



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	14 november 2023
Agendapunt	Agendapunt 7 Nummer 23 – 408
Onderwerp	Kader omgangsvormen
Directeur	Bestuurszaken
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
HRM	

### Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

De Raad van Bestuur neemt het volgende voorgenomen besluit:

- Instemmen met het kader omgangsvormen (inclusief de bijbehorende handreikingen)

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Vanuit het belang dat binnen UWV wordt gehecht aan sociale veiligheid en integriteit en mede gezien het groeiende bewustzijn en de maatschappelijke dialoog over grensoverschrijdend gedrag ontstond behoefte aan een aanvulling op het hoofdstuk in de gedragscode over omgangsvormen. Met daarin - naast aandacht voor de ROEP-waarden en het daarbij horende (positieve) gedrag - speciale aandacht voor de verschillende vormen van ongepast en ongewenst gedrag, de manieren waarop ertegen kan worden opgetreden en wie daar vanuit welke rol bij betrokken zijn of kunnen worden. Met het kader omgangsvormen proberen we daar zo goed mogelijk in te voorzien.

Eerdere concepten van het kader zijn gedeeld met de Werkgroep Integriteit van de OR, portefeuillehouders Integriteit, de commissie Ethiek, een afvaardiging van de interne vertrouwenspersonen, Bureau Mediation & Dialoog, HRM D&I en HRM Arbeidsvoorwaarden en Arbeidsverhoudingen. Op basis van hun input is het verder aangescherpt. Alle partijen waren van mening dat het kader bijdraagt aan inzicht in het onderwerp en dat het – met name door de bijbehorende handreikingen (zie hieronder) – als praktisch en concreet wordt ervaren.

Het kader bestaat uit 2 delen:

- 1) Het eigenlijke kader  
Hierin staan o.a. achtergronden, ROEP-waarden, definities, een wegingskader, organisatienormen, uitleg over beschikbare hulplijnen/loketten en de eventuele rol van Bureau Integriteit
- 2) Bijbehorende handreikingen  
Deze handreikingen bevatten concrete tips en handvatten m.b.t. hoe zelf te handelen bij ervaren ongepast en ongewenst gedrag en eventuele hulp en ondersteuning daarbij. Dit vanuit verschillende perspectieven, namelijk de collega die is geraakt door het gedrag, degene wiens gedrag het betreft, de getuige van het gedrag en de leidinggevende.

Centraal in het kader staan de zogeheten drie O's: **ongepast**, **ongewenst** en **ontoelaatbaar**. Met behulp van deze drie hoofdcategoryën wordt onderscheid gemaakt in verschillende gradaties van gedrag en hoe/door wie daarop te handelen. Kort samengevat komt de driedeling hierop neer:

#### 1. **Ongepast gedrag**

Hieronder wordt verstaan een ervaren overschrijding van de ROEP-waarden en/of iemands persoonlijke grenzen. In deze gevallen is het primair aan de medewerker zelf om het gedrag bespreekbaar te maken.

Desgewenst met behulp van de tips en handvatten in de handreikingen en/of met hulp en ondersteuning van een van de loketten.

## 2. **Ongewenst gedrag**

Dit betreft gedrag dat mogelijk valt onder het schendingsgebied ongewenste omgangsvormen en in dat geval een vermoeden van een integriteitschending oplevert. Onder dit type integriteitschending vallen: discriminatie, fysieke agressie en geweld, verbale agressie en geweld, intimidatie/machtsmisbruik, seksuele intimidatie, pesten en overig ongewenst gedrag (onbetamelijk/aanstootgevend gedrag, gedrag met negatieve uitstraling op imago UWV). Beoordeling en (passende) follow-up vindt plaats aan de hand van een afwegingskader met algemene en specifieke wegingsfactoren (Zie het kader). Het afwegingskader hoeft niet te worden gevolgd als sprake is van concrete aanwijzingen voor discriminatie of bijvoorbeeld mishandeling of het zoeken van seksuele toenadering. Dan is namelijk sprake van ontoelaatbaar gedrag, als bedoeld onder 3.

## 3. **Ontoelaatbaar gedrag**

Met deze term wordt geduid op de uiterste grens van ongewenste omgangsvormen, d.w.z. gedrag dat voor UWV onder alle omstandigheden ontoelaatbaar is. Dit type gedrag is zo ernstig en heeft zoveel impact - op het betreffende moment en, als het voortduurt, ook in de toekomst - dat bij een concreet vermoeden daarvan een interventie (bijvoorbeeld een feitenonderzoek) wenselijk is. Naast het plegen van strafbare feiten valt hieronder ook gedrag als het gooien met voorwerpen, seksuele toenadering zoeken en heimelijk foto's of filmopnamen van iemand maken. (Zie hoofdstuk 7 van het kader voor een opsomming van gedragingen die er in elk geval onder vallen. Dit overzicht zal op basis van praktijkervaring, waar nodig, verder worden aangevuld.)

Belangrijk om te realiseren is dat het kader omgangsvormen is bedoeld als hulpmiddel (voor zowel medewerkers en leidinggevendenden, als Bureau Integriteit en de diverse loketten) om vooraf een inschatting te kunnen maken van de gradatie van het gedrag en het bepalen van de bijbehorende aanpak. Het zegt dus nog niets over de uiteindelijke kwalificatie of over een eventuele sanctie. Verder is van belang dat, zoals aan de hand van enkele voorbeelden in het stuk wordt toegelicht, de categorieën - met name de eerste twee - in elkaar overlopen. Dit betekent (zie ook het afwegingskader ongewenste omgangsvormen) dat de context en de omstandigheden van het geval vaak bepalend zijn.

Het kader sluit aan bij de criteria voor de beoordeling van een melding (te weten aard van de gemelde informatie, ontvankelijkheid, proportionaliteit & subsidiariteit en valideerbaarheid), zoals vastgelegd in de vernieuwde Meldregeling en Onderzoeksprotocol. Het kan worden gezien als een verdieping daarop, specifiek voor wat betreft het onderwerp omgangsvormen. Afzonderlijk, maar vooral in samenhang met elkaar, geven deze documenten meer inzicht in hoe de beoordeling van dit type meldingen plaatsvindt. .

Zowel op grond van het afwegingskader ongewenste omgangsvormen als bij aanwijzingen voor ontoelaatbaar gedrag kan worden geconcludeerd dat sprake is van een vermoeden van een integriteitschending. Bureau Integriteit kan in dat geval - conform Meldregeling en Onderzoeksprotocol - besluiten tot een feitenonderzoek, dan wel een andere interventie (zoals een gesprek door het (eind)verantwoordelijk lijnmanagement, het inzetten van mediation of het (laten) uitvoeren van een cultuuronderzoek.) Hierover vindt een zorgvuldige afweging plaats, omdat de ervaring leert dat een onderzoek door Bureau Integriteit niet in alle gevallen de meest gewenste weg is. Een integriteitsonderzoek is namelijk een zwaar middel dat bijna altijd een escalerend effect heeft. De toch al moeizame verhoudingen binnen een team kunnen nog verder onder druk komen te staan en dit is niet altijd in het belang van de melder(s).

## **Gevolgen voor mensen**

De bedoeling en verwachting is (zie ook hieronder, onder 'Communicatie') dat het kader een bijdrage levert aan het vergroten van de bespreekbaarheid en aanspreekbaarheid inzake gedrag en, waar mogelijk, de zelfredzaamheid van medewerkers bevordert.

## **Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV**

Het kader past bij het belang dat er binnen UWV aan wordt gehecht dat - naast de cliënten - ook de collega's zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Sociale veiligheid en integriteit zijn hiervoor essentiële bouwstenen. Ze dragen bij aan werkplezier en een goede en fijne samenwerking, maar ook aan het leervermogen van onze organisatie en de kwaliteit van onze dienstverlening.

## Strategische aspecten van het besluit

Het kader sluit aan bij het strategisch meerjarenbeleidsplan 2021-2025 van Bureau Integriteit. Hierin staat dat aandacht en/of beleidsontwikkeling gewenst is ten aanzien van o.a. (ongewenste) omgangsvormen, mede (maar zeker niet alleen) in relatie tot toenemende diversiteit, het 'nieuwe' werken en toenemend gebruik en invloed van social media.

## Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

n.v.t.

## Duurzaamheid

n.v.t.

## Vervolgtraject besluitvorming

Als regeling op het gebied van arbeidsomstandigheden (en aanvulling op de gedragscode) is het kader instemmingsplichtig volgens de WOR. Na vaststelling in de Raad van Bestuur wordt een instemmingsaanvraag ingediend bij de OR.

Het kader is reeds besproken met de Werkgroep Integriteit van de OR en door hen akkoord bevonden.

Met de komende actualisering van de gedragscode (eerste helft van 2024) zal er zorg voor worden gedragen dat gedragscode en kader/handreikingen goed op elkaar aansluiten.

## Communicatie

Met Communicatie vindt afstemming plaats over zowel een aansprekende vormgeving van de stukken, als over de communicatie rondom de implementatie ervan. Belangrijke doelstelling hierbij is het verder bevorderen - aansluitend op de Week van Waarden - van het gesprek binnen de organisatie over omgangsvormen; bijvoorbeeld over de ROEP-waarden, het respecteren van persoonlijke grenzen, de omgangsvormen binnen het eigen team/organisatieonderdeel en UWV-breed (waaronder op DWU) en ervaringen van collega's met (on)gepast/(on)gewenst gedrag.

## Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- |   |                                     |                                       |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel.                    |
| 2 | <input type="checkbox"/>            | Deels.                                |
| 3 | <input type="checkbox"/>            | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet. |
| 4 | <input type="checkbox"/>            | Nee, helemaal niet.                   |

## Metadata

Omschrijving: Kader omgangsvormen, handreikingen hoe te handelen in geval van ongepast of ongewenst gedrag

Trefwoorden: gedragscode, roepwaarden, ongepast gedrag, ongewenst gedrag, ontoelaatbaar gedrag, ongewenste omgangsvormen, sociale veiligheid, integriteit