, of naar uw leidinggevende gaan. Als u hier niet terecht kunt, kunt u personeelszaken inschakelen, hulp zoeken bij de bedrijfsarts of naar een vertrouwenspersoon gaan.

## Hoe moet uw werkgever u tegen geweld op het werk beschermen?

Uw werkgever moet agressie en geweld zoveel mogelijk voorkomen. Hier moet hij in zijn arbobeleid aandacht aan besteden. In de risicoinventarisatie en -evaluatie (RI&E) brengt hij de risico's in kaart. De maatregelen om gewelddadige en agressieve situaties tegen te gaan moet hij opnemen in het Plan van Aanpak. Dit is een onderdeel van de RI&E.

Iedere werkgever heeft een RI&E. U moet die als werknemer in kunnen zien.

### **Voorbeelden van maatregelen**

Werkgevers kunnen verschillende maatregelen nemen om geweld en agressie tegen te gaan. Bijvoorbeeld:

- het plaatsen van videobewaking
- het aanpassen van openings- en sluitingstijden
- het plaatsen van kassa's op overzichtelijke plekken en niet te dicht bij de uitgang

### **Voorlichting**

Uw werkgever moet u informeren over de risico's van agressie en geweld en de maatregelen die hij heeft genomen. Ook moet hij u voorlichten over hoe u moet handelen als er zich een situatie met agressie en geweld voordoet.



# Pesten

## Wat is pesten op het werk?

Bij pesten op het werk gaat het niet om een eenmalige vervelende grap of opmerking door een collega. Pesten is iets wat vaker gebeurt over een langere tijd. Het doel van pesten is kwetsen en vernederen.

### Vormen van pesten

Vormen van pesten zijn:

- vervelende opmerkingen maken
- grapjes maken ten koste van u
- beledigen, schelden
- negeren of sociaal isoleren
- openlijk terechtwijzen
- gebaren maken
- beschadigen van eigendommen

### Gevolgen van pesten

Werknemers kunnen door pesten last krijgen van hoofdpijn, darmklachten en slaapproblemen. Voor een langere tijd gepest worden, kan leiden tot het Post Traumatisch Stress Syndroom. Symptomen hiervan zijn nachtmerries, geheugenverlies, concentratieverlies en vermijdingsgedrag.

## Wat kunt u doen als u op uw werk te maken krijgt met pesten?

Als u slachtoffer bent van pesten door collega's of uw leidinggevende, is het belangrijk te zeggen dat u het pestgedrag niet accepteert. U kunt erover praten met een collega die u vertrouwt of met een leidinggevende. Ook kunt u naar een vertrouwenspersoon gaan. Als deze er binnen uw bedrijf niet is, kunt u contact opnemen met een lid van de ondernemingsraad, de vakbond, de bedrijfsarts of de klachtencommissie.

### Collega slachtoffer van pesten

Als u merkt dat een collega wordt gepest, moet u de dader aanspreken op zijn gedrag. Hiermee steunt u het slachtoffer. Vaak stopt het pesten als veel mensen aan de dader duidelijk maken dat zijn gedrag niet op prijs wordt gesteld.

## Hoe moet uw werkgever u tegen pesten op het werk beschermen?

Uw werkgever moet in zijn arbobeleid aandacht besteden aan het voorkomen en bestrijden van pesten. In de risicoinventarisatie en -evaluatie (RI&E) staan de risico's voor werknemers beschreven. De maatregelen die nodig zijn om pestsituaties te voorkomen en beperken zijn opgenomen in het Plan van Aanpak. Dit is een onderdeel van de RI&E.

Iedere werkgever heeft een RI&E. U moet die als werknemer in kunnen zien.

### Vormen van maatregelen tegen pesten

Een werkgever kan binnen het bedrijf een vertrouwenspersoon aanstellen. Ook kan een werkgever een klachtenprocedure opstellen. Werknemers kunnen hier terecht met klachten over pesten.

### Voorlichting

Ook moet uw werkgever u voorlichting geven over pesten. Hij kan het onderwerp bijvoorbeeld bespreken in een werkoverleg of via een artikel in een personeelsblad.

# Werkdruk

## Wat is werkdruk?

Bij werkdruk kunt u als werknemer structureel niet voldoen aan de eisen. Dit komt doordat de eisen te hoog of te veel zijn. De termen werkdruk en werkstress worden nogal eens door elkaar gebruikt. Bij werkstress is sprake van een situatie van langdurige psychische overbelasting. Dit ontstaat wanneer u langere tijd niet aan de gestelde eisen kunt voldoen, of wanneer u denkt dat u hier niet aan kunt voldoen. Een hogere bloeddruk kan het gevolg zijn van stress.

### Oorzaken werkdruk

Werkdruk kan de volgende oorzaken hebben: een hoog werktempo, tijdsdruk, gebrek aan kennis en vaardigheden en te weinig invloed hebben op de arbeids- en rusttijden.

### Oorzaken werkstress

U kunt last krijgen van werkstress door:

- werkdruk;
- te veel of juist te weinig werk;
- te moeilijk of juist te makkelijk werk;
- saai, repeterend of gevaarlijk werk;
- steeds veranderende eisen op het gebied van kennis en vaardigheden;
- te weinig invloed op de eigen arbeidsomstandigheden (zoals opnemen vrije dagen, uitvoering en tempo van het werk, regelen van temperatuur en ventilatie);
- slechte sfeer op het werk;
- onzekerheid (bijvoorbeeld bij een reorganisatie);
- ontevredenheid over de beloning;
- ontevredenheid over de arbeids- en rusttijden.

### **Signaleren van werkdruk en stress**

De gevolgen van werkdruk en stress kunnen zich lichamelijk en geestelijk uiten, bijvoorbeeld door een hoge bloeddruk, oververmoeidheid, slaapstoornissen en depressiviteit. Ook kunnen ze leiden tot Repetitive Strain Injury (RSI). Werkdruk kan u het gevoel geven dat u weinig kunt pauzeren, waardoor u te lang in eenzelfde (gespannen) houding werkt.

### **Wat kunt u doen tegen werkdruk?**

U moet het altijd aangeven bij uw leidinggevende als u denkt het werk niet aan te kunnen. Hij kan immers niet in uw hoofd kijken. U kunt ook zelf proberen een te hoge werkdruk te voorkomen:

- neem voldoende pauzes. Ook als u denkt dat u daar geen tijd voor hebt;
- zorg voor een goede planning van uw werkzaamheden;
- zorg voor een duidelijke taakstelling;
- hanteer een goede werkmethode;
- durf “nee” te zeggen;
- beperk overwerk zoveel mogelijk.

### **Wat moet uw werkgever doen om u tegen werkdruk te beschermen?**

Werkdruk mag geen schade opleveren aan uw gezondheid. In de risicoinventarisatie en –evaluatie (RI&E) brengt uw werkgever de risico's voor werkdruk in kaart. De maatregelen om werkdruk te voorkomen en beperken neemt hij op in het Plan van Aanpak. Dit is een onderdeel van de RI&E.

Iedere werkgever heeft een RI&E. U moet die als werknemer in kunnen zien.

## **Maatregelen**

Uw werkgever moet:

- het werk zoveel mogelijk aanpassen aan uw persoonlijke eigenschappen (ergonomische aanpassingen, ervaring);
- u zoveel mogelijk zelf het tempo van het werk laten bepalen;
- zorgen voor een goede verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Hierbij moet uw werkgever rekening houden met uw mogelijkheden;
- werknemers die met stress kampen begeleiden.

## **Voorlichting**

Uw werkgever moet u voorlichten over de maatregelen die hij neemt om werkdruk tegen te gaan.

# Waar kunt u terecht voor informatie en advies?

Voor informatie en advies kunt u terecht bij verschillende organisaties en instanties.

## **Het Juridisch Loket**

Op de website [www.hetjl.nl](http://www.hetjl.nl) vindt u een lijst met alle loketten in Nederland.

Telefoon: 0900-8020 (€ 0,10 p/m)

## **De Landelijke Organisatie Slachtofferhulp**

Slachtofferhulp Nederland is een onafhankelijke vrijwilligersorganisatie die opkomt voor de belangen en rechten van slachtoffers van misdrijven en verkeersongelukken.

Internet: [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)

Telefoon: 0900-0101 (lokaal tarief), werkdagen van 09.00 - 17.00 uur

## **Arbeidsinspectie**

Postbus 90801

2509 LV Den Haag

De adressen van de regiokantoren vindt u op [www.arbeidsinspectie.nl](http://www.arbeidsinspectie.nl)

## **Commissie Gelijke Behandeling**

Postbus 16001

3500 DA Utrecht

Telefoon: (030) 888 38 88 (werkdagen van 14.00 - 16.00 uur)

Internet: [www.cgb.nl](http://www.cgb.nl)

# Meer informatie

Hebt u naar aanleiding van deze brochure nog vragen, of wilt u meer exemplaren bestellen, dan kunt u contact opnemen met de Postbus 51 infolijn: 0800-8051 (gratis) of kijken op [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl).

Voor meer informatie kunt u ook de website van het ministerie bezoeken: [www.szw.nl](http://www.szw.nl)



Ministerie van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid

Postbus 90801  
2509 LV Den Haag

Bestelnummer 158

januari 2008

Gratis uitgave